



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Area Geografica	Regione
Sud	Campania
Indirizzo	
Largo San Martino, 5	
Città	Cap
Napoli	80129
Denominazione	
Certosa e Museo Nazionale di San Martino	
Sito Web	Email
https://cultura.gov.it/luogo/certosa-e-museo-di-san-martino	drm-cam.sanmartino@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Francesco Delizia	0812294501

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1867

Notizie storiche

La Certosa di San Martino fu fondata da Carlo d'Angiò e costruita a partire dal 1325 secondo il modello delle fondazioni certosine. L'originaria veste gotica dovuta a Tino di Camaino, di cui si conservano le tracce nella chiesa e nei Sotterranei Gotici, subì le prime trasformazioni nel corso del XV e XVI secolo; nel 1578 ebbero inizio i lavori di ampliamento e 'abbellimento' per opera dell'architetto toscano Giovanni Antonio Dosio, autore del Chiostro dei Procuratori e del Chiostro Grande; dal 1623 sino al 1656 si registrò l'intervento dell'architetto bergamasco Cosimo Fanzago, protagonista della nuova configurazione barocca. Nel 1866 il complesso certosino fu riscattato dai beni ecclesiastici soppressi, dichiarato 'Monumento Nazionale', e Giuseppe Fiorelli si fece promotore della nascita e della formazione del museo come raccolta di 'patrie memorie': da allora la Certosa è sede del Museo nazionale di San Martino, con collezioni di arte e storia della città medioevale e moderna.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

La Certosa e Museo di San Martino è un complesso monumentale, ambientale ed artistico di grande rilevanza, testimonianza tra le più importanti dell'Ordine Certosino. Oltre la magnifica Chiesa ed i suoi ambienti annessi, i chiostri ed i giardini, il percorso attuale del Museo si snoda attraverso le sezioni: Immagini e memorie della città e del Regno dal Quattrocento all'Ottocento; Collezioni di Arti Decorative; Sezione Teatrale; Museo dell'Opera della Certosa; Sezione Presepiale; Quarto del Priore; Sezione Navale; Spezieria della Certosa; Sezione di vedute della Collezione Alisio; Sezione dell'Ottocento napoletano; Sezione sculture nei Sotterranei Gotici, la Cona dei Lani. La ricchezza di aspetti storici, artistici, architettonici e paesaggistici del complesso monumentale certosino si completa in modo suggestivo con la veduta sull'intero panorama di Napoli e del golfo, che ne sottolinea l'identità di 'museo della città'.

Missione

Tratto distintivo che rende unico il Museo di San Martino è il rapporto con il territorio. Specializzato, sin dalla costituzione, nella raccolta e valorizzazione delle memorie e opere pertinenti la storia dei regni meridionali, di cui Napoli fu capitale.

Questo connubio tra il Museo, dedicato alla cultura di un vasto territorio, con una posizione privilegiata nel paesaggio (quello vissuto quanto quello raffigurato) all'interno di un patrimonio architettonico di prestigio, è alla base delle attività di co-progettazione con la comunità territoriale e dell'aggiornamento dell'offerta museale al fine di accrescere la partecipazione del visitatore, la risonanza e la meraviglia.

Compiti e servizi

CONSERVARE il patrimonio architettonico e storico artistico di competenza;
 - RESTITUIRE ED ACCRESCERE il valore delle raccolte museali;
 - PROMUOVERE una piena fruizione, superando ogni residua separazione culturale tra Museo, Architettura, Paesaggio;
 - SOTTOLINEARE la crescita spirituale come valore universale di sviluppo;
 - CREARE sinergie territoriali;
 - COINVOLGERE un pubblico ampio e diversificato;
 - RIORGANIZZARE il sistema dei depositi, degli archivi e del laboratorio di restauro.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

110

Numero dei visitatori annui

fino a 200.000

Referente della compilazione della carta

Nome

FRANCESCO

Cognome

DELIZIA

Qualifica

DIRETTORE

Telefono

0812294501

Email

drm-cam.sanmartino@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Estivo/invernale

Estivo: orario

8.30 - 19.30

Invernale: orario

8.30 - 17.00

Orario di apertura Feriale

Segue lo stesso orario dei festivi

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura	Numero di giorni di apertura annua
Tutti i mercoledì, 25 Dicembre, 1 Gennaio salvo aperture straordinarie	312
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Presenza di social media
Si	Si
Il museo è presente in altri siti web	Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • In concessione • Possibilità di riduzioni • Biglietti integrati 	<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati
Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Meno di 30'	Sì
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Modalità di prenotazione
No	<ul style="list-style-type: none"> • On line c/o siti di rivenditori autorizzati
Tempi di attesa per l'accesso	Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
0-15'	No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	Al front office della biglietteria
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Schede di sala
Reperibilità del materiale informativo gratuito :	
<ul style="list-style-type: none"> • Disseminato nei dispenser di sala • Scaricabile dal web 	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
Segnaletica interna	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	

Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
No	<ul style="list-style-type: none"> Sì
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> Muniti di cartellino identificativo In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Parzialmente	> 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
< 50%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
<ul style="list-style-type: none"> Addetti alla vigilanza 	<ul style="list-style-type: none"> Scivoli/rampe Ascensore
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
> 50%	42
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
L'eventuale chiusura di alcune sezioni, causata dalla grave carenza di personale, o da problemi tecnici agli impianti, è segnalata presso la biglietteria e il punto informativo con avvisi. E' comunque sempre visitabile il complesso monumentale nella sua totalità e quindi: la Chiesa e gli ambienti annessi, i presepi, Cona dei Lani, i chiostrri, la terrazza Belvedere, l'Androne delle Carrozze	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> Più di una volta a settimana 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
< 50%	<p>Sono visitabili: la Chiesa, i Presepi, la Cona dei Lani i chiostrri, la terrazza Belvedere, i presepi, l'androne delle carrozze, il Quarto del priore, l'Ottocento Napoletano, la Collezione Alisio, la sezione Immagini e Memorie della Città e del Regno, la sezione teatrale.</p> <p>Gli ambienti ordinariamente non aperti al pubblico sono</p>

	visitabili, su richiesta e previa autorizzazione del Direttore
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> Meno di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> A pagamento Disponibili in inglese e/o altre lingue
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> Postazioni audio/video Gratuiti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> Sì QR Code Applicazioni web scaricabili 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> Solo su richiesta

Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
8.30 - 13.00	<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza di percorsi specifici
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • In concessione • Entrata indipendente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Semestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	<p>Calendario di eventi in occasione di appuntamenti di iniziativa ministeriale e nazionale quali: Giorno della Memoria, Giornata del paesaggio, Dantedì, Notte Europea dei Musei, Giornata Internazionale dei Musei, Festa della musica, Giornate europee del patrimonio, Giornata per l'eliminazione della violenza contro le donne</p> <p>Musamà for family. Il Museo di San Martino a misura di famiglie. Incontri e laboratori didattici sul patrimonio esposto a cadenza mensile;</p> <p>Concertosa: nuove generazioni di musicisti. Rassegna per musicisti emergenti organizzata fra i mesi di maggio e giugno, con il coinvolgimento di associazioni e istituzioni operanti nel settore, giunta alla terza edizione.</p> <p>La vendemmia in Certosa: appuntamento di settembre dedicata all'antica attività legata alla coltivazione dell'uva dei monaci certosini.</p>
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
	- Convenzione con il Conservatorio di Musica San Pietro a Majella;

<p>Sì</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Convenzioni con le Università Federico II, Università Luigi Vanvitelli e Università degli Studi di Salerno per attività di tirocinio e stage. - Campania tra le mani, rete fra Università, luoghi della cultura ed associazioni per la diffusione di buone pratiche di fruizione dei beni culturali per l'inclusione di un pubblico con disabilità; - PCTO con il Liceo classico "J. Sannazaro" - Identità e immagine del paesaggio urbano. Dalla città rappresentata alla città reale; -PCTO con l'ITE "Antonio Serra" - Accoglienza e visite museali a cura degli studenti. - Progetto "CRES.CO Cresco in Competenze Comunitarie", selezionato da Impresa sociale "Con i Bambini" srl nell'ambito del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile e realizzato a Napoli da un'ampia rete di partner con soggetto capofila Maestri di Strada ONLUS
<p>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</p>	<p>Aree tematiche Pubblicazioni</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte • Etnoantropologia • Altro/specificare
<p>Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare</p>	<p>Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</p>
<p>Fotografia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Mailing list • Social network
<p>Risorse aggiuntive</p>	<p>Accordi e convenzioni</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Erogazioni liberali • Sponsorizzazioni • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi 	<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti
<p>Educazione e didattica</p>	
<p>Servizi educativi</p>	<p>Didattica affidata in concessione</p>
<p>Sì</p>	<p>No</p>
<p>Attività di alternanza scuola/lavoro</p>	<p>Visite e percorsi tematici</p>
<p>Sì, con un proprio progetto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
<p>Laboratori artistici e di animazione</p>	<p>Corsi di formazione per docenti scolastici</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • No
<p>Progetti in convenzione con le scuole</p>	<p>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
<p>Altre iniziative</p>	

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Su richiesta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

no

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8.30 - 14.30

Numero di opere inventariate

30.860 (Comprensivo di nuclei molto numerosi quali disegni, stampe, materiale presepiale e oggetti di arti decorative)

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

1300 (Alcuni materiali, come quelli grafici, non esponibili in via permanente, non sono stati calcolati. Alcuni insiemi, come i gruppi presepiali, sono calcolati come opere uniche senza valutare i diversi elementi che li compongono.

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori,

audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> < 50% Disponibili on-line 	<ul style="list-style-type: none"> Si
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Su richiesta inviando una mail a drm-cam.sanmartino@cultura.gov.it
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Su richiesta inviando una mail a drm-cam.sanmartino@cultura.gov.it
Biblioteca	
<ul style="list-style-type: none"> No 	
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Su richiesta inviando una mail a drm-cam.sanmartino@cultura.gov.it
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> Sì, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> Sì, con altri musei del territorio Sì, con altri musei affini per tipologia Sì, con enti e istituzioni culturali 	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
Sì, all'interno del museo	No
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No	Sì
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e	

accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Università e istituti di formazione
- Musei
- Mass media - stampa

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Mailing list
- Social network

Obiettivi di miglioramento**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Seguendo il principio della diversificazione dei pubblici e della individuazione per ciascuno di questi di specifiche istanze e di conseguenti diverse modalità di comunicare il patrimonio, e con l'obiettivo di incidere anche sulla innovazione del racconto museale, si incentivano i rapporti di partenariato innescando un dialogo virtuoso tra museo e soggetti che a vario titolo operano sul territorio

Iniziative finalizzate al miglioramento**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

- Riqualificazione e restauro del terrazzamento esterno al Noviziato; - Recupero dei collegamenti verticali dal Chiostro Grande;
- Riapertura Sotterranei Gotici;
- Restauro delle coperture della Certosa;
- Restauro dei bagni al pubblico area Chiostro dei Procuratori;
- Adeguamento impianti e sistemi tecnologici del museo e degli uffici;
- Ampliamento dei percorsi accessibili nei giardini

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Servizio di bar/caffetteria in concessione allo storico marchio "Scaturchio"

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

- Riapertura Sezione Navale e Spezieria
- Riallestimento Gallerie dei dipinti e delle sculture
- Riallestimento Sezione Ottocento Napoletano
- Riallestimento sale borboniche della sezione Immagini e Memorie

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

- Mostra "Antonio Niccolini scenografo dei Reali Teatri di Napoli" fino al 7/3/2024 in collaborazione con l'Accademia di Belle Arti di Napoli;
- nell'ambito del contrasto alla povertà educativa minorile e assieme ai partner del progetto CRESCO, il museo propone seminari di formazione in modalità laboratoriale per i soggetti della rete, finalizzati alla costruzione di una comunità educante.

Altro

Digitalizzazione inventari della Certosa e Museo di San Martino

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Direzione Regionale musei Campania - Certosa e Museo di San Martino

Tel

+ 39 081 2294503

Indirizzo / Address

Largo San Martino, 5

Email

drm-cam.sanmartino@cultura.gov.it