

## 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 adopererà 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 comunque 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****Regione**

Campania

**Area Geografica**

Sud

**Indirizzo**

Via Domenico Cimarosa 77 - Via Aiello Falcone 171- 80127 Napoli  
Italia

**Città**

Napoli

**Cap**

80127

**Denominazione**

Museo della ceramica Duca di Martina in Villa Floridiana

**Sito Web**

<http://https://www.musei.campania.beniculturali.it/>

**Email**

[drm-cam.martina@cultura.gov.it](mailto:drm-cam.martina@cultura.gov.it)

**Responsabile**

Marta Ragozzino

**Telefono**

0039.081.5788418

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1924

**Notizie storiche**

Già esistente nella prima metà del XVIII secolo, agli inizi dell'Ottocento apparteneva agli eredi di Cristoforo Saliceti, ministro di polizia del governo murattiano, i quali, nel 1817, furono costretti a svendere l'apezzamento al re Ferdinando di Borbone, che intendeva destinarlo a residenza estiva della moglie morganatica Lucia Migliaccio di Partanna, duchessa di Floridia, sposata in Sicilia nel 1814, poco dopo la morte della regina Maria Carolina. La ristrutturazione dell'intero complesso fu affidata all'architetto Antonio Niccolini. Riguardo alla Villa concepì un edificio con corpo centrale rettangolare e due bracci perpendicolari e simmetrici inoltre aggiunse una piccola area porticata. Dopo la morte della duchessa, nel 1826, gli edifici monumentali ed il Parco subirono numerose trasformazioni da parte degli eredi fino al 1919, anno in cui la Villa venne acquistata dallo Stato e destinata a sede museale.

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

Il Museo Duca di Martina nella Villa Floridiana di Napoli, è sede dal 1931 di una delle maggiori collezioni italiane di arti decorative. Comprende oltre seimila opere di manifattura occidentale ed orientale, databili dal XII al XIX secolo, il cui nucleo più cospicuo è costituito dalle ceramiche. La raccolta, che dà il nome al Museo, è stata costituita nella seconda metà dell'Ottocento da Placido de Sangro, duca di Martina, e donata nel 1911 alla città di Napoli dai suoi eredi.

Il Museo si sviluppa su tre piani; al piano terra sono esposti avori, smalti, tartarughe, coralli e bronzi di epoca medioevale e rinascimentale, maioliche rinascimentali e barocche e vetri e cristalli dei secoli XV- XVIII, mobili, cofanetti e oggetti d'arredo; al primo piano è collocata la raccolta di porcellane europee e di oggetti di galanteria del XVIII secolo. Al piano seminterrato, infine, è stata allestita la sezione di oggetti d'arte orientale.

**Missione**

Conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio artistico del museo e la sua storia in relazione al collezionismo, al territorio e alle prospettive di conoscenza del patrimonio nazionale; divulgare la conoscenza delle raccolte museali e del loro profondo legame con la storia di Napoli e del collezionismo italiano ed europeo;

**Compiti e servizi**

Accrescere il desiderio di conoscenza e l'attenzione per il patrimonio storico artistico nazionale di un pubblico sempre più ampio, fattore indispensabile per la tutela e la salvaguardia del patrimonio pubblico e per la trasmissione alle generazioni presenti e future della conoscenza della identità storica e culturale del nostro paese; promuovere iniziative di restauro, mostre ed eventi culturali che favoriscano la conoscenza del patrimonio del museo in rapporto alla città e al suo territorio

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Oltre 5000 mq

**Numero totale sale**

38

### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Illenia

### Cognome

Gradante

### Qualifica

Funzionario responsabile di Direzione

### Telefono

0815788418

### Email

[drm-cam.martina@cultura.gov.it](mailto:drm-cam.martina@cultura.gov.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

9.30 - 17.00

### Apertura serale

- Occasionale

### Numero di ore giornaliere (min.6)

7.5

### Giorni di apertura

- Lu
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

1 gennaio - 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

315

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- Per mail
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

Sì

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì
- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- Che parlano inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

> 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

&gt; 50%

**Sale aperte**

24

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Il primo piano dell'edificio non è attualmente accessibile al pubblico per interventi di messa in sicurezza in corso. In caso di personale ridotto, la visita delle sale regolarmente aperte al pubblico è garantita mediante servizio di visita accompagnata ad orario.

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&gt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

Parco monumentale  
piano terra e piano seminterrato del museo

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

Sì

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

50%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**



- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

#### Strumenti multimediali

- Non presenti

#### Strumenti online

- No

#### Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

#### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

#### Ove esistente, specificare orario

Su prenotazione

#### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di percorsi specifici

#### Servizi di ospitalità

##### Bookshop

- Non presente

##### Caffetteria

- Non presente

##### Ristorante

- Non presente

##### Guardaroba custodito

Non presente

##### Servizi igienici

Interni

##### Nursery

No

#### Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Mostre ospitate; eventi musicali; Incontri tematici di arte, letteratura, musica e storia; spettacoli di performance, laboratori didattici; eventi sociali organizzati con associazioni del territorio.

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Giornate FAI per la salvaguardia e valorizzazione del patrimonio artistico e naturale; eventi pubblici realizzati con enti locali.

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Sponsorizzazioni
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì, con un proprio progetto

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- 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**

08:30-14:00

**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**

08:00-14:00

**Numero di opere inventariate**

7329

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

100%

**Numero di opere esposte**

5000 circa

**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

**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

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- Sì

**Rapporti con il territorio****Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- No

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

No

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

No

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

No

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione

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

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

## 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.)**

Rimodulazione dell'offerta culturale, al fine di raggiungere un pubblico più ampio e diversificato, con una particolare attenzione alle categorie fragili e per il superamento di ogni barriera fisica e culturale.

- sviluppo di percorsi tematici
- realizzazione di nuovi strumenti didattici e informativi, multimediali e a stampa
- nuovi prodotti editoriali dedicati alle collezioni del museo

## 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.)**

- intervento di miglioramento del sistema di illuminazione delle sale espositive
- ripristino dei servizi igienici presenti all'interno del parco monumentale

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

- sviluppo del progetto Temporary Showcase, finalizzato alla realizzazione di esposizioni temporanee con focus su opere delle collezioni del museo attualmente non accessibili o dedicati a nuovi tematismi svincolati dal percorso espositivo del museo

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

avvio delle procedure amministrative per l'attivazione del servizio di caffetteria

**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.)**

Eventi, conferenze, mostre ed il miglioramento dei rapporti con gli stakeholder.

## 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**

Museo della ceramica Duca di Martina in Villa Floridiana

**Indirizzo / Address**

Via Domenico Cimarosa 77 - Via A. Falcone 171 - 80127 Napoli

**Tel**

0815788418

**Email**

drm-cam.martina@cultura.gov.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**