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

Area Geografica	Regione
Sud	Campania

Indirizzo
Via Tito Angelini, 22

Città	Cap
Napoli	80129

Denominazione
Castel Sant'Elmo e Museo Novecento a Napoli

Sito Web	Email
https://cultura.gov.it/luogo/castel-sant-elmo-e-museo-del-novecento-a-napoli	drm-cam.santelmo@cultura.gov.it

Responsabile	Telefono
Claudia Borrelli	0812294421

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1986

Notizie storiche

Le prime notizie su Castel Sant’Elmo risalenti al 1275 circa lo descrivono come residenza fortificata dedicata soprattutto all'otium e denominata Belforte. Nel 1329 Roberto d’Angiò ne affidò l’ampliamento a Tino di Camaino, già impegnato nei lavori dell'adiacente Certosa. Il castello fu poi ricostruito con funzione militare tra il 1537 e il 1547 per volere del viceré Don Pedro de Toledo, su progetto dell’architetto militare valenzano Pedro Luis Escrivà che ne ideò l’attuale configurazione con impianto stellare a sei punte. Utilizzato come carcere tra il XVI e il XIX secolo, conquistato dai patrioti della Rivoluzione del 1799 che qui proclamarono la Repubblica Napoletana, passò poi, con l'Unità d'Italia, alla Guardia Nazionale e in seguito al Demanio militare. Un lungo intervento di restauro tra gli anni '70 e '80 lo ha restituito alla pubblica fruizione. Affidato alla Soprintendenza ai Beni Artistici e Storici nel 1986, oggi è sede della Direzione regionale Musei Campania.

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

Dal 1986 Castel Sant'Elmo ospita mostre d'arte antica e contemporanea. Nel 2010 è stato istituito, negli ambienti del Carcere Alto sulla Piazza d'Armi, il Museo Novecento a Napoli, con l'intento di narrare le vicende artistiche in città nel corso del secolo, attraverso una collezione di oltre 200 opere di proprietà pubblica, donate e prestate da artisti, eredi e collezionisti. Dal 2011 il concorso per giovani artisti "Un'Opera per il Castello" finanzia la realizzazione di progetti site-specific risultati vincitori. Così, le opere di artisti emergenti si inseriscono nella serie di installazioni che artisti già affermati hanno realizzato per la fortezza: Eugenio Giliberti, Giancarlo Neri, Mimmo Paladino, Sergio Fermariello, Alberto Di Fabio. Oggi il Castello è un importante punto di riferimento culturale e protagonista sulla scena contemporanea anche per la documentazione e la produzione.

Missione

Castel Sant'Elmo promuove la conoscenza del monumento e del suo profondo legame con la storia napoletana. Favorisce la diffusione della cultura artistica cittadina del XX e XXI secolo, incrementando le occasioni di fruizione, studio e approfondimento

di un luogo di rilievo del patrimonio nazionale per un pubblico sempre più ampio, esponendo in via permanente o temporanea opere di artisti attivi a Napoli e in Campania e acquisendo ogni anno opere di giovani artisti vincitori del concorso "Un'Opera per il Castello", nato con l'intento di favorire le più recenti esperienze nel campo artistico. Parallelamente, è impegnato in attività di divulgazione e documentazione della cultura contemporanea. E' inoltre sede di esposizioni di arte contemporanea.

Compiti e servizi

Il museo Novecento a Napoli è composto da 21 sale, ove è allestita la collezione permanente. Per le esposizioni temporanee sono utilizzabili 14 ambienti di varia quadratura denominati “Ambulacri”. Il Castello ospita inoltre: Auditorium (480 mq circa, posti n. 500); Fototeca; Biblioteca di Storia dell’Arte “Bruno Molajoli”; Comando Carabinieri Tutela Patrimonio Culturale – Nucleo Napoli; Aree verdi: 1.200mq di fossato cinto da mura.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Fino a 5000 mq
Numero totale sale	**Numero dei visitatori annui**
35	fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Claudia	Borrelli
Qualifica	**Telefono**
Funzionario Storico dell'arte	0812294421

Email

claudia.borrelli@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale	Apertura serale
Castello: 8.30 - 19.30; Museo: 9.30 - 17.00. La biglietteria chiude un'ora prima. Chiusura settimanale (solo per il Museo): martedì. In caso di condizioni meteorologiche avverse, il sito potrebbe restare chiuso.	• Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	**Giorni di apertura**
10	• Lu • Ma • Me • Gio • Ve • Sa • Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	**Indicare i giorni dell’anno nei quali è prevista la chiusura**

No

1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre (salvo progetti speciali disposti dal MIC)

Numero di giorni di apertura annua

362

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

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

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

Si

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati
- Biglietti differenziati museo / parco

Acquisto del biglietto

- In sede
- Presso altri musei
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

No

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

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

No

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

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

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

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- Dotati di divisa
- 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

Parzialmente

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

- Scivoli/rampe
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

21

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

Sì

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

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

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

100%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- A pagamento

Audioguide

- Non presenti

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

- No

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- In concessione

Ristorante

- In concessione

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

Sì

Precisare quali

Giornata del contemporaneo - AMACI

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte

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

- Sito web
- Social network

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- No

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

Orario

su appuntamento

- Me
- Gio
- Ve

Numero di opere inventariate

140

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

200

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- 100%
- Disponibili on-line

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

- 100%
- Consultabili in sede

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

- > 50%

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

- > 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su appuntamento

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su appuntamento

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

martedì e giovedì dalle ore 8.00 alle 15.00

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su appuntamento

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

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia

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

Sì, all'interno del museo

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

È in fase di studio

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:

- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Musei

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.)

Miglioramento della fruizione del castello e del museo; Ampliamento dell'attrattività presso fasce di pubblico differenziate per
età e provenienza (in particolare anziani e famiglie);Incremento dell'attrattività presso i pubblici che già frequentano il castello
(gruppi scolastici, turisti, studiosi) anche con spettacoli e manifestazioni; Adeguamento e differenziazione delle strutture
informativ

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.)

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

Miglioramento della fruizione del castello e del museo; Ampliamento dell'attrattività presso fasce di pubblico differenziate per
età e provenienza (in particolare anziani e famiglie);Incremento dell'attrattività presso i pubblici che già frequentano il castello
(gruppi scolastici, turisti, studiosi) anche con spettacoli e manifestazioni; Adeguamento e differenziazione delle strutture
informativ

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.)

Attività biennio 2025/2026: organizzazione di mostre di arte contemporanea e attività di valorizzazione sull'architettura del
complesso monumentale

Acquisizione annuale di opere site-specific; ampliamento periodico delle collezioni attraverso donazioni e comodati, in base a specifiche linee di sviluppo cronologico.

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	Indirizzo / Address
Castel Sant'Elmo e Museo Novecento a Napoli	Via Tito Angelini, 22
Tel	**Email**
0812294421	drm-cam.santelmo@cultura.gov.it