



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	
Via Tito Angelini, 22	
Città	Cap
Napoli	80129
Denominazione	
Castel Sant'Elmo	
Sito Web	Email
https://cultura.gov.it/luogo/castel-sant-elmo-e-museo-del-nov-ecento-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 risalgono 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. 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 dei Musei Nazionali del Vomero e della DRMN-CAM

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" (al momento in attesa di interventi di ristrutturazione impiantistica e funzionale). 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)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

35

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Claudia

Cognome

Borrelli

Qualifica

Funzionario Storico dell'arte

Telefono

0812294421

Email

claudia.borrelli@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

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.

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la

No	chiusura 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 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 <ul style="list-style-type: none"> • 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 Sì	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità) No
Modalità di prenotazione <ul style="list-style-type: none"> • On line c/o sito web del museo/polo 	
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 <ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica <ul style="list-style-type: none"> • Sì
Completa di denominazione e orari di apertura Sì	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini) <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 • 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	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Parzialmente	< 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
> 50%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
> 50%	21
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala destinata alla didattica
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
Sì	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"> • A pagamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Strumenti multimediali	
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
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"> • No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • In concessione
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • In concessione 	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	Sì
Valorizzazione	

Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • 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	Precisare quali
Sì	Giornate europee del patrimonio Giornata del contemporaneo - AMACI
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte
Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Sponsorizzazioni • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	
Sì	
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • No
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
No	<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	su appuntamento
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
140	100%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
200	> 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • 100% • Disponibili on-line 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • Consultabili in sede
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • > 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • > 50%
Disponibilità di: pubblicazioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	

Servizi specialistici

Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	su appuntamento
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	su appuntamento
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	martedì e giovedì dalle ore 8.00 alle 15.00
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	su appuntamento

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del
--	---

del museo/istituto	territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse • 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 	
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	È in fase di studio
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No	No
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:	
<ul style="list-style-type: none"> • 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	
<ul style="list-style-type: none"> • 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.)	
<p>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</p>	

Iniziative finalizzate al miglioramento

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

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

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

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

Castel Sant'Elmo e Museo Novecento a Napoli

Tel

0812294421

Indirizzo / Address

Via Tito Angelini, 22

Email

drm-cam.santelmo@cultura.gov.it