



## 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Sud	Campania
<b>Indirizzo</b>	
Salita della Grotta 20	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Napoli	80122
<b>Denominazione</b>	<b>Acronimo</b>
Parco delle tombe di Virgilio e Leopardi	DRMN CAM
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://museicampania.cultura.gov.it/">https://museicampania.cultura.gov.it/</a>	<a href="mailto:carla.bagnulo@cultura.gov.it">carla.bagnulo@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
dott.ssa Carla Bagnulo	+39 081669390

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1930

**Notizie storiche**

Il sito racchiude al suo interno importanti testimonianze della storia dei Campi Flegrei e dell'antica Neapolis, come è testimoniato dai due importanti mausolei funerari dedicati ai sommi poeti Publio Virgilio Marone e Giacomo Leopardi, che si presentano diversi per forma e stile architettonico perché realizzati in epoche molto distanti tra loro e che evocano vicende letterarie lontane. I due monumenti sono separati da una via sotterranea fatta scavare nel tufo dall'architetto romano Lucius Cocceius Aucto nel sec. a.C.: la cosiddetta Crypta Neapolitana; la galleria che si sviluppa parallela all'acquedotto romano del Serino e che è stata nei secoli successivi più volte ampliata e restaurata, costituiva il principale collegamento tra Neapolis e Puteoli (l'odierna Pozzuoli).

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

Ciò che rende unico questo luogo, oltre alla straordinaria caratterizzazione paesistica, sono sicuramente i mausolei dei due grandi poeti: la Tomba di Virgilio di età augustea e il mausoleo dedicato a Leopardi, di stile classicheggiante. Come è noto, le spoglie del poeta furono qui trasferite nel 1939 dalla chiesa di San Vitale a Fuorigrotta, situata poco oltre l'uscita della galleria. La sistemazione a parco aperto a pubblico di questo luogo risale al 1930 e fu fortemente voluta dall'archeologo Amedeo Maturi, dal restauratore Gino Chierici e dall'architetto Enrico Cocchia. L'intervento di valorizzazione esaltò con una chiara finalità museale la storia bimillenaria del sito, facendogli assumere con il nuovo assetto l'aspetto di Parco storico, funzione auspicata sia per le testimonianze del passato in essa contenute e sia per la rappresentazione integrata di storia, archeologia, architettura e paesaggio.

**Missione**

Promuovere la conoscenza del monumento e del suo profondo legame con la storia antica e moderna; Testimoniare e diffondere la conoscenza della cultura artistica e archeologica dall'età romana ai giorni nostri; Incrementare le occasioni di fruizione, studio e approfondimento di un luogo di rilievo del nostro patrimonio nazionale per un pubblico sempre più ampio.

Condizione imprescindibile per la tutela e la salvaguardia del patrimonio monumentale e culturale, ma soprattutto per la trasmissione alle nuove generazioni di elementi fondanti l'identità storica e culturale del nostro paese

### Compiti e servizi

Promuovere la conoscenza del monumento e del suo profondo legame con la storia antica e moderna; tutelare il patrimonio monumentale e culturale soprattutto per la trasmissione alle nuove generazioni di elementi fondanti l'identità storica e culturale del nostro paese; Promuovere iniziative di restauro e ripristino funzionale di ulteriori parti del sito, ancora non utilizzate; Testimoniare e diffondere la conoscenza della cultura storico - artistica e archeologica dall'età romana ai giorni nostri.

#### Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

#### Numero totale sale

0

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Carla

#### Cognome

Bagnulo

#### Qualifica

Funzionario Archeologo

#### Telefono

0812294422

#### Email

[carla.bagnulo@cultura.gov.it](mailto:carla.bagnulo@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

Da Giovedì a Lunedì: ore 9:30 - 15:00 (ultimo ingresso ore 14:30);  
Mercoledì: ore 12:00 - 17:00

#### Apertura serale

- Occasionale

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

6

#### 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

martedì

#### Numero di giorni di apertura annua

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

314	<b>servizi</b>
	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso libero, senza emissione di biglietto</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	Acquisto non previsto
<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>	
No	
<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>	<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>
0-15'	Si
<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>	<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>
Meno di 15'	In prossimità dell'ingresso
<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe</li> <li>• Audioguide</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	<b>Segnaletica interna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> <li>• Francese</li> <li>• Tedesco</li> <li>• Spagnolo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Si
<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>	
<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>	<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze</b>

- 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

**specifiche**

Parzialmente

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

&gt; 50%

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

100%

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera

**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**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Disponibili in inglese o altre lingue	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Audioguide</b>	<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>
<b>Strumenti multimediali</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuiti</li> </ul>	
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• QR Code</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza di strumenti e sussidi specifici</li> <li>• Percorso per non vedenti e ipovedenti</li> <li>• Percorsi per non udenti</li> </ul>	
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Esterni	Sì
<b>Valorizzazione</b>	
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
No	No
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	<b>Precisare quali</b>
Sì	Eventi promossi e organizzati dal Comune di Napoli, Associazioni culturali, in collaborazione con Università e Cooperative del Terzo Settore.
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni</b>	<b>Precisare quali (2)</b>

**italiane e straniere**

Sì

Comune di Napoli, Associazioni culturali, Università degli Studi di Napoli "L'Orientale"

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

- Sito web
- Quotidiani
- 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

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : senza prenotazione/iscrizione
- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Numero di opere inventariate**

0

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

&lt; 50%

**Numero di opere esposte**

0

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**Archivio**

- No

#### Biblioteca

- No

#### Fototeca

- Sì

#### Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Si fa riferimento alla fototeca della Direzione regionale Musei nazionali Campania

### Rapporti con il territorio

#### Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

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

- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

No

#### 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

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

- Quotidiani
- 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 delle modalità di visita e potenziamento dell'offerta culturale (concerti, manifestazioni, eventi, mostre)

#### 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.)

Sono state realizzate opere di ristrutturazione degli impianti, in particolare il sistema di videosorveglianza e il servizio di Nursery con i fondi dedicati del PNRR. La ristrutturazione del corpo di guardia e gli interventi di consolidamento del costone della Crypta neapolitana è prevista con i fondi FSC Cipess - Regione Campania.

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

Concessione in uso degli spazi per attività di valorizzazione

**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.)**

Concerti e spettacoli teatrali con associazioni del settore: è prevista la realizzazione del Progetto teatrale "Metamorfosi campane", grazie ai Fondi FUS 2025/2026 della Direzione Generale Spettacolo - MIC.

Visite accompagnate con il Direttore del sito.

### 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 nazionali Campania - Parco delle tombe di Virgilio e Leopardi

### Tel

081 669390

### Indirizzo / Address

Salita della Grotta 20 - 80122 Napoli

### Email

drm-cam@cultura.gov.it; drm-cam.tombadivirgilio@cultura.gov.it