



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	
Piazza Museo 19	
Città	Cap
Napoli	80135
Denominazione	Acronimo
Museo archeologico nazionale di Napoli	MANN
Sito Web	Email
http://museoarcheologiconapoli.it	man-na@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Massimo Osanna	081 4422111

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1816

Notizie storiche

Il Museo è tra i più antichi e importanti del mondo per ricchezza del patrimonio archeologico. La formazione delle collezioni è legata a re Carlo di Borbone che si fece promotore dell' esplorazione delle città vesuviane sepolte dall'eruzione del Vesuvio del 79 d.C. e del progetto di un Museo Farnesiano, con il trasferimento in città della collezione ereditata dalla madre Elisabetta. Ferdinando IV decise di riunire nell'attuale edificio i due nuclei principali del Museo: la collezione Fernese e la raccolta vesuviana. I primi allestimenti videro la luce durante il Decennio francese (1806-15); con il ritorno dei Borbone a Napoli (1816) il Museo assunse la denominazione di Real Museo Borbonico e con l'Unità d'Italia divenne Nazionale. Le sue collezioni sono andate arricchendosi dei reperti provenienti da scavi in Italia Meridionale e dal collezionismo privato. Il trasferimento della Pinacoteca a Capodimonte (1957) ne ha determinato l'attuale fisionomia di Museo Archeologico.

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

Il MANN è uno dei primi musei istituiti in Europa e può vantare uno straordinario patrimonio archeologico, storico-artistico e documentario, tra i più pregevoli al mondo. È, inoltre, un fondamentale punto di riferimento storico e culturale per la città, tanto da essere indicato dai napoletani come "il Museo".

Intrattiene relazioni con i più importanti musei e istituti di cultura e di ricerca, nazionali e internazionali, e con istituzioni pubbliche e private, con l'intento di promuovere e realizzare, anche mediante la stipula di appositi accordi e protocolli d'intesa, progetti di studio, ricerca, conservazione e restauro, nonché mostre ed eventi espositivi, attingendo principalmente al ricco patrimonio di materiali custoditi nei suoi depositi.

Partecipa e ospita, anche in qualità di promotore, a iniziative di promozione e valorizzazione del patrimonio culturale, a convegni e altri eventi culturali di rilievo nazionale e internazionale.

Missione

Il MANN garantisce la tutela, la valorizzazione e l'accessibilità del patrimonio culturale di propria competenza, assicurando e

sostenendo la sua conservazione, promuovendone la conoscenza presso il pubblico e la comunità scientifica, favorendone la fruizione collettiva.

Assicura attraverso stretti legami con il territorio, in particolare con i siti, gli enti e gli istituti di provenienza delle collezioni, la valorizzazione del patrimonio che custodisce mediante l'organizzazione di mostre, la promozione della ricerca scientifica coordinata e la comunicazione al pubblico di tali attività, perseguendo una partecipazione attiva della comunità scientifica e dei cittadini.

Mira a creare una rete integrata tra siti culturali per la crescita culturale e sociale e lo sviluppo economico del territorio.

Compiti e servizi

Attualmente espone circa 18.000 opere e reperti afferenti alle collezioni vesuviane (Affreschi, Tempio di Iside, Mosaici, Gabinetto segreto, Oggetti di vita quotidiana dall'area vesuviana, Plastico di Pompei, Villa dei Papiri), farnesiane (Sculture, Gemme), Numismatica, Egizia ed Epigrafica, alle sezioni Campania Romana, Magna Grecia, Preistoria e Protostoria, Isola d'Ischia, Piana Campana e al Salone della Meridiana.

Servizi al visitatore: biglietteria, bookshop, guardaroba, free Wi-Fi, appMANN, audioguide, visite guidate e attività educative per scuole e gruppi, Baby Pit Stop dotato di poltrona per l'allattamento e fasciatoio, caffetteria.

Servizi scientifici: consultazione Catalogo, Archivio fotografico, Archivio storico e disegni, Biblioteca.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

125

Numero dei visitatori annui

oltre 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Giovanni

Cognome

Vastano

Qualifica

funzionario archeologo

Telefono

0814422217

Email

giovanni.vastano@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9.00-19.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	1 gennaio e 25 dicembre (aperto il 1 gennaio quando questo coincide con una domenica)
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
311	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	Sì
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • In concessione • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti integrati • Facility card
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Telefonica • Per mail • On line c/o siti di rivenditori autorizzati 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe 	<ul style="list-style-type: none"> • Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • No 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<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 	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
100%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza • Amministrativi • Tecnico-scientifici
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
100%	125
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
<ul style="list-style-type: none"> - Collezione Farnese; - Gemme; - Campania romana; - Mosaici; - Affreschi; - Oggetti di vita quotidiana dall'area vesuviana; - Salone della Meridiana. 	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%	Sono visitabili tutti gli allestimenti permanenti. L'ingresso alla collezione Magna Grecia e al Gabinetto segreto è contingentato.
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala destinata alla didattica • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	Sì
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
A pagamento	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • A pagamento • Disponibili in inglese e/o altre lingue 	<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 • Ad orari fissi • Disponibilità di sussidi • Disponibili in inglese o in altre lingue 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	Strumenti online: Altro

- Sì
- Applicazioni web scaricabili
- Altro

Canali/profili: YouTube, Sketchfab, Spreaker

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS
- Didascalie e/o pannelli in braille
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti
- Percorsi per non udenti

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì
- Solo su richiesta

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Caffetteria

- In concessione
- Accessibile solo dall'istituto

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

Sì

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

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Incontri di Archeologia: rassegna annuale dedicata ad approfondimenti scientifici e di alta divulgazione, che ospita dirigenti e funzionari del Ministero della Cultura, docenti universitari, archeologi, restauratori e ricercatori, proponendo al pubblico i risultati dei più recenti studi sul patrimonio archeologico del MANN e del territorio, nonché sulla vasta gamma di attività previste nella programmazione culturale dell'istituto: nuovi allestimenti, mostre, progetti di ricerca, collaborazioni con altri istituti di cultura.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni**Precisare quali (2)**

italiane e straniere

Sì

Il MANN stipula convenzioni e accordi di partenariato per la realizzazione di programmi inerenti: ricerca scientifica; sviluppo e diffusione di conoscenze nell'ambito del patrimonio culturale; tutela, conservazione, restauro, promozione e valorizzazione del del patrimonio culturale; audience development; accessibilità e inclusione di categorie a rischio e pubblici con esigenze speciali; formazione mediante lo svolgimento di tesi di laurea, master e dottorato e tirocini formativi; promozione degli scambi culturali nell'ambito della ricerca scientifica, della sua comunicazione e dell'attività didattica a essa connessa; organizzazione di mostre, conferenze, convegni, seminari e altri eventi culturali.

Le partnership coinvolgono realtà italiane e straniere quali: Regioni, Province, Comuni e altri enti pubblici, Università, Centri di Ricerca, Musei e Parchi archeologici, Archivi, Biblioteche, Teatri, Istituti di cultura, Imprese, Associazioni e Cooperative.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente
- Collane
- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Archeologia
- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con 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

su richiesta

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

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

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

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

su prenotazione

Numero di opere inventariate

Nei registri di inventario generale (1871-2007) già della Soprintendenza ora del MANN, sono presenti 185.590 voci inventariali, oggetti singoli e gruppi di oggetti, pari a ca. 250.000 reperti.

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

circa 18.000

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

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

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

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì
- Disponibili on-line

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

dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 16.30

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, partecipando a percorsi tematici
- 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
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

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

No

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

Sì

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- 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.)**

Il MANN persegue una duplice missione: da un lato essere luogo di ricerca, raccolta, conservazione, interpretazione ed esposizione del patrimonio culturale che ha in consegna; dall'altro, assumere una funzione "sociale", basata sui concetti di accessibilità, inclusività, diversità, sostenibilità e partecipazione della comunità, facendosi spazio dell'incontro, del dibattito e della riflessione

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.)**

Riallestimento delle sale dedicate alla Villa dei Papiri; di una nuova sezione dedicata alla casa pompeiana e agli arredi domestici; delle sezioni Numismatica e Napoli antica. Apertura della sezione Tecnologia romana. Rinnovo complessivo illuminotecnica della collezione Farnese e della sezione Affreschi.
Riqualificazione degli spazi sotterranei e di quelli riservati al personale di vigilanza.

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

Apertura del ristorante e rinnovamento del servizio di info point, biglietteria e bookshop al termine delle procedure di affidamento dei rispettivi servizi; rinnovamento totale dei servizi igienici.

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

In conformità con le disposizioni normative, il MANN si propone di incrementare il proprio patrimonio in rapporto alla sua missione, identità e storia, attraverso: attività di censimento interne; acquisti coattivi operati in fase di circolazione; sequestri giudiziari; acquisizione di beni culturali, di provata legittima provenienza e proprietà, mediante donazioni, lasciti, scambi, acquisti.

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.)

Il MANN organizza mostre temporanee incentrate sul proprio patrimonio archeologico, storico-artistico e documentario ed è uno dei principali musei prestatori al mondo; cura pubblicazioni e cataloghi sulla propria storia e sulle proprie collezioni; cura rassegne divulgative e realizza attività didattiche nell'ambito di progetti speciali, iniziative

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 archeologico nazionale di Napoli

Tel

0814422336

Indirizzo / Address

Piazza Museo, 19, 80135 - Napoli

Email

man-na@cultura.gov.it