

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

Piazza Museo 19
Italia

Città

Napoli

Cap

80135

Denominazione

Museo Archeologico Nazionale di Napoli

Acronimo

MANN

Sito Web

<http://www.museoarcheologiconapoli.it>

Email

man-na@cultura.gov.it

Responsabile

Paolo Giulierini

Telefono

0814422111

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

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 Farnese 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 il più ricco e pregevole patrimonio di opere d'arte e manufatti archeologici in Italia. Il MANN è un punto di riferimento in città, tanto da essere indicato dai cittadini come "il Museo". Sorge ai confini del centro antico della Napoli greco-romana, poco fuori le mura, a pochi passi da due linee metropolitane. Il MANN intrattiene relazioni con i più grandi musei nazionali e internazionali, istituzioni pubbliche e private, alle quali si lega mediante accordi e protocolli per progetti comuni di ricerca e restauro e il prestito di opere e manufatti per la realizzazione di mostre di rilievo nazionale e internazionale, attingendo principalmente al ricco patrimonio di materiali custoditi nei depositi, movimentati e periodicamente restaurati a fini conservativi ed espositivi. Partecipa e ospita, anche in qualità di promotore, mostre, convegni ed eventi di rilievo nazionale e internazionale.

Missione

Il Museo garantisce la tutela e l'accessibilità del proprio patrimonio culturale, assicurandone la conservazione e la conoscenza presso pubblico e comunità scientifica e favorendone la fruizione. Assicura la valorizzazione del patrimonio mediante l'organizzazione di mostre, la promozione della ricerca scientifica e la comunicazione al pubblico, stimolando la partecipazione attiva dei cittadini. Mira a creare una rete integrata tra i siti per lo sviluppo socio-economico e culturale del territorio.

Compiti e servizi

Espone 18.000 reperti databili dall'età preistorica alla tarda antichità: Collezione Farnese, Collezioni pompeiane, Gran Salone della Meridiana, Numismatica, Preistoria e Protostoria, Piana Campana, Magna Grecia, Collezione Egizia ed Epigrafica. Servizi: Biglietteria, bookshop, Infopoint, guardaroba, caffetteria, Sala conferenze (70 posti), Auditorium (300 posti); laboratorio didattico. 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

111

Numero dei visitatori annui

oltre 500.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Giovanni

Cognome

Vastano

Qualifica

Funzionario responsabile servizi educativi, ricerca, comunicazione, promozione e valorizzazione

Telefono

+39 0814422329

Emailman-na.comunicazione@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9:00 - 19.30

Apertura serale

- Occasionale
- Stagionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

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 e 25 dicembre (aperto il 1 gennaio quando questo coincide con una domenica)

Numero di giorni di apertura annua

311

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
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti integrati
- Facility card

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

- Telefonica
- On line c/o siti di rivenditori autorizzati

Tempi di attesa per l'accesso

15-20'

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

Sì

Segnaletica interna

- 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)

- No

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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore
- Mezzi di locomozione per parchi/aree

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

> 50%

Sale aperte

111

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

- Collezione Farnese: sculture e gemme;
- Collezioni pompeiane: Mosaici, Gabinetto Segreto, Affreschi, Oggetti della vita quotidiana;
- Gran Salone della Meridiana;
- Preistoria e Protostoria;
- Piana Campana;
- Collezione egizia;
- Magna Grecia;

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- 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**

> 50%

Spazi comunque visitabili

Sono visitabili tutti gli allestimenti permanenti. L'ingresso alla collezione Magna Grecia è contingentato, sottoposto a regolamento e subordinato all'acquisto di un biglietto aggiuntivo per il servizio copriscarpe del costo di €1,50. In particolari situazioni alcune sezioni possono essere chiuse al pubblico. La relativa comunicazione è regolarmente pubblicata

sulla homepage del sito del Museo

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

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

No

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%

Guide brevi

A pagamento

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- A pagamento
- Disponibile in inglese o in altre lingue

Audioguide

- A pagamento
- Disponibili in inglese o in altre lingue

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

- Su prenotazione
- Disponibilità di sussidi
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili
- Altro

Strumenti online: Altro

Piattaforme video, 3d, podcast

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì
- Solo su richiesta

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

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 di conferenze di taglio scientifico e alta divulgazione;
- Giovedì sera al MANN: programmazione annuale di concerti, conferenze e spettacoli, in occasione delle aperture serali ministeriali dei musei;
- Lo scaffale del MANN, rassegna di presentazione bisettimanale/mensile di libri;
- MANNforKIDS: programmazione annuale (da ottobre a giugno ogni terza domenica del mese) di laboratori didattici per bambini e famiglie.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Il MANN stipula convenzioni e accordi di partenariato per progetti di: ricerca, grandi mostre, restauro, prestiti internazionali, promozione e audience development, sconti e tariffe integrate in occasione di eventi culturali del Museo, valorizzazione del patrimonio culturale del territorio, accessibilità, Piano strategico e nuovi pubblici, formazione del personale e formazione di studenti della scuola e universitari (PTCO e tirocini), educazione al patrimonio di categorie a rischio e pubblici speciali (minori, adolescenti, senza fissa dimora, pazienti della salute mentale, detenuti, disoccupati), comunicazione. Le partnership coinvolgono realtà italiane e straniere quali: Università, Centri di Ricerca, Musei e Parchi archeologici, Archivi, Biblioteche, Teatri, Istituti di cultura, Imprese, Associazioni e Cooperative, Regioni, Province, Comuni, Aziende di trasporti, Aeroporti, Armatori e Tour Operators.

Tutti i progetti e le partnership sono documentate negli Annual Report (dal 2016 al 2021) disponibili (in consultazione e scaricabili) sul sito web del MANN.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

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

Aree tematiche Pubblicazioni

- Archeologia

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

Sì

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

- Altre iniziative/descrizione

Altre iniziative/descrizione

Programmazione annuale di attività didattiche (visite, laboratori) rivolte a minori in condizione di disagio sociale e detenuti, pazienti della salute mentale, senza fissa dimora e comunità straniere; persone con disabilità

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
- Pieghevoli

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

16.000

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

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

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

Altro

Promuove una rete di realtà commerciali e progetti di valorizzazione in collaborazione con il Comune

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
- Altro

Altro

ArteCard (biglietto integrato musei trasporti), scontistica integrata EXTRAMANN

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

Sì, all'interno del museo

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
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Imprenditoria locale
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa
- Gruppi organizzati

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 si propone non solo come luogo di conservazione, ma anche come spazio dell'incontro, del dibattito e della riflessione sulla contemporaneità; a tal fine promuove progetti per l'Audience Development, per l'accessibilità dei pubblici speciali, mostre temporanee e rassegne culturali, implementa l'offerta digitale (app, virtual tour, gaming).

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.)

Apertura di nuove sezioni espositive (Campania Romana, Sezione Tecnologica, Cuma); restyling e riapertura della sezione dedicata a Napoli greco-romana; riallestimento dell'atrio, con nuovo bookshop e biglietteria; riqualificazione degli spazi sotterranei; riqualificazione in chiave Green degli spazi di accesso al Museo; aggiornamento della dotazione informatica degli uffici

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

Il MANN è uno dei principali musei prestatori di opere al mondo. La politica dei prestiti, in Italia e all'estero, sarà ulteriormente sviluppata sia per creare o rafforzare legami con altri musei, sia per accrescere il livello di visibilità del MANN. I tesori custoditi

nei depositi museali trovano periodicamente spazio espositivo al Museo in mostre temporanee e con il progetto "L'altro MANN".

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 al termine delle procedure di affidamento del servizio; spostamento del bookshop e della biglietteria nell'atrio del museo, rinnovamento totale dei servizi igienici.

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.)

rassegne annuali (Incontri di Archeologia; laboratori didattici MANNforKIDS; presentazioni editoriali "Lo scaffale del MANN"); grandi mostre archeologiche e contemporanee (per il 2023 su Alessandro Magno e Picasso); pubblicazione della nuova guida generale del Museo

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

Indirizzo / Address

Piazza Museo 19

Tel

+39 0814422329

Email

man-na.comunicazione@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