

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 comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi		
Area Geografica		Regione
Sud		Campania
Indirizzo		
Via Lucio Amelio, 2		
Città	Cap	
Napoli	80131	
Denominazione		
Museo e Real Bosco di Capodimonte		
Sito Web	Email	
https://capodimonte.cultura.gov.it/	mu-cap@cultura.gov.it	
Responsabile		
Prof. Eike Schmidt		
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2014
Notizie storiche		
Il Museo e Real Bosco di Capodimonte, istituto dotato di autonomia speciale del MIC, rappresenta un unicum sul panorama nazionale ed europeo, con un'area espositiva di oltre 15.000 metri quadri e un patrimonio di circa 49.000 opere che vanno dal Duecento fino ai nostri giorni. Il Museo è immerso nel Real Bosco, un'area verde che si affaccia sulla città e sul golfo di Napoli, il più grande parco urbano d'Italia che si estende per circa 134 ettari con oltre 400 diverse specie vegetali. Tra i viali si dispongono 16 edifici storici tra residenze, casini, laboratori, depositi e chiese, oltre a fontane e statue, orti e frutteti. Il sito sorge sulla collina di Capodimonte e nasce come riserva di caccia di Carlo di Borbone. La reggia, la cui costruzione è iniziata nel 1738, è stata ben presto la sede espositiva della collezione Farnese, nucleo originario delle collezioni d'arte che oggi vediamo nel Museo, aperto al pubblico nel 1957 dal prof. Bruno Molajoli.		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
L'offerta accessibile ed educativa del Museo e Real Bosco di Capodimonte si rivolge al contesto locale, grazie alle numerose iniziative per le scuole e famiglie del territorio e alla strategica posizione dell'Istituto all'interno del tessuto urbano napoletano, che rende particolarmente importante la funzione sociale del Real Bosco di Capodimonte, con i servizi gratuiti per il benessere psicofisico della persona. Di grande rilevanza è il ruolo di tutela e valorizzazione del patrimonio storico, artistico, architettonico, botanico e paesaggistico dell'ex sito reale, che per numeri e rilevanza storica si posiziona tra i maggiori istituti culturali italiani e internazionali, grazie alle numerose collaborazioni scientifiche e alle politiche di prestiti per grandi esposizioni.		
Missione		
Le nostre missioni sono		

Missione di tutela patrimoniale e culturale Missione ambientale e botanica Missione digitale e della condivisione del sapere Missione sociale e territoriale	
Compiti e servizi	
Conservare, tutelare, documentare, esporre e valorizzare il patrimonio artistico del museo. Diffondere la conoscenza delle raccolte del museo e del loro legame con la storia di Napoli. Promuovere iniziative espositive e culturali Sviluppare intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per valorizzare il patrimonio museale e promuovere lo studio e la ricerca scientifica. Sviluppare in un pubblico sempre più vasto l’attenzione nei confronti del patrimonio artistico e trasmettere alle generazioni presenti e future la consapevolezza dell’importanza del patrimonio stesso.	
Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Oltre 2000 mq	Oltre 5000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
124	fino a 200.000
Referente della compilazione della carta	
Nome	Cognome
Pasqualina	Uccello
Qualifica	Telefono Ufficio
Funzionario Promozione e Comunicazione	0817499130
Email	
mu-cap@cultura.gov.it	
Accessibilità e accoglienza	
Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
8.30-19.30	Altro
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
11	- Lu - Ma - Me - Gio - Ve - Sa - Do
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell’anno nei quali è prevista la chiusura

Sì	Il Museo è chiuso il mercoledì e il 25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
310	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	No
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	• Ingresso a pagamento • Ingresso libero, senza emissione di biglietto • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti cumulativi • Biglietti integrati
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• 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
• 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
In prossimità dell'ingresso	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
• Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza	• Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	• Sì • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

No	• 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
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
• Addetti alla vigilanza	• Scivoli/rampe • Montascale • Ascensore • Mezzi di locomozione per parchi/aree
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
> 50%	100
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	
Il Primo e il Secondo Piano	
Pulizia delle sale	
• Giornaliera	
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
• Giornaliera	• Sala destinata alla didattica
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
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	Sì
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	• Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
• Non presente	• Gratuito
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione • Disponibilità di sussidi	• Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
• QR Code	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• No	• Solo su richiesta
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
• Esistenza di strumenti e sussidi specifici • Sussidi in LIS • Mappe tattili • Didascalie e/o pannelli in braille • Esistenza di percorsi specifici • Percorso per non vedenti e ipovedenti • Percorsi per non udenti	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• In concessione

Ristorante	Guardaroba custodito
In concessione	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	- Trimestrale - Semestrale - 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	Luglio musicale Notizie da Capodimonte Laboratori di disegno Bosco in rosa Maggio monumenti Scopri il tuo Museo Archipicchia Campania tra le mani
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	EDI Global Forum Center for the Art and Architectural History of Port Cities / Centro per la Storia dell'Arte e dell'Architettura delle Città Portuali "La Capraia", The Edith O'Donnell Institute of Art History di Dallas e il Museo e Real Bosco di Capodimonte di Napoli.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
Editate in proprio	- Arte - Architettura - Scienze naturali
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
- Sito web - Quotidiani - Network radio-televisivi - Cartellonistica - Mailing list - Social network	- Erogazioni liberali - Sponsorizzazioni - Crowdfunding - Diritti di riproduzione - Concessione in uso degli spazi - Progetti europei
Accordi e convenzioni	
Partnership con altri istituti	

- Accordi integrati
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• Sì : con prenotazione/iscrizione	• No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
• Sì : senza prenotazione/iscrizione	• Sì : senza prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
• Sì : senza prenotazione/iscrizione • Sì : con prenotazione/iscrizione	
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	su prenotazione
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
Sì	• Quotidiani • Sito web • Mailing list • Social network • Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
• Lu • Ma • Me • Gio • Ve	su prenotazione
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
49.000 circa	< 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

12.000 circa

> 50%

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

- > 50%

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

- > 50%

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

- < 50%
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione

Fototeca

- No

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, 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**È prevista una gestione integrata dei servizi museali**

comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

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

No

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
- Ditte e fornitori tecnici
- 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

- 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.)**

Il Museo e Real Bosco di Capodimonte è impegnato nella riqualificazione di alcuni degli edifici storici presenti all'interno del sito, in primis il Palazzo reale di Capodimonte, coinvolto nei lavori di efficientamento energetico e di rinnovamento degli allestimenti delle collezioni. L'apertura di nuovi percorsi di visita è correlata, inoltre, a una nuova offerta didattica per i diversi pubblici.

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.)**

Galleria delle Porcellane, 16 nuove sale. Lavori impiantistici del Real Bosco di Capodimonte, negli edifici: Cellaio, Fagianeria, Museo. Nel Bosco è prevista la realizzazione di un'area ludica, la realizzazione della segnaletica,

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

Opere acquisite nel 2026: Manifattura Real Fabbrica Ferdinanda, Sacrificio a Diana d'Efeso, 1790-1800, S. Vacchi, Telefonata di marmo, 1966, Biblioteca di Disegni Alinari, D. Cibelli, Beata fragilità del Bosco Amato, 2024, C.

implementazione di fontanine e l'inserimento di un nuovo campo di calcio.

M. Mariani, I Segni Dei Tempi, 2019, F. de Matteis, Ritratto del poeta Tasso in posizione seduta, 1885 ca., C. Löhr, Espansione Orizzontale Capodimonte, 2025...vedi Altro

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

Il Museo dispone di 2 attività di bar e piccola ristorazione in convenzione, la concessione di spazi viene garantita a terzi a tariffe concordate.

È in preparazione la procedura per la gara di affidamento in concessione dei servizi aggiuntivi, con allestimento di 2 spazi destinati al bookshop, individuati all'interno del percorso museale sia al piano I che al piano II della Reggia.

Altro

...Opere acquisite nel 2026: S. Caltrava (ideazione), n. 5 casule sacerdotali, M. Paladino, Kennst du das Land, wo die zitronen Blü, omaggio a Joseph Beuys, 2025. Opere in via di acquisizione nel 2026: S. Mezzaqui, Mettere a dimora, 2008, Sant'Antonio Abate, 1470-1510.

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.)

Nell'ambito della politica dei prestiti con musei italiani ed europei si è avviato, sin dal 2024, un programma di scambi di opere con i musei organizzatori delle mostre. In questo indirizzo si inserisce l'iniziativa Ospite illustre, nel 2026 abbiamo presentato l'Ospite bergamasca, Lucina Brembati di Lorenzo Lotto, capolavoro dell'Accademia Carrara di Bergamo, esposta al Museo di Capodimonte.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM	
MINISTERO DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Museo e Real Bosco di Capodimonte	via Lucio Amelio 2, 80131 Napoli
Tel	Email
0817499130	mu-cap@cultura.gov.it