

## 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

Molise

### Area Geografica

Centro

### Indirizzo

Largo Vincenzo Cuoco 2  
Italia

### Città

Civitacampomarangano

### Cap

86030

### Denominazione

Castello Angioino di Civitacampomarangano

### Acronimo

CC

### Sito Web

<https://www.musei.molise.beniculturali.it>

### Email

[drm-mol.castellocivitacampomarangano@cultura.gov.it](mailto:drm-mol.castellocivitacampomarangano@cultura.gov.it)

### Responsabile

Pierangelo Izzo

### Telefono

0874 748107

## Caratteristiche essenziali

### Natura giuridica-istituzionale

Statale

### Tipo di gestione

Diretta

### Anno di Istituzione

2005

### Notizie storiche

Il castello si erge nella parte alta del paese di Civitacampomariano.

I resti permettono di risalire a una prima costruzione, anteriore al 1300, caratterizzata da una torre centrale, una cinta muraria quadrangolare e un fossato.

Questo impianto venne completamente stravolto nel corso del XV secolo, ampliando le mura e dotando il castello di 3 torrioni circolari e merlati, con basamento a scarpa. A quest'epoca si fa risalire anche il portale principale, lo stemma gentilizio sull'arco di ingresso, il ponte levatoio e una ulteriore cortina muraria oltre il fossato.

Le ultime fasi costruttive riguardano il passaggio dall'architettura fortificata a quella residenziale, come la creazione di una cappella nella torre di sud ovest e la costruzione di un loggiato a sei archi, sovrapposto alla merlatura del lato ovest.

Nel 1979 il castello fu dichiarato monumento nazionale.

Acquistato dallo Stato nel 1988, preso in consegna nel 1996, è stato restaurato all'inizio degli anni 2000.

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

Il castello di Civitacampomariano è uno dei più imponenti e suggestivi insediamenti fortificati del Molise e mantiene ancora, nella struttura e nell'aspetto, la sua originaria linea architettonica.

L'ingresso principale è costituito da un ponte a scala e un portale ad arco ribassato, che porta al cortile interno, dove trova spazio una fontana con quattro figure antropomorfe, qui collocata in epoca moderna.

Una gradinata a due rampe con loggetta conduce al primo piano, dove troviamo gli ambienti signorili, la sala di rappresentanza e il loggiato a sei archi. Degna di nota è la sala da pranzo, che conserva il soffitto a cassettoni con le decorazioni pittoriche.

Il piano inferiore costituisce "museo di se stesso" e conduce alle scuderie, ai magazzini, al granaio e ai cammini di ronda.

E' in fase di allestimento un percorso museale che prevede l'esposizione di opere di arte contemporanea di artisti molisani, come Gino Marotta e Titina Maselli.

### Missione

Il castello è una testimonianza significativa della storia del Molise e si pone come obiettivo principale la tutela e la valorizzazione del patrimonio storico e artistico in esso conservato. E' sede espositiva di alcune opere di arte contemporanea di artisti molisani e ne favorisce la conoscenza e la valorizzazione attraverso la promozione di eventi o altre attività culturali.

### Compiti e servizi

Il compito essenziale è la fruizione del castello stesso.

I servizi offerti comprendono accoglienza, punto informativo e distribuzione di materiale informativo. Aderisce alle aperture straordinarie come la notte europea dei musei e le giornate europee del patrimonio.

In via straordinaria e compatibilmente con il suo carattere storico e artistico, il castello ospita eventi come conferenze su temi culturali, presentazioni letterarie, concerti e rappresentazioni teatrali.

### Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

30

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Walter

**Cognome**

Borrelli

**Qualifica**

Assistente alla fruizione accoglienza e vigilanza

**Telefono**

0874 748107

**Email**

[walter.borrelli@cultura.gov.it](mailto:walter.borrelli@cultura.gov.it)

**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

10:00 - 16:00

**Apertura serale**

- Occasionale

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

6

**Giorni di apertura**

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

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

25 dicembre; 1 gennaio; (possibili aperture straordinarie in relazione a eventi MiC)

**Numero di giorni di apertura annua**

309

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

Si

**Presenza di social media**

No

**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
- Ingresso gratuito
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

**Acquisto del biglietto**

- In sede

**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**

- In sede
- Telefonica
- Per mail

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**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**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- 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
- 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**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

&gt; 50%

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

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione**

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

> 50%

**Sale aperte**

21

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

Non sono previste contingenze particolari

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

No

**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%

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala conferenze

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

Solo interna

**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

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

50%

**Guide brevi**

Gratuite

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Dispositivi "mobile"

**Strumenti online**

- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Non presenti

**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Nessuna

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

No

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

#### Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

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

- Sito web
- Network radio-televisivi
- Social network

#### Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

#### Accordi e convenzioni

- Accordi integrati

#### Educazione e didattica

##### Servizi educativi

Sì

##### Didattica affidata in concessione

Sì

##### Attività di alternanza scuola/lavoro

No

##### Visite e percorsi tematici

- No

##### Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

##### Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

##### Progetti in convenzione con le scuole

- No

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

- No

##### Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

In concessione

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

no

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

no

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

No

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

- Sito web
- Social network

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

4

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

&gt; 50%

**Numero di opere esposte**

4

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici****Depositi**

- No

**Archivio**

- No

**Biblioteca**

- No

**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, realizzando esposizioni temporanee
- Altro

**Altro**

si, organizzando conferenze tematiche

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

- Sì, con altri soggetti

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

No

**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**

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali

**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 dell'accessibilità  
 Miglioramento della sicurezza  
 Aumento dell'offerta

Ampliamento del pubblico

### 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.)**

- Adeguamento impiantistico dei sistemi antiincendio e antiinvasione
- Efficientamento energetico
- Miglioramento dell'accessibilità

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

Di recente sono state acquistate 4 opere che costituiscono il primo nucleo di un neonato museo di arte contemporanea ospitato nel castello. Nel medio periodo è previsto l'ampliamento di questa sezione con l'acquisto di ulteriori opere.

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

E' stata recentemente realizzata una nuova biglietteria munita di front desk.

E' in corso di progettazione una installazione di realtà aumentata e un progetto di storytelling relativo a personaggi ed eventi della storia del castello che permetteranno di rendere più immersiva la visita.

**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.)**

Esiste un accordo di valorizzazione con il comune di Civitacampomariano che prevede l'organizzazione di eventi e l'apertura straordinaria del castello durante il "Cvta street fest", festival di arte di strada.

### 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**

Castello di Civitacampomarano

**Indirizzo / Address**

Largo Vincenzo Cuoco, 2

**Tel**

0874 748107

**Email**

drm-mol@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**