

Carta dei servizi del Museo Civico della Città di Santa Maria Capua Vetere

1. La Carta dei Servizi del Museo Civico

La presente Carta dei Servizi viene stilata tenendo conto della Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 "Principi nell'erogazione dei servizi pubblici" e dell'art. 11 del D.Lgs. 286/99 "Qualità dei Servizi Pubblici".

Il dovere del Museo di garantire adeguati servizi al pubblico si traduce in diritti del visitatore a fruire di tali servizi e del patrimonio culturale che attraverso il Museo viene reso disponibile alla visione della collettività.

La Carta è quindi finalizzata ad individuare i servizi che il Museo si impegna a erogare sulla base del proprio regolamento, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce uno degli obiettivi fondamentali. In tal senso, la carta costituisce lo strumento attraverso cui il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro.

Si auspica che la conoscenza del Museo spinga i visitatori, come già avvenuto, a divenire parte attiva della sua crescita donando quanto in loro possesso qualora prevedano che in futuro i ricordi di famiglia andranno dispersi.

Il Museo garantisce il libero accesso degli utenti senza alcuna discriminazione o limitazione pregiudiziale. L'imparzialità e la uniformità di comportamento sono alla base dell'attività degli addetti ai Beni Culturali di questo Comune e vengono costantemente assicurate.

Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili.

Al fine di assicurare l'efficace utilizzo da parte dell'utente, i servizi vengono erogati nel rispetto delle regole di buon funzionamento e a garanzia dei diritti di tutti gli utenti, ispirandosi al principio della massima disponibilità e collaborazione da parte del personale e al principio della semplificazione delle procedure. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del dirigente e del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste. A tal fine, i servizi sono improntati alla chiarezza e alla comprensibilità ed è costantemente ricercato un linguaggio facile e accessibile a tutti.

Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari. I servizi sono erogati con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione del servizio vengono comunicati in modo chiaro e tempestivo, adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

Il Museo incoraggia e promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

Con provvedimento della Direzione di Settore, in presenza di aggiornamenti della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti, la carta è soggetta a revisione periodica.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito del Comune ed è disponibile in forma cartacea presso la Direzione di Settore, sita nello stesso immobile, ove ogni utente interessato potrà prenderne visione.

2. LA STORIA DEL MUSEO CIVICO

Il Civico Museo di questa Città fu istituito con deliberazione consiliare dell'8 novembre 1870 per la conservazione delle "antichità", ed ebbe come sua prima sede il Palazzo Municipale di via Cappabianca. Suo primo Direttore fu il cav. **Giacomo Gallozzi**, nominato con deliberazione consiliare del 27 maggio 1873.

Nel **1910**, in occasione del cinquantenario del plebiscito che sancì l'annessione del Regno delle Due Sicilie al Regno di Sardegna, veniva organizzata a Napoli la "**Mostra di ricordi storici del Mezzogiorno d'Italia**". L'amministrazione comunale, guidata dal Sindaco Corrado Fossataro, aderì all'iniziativa affidando al prof. Ernesto Papa la ricerca e la raccolta di cimeli e documenti, che furono esposti nella Galleria Principe di Napoli alla Mostra inaugurata il 25 maggio 1911.

Nell'occasione fu esposta anche la ghigliottina usata in questa Città a partire dal 1809, oggi conservata nel Museo di Criminologia di Roma.

Al termine della Mostra i reperti, in gran parte di proprietà privata, furono conservati presso la Casa Comunale di via Cappabianca, andando a costituire la sezione risorgimentale del Museo.

I reperti furono nuovamente esposti alla **Mostra Garibaldina** di Roma del **1932**, allestita in occasione del 50° anniversario della morte di Garibaldi.

Nel **1961**, dopo la partecipazione alla Mostra "**Il Risorgimento in Terra di Lavoro**" organizzata nella Reggia di Caserta in occasione del 100° Anniversario dell'Unità d'Italia, i reperti furono riallestiti in una sala del Teatro Garibaldi.

La raccolta museale, variamente smembrata, lasciò tale edificio nel 1990 per approdare, dopo diverse peripezie, nel 1999 in una porzione dismessa del carcere minorile "Angiulli", andando ad occupare il primo piano della palazzina che fu alloggio del direttore della struttura carceraria.

Nel 2005, necessitando uno spazio maggiore e completati gli interventi di pulizia dei locali e di sistemazione degli impianti, l'intera raccolta è stata allestita al piano terra dell'immobile, eliminando in tal modo.

La carica di "*Conservatore*" dei beni museali, prevista dal Regolamento del Museo Civico Comunale approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 285 del 17/7/2003 è stata affidata con provvedimento sindacale n. 771 del 12/1/2010 al dott. Giovanni Laurenza.

3. INFORMAZIONI SULLA ATTUALE SEDE

Il **Convento degli Alcantarini**, attuale sede del Museo, fu costruito su progetto dell'architetto napoletano Francesco Antonio Picchiatti tra il 1677 e il 1684 sui ruderi di una cappella protocristiana dedicata a S. Marco confessore. Il Convento, dedicato a S. Bonaventura, visse e prosperò negli anni successivi fino a quando nel 1866 i Savoia, nuovi regnanti, soppressero gli ordini religiosi e destinarono la struttura conventuale prima a reclusorio femminile e poi, nel 1880, a Regio Riformatorio.

Nel 2001 una parte dell'immobile fu dismessa dall'Amministrazione carceraria e concessa in uso al Comune per la sistemazione dei beni culturali. L'immobile, oltre alla Biblioteca Civica, ospita l'Archivio Storico e il Museo Civico.

Dell'antico convento resta la chiesa con un dipinto di Luca Giordano, e il cimitero sotterraneo con le particolari tumulazioni a seduta.

4. L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Museo svolge un pubblico servizio, raccogliendo ogni tipo di documentazione della storia, della cultura e delle tradizioni di questa Città, salvaguardandola, conservandola e divulgandola. I beni che vi sono custoditi, frutto in gran parte di donazioni, vengono destinati alla conoscenza come strumento di riappropriazione dei cittadini della propria appartenenza alla Città di Santa Maria Capua Vetere.

Le raccolte sono articolate in diverse proposte tematiche che costituiscono tappe della nostra storia, dalla nascita di Roberto d'Angiò ai nostri giorni.

Il Museo Civico ha una sua scheda descrittiva sul Portale dei Musei in Campania all'indirizzo www.museincampania.it.

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- ✓ apertura e visita delle collezioni: il Museo non ha personale ad esso esclusivamente assegnato. Pertanto le visite vanno prenotate, sia da singoli che da gruppi, almeno un giorno prima. Il Museo in tal caso garantisce un servizio di apertura e visita alle collezioni attraverso il proprio personale interno o incaricato, secondo gli orari e i giorni concordati. In occasioni eccezionali, a richiesta e secondo disponibilità, sono previste visite guidate anche nei giorni festivi.
- ✓ servizi didattico-educativi: sono previsti itinerari didattici per le scuole di ogni ordine e grado. Il percorso viene concordato con il docente e comprende la possibilità di accedere a diversi percorsi tematici guidati in grado di illustrare i contenuti del Museo con diversi gradi di approfondimento.
- ✓ partecipazione a progetti culturali: il Museo collabora con altre istituzioni (Soprintendenze e Musei) nell'allestimento di Mostre tematiche esponendo i propri beni.

Il Museo si sviluppa intorno al chiostro e alla chiesa di S. Bonaventura. Le sale sono agevolmente accessibili e regolarmente illuminate.

L'accesso alle sale avviene previa prenotazione da effettuarsi anche telefonicamente, nei giorni e in orari di ufficio, alla direzione del servizio al n. 0823/813.213 (referente: funzionario Anna Luisa Crisafi).

Per le visite di scolaresche o di gruppi, l'ingresso viene regolato a piccoli scaglioni.

L'ingresso è gratuito.

5. IL PATRIMONIO MUSEALE

Il patrimonio museale è distribuito tematicamente in più sale:

- Sala 1 - ospita la ricostruzione di una classe di scuola elementare dei principi del secolo ed espone fotografie di scolaresche di vari Istituti ;
- Sala 2 - ospita la Mostra dedicata alla Ferrovia Alifana.
- Sala 3 - ospita i reperti che costituivano il Museo del Risorgimento
- Sala 4 - ospita la collezione di minerali e fossili donata dal prof. Antonio Di Gennaro.
- Sala 5 - ospita la donazione dell'Amm. Eugenio Sicurezza dedicata al padre, il maestro Antonio Sicurezza.
- Sala 6 - ospita la donazione Jovinelli
- Sala 7 - ospita la donazione Zaccarias Cerezo formata da 36 acquerelli
- Sala 8 - ospita la raccolta di cartoline d'epoca acquistata da Fulvio Palmeiri
- Sala 9 - "Un sacco di immagini" - ospita foto d'epoca.
- Chiesa di S. Bonaventura - ospita la mostra permanente dedicata a Nicola Salzillo.
- sala 10 - dedicata a Roberto d'Angiò

Altri reperti di varia natura e mobili antichi provenienti dall'Istituto Cappabianca e dal palazzo comunale sono disposti nell'area museale.

Al primo piano, non aperto al pubblico, sono conservate 75 opere di arte moderna realizzate in occasione della Mostra dedicata al dio Mitra.

6. CATALOGHI.

Il primo catalogo dei beni museali dopo il loro allestimento nel complesso demaniale “Angiulli” fu realizzato nel 2003 con la collaborazione delle dott. Belinda Della Valle ed Erika Vettone che svolgevano qui il volontariato post laurea. La pubblicazione contiene la descrizione di tutti i reperti che costituivano il Museo del Risorgimento. Allo stato è in corso di formazione l’aggiornamento cartaceo e fotografico del catalogo e dell’inventario per un invio a titolo cautelativo al Comando Carabinieri per la Tutela del Patrimonio Culturale.

7. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Il Museo è privo di custode e pertanto l’apertura al pubblico avviene soltanto su richiesta da presentare all’ò Direzione di Settore ubicata nel medesimo immobile.

8. REQUISITI PER L'ACCESSO AI SERVIZI.

L’accesso ai servizi è disciplinato dal “Regolamento del Museo Civico Comunale e per la musealizzazione dei Beni Culturali dell’Ente” approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 285 del 17/7/2003 che si allega alla presente Carta dei Servizi

9. RISORSE UMANE:

La Museo, così come la Biblioteca Civica e l'Archivio Storico, fa capo alla direzione del Settore Affari Istituzionali e Beni Culturali ed è affidato alla cura del medesimo personale:

Organigramma:

- n. 1 Funzionario amministrativo (Anna Luisa Crisafi);
- n. 1 Addetto al catalogo informatico (Francesco Avenia);
- n. 1 addetto ai servizi generali (Luigi Palla)

Il personale garantisce il libero accesso alle sale; assiste il visitatore con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna; è vincolato dal segreto d'ufficio in tutti i rapporti con l'utente.

10. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI .

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ✓ ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- ✓ comunicare con il Museo attraverso i mezzi messi a disposizione a questo scopo: è possibile comunicare per telefono (0823.813.123), fax (0823/84.48.91), posta elettronica (affari.istituzionali@comune.santa-maria-capua-vetere.ce.it).

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria, sia singolarmente che nel caso di scolaresche e gruppi.

Le prenotazioni si possono effettuare durante i normali orari di apertura degli Uffici Comunali.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami, la corrispondenza può essere inviata all’ indirizzo: Museo Civico del Comune di Santa Maria Capua Vetere, viale Angiulli, 3 - 81055 Santa Maria Capua Vetere (CE).

Gli utenti del Museo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Museo. Ogni comportamento in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all’ ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Nel Museo è inoltre vietato:

- ✓ introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- ✓ fumare in tutti i locali del Museo
- ✓ consumare cibi e bevande negli spazi espositivi

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dal Servizio Museale nella Carta dei Servizi. Nel reclamo devono essere indicati: generalità, indirizzo e recapito telefonico. Il reclamo può essere inoltrato verbalmente, per iscritto o spedito per fax. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo sarà data motivata risposta nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre 15 giorni dal ricevimento.

11. VALIDITÀ DELLA CARTA

La Direzione dei Beni Culturali del Comune di S. Maria Capua Vetere si impegna a pubblicare la Carta aggiornandola ogni qualvolta ciò si renda necessario, con provvedimento del dirigente del Servizio.

La Direzione dei Beni Culturali darà inoltre la massima diffusione della Carta e dei suoi aggiornamenti.

12. INDICATORI DEL LIVELLO DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ai fini della verifica della qualità del servizio offerto, il Museo individua i seguenti indicatori di qualità che si impegna a monitorare, assicurando nell'erogazione del servizio, gli standards indicati :

Indicatore standard normativi:

- possesso di un Regolamento del Museo approvato dall'Organo competente;
- possesso di una Carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente presso la Direzione e sul sito e aggiornata periodicamente

Indicatore standard programmazione e risorse finanziarie

- approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (relazione revisionale; PEG)
- costo del servizio
- Spesa annua

Indicatore standard strutture e sicurezza

- presenza della segnaletica di sicurezza
- pulizia dei locali e illuminazione
- accessibilità utenti in genere e idoneità accesso esterno

Indicatore Gestione e cura delle collezioni

- monitoraggio sulle condizioni di conservazione
- riscontri inventariali e catalogazione

Indicatore Servizi al pubblico

- accessibilità
- accoglienza
- pianta di orientamento
- presenza costante di un operatore, in orario d'apertura
- informazioni e prenotazioni
- identificazione delle opere esposte
- collaborazione con l'associazionismo culturale locale