



**LA CARTA DEI SERVIZI
DEL MUSEO DEGLI STRUMENTI ASTRONOMICI
DELL'INAF-OSSERVATORIO ASTRONOMICO DI CAPODIMONTE**

1. Premessa

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 nel Museo degli Strumenti Astronomici, di seguito MuSA, dell'INAF-Osservatorio Astronomico di Capodimonte, di seguito INAF-OACN, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio scientifico e culturale dell'Istituto Nazionale di Astrofisica 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 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.

2. I principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il MuSA si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il MuSA si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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



Il MuSA 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.

Il Museo 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 Responsabile scientifico e delle Collezioni del MuSA e il Direttore dell'INAF-OACN perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. La nostra identità

- il MuSA è il museo dell'Osservatorio Astronomico di Capodimonte che con gli altri musei degli Osservatori Astronomici Italiani nell'INAF preserva e valorizza il patrimonio strumentale antico dell'Astronomia in Italia;
- è una collezione permanente senza scopo di lucro, al servizio del pubblico;
- è un Museo tecnico scientifico situato sulla Collina di Capodimonte della città di Napoli, nei pressi del Museo di Capodimonte e delle Catacombe di Napoli.

4. La nostra missione

- conservare, tutelare, documentare, esporre, accrescere e valorizzare il patrimonio scientifico del museo e la sua storia in relazione allo sviluppo dell'astronomia in Italia e nel mondo;
- divulgare la conoscenza delle raccolte museali e del loro profondo legame con la storia civile e scientifica di Napoli;
- accrescere il desiderio di conoscenza e l'attenzione per il patrimonio storico scientifico di un pubblico sempre più ampio, fattore indispensabile per la tutela e la salvaguardia del patrimonio pubblico e per la trasmissione alle generazioni presenti e future della conoscenza della identità storica e culturale del nostro paese;
- promuovere iniziative di restauro, mostre ed eventi culturali che favoriscano la conoscenza del patrimonio del museo in rapporto alla città e al suo territorio, in compartecipazione con associazioni, enti pubblici e privati che concordino con gli stessi obiettivi di promozione.

5. Diritti e doveri degli utenti

- **Diritti degli utenti**

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



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 tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo, telefono, fax posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base consultando le relative pagine web sul sito dell'INAF-OACN www.oacn.inaf.it/museo e i depliant informativo e/o guida del Museo.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito dal Direttore dell'INAF-OACN, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato sui depliant e sul sito web.

Le tariffe di accesso al Museo, con eventuali riduzioni e istituzione di biglietti e servizi integrati, sono definite dal Direttore dell'INAF-OACN. Il Museo stabilisce nel proprio regolamento il rimborso delle spese per alcuni servizi. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare nei modi e nelle forme, via telefono e/o via web, stabilite e pubblicizzate dal Museo.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami si può scrivere all'indirizzo di posta: Museo degli Strumenti Astronomici Osservatorio Astronomico di Capodimonte Salita Moiarillo 16, 80131 Napoli, o all'indirizzo di posta elettronica museo@oacn.inaf.it

- **Doveri degli utenti**

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. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del Museo bagagli e a depositare borse voluminose e zaini.

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;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.



6. Servizi

Il Museo eroga i seguenti servizi:

- visite;
- accesso al patrimonio;
- consulenze;
- progetti culturali;
- formazione e didattica;
- promozione.

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può scrivere all'indirizzo mail museo@oacn.inaf.it

7. Standard di qualità

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dal Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001 e dalle indicazioni della Direzione Scientifica e del Servizio Musei dell'INAF.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

8. Partecipazione degli utenti – difesa dei diritti

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti tramite i servizi web.

I reclami possono essere trasmessi via fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, il Museo garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dal Museo è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, il Museo si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.



ISTITUTO NAZIONALE di ASTROFISICA
OSSERVATORIO ASTRONOMICO di CAPODIMONTE



I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi all'indirizzo di posta elettronica del Museo museo@oacn.inaf.it