

LA CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE DONNAREGINA PER LE ARTI CONTEMPORANEE

Museo Madre

1. PREMESSA

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre s'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 un obiettivo primario per il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre.

La Carta dei servizi si ispira a:

- i principi enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sull'erogazione dei servizi pubblici;
- l'art. 11 D.Lgs. 286/99 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59*";
- il Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 "*Atto d'indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei*" e in particolare l'ambito VII che definisce i rapporti del Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre col pubblico;
- il Codice di deontologia professionale dell'ICOM, l'International Council of Museums;
- la L.R. 18/2000 "*Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali*";

L'aggiornamento della Carta dei servizi, a cura del Servizio Cultura e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di: modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta è resa pubblica attraverso il sito della Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre e in forma cartacea, è messa a disposizione degli utenti e di chi ne fa richiesta presso la biglietteria del Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre

2. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE DONNAREGINA PER LE ARTI CONTEMPORANEE - MUSEO MADRE (STORIA, FINALITÀ, MISSIONE)

La Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre, costituita dalla Regione Campania, ai sensi degli artt 414 e segg. Del cod.civ. del D.P.R. 10/02/2000 n. 361, ha sede in Napoli alla Via Luigi settembrini, n. 79.

Dapprima strutturata in forma totalmente pubblica, nel 2011 la Regione Campania ha adottato una

profonda riforma statutaria, che, in sintesi, ha modificato la figura del presidente, ruolo inizialmente riservato al Presidente della Giunta regionale o ad un componente della Giunta regionale, oggi ricoperto da persona che possieda “larga esperienza giuridica, economica e manageriale”; ha aperto alla possibilità di ingresso di altri soggetti nel consiglio di amministrazione; ha portato da tre a cinque i componenti del comitato scientifico; ha imposto la scelta del direttore mediante “pubblico concorso svolto secondo i principi nazionali e comunitari ad evidenza pubblica”; ha fissato in cinque anni la durata del suo incarico.

Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre è un’istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, il cui scopo primario istituire, promuovere e gestire musei, centri d’arte e di cultura nel territorio della Regione Campania, acquisendo in via temporanea o permanente, a mezzo di contratti e/o accordi con Enti pubblici o privati, artisti e collezionisti, opere d’arte contemporanea da esporre permanentemente o temporaneamente nei propri musei o in mostre tematiche; svolgere attività culturali attraverso l’organizzazione di convegni, stage e seminari in tema di arte, letteratura, cinema, grafica, design, fotografia, architettura e di ogni altra forma di espressione artistica, moderna e contemporanea.

Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre assolve alla propria missione attraverso:

- l’attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni. Fanno parte della collezione Permanente:

Anish Kapoor, Dark Brother, 2005.

Daniel Buren, Axer / Désaxer. Lavoro in situ, 2015.

Domenico Bianchi, Senza titolo, 2005.

Francesco Clemente, Ave Ovo, 2005.

Giulio Paolini, Dilemma, 2005.

Jannis Kounellis, Senza titolo, 2005.

Jeff Koons, Untitled, 2005.

Luciano Fabro, Il cielo di Gennaro, 2005

Mimmo Paladino, Senza titolo (cavallo), 2006.

Mimmo Paladino, Senza titolo, 2005 (

Rebecca Horn, Spirits, 2005. Rebecca Horn

Richard Long, Line of Chance, 2005.

Richard Serra, Giuditta ed Oloferne, 2005.

Sol LeWitt, 10,000 Lines, 2005.

Sol LeWitt, Scribbles, 2012.

- le attività e le iniziative culturali, formative, educative, informative che promuove e realizza, tra cui l’organizzazione di mostre temporanee, seminari e convegni, corsi di formazione e stage, visite guidate e laboratori, pubblicazioni e presentazioni;
- l’attività di ricerca scientifica incentrata. La Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee pone al centro del suo metodo di lavoro quotidiano l’attività di ricerca, intesa come produzione e condivisione di conoscenze differenti, attraverso la quale il museo incontra e interagisce con le diverse istituzioni e forme di conoscenza estese sul territorio a livello locale, nazionale e internazionale.
- La Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee ha attivato un Dipartimento di Ricerca e Formazione nella prospettiva di porre al centro del metodo di lavoro quotidiano del museo l’attività di

ricerca, orientata alla formazione e allo studio della collezione permanente del museo. L'intento è quello di rendere il Dipartimento uno spazio di "riattraversamento" di momenti rilevanti della storia dell'arte contemporanea. E, insieme, luogo di confronto con studiosi di diverse generazioni e di varia formazione. Il Coordinatore Generale del Dipartimento di Ricerca è lo storico e critico d'arte Vincenzo Trione.

- Modello

Il Dipartimento di Ricerca e Formazione del museo Madre è modellato sul funzionamento dei dipartimenti di importanti musei internazionali, quali The Research Department della Tate Gallery e del Victoria & Albert Museum di Londra, The Department of Scientific Research del Metropolitan Museum di New York, The Getty Research Institute del Getty Museum di Los Angeles. Proponendo un modello inedito per l'Italia, il Dipartimento di Ricerca si propone come una struttura agile che affianca all'attività di studio l'organizzazione di conferenze, seminari, convegni sui temi e sulle metodologie della ricerca, favorendo l'incontro e lo scambio con personalità del mondo accademico e professionale, in ambito nazionale ed internazionale.

- Obiettivi

Il Dipartimento di Ricerca e Formazione si pone come obiettivo di tracciare una storia dell'arte, degli artisti e delle istituzioni a Napoli e dintorni dalla metà degli anni Sessanta ad oggi, attraverso l'individuazione, lo studio e la catalogazione di materiali storici. Dando avvio ad un dialogo con istituzioni differenti, quali università, accademie, centri di ricerca, fondazioni, archivi storici pubblici e privati, collezionisti, imprese creative, il Dipartimento si propone periodici aggiornamenti dei risultati ottenuti in fase di ricerca, con l'obiettivo di produrre e condividere conoscenze.

- Aree di ricerca

La ricerca si struttura su alcuni focus fondamentali, a partire dai quali si intende ricostruire la mappa dei protagonisti e degli eventi fondamentali per la storia dell'arte contemporanea a Napoli e in Campania. Le principali aree di ricerca sono le seguenti: artisti napoletani/campani e artisti stranieri che hanno avuto un rapporto di continuità con la città di Napoli; principali gruppi e movimenti artistici; storia della critica d'arte sul contemporaneo; attività delle istituzioni pubbliche sul territorio; attività delle gallerie private e delle fondazioni; principali eventi espositivi; riviste; il collezionismo del contemporaneo. Nel corso delle prime fasi di ricerca, l'attenzione si focalizzerà in particolar modo sull'attività degli artisti sul territorio.

Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l'accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.

- Imparzialità

Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre ispira il proprio comportamento a

principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti

- **Partecipazione**

Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre 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,

- **Sicurezza e riservatezza**

Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre 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.

- **Disponibilità e chiarezza**

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- **Qualità dei servizi**

Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati. In particolare:

- per *efficacia* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per *efficienza* s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere al Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre 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 della Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con la Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

Il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre è dotato di un punto informazioni e prenotazioni.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica.

Si possono ottenere altre informazioni di base collegandosi al sito istituzionale nella sezione "Visita" <https://www.madrenapoli.it/visita/>

L'orario di apertura al pubblico è Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 19.30. La biglietteria chiude un'ora prima. L'accesso al Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee comporta le seguenti tariffe:

Biglietti Intero: 4 euro Ridotto: 2 euro Speciale famiglia: i bambini e i ragazzi fino a 18 anni hanno l'accesso gratuito, i due genitori pagano un solo biglietto da 4 euro. Con possibilità di prenotazione online.

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 durante gli orari di apertura del Museo Madre per telefono o tramite sito.

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo Via Settembrini, 79 - 80139 Napoli info@madrenapoli.it.

Il personale della Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee è a disposizione per qualsiasi esigenza del pubblico.

4.2. Doveri degli utenti

I visitatori presso il Museo Madre sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre. 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 Madre bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose e zaini.

Nel Museo Madre 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;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

5. SERVIZI

La Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre eroga i seguenti servizi:

- visite;



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

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	Hanno diritto ad una riduzione del 50% sul biglietto d'ingresso: i bambini e i ragazzi tra i 6 e i 25 anni; i membri di British Council, Goethe Institute, FAI; i possessori di Campania ArteCard, Artecinecard e BiblioNapolocard; i soci Arci Napoli, Touring Club e Società Dante Alighieri. Ingresso ridotto al 50% per il personale docente e non docente dell'Università di Napoli "L'Orientale", dell'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, dell'Accademia di Belle Arti di Napoli, del dipartimento DISPAC dell'Università degli Studi di Salerno e dell'Università degli Studi del Sannio.

<p>visite da parte di gruppi</p>	<p>visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi)</p>	<p>Hanno diritto all'ingresso gratuito al museo: gruppi scuole e insegnanti accompagnatori – min 12 max 30 persone (previo pagamento di 15 euro di oneri di biglietteria); gruppi prenotati – min 12 max 30 persone (previo pagamento di 20 euro di oneri di biglietteria); docenti di storia dell'arte; giornalisti con tesserino; guide turistiche ed interpreti; portatori di handicap e loro accompagnatori; dipendenti della Regione Campania; membri ICOM-ICROM; possessori AMACI card; possessori Contemporaneamente Italia card. Ingresso gratuito per gli studenti dell'Università di Napoli "L'Orientale", dell'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa, dell'Accademia di Belle Arti di Napoli, del dipartimento DISPAC dell'Università degli Studi di Salerno e dell'Università degli Studi del Sannio.</p>
----------------------------------	---	--

5.2 Accesso al patrimonio

Biblioteca

Luogo di ritrovo e discussione, ma anche di raccolta e diffusione di informazione, la Biblioteca e l'Archivio multimediale del museo Madre costituiscono un centro di documentazione specializzato sull'arte del XX e XXI secolo. I volumi e i materiali custoditi nella Biblioteca e nell'Archivio multimediale del Madre rappresentano un'importante documentazione della sviluppo delle arti tra il 1900 e il nuovo millennio, con una particolare attenzione alle avanguardie artistiche del Novecento.

Nell'Archivio multimediale, cataloghi, carteggi, scritti, disegni, fotografie e filmati costituiscono il fondo storico del museo Madre: al termine di ogni mostra, la Biblioteca e l'Archivio si arricchiscono delle informazioni relative ad essa, conservandole e rendendole fruibili.

Punto di raccordo principale tra un progetto di indagine internazionale e il territorio, la Biblioteca intende allargare la documentazione degli artisti direttamente coinvolti nelle mostre attraverso una serie di



documenti che possano chiarire i processi artistico-culturali contemporanei.

La Biblioteca del Madre aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale e si inserisce in un progetto di cooperazione con altre prestigiose istituzioni bibliotecarie sia locali che nazionali.

La biblioteca, situata al primo piano del museo e accessibile gratuitamente tramite il lunedì e il giovedì dalle 10.30 alle 18.00 e il mercoledì e il venerdì dalle 10.30 alle 14.30, è anche un luogo di ritrovo e discussione nel quale i visitatori possono incontrarsi, sfogliare e leggere le numerose riviste d'arte e architettura.

5.3 Ricerca

Madrescenza

Madrescenza è una piattaforma di ricerca e formazione, dedicata all'approfondimento dei linguaggi del contemporaneo attraverso incontri, seminari conferenze, laboratori e pubblicazioni: un'esperienza di conoscenza che consente di approfondire ed elaborare il rapporto tra arte, pensiero e quotidianità. Si articola nel tempo in un programma di attività finalizzato all'approfondimento dei temi e delle ricerche del contemporaneo. Nell'ambito del progetto Madrescenza, la Fondazione Donnaregina promuove, in particolare, il ciclo di seminari Madrescenza Seasonal School, organizzati in collaborazione con istituzioni nazionali ed internazionali e rivolti alle Università, i Centri di ricerca, le Accademie e i Conservatori di musica della Campania, con l'obiettivo di indagare l'integrazione fra arte contemporanea ed altre forme di conoscenza. Il progetto prevede che nuclei di studenti universitari analizzino, insieme ad artisti internazionali invitati come visiting professors, temi di assoluta rilevanza scientifica nel dibattito culturale contemporaneo, approfondendo la propria formazione curriculare e offrendo le proprie riflessioni alla genesi dell'arte di domani, in un quadro di confronto inter-istituzionale e multi-disciplinare, che favorisca il consolidarsi di un sistema di ricerca integrato.

5.4 Progetti culturali

Il Madre per il Sociale

La nuova piattaforma di attività educative e network di progetti di inclusione sociale della Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee. Per costruire un'esperienza condivisa con una comunità sempre più allargata ed inclusiva e per far diventare il museo diffuso, attivo, condiviso, partecipato, in ascolto e in relazione. Attraverso lo sguardo dei più piccoli.

MADRE FACTORY 2020

Un programma di attività gratuite per adulti e bambini, realizzate nell'ambito di Madre per il Sociale e

dedicate a Gianni Rodari e alla sua “grammatica della fantasia”.

Ecologia, solidarietà, sostenibilità, inclusione e gioia sono le parole chiave dell'estate al Madre. Da giugno a settembre, il nuovo progetto di inclusione della Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee, Madre Factory 2020, animerà la sala grande di Piazza Madre e i due cortili del museo con laboratori e attività gratuite per adulti e bambini. Uno speciale programma realizzato nell'ambito di Madre per il Sociale e dedicato, in occasione del centenario della sua nascita, a Gianni Rodari e alla sua “grammatica della fantasia”.

5.5 Formazione e didattica

MUSEO FUTURO

La Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee della Regione Campania, presenta Museo Futuro, la nuova piattaforma per-formativa attraverso cui il Museo Madre propone la sperimentazione di una originale rilettura del concetto di museo, ideata da Jeffrey Schnapp e Laura Valente con la collaborazione di Elisabetta Terragni e Daniele Ledda. Un percorso digitale inedito, totalmente gratuito, curato da Schnapp, membro del nuovo Comitato Scientifico del museo Madre. Storico statunitense è la figura di riferimento nel campo delle digital humanities, ovvero di come il digitale impatti i modelli di produzione e trasmissione della cultura. A partire da dicembre, venti partecipanti selezionati attraverso questo bando potranno seguire online l'iter di alta formazione, in cui saranno affrontate tematiche quali la musealizzazione nel futuro, l'identità istituzionale di un museo e il suo impatto nel mondo fisico e virtuale, l'interazione e la multisensorialità, la reinterpretazione degli spazi, la progettualità e la ricerca, e che si concluderà con una nuova pubblicazione dinamica in 4d.

5.6 Promozione e comunicazione

Mass Media: <https://www.madrenapoli.it/sala-media/>

Canali Social: <https://www.facebook.com/museomadre/> <https://www.instagram.com/museomadre/>

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'indirizzo di posta elettronica info@madrenapoli.it

6. STANDARD DI QUALITA'

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 la Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre s'impegna a realizzare.

6.1 Status giuridico

Il decreto legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 ha riordinato la disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni. Il

provvedimento definisce gli obblighi di trasparenza concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni nonché la qualità, l'accessibilità e l'aggiornamento delle informazioni. La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, dal perseguimento delle funzioni istituzionali all'utilizzo delle risorse pubbliche. La sezione è consultabile al seguente link: <https://www.madrenapoli.it/amministrazione-trasparente/>

Statuto è consultabile al seguente link: https://www.madrenapoli.it/wp-content/uploads/2019/07/madre-napoli_amministrazione-trasparente_deposito-di-statuto-Fondazione-Donnaregina.pdf

Codice di comportamento è consultabile al seguente link: _____

Codice Etico è consultabile al seguente link: https://www.madrenapoli.it/wp-content/uploads/2020/02/madre-napoli_amministrazione-trasparente_Codice-etico-Fondazione-Donnaregina.pdf

6.2 PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE 2020 – 2022

La Fondazione Donnaregina Per Le Arti Contemporanee, sensibile all'esigenza di assicurare la massima trasparenza ed il rispetto della legalità nello svolgimento delle proprie attività, a tutela propria e degli enti soci, nonché degli stessi cittadini fruitori dei suoi servizi, ha provveduto – nei termini di cui alla L. 190/2012 - all'adozione del Piano Triennale 2020-2022 per la Prevenzione della Corruzione, perseguendo così quell'ottica di attenzione ai propri compiti e rispetto della legge. L'adozione del Piano di Prevenzione della Corruzione, oltre ad integrare e l'adempimento di un obbligo di legge per un Ente "in house providing" della Regione Campania come la Fondazione Donnaregina Per Le Arti Contemporanee, è intesa come un'ulteriore occasione per riverificare le procedure interne ed offrire un'ulteriore opportunità di gestione trasparente e fondata sul rispetto della norma di legge. L'attenzione, volta ad evitare qualsiasi contatto con il fenomeno corruttivo, trova così espressione, sia nei documenti scritti e qui di seguito riportati, sia nello spirito e nella volontà di tutte le persone che in Fondazione e con la Fondazione operano ogni giorno

6.3 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto, antincendio	presenza di impianti ad alta tecnologia, regolarmente verificati. In assenza di rilevatori anti-furto, presenza di opportuna guardiania
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia settimanale
	illuminazione	postazioni con luce individuale nella sala di consultazione

	riscaldamento	- spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C - sala di consultazione con temperatura minima invernale di 20° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili; parcheggio riservato ai disabili; disponibilità di riproduzioni di opere per utenti ipovedenti

6.4 Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre Madre	individuato con atto formale il responsabile della direzione del Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre Madre
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	monte ore annuo di frequenza a corsi qualificati e certificati o di autoformazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

6.5 Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali sugli ammanchi	semestrale/annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità verificate

6.6 Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
----------	------------	----------

accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo della Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee - Museo Madre, orari di apertura e cartello banner della Regione Campania esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ascensore, bar ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo Madre e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo Madre; prodotti editoriali redatti e distribuiti tutti bilingue; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di diorami e plastici; apertura di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di cd-rom; apertura del bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura Museo Madre; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
didattica	pianificazione delle attività	Il museo da spazio espositivo diventa luogo privilegiato di incontro con l'arte e la creatività, per bambini, adulti e scuole. Il Madre fa del rapporto con le scuole il campo privilegiato della propria azione, con proposte differenziate e modulabili, tra cui visite alle mostre e alle collezioni, percorsi tematici, laboratori e visite gioco, corsi di aggiornamento per docenti.

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, la Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee 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.

La Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari raccolta di reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di una apposita cassetta al Museo Madre (oltre che e a mezzo web).

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente. Su richiesta, il Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale.

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), l'Ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (*Bilancio sociale*).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (bocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dalla Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee 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, la Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'indirizzo di posta elettronica info@madrenapoli.it.