



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

Area 1 Servizi alla Persona

Servizio 1 Demografici e Statistici

Servizio 2 Servizi Sociali, Pubblica Istruzione e Cultura

### CARTA DEI SERVIZI

#### SERVIZI DEMOGRAFICI DEL COMUNE DI MADDALONI

La Carta dei Servizi descrive i servizi demografici e le modalità di erogazione ai cittadini e cittadine. Inoltre la Carta individua gli standard di qualità dei servizi, i tempi dei procedimenti e i diritti in capo al cittadino/cittadina, utente, consumatore/consumatrice.

La Carta dei Servizi è uno strumento che pone i cittadini/cittadine al centro dell'attenzione come soggetti che richiedono servizi sempre più efficienti e on-line e valuta la qualità del servizio ricevuto.

La Carta, infatti, permette di controllare e di misurare l'avanzamento della qualità, secondo il principio del miglioramento continuo.

Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino/cittadina, mettendoli in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed egualianza.

La Carta dei Servizi è uno strumento che:

- chiarisce i diritti e i doveri del Comune, nel fornire i servizi ai cittadini e cittadine maddalonesi, i loro diritti e opportunità;
- presenta i servizi per facilitarne l'accesso e per migliorarne la fruizione, soprattutto sotto l'aspetto informatico e digitale;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini/cittadine le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è una semplice "Guida ai servizi comunali", ma costituisce una modalità di comunicazione tra questo Comune e i cittadini e le cittadine e di tutela dei diritti di essi.

E', altresì, uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi; si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune e i cittadini/cittadine, in fase di erogazione dei servizi comunali.

In particolare, il Servizio Demografico, è un servizio indispensabile nella vita di ognuno. Accompagna gli eventi importanti del ciclo della vita, assicurando i primari diritti di cittadinanza e di garanzie personali nel rapporto con lo Stato.

La Carta dei Servizi è, quindi, uno strumento di particolare importanza nella costruzione di un rapporto positivo tra questo Comune ed i cittadini e cittadine: con essa l'Amministrazione comunale s'impegna a erogare i propri servizi, rispettando la qualità nella trasparenza delle procedure, nella ricerca della semplificazione e nell'offerta di maggiori servizi on-line.

La sede dei Servizi Demografici è presso la Casa comunale, sita alla Via San Francesco d'Assisi n.36, con ingresso dalla Piazza Don Salvatore d'Angelo.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

### PRINCIPI

La Carta dei Servizi si ispira ai principi di uguaglianza e imparzialità.

Gli utenti hanno diritto ad un trattamento imparziale nella trattazione delle pratiche secondo criteri di obiettività e uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche, condizione sociale e grado di istruzione.

I servizi, nei rapporti diretti con gli utenti, sono erogati in maniera continuativa.

Il Comune si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio e del tempo di eventuali disservizi. Tutte le comunicazioni avvengono sul sito del Comune. Si consiglia di verificare sempre sul sito del Comune, prima di recarsi fisicamente presso la Casa comunale.

#### Partecipazione e trasparenza

Il Comune di Maddaloni promuove la partecipazione dei cittadini e delle cittadine al procedimento amministrativo, perché possano tutelare i loro diritti, e promuove, inoltre, la loro partecipazione al miglioramento dei servizi pubblici.

#### Efficacia ed efficienza

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee.

#### Riservatezza

I Servizi Demografici garantiscono il diritto alla protezione dei dati personali privacy e si attengono alle disposizioni del D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. e del Regolamento UE 2016/ 679 “REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI” Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

#### Chiarezza e cortesia

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie, nonchè la disponibilità degli uffici in tutte le fasi della pratica, dal suo avvio alla definizione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

La Carta è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o, quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito. Permette ai cittadini e alle cittadine di constatare il rispetto degli standard e degli impegni dichiarati, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

Gli aggiornamenti in merito ai riferimenti, anche normativi, e in ogni caso ad informazioni in genere verranno pubblicate sul sito del Comune e in Amministrazione Trasparente.

### NORMATIVA

La Carta dei Servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

- D. Lgs n. 286/1999;
- Legge 4 marzo 2009 n. 15;
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n°150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- D. Lgs. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

### LE ATTIVITA' E I SERVIZI OFFERTI

#### DESCRIZIONE SERVIZIO ATTIVITA' SVOLTE

##### ANAGRAFE

In applicazione principalmente del D.P.R. del 30 maggio 1989 n.223 e ss.mm.ii., la funzione dell'Anagrafe è quella di registrare gli abitanti, residenti nel Comune, sia come singoli che come componenti di una famiglia o di una convivenza, nonché i movimenti della popolazione in entrata (nati e immigrati) e in uscita (morti ed emigrati).

In particolare ha il compito della:

- tenuta e aggiornamento della popolazione residente (italiana e straniera);
- tenuta e aggiornamento del registro degli italiani residenti all'estero (AIRE);
- registrazione delle variazioni anagrafiche;
- ricevimento pratiche di cambio di residenza;
- ricevimento pratiche iscrizione all'AIRE (Anagrafe Italiani Residenti all'Estero);
- rilascio delle carte di identità elettroniche e nel solo caso di iscritti AIRE delle carte di identità in formato cartaceo;
- rilascio certificazioni anagrafiche e autenticazioni;
- rilascio attestazioni di soggiorno;
- atti notori.

##### STATO CIVILE

In applicazione principalmente del D.P.R. del 3 novembre 2000 n. 396, la funzione dello Stato Civile consiste nel registrare il complesso di eventi determinanti lo *status* della persona, trasfusi nei relativi atti, correzioni, aggiornamenti, consultazione nei casi e modi stabiliti dalla normativa.

L'Ufficio di Stato Civile svolge poi alcuni compiti in materia di polizia mortuaria e recentemente è deputato a ricevere le Disposizioni Anticipate di Trattamento.

In particolare:

- formazione, archiviazione, conservazione e aggiornamento di tutti gli atti di stato civile iscritti e trascritti anche dall'estero, in merito ai seguenti eventi: nascita, matrimonio, unione civile, separazione, divorzio, morte, cittadinanza, adozione, cambio nome, riconoscimento di figli, cambio sesso;
- rilascio certificati di stato civile, estratti e copie integrali degli atti;
- rilascio autorizzazioni all'inumazione, tumulazione, cremazione, trasporto e dispersione ceneri;
- raccolta Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT).

##### ELETTORALE

Funzione dell'Elettorale è di provvedere alla tenuta e all'aggiornamento degli elenchi degli elettori e delle elettrici del Comune, nonché di organizzare, gestire e garantire il buon esito delle consultazioni elettorali e referendarie.

In particolare:



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

- tenuta e aggiornamento degli elenchi degli elettori e delle elettrici del Comune di Maddaloni;
- rilascio tessere elettorali necessarie per l'esercizio del diritto di voto;
- tenuta e aggiornamento degli albi dei Presidenti e degli scrutatori di seggio elettorale;
- aggiornamento degli albi dei Giudici Popolari di Corte d'Assise e di Corte d'Assise d'Appello;
- rilascio certificazioni di iscrizione nelle liste elettorali;
- organizzazione delle operazioni per le consultazioni elettorali e referendarie.

### LEVA

Anche se l'obbligo di leva è sospeso dal 1° gennaio 2005 rimane di competenza dell'Ufficio Leva comunale la procedura relativa alla formazione della lista di leva e la conseguente pubblicazione all'Albo Pretorio del Comune dell'elenco delle iscrizioni dei giovani diciassettenni.

In particolare:

- formazione e aggiornamento delle liste di leva;
- registrazione dei congedi;
- rilascio certificazioni relative alla leva militare.

### I SERVIZI OFFERTI

Di seguito si riportano i principali servizi:

#### UFFICIO ANAGRAFE

1. ATTESTAZIONE SOGGIORNO PERMANENTE
2. AUTENTICAZIONE COPIE DI DOCUMENTI
3. AUTENTICHE DI FIRMA
4. ATTI NOTORI
5. CARTA D'IDENTITA' ELETTRONICA
6. RILASCIO CERTIFICATI ANAGRAFICI
7. RILASCIO CERTIFICATI D'ANAGRAFE STORICI (E' necessario rilasciare le informazioni e tornare alla casa comunale a ritirare il certificato)
8. COSTITUZIONE O CESSAZIONE CONVIVENZA DI FATTO
9. VARIAZIONI ANAGRAFICHE

#### UFFICIO ELETTORALE

1. RILASCIO TESSERA ELETTORALE
2. TENUTA ED AGGIORNAMENTO DELL'ALBO DEI PRESIDENTI DI SEGGIO E ALBO DEGLI SCRUTATORI
3. GESTIONE DELL'INTERO PROCEDIMENTO ELETTORALE

#### UFFICI DI STATO CIVILE E FUNERARIO

1. CERTIFICATI ED ESTRATTI ATTI DI STATO CIVILE
2. CORREZIONE ATTI DI STATO CIVILE DICHIARAZIONE DI NASCITA
3. RICONOSCIMENTO FIGLIO NATO FUORI DEL MATRIMONIO: NASCITURO O DOPO LA NASCITA
4. CAMBIO O MODIFICA NOME/COGNOME CITTADINO ITALIANO CON DECRETO PUBBLICAZIONI DI MATRIMONIO
5. RICHIESTA CELEBRANTE MATRIMONIO/UNIONE CIVILE
6. RICHIESTA COSTITUZIONE UNIONE CIVILE
7. SCELTA DEL REGIME PATRIMONIALE DEI BENI DOPO IL MATRIMONIO/UNIONE CIVILE
8. SEPARAZIONE/DIVORZIO DAVANTI ALL'UFFICIALE DI STATO CIVILE
9. DICHIARAZIONE DI RICONCILIAZIONE DI CONIUGI SEPARATI



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

10. TRASCRIZIONE SENTENZE, PROVVEDIMENTI O ATTI FORMATI ALL'ESTERO
11. ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA PER MATRIMONIO/UNIONE CIVILE O RESIDENZA IN ITALIA (DECRETO PREFETTIZIO)
12. ACQUISTO DELLA CITTADINANZA ITALIANA PER DISCENDENZA (JURE SANGUINIS)
13. ACQUISTO CITTADINANZA ITALIANA PER BENEFICIO DI LEGGE – residenza ininterrotta in Italia fino al compimento dei 18 anni
14. RINUNCIA ALLA CITTADINANZA ITALIANA
15. DENUNCIA DI MORTE
16. DISPOSIZIONI ANTICIPATE DI TESTAMENTO (DAT)
17. MANIFESTAZIONE DELLA VOLONTÀ ALLA CREMAZIONE

### INFORMAZIONE ALL'UTENZA

I Servizi Demografici, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegnano ad informare il singolo utente in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo.

Nel caso in cui un utente non sia soddisfatto della risposta ricevuta, o non siano rispettati i tempi previsti di conclusione del procedimento, può rivolgersi al Dirigente del Servizio Anagrafe, Stato Civile, Elettorale ovvero utilizzare altre forme previste, come richieste scritte.

### L'ASCOLTO DEI CITTADINI

L'ascolto dei cittadini e delle cittadine è ritenuto fondamentale dai Servizi Demografici e viene svolto allo sportello, presso il dirigente e il responsabile e gli operatori dedicati ai vari settori. Gli utenti, grazie alle segnalazioni ed alle osservazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

Il Comune di Maddaloni, con il termine "segnalazione", intende:

- comunicazione: la comunicazione da parte del cittadino o della cittadina singoli o associati, finalizzata a portare a conoscenza l'Amministrazione di una situazione di criticità su cui può intervenire direttamente o attraverso gli eventuali addetti ai servizi;
- suggerimento: qualsiasi proposta da parte del cittadino o della cittadina, singoli o associati, finalizzata a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi resi;
- apprezzamento: qualsiasi comunicazione da parte del cittadino o della cittadina, singoli o associati, tendente ad evidenziare aspetti positivi della vita cittadina o dei servizi offerti, di cui il Comune sia direttamente o indirettamente responsabile.

### IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO ADOZIONE DI STANDARD DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che il Comune di Maddaloni si impegna a garantire agli utenti, in riferimento ad aspetti organizzativi dei servizi. Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini e alle cittadine e sono soggetti a monitoraggio.

È, inoltre, prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio. I risultati complessivi sono resi pubblici.

Standard di qualità:

Debbono considerarsi standard di qualità per i Servizi Demografici:

1. il rispetto dei tempi di conclusione dei procedimenti relative ai singoli servizi;



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

2. il ricevimento dei cittadini e delle cittadine in orario di apertura al pubblico, nel rispetto della prenotazione degli appuntamenti;
3. la possibilità di far presente una situazione di emergenza e di urgenza e procedere in modo immediato;
4. il riscontro dettagliato, anche in senso negativo, alle istanze dell'utenza, con indicazioni sulla corretta modalità da seguire per ottenere il servizio richiesto;
5. l'aggiornamento costante delle informazioni presenti nel sito internet del Comune e in Amministrazione Trasparente.

In caso di mancato rispetto degli standard elencati, il cittadino può presentare istanza. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive.

### Valutazione dei risultati:

entro il 31 dicembre di ogni anno si elabora e si pubblica sul sito internet del Comune di Maddaloni e in Amministrazione Trasparente una Relazione sui risultati conseguiti nell'applicazione della Carta, in termini di qualità dei servizi, sulla base:

- delle eventuali anomalie o dei più significativi scostamenti rispetto agli standard, riscontrati d'ufficio nell'erogazione dei servizi, con le relative cause e le azioni correttive o di miglioramento intraprese;
- del numero e delle motivazioni di eventuali segnalazioni o reclami, presentati dagli utenti;
- del numero e delle motivazioni di eventuali note di apprezzamento pervenute agli Uffici.

### AVVIO E IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI ONLINE

Il Comune di Maddaloni sta lavorando per semplificare l'azione amministrativa, aumentando la gamma dei servizi che possono essere fruiti da casa, cercando di utilizzare tutti i canali disponibili.

Consultando il sito del Comune di Maddaloni ([www.comune.maddaloni.it](http://www.comune.maddaloni.it)) sarà possibile accedere ai servizi on-line attivati.

La posta elettronica certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica in grado di superare le debolezze della posta elettronica ordinaria (falsificazione del mittente, dell'orario di invio, della notifica di ricezione e altri elementi di un messaggio), e può, pertanto, essere utilizzata qualora sia necessario avere una prova dell'invio e della consegna di un determinato documento.

La posta elettronica certificata è come una raccomandata con ricevuta di ritorno.

I cittadini che vogliono utilizzare tale strumento sicuro per comunicare con il Comune di Maddaloni possono usare i seguenti indirizzi PEC

[prot.generale@pec.comune.maddaloni.ce.it](mailto:prot.generale@pec.comune.maddaloni.ce.it)

[anagrafe@pec.comune.maddaloni.ce.it](mailto:anagrafe@pec.comune.maddaloni.ce.it)

[stato.civile02@pec.comune.maddaloni.ce.it](mailto:stato.civile02@pec.comune.maddaloni.ce.it)

[elettorale@pec.comune.maddaloni.ce.it](mailto:elettorale@pec.comune.maddaloni.ce.it)

In un'ottica di semplificazione dell'attività amministrativa, il Comune di Maddaloni, nell'anno 2023, ha definito il subentro in ANPR, Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, che consente una più efficace trasmissione e verifica di dati tra più Enti.

### • GESTIONE DEL PERSONALE

La gestione del personale è volta a rendere consapevoli i dipendenti dell'importanza del loro ruolo nell'erogazione dei servizi al pubblico ed è improntata alla formazione continua e al coinvolgimento, mirando alla motivazione e alla responsabilizzazione del personale.

Per queste ragioni:



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

- si stimola il personale ad una maggiore flessibilità e trasversalità, nel rispetto delle norme contrattuali, nell'ottica di fornire ai cittadini e alle cittadine i servizi più efficienti ed insieme conseguire lo sviluppo delle competenze professionali di ciascuno;
- si adotta una logica di lavoro per obiettivi conosciuta e condivisa;
- si impegna a creare un clima interno sereno, funzionale e stimolante, affrontando i problemi quotidiani con spirito costruttivo;
- promuove la formazione e l'aggiornamento continuo, creando le condizioni per occasioni di approfondimento interno e la partecipazione ad iniziative di formazione tecnica assicurate dalla collaborazione con A.N.U.S.C.A\* Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile ed Anagrafe.

Sportelli dove e quando

### RIFERIMENTI

Anagrafe – Stato Civile – Elettorale - Leva

Orario di apertura al pubblico:

lunedì, martedì, giovedì dalle 9:00 alle 12.30,

martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:00

### CAMBI RESIDENZA

Orario di apertura al pubblico:

lunedì dalle ore 9:00 alle ore 12.30,

martedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00

Per prenotare on-line collegarsi alla pagina scegliere il servizio richiesto e seguire le istruzioni per fissare l'appuntamento.

L'informazione sulle procedure e sui documenti necessari consentirà di evitare di perdere altro tempo.

Se si portano tutti i documenti richiesti si eviterà di dover tornare e perdere altro tempo. Consultare sempre il sito del Comune.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta  
Via S. Francesco d'Assisi, n. 36  
Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

### **CARTA DEI SERVIZI DELLA BIBLIOTECA COMUNALE**

La Carta dei Servizi della Biblioteca Comunale di Maddaloni costituisce un documento fondamentale che sottolinea l'impegno dell'Amministrazione nei confronti dell'intera comunità. Questo documento espone chiaramente le finalità della biblioteca, le sue peculiarità, l'organizzazione interna e le modalità attraverso le quali vengono erogati i servizi offerti.

Attraverso la Carta dei Servizi, si intende stabilire un legame trasparente e reciproco con gli utenti, garantendo loro un quadro chiaro delle aspettative e dei benefici che possono derivare dall'utilizzo dei servizi bibliotecari. Le informazioni contenute nella Carta sono concepite per essere facilmente accessibili e comprensibili, contribuendo così a promuovere una partecipazione consapevole e informata da parte della comunità.

Questo documento rappresenta un impegno formale a garantire la qualità e l'efficienza dei servizi offerti, nonché a promuovere l'accessibilità, l'equità e l'inclusività all'interno della biblioteca. La Carta dei Servizi, pertanto, funge da strumento cruciale per la comunicazione e la condivisione delle pratiche e degli obiettivi della Biblioteca Comunale di Maddaloni con la sua utenza, rafforzando così la fiducia e la collaborazione con la comunità che serviamo.

#### **La Biblioteca**

La Biblioteca Comunale di Maddaloni è un servizio pubblico intrinsecamente legato alla comunità locale. Essa opera in modo imparziale e rispettoso della diversità di opinioni, valori etici, orientamenti politici, tradizioni etniche e religiose. Il suo obiettivo principale è promuovere la cultura e l'educazione, ponendo particolare enfasi sull'effettiva realizzazione del diritto di tutte le persone allo studio, all'informazione e al godimento dei beni culturali. Inoltre, la biblioteca si impegna a sostenere la continuità formativa, facilitando l'elaborazione e la fruizione dei prodotti culturali.

La costituzione della biblioteca risale alla delibera consiliare n. 39 del 1° marzo 1969. Inizialmente designata nei locali a piano terra del palazzo Barletta in Via Amendola, la sua primigenia collocazione, la biblioteca ha seguito un percorso di sviluppo istituzionale significativo.

Il 1974 è stato l'anno in cui è stato adottato il primo Regolamento, sancendo l'implementazione di basi normative per la gestione e l'organizzazione delle risorse bibliotecarie. Nel 1981, il panorama bibliotecario si è arricchito con l'inaugurazione della sede ubicata in Piazza Don Salvatore d'Angelo.

Un ulteriore passo avanti nella modernizzazione dei servizi bibliotecari è stato compiuto nel 1987, con l'avvio della gestione automatizzata dei servizi attraverso il programma SEBINA, il quale ha dimostrato compatibilità con il Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN).

L'anno 1996 è stato testimone della trasformazione della biblioteca in un'istituzione, conferendole maggiore rilevanza e statuto formale attraverso la delibera consiliare n. 671 del 29 luglio.

Nel 2014, la sede della biblioteca è stata trasferita nell'edificio storico dell'ex Liceo Classico "Giordano Bruno", risalente al XIX secolo, sottolineando il costante impegno nel preservare e valorizzare il patrimonio culturale locale.

L'organizzazione della raccolta bibliotecaria, articolata in varie sale, contempla diverse sezioni tematiche. Tra queste, una sezione storica locale che accoglie gli scritti degli storici del territorio, una vasta raccolta in volumi degli atti deliberativi a partire dal 1868, testi antichi risalenti al 1699, alcuni dei quali digitalizzati grazie al progetto Biblio Arcca. La biblioteca dedica spazi specifici come una sezione per ragazzi, un settore multimediale comprendente CD, DVD e floppy disk, una sezione per gli ipovedenti, una sezione dedicata alle nuove acquisizioni bibliografiche e un'emeroteca, rafforzando così la sua missione di preservare, promuovere e rendere accessibile la conoscenza.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

### Mission

La Biblioteca Comunale di Maddaloni ha come sua principale missione la promozione dell'elevazione culturale e dell'educazione intellettuale e morale dei cittadini attraverso la lettura e lo studio. L'obiettivo è mettere a disposizione dei cittadini i mezzi d'informazione culturale generale necessari per raggiungere tali finalità.

I principali servizi erogati dalla Biblioteca sono i seguenti:

1. Servizio di iscrizione, consultazione, lettura e studio in sede
2. Servizio di prestito locale
3. Servizio di consulenza bibliografica, *reference* e accesso a banche dati
4. Servizio Internet
5. Sezione ragazzi
6. Sezione fumetti
7. Sezione di storia locale
8. Sezione generale: narrativa e saggistica
9. Sezione ipovedenti
10. Sezione giornali e riviste
11. Attività di promozione della lettura effettuata con le scuole del territorio

I libri sono collocati in appositi locali organizzati per materia secondo la Classificazione Decimale Dewey e sono accessibili solo al personale interno.

Alla data della presente Carta dei servizi, la Biblioteca mette a disposizione dei suoi utenti oltre 20.000 volumi. La scelta degli acquisti è operata secondo le linee di sviluppo delle raccolte e delle richieste dell'utenza.

La Biblioteca accetta documenti in dono da parte di enti o cittadini, tuttavia si riserva la facoltà di valutare l'opportunità di accettare o non accettare le opere proposte in dono. Questa valutazione può dipendere dal fatto che le pubblicazioni donate siano già presenti nella collezione della biblioteca o non siano in linea con le direttive di sviluppo delle raccolte.

Non si accettano in dono: encyclopedie, opere incomplete, materiale in cattivo stato fisico, stampa periodica, libri scolastici e registrazioni audio o video sprovviste di bollino SIAE, al fine di garantire che le donazioni arricchiscano effettivamente la collezione e siano pertinenti per gli utenti.

### Servizio di iscrizione, consultazione, lettura e studio in sede

Tutti hanno libero accesso alle risorse disponibili in Biblioteca e possono iscriversi in modo libero e gratuito, presentando un documento d'identità valido.

L'iscrizione, registrata su una tessera personale, permette l'uso di tutti i servizi offerti dalla Biblioteca.

La tessera è personale e la raccolta dei dati per l'iscrizione rispetta la legge sulla riservatezza dei dati personali.

Per i minori di 18 anni è necessaria l'autorizzazione scritta di un genitore o di chi esercita la potestà.

I dati personali degli utenti sono riservati e vengono utilizzati esclusivamente in relazione alla fruizione dei servizi della Biblioteca, salvo eventuali diversi accordi esplicitamente autorizzati dall'utente.

L'utente è tenuto a comunicare tempestivamente eventuali cambiamenti di residenza e telefono.

La Biblioteca di Maddaloni aderisce dal 2022 al Polo Napoli del Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN), una rete che riunisce le biblioteche italiane promossa dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, con la cooperazione delle Regioni e delle Università, e coordinata dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU).

La Biblioteca dispone di un servoscala con pedana per disabili in carrozzella.

La Biblioteca mette a disposizione il proprio personale per favorire la consultazione dei materiali da parte di tutti gli utenti.

La Biblioteca predispone degli spazi per lo studio, la consultazione e la lettura del materiale documentario di cui dispone. Gli utenti possono usufruire delle sale di lettura della Biblioteca anche per studiare con libri propri.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

Nelle sale di lettura deve essere rispettato il silenzio e il comportamento deve essere tale da non arrecare danno ai documenti o disturbo agli altri utenti.

La persona che si renda responsabile di un reato contro il patrimonio della Biblioteca, o tenti di asportare il materiale, danneggiarlo o danneggiare i locali o gli strumenti, fermo restando ogni responsabilità civile o penale, viene escluso dai servizi della Biblioteca.

La Biblioteca garantisce a tutti la consultazione libera e gratuita del catalogo denominato OPAC (Online Public Access Catalog) collegandosi all'indirizzo <https://polosbn.bnnonline.it/SebinaOpac/.do>

### Servizio di prestito locale

Il prestito è gratuito. Per accedere al prestito l'utente deve iscriversi alla Biblioteca.

Sono ammessi al prestito tutti i libri delle sezioni generali per adulti e per ragazzi e quelli dei fondi donati dai privati.

Sono esclusi dal prestito:

- tutti i libri della sezione di storia locale,
- le ristampe anastatiche,
- le opere a carattere enciclopedico e in continuazione,
- i dizionari,
- i manoscritti,
- i testi rari,
- i VHS,
- i CD Rom,
- i testi antichi
- il materiale a stampa della sezione musicale.

La durata del prestito dei documenti disponibili è di 15 giorni per un singolo libro e 30 giorni per due libri.

Il prestito è personale, non può essere trasferito ad altri e deve concludersi con la restituzione dei documenti entro il termine di scadenza.

L'utente non può prendere in prestito più di 2 opere contemporaneamente.

Il materiale già in prestito può essere prenotato.

Il prestito è rinnovabile, qualora nessun altro utente abbia nel frattempo prenotato quello stesso documento.

L'utente che intende rinnovare il prestito può farlo telefonicamente.

Il ritardo nella riconsegna dei documenti oltre il 30° giorno, comporta l'esclusione temporanea dal servizio fino alla restituzione del documento.

I lettori sono responsabili della conservazione dei materiali ricevuti in prestito e in consultazione dalla Biblioteca.

Nel caso in cui danni o atti di negligenza rendano inutilizzabile il documento, il lettore è tenuto al riacquisto. Se il documento è fuori commercio, il lettore deve rifondere il prezzo del documento.

### Servizio di consulenza bibliografica, reference e accesso a banche dati

L'accesso al patrimonio bibliografico avviene tramite il personale della Biblioteca che fornirà la dovuta consulenza. Il servizio di reference e accesso alle banche dati è garantito dal personale mediante l'utilizzo degli appropriati strumenti multimediali e attraverso l'assistenza nella ricerca.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

### Servizio Internet

La Biblioteca offre l'accesso gratuito ad Internet, previa autorizzazione mediante rilascio di una password, riconoscendone l'importanza per il soddisfacimento delle esigenze di ricerca degli utenti. La biblioteca riconosce l'importanza cruciale di Internet nel soddisfare le esigenze di ricerca e informazione della sua utenza. Internet rappresenta una risorsa aggiuntiva di notevole valore, complementare alle fonti tradizionali, e la sua disponibilità è in linea con la missione e gli obiettivi della Biblioteca in termini di studio, ricerca e documentazione. L'accesso gratuito a Internet mira a offrire agli utenti un ampio spettro di risorse online, facilitando la consultazione di materiali digitali e la ricerca di informazioni attuali e rilevanti.

### Sezione ragazzi

La Biblioteca Comunale di Maddaloni propone di:

- Sviluppare e sostenere nei bambini l'abitudine ed il piacere di leggere e di apprendere;
- Usare la biblioteca abitualmente;
- Offrire opportunità per esperienze dirette di produzione ed uso dell'informazione per la conoscenza, la comprensione, l'immaginazione ed il piacere;
- Incoraggiare coscienza e sensibilità culturali e sociali;
- Condividere il patrimonio bibliotecario con l'intera comunità scolastica;
- Conoscere e valorizzare, tramite la catalogazione, il complesso processo lavorativo che porta all'ingresso di un libro in biblioteca;
- Rendere autonomi tutti i bambini, ad accedere alla cultura ed alla informazione scritta.

Presso la Biblioteca Comunale di Maddaloni è disponibile un ampio patrimonio bibliografico per bambini e ragazzi dai 2 ai 16 anni. Il patrimonio comprende materiali diversificati sia per tipologia che per contenuti, accuratamente organizzati in scaffali appositamente dedicati.

Attraverso iniziative e programmi educativi, la Biblioteca Comunale si propone di sostenere e arricchire il percorso formativo dei giovani lettori, contribuendo così alla formazione di cittadini consapevoli e appassionati di cultura. La collaborazione con le istituzioni scolastiche e altri partner è fondamentale per creare un ambiente sinergico che favorisca la crescita intellettuale e il piacere della lettura tra le nuove generazioni.

### Sezione fumetti

La sezione fumetti comprende:

- Fumetti e graphic novel sia per bambini che per adulti
- Supereroi
- Manga
- Saggistica e critica
- Opere classiche

Questa sezione è appositamente progettata per soddisfare gli amanti dei fumetti di tutte le età, garantendo un'ampia varietà di stili e generi per accontentare i diversi gusti e interessi della nostra comunità di lettori.

### Sezione di storia locale

La Biblioteca Comunale di Maddaloni ospita la Sezione di Storia Locale, un ricco archivio che conserva documenti e testi relativi alla storia del territorio e della regione. Questa sezione rappresenta una biblioteca storica intrinsecamente legata al patrimonio culturale di Maddaloni e alle sue radici. Essa costituisce una risorsa inestimabile per gli studiosi e i ricercatori i quali frequentemente scelgono di concentrare le proprie tesi e studi sulla storia della nostra antica città.

### Sezione generale: narrativa e saggistica



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

La sezione generale della biblioteca comprende una vasta gamma di opere, tra cui narrativa e saggistica.

Gli scaffali ospitano libri di vario genere e argomento, offrendo agli utenti una ricca selezione di opzioni per la lettura. Questo spazio include romanzi, racconti, biografie, saggistica su temi diversi, manuali, e molto altro. La sezione generale è progettata per soddisfare una vasta gamma di interessi e curiosità, rendendo la biblioteca un luogo ideale per gli amanti della lettura alla ricerca di nuove avventure letterarie o informazioni approfondite su svariati argomenti.

La biblioteca si impegna a mantenere e arricchire costantemente questo patrimonio, contribuendo in modo significativo alla preservazione e alla diffusione della conoscenza storica locale.

### Sezione ipovedenti

La sezione dedicata agli ipovedenti presso la biblioteca è concepita come un ambiente progettato per fornire materiali e risorse accessibili a coloro che presentano difficoltà visive o parziali. L'obiettivo fondamentale di questa sezione è assicurare l'accessibilità e promuovere l'inclusione di tutti gli utenti, indipendentemente dalle loro capacità visive.

Attualmente, la sezione dispone di 92 libri a caratteri ingranditi, mirati a facilitare la lettura per coloro che affrontano problemi visivi. Questa iniziativa mira a superare le barriere fisiche ed educative, consentendo a chiunque abbia difficoltà visive di godere appieno delle risorse offerte dalla biblioteca.

La biblioteca si impegna a mantenere e ampliare costantemente questa sezione, garantendo così che gli utenti ipovedenti abbiano accesso a una vasta gamma di materiali, contribuendo in tal modo a rendere il contesto bibliotecario un luogo inclusivo e aperto a tutti. La visione sottostante è quella di offrire opportunità di lettura e apprendimento paritetiche, affinché la biblioteca possa essere un punto di riferimento accessibile e accogliente per l'intera comunità.

### Sezione giornali e riviste

La sezione dedicata ai giornali e alle riviste nella biblioteca è un'area dedicata alla consultazione di pubblicazioni periodiche, che comprende giornali locali, nazionali, periodici e riviste. La sezione giornali e riviste include un'area di lettura confortevole con tavoli e sedie per consentire ai visitatori di consultare i periodici in modo comodo.

### Attività di promozione della lettura effettuata con le scuole del territorio

La Biblioteca Comunale di Maddaloni si impegna attivamente nella promozione della lettura tra gli studenti delle scuole dell'obbligo del territorio, offrendo una varietà di servizi e attività pensati per coinvolgere docenti e classi scolastiche.

I servizi proposti sono progettati per sviluppare competenze di lettura, stimolare la creatività e accrescere la consapevolezza sull'importanza della lettura tra i giovani studenti. La Biblioteca riconosce il ruolo fondamentale che la lettura svolge nello sviluppo intellettuale e culturale degli individui e si impegna a contribuire alla formazione di lettori appassionati e informati.

Le attività di promozione della lettura includono iniziative come incontri con autori, laboratori creativi, sessioni di lettura guidata e altre proposte interattive. Questi momenti mirano non solo a fornire accesso a una vasta gamma di materiali di lettura, ma anche a creare un ambiente stimolante che incoraggi la partecipazione attiva e la scoperta del piacere della lettura.

### Personale

Il Personale addetto alla Biblioteca, ispirandosi ai principi di uguaglianza e imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, stabilisce rapporti di collaborazione con tutti gli utenti.

Tra i compiti primari i bibliotecari hanno:



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

1. **Assistenza e consulenza:** Il personale fornisce assistenza e consulenza agli utenti, aiutandoli a trovare libri, rispondendo alle loro domande e guidandoli nell'uso delle risorse della biblioteca.
2. **Selezione e catalogazione:** il personale seleziona nuovi libri e risorse per la biblioteca, li catalogano e li mettono a disposizione degli utenti, assicurandosi che il catalogo sia accurato e aggiornato.
3. **Organizzazione e gestione:** il personale è addetto all'organizzazione e alla gestione delle collezioni della biblioteca, assicurando che i libri siano ben posizionati sugli scaffali e che la biblioteca sia un luogo accogliente e ordinato.
4. **Promozione della lettura:** Il personale addetto promuove la lettura attraverso attività come presentazioni di libri, letture ad alta voce e altre iniziative per coinvolgere gli utenti nella lettura e nell'apprendimento.
5. **Formazione degli utenti:** il personale fornisce istruzioni agli utenti sulla ricerca e l'uso delle risorse della biblioteca, inclusi database, catalogo online e strumenti di ricerca.
6. **Acquisizioni:** il personale si occupa di gestire l'espansione delle collezioni bibliotecarie attraverso l'acquisizione di nuovi materiali, con particolare attenzione alla congruenza con il bilancio disponibile e alle necessità espresse dagli utenti. Inoltre, è responsabile della preparazione e presentazione delle istanze di finanziamento in seguito a bandi emessi dalle istituzioni competenti, come il ministero e la regione, al fine di assicurare il necessario sostegno finanziario per lo sviluppo e l'arricchimento delle risorse bibliotecarie.
7. **Collaborazione con altre istituzioni:** collabora con scuole, università, organizzazioni locali e altre biblioteche per promuovere l'accesso alle risorse e alle opportunità di apprendimento.
8. **Formazione professionale:** mantiene aggiornate le proprie competenze professionali partecipando a corsi di formazione e conferenze per rimanere al passo con le nuove tendenze e tecnologie nel campo delle biblioteche.

### Rapporti con gli utenti:

I rapporti con gli utenti sono attentamente coltivati, fondandosi su principi chiave orientati alla promozione della fruizione delle risorse e dell'apprendimento. La biblioteca si impegna a fornire un'assistenza e un sostegno personalizzati, riconoscendo le esigenze individuali degli utenti e offrendo risposte mirate alle loro richieste e necessità.

L'obiettivo principale è creare un ambiente accogliente e inclusivo all'interno della biblioteca, dove ogni visitatore si senta benvenuto e abbia accesso alle risorse culturali e educative in modo agevole. La promozione dell'inclusività si traduce in iniziative pratiche, come l'adozione di soluzioni di accessibilità, l'implementazione di servizi dedicati alle diverse fasce di utenza e la sensibilizzazione del personale verso le esigenze specifiche degli individui.

Attraverso un approccio orientato al cliente, la biblioteca si propone di superare le aspettative degli utenti, incoraggiando la partecipazione attiva e sostenendo il loro percorso di apprendimento. La creazione di legami positivi e la cura nell'interazione con gli utenti costituiscono pilastri fondamentali della filosofia della biblioteca, che si impegna a essere un luogo aperto, inclusivo e dinamico per tutta la comunità.

### Sede:

via San Francesco D'Assisi 115 – Maddaloni

Mq superficie biblioteca: 1674,73

mq servizi/sale al pubblico: 579,89

metri lineari scaffalature magazzini: 590,00

metri lineari scaffali aperti: 599,00

posti di lettura: 102

### Orari di accesso:

La Biblioteca Comunale di Maddaloni è aperta al pubblico tutti i giorni feriali secondo il seguente orario:

- Lunedì: 08:30 - 18:30



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

- Martedì : 08:30 - 18:30

- Mercoledì: 08:30 - 18:30

- Giovedì: 08:30 - 18:30

- Venerdì: 08:30 - 18:30

### Contatti:

Telefono:

0823 433 701-702

E-mail:

[biblioteca@comune.maddaloni.ce.it](mailto:biblioteca@comune.maddaloni.ce.it)

PEC:

[uff.biblio@pec.comune.maddaloni.ce.it](mailto:uff.biblio@pec.comune.maddaloni.ce.it)



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

### **CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO CIVICO**

#### **AGGIORNAMENTO**

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale il Museo comunica con gli utenti e si confronta con loro. La Carta identifica i servizi che il Museo si impegna a erogare, conformemente al proprio Regolamento, alle normative vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, il cui soddisfacimento costituisce un obiettivo primario per il Museo.

Nell'aggiornamento della presente Carta (la precedente Carta dei Servizi è stata approvata con la delibera n.18 del 24.05.2011) sono stati considerati i principi enunciati nelle seguenti disposizioni di legge della Repubblica Italiana:

**1994:** Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

**1994:** Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";

**1998:** Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei, art. 150, comma 6, D.L. n. 112;

**1999:** Decreto legislativo n. 286, art. 11;

**2001:** Decreto del Ministero per i Beni e le Attività culturali del 10 maggio "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei";

**2004:** Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto legislativo del 22 gennaio, n. 42;

**2000:** Legge n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali", che prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una Carta dei Servizi, dandone adeguata pubblicità agli utenti;

**2000:** Legge n. 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

**2005:** Legge Regionale 12/2005;

**2009:** Art. 1 comma 1 del D. Lgs.. n. 198/2009;

**2010:** Delibera CIVIT n. 88/2010;

**2012:** Delibera CIVIT n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";

**2016:** D. Lgs.. 33/2013 mod. Con D.Lgs. 97/2016;

**2018:** D.M. n. 113 del 21/02/2018.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta  
Via S. Francesco d'Assisi, n. 36  
Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

L'aggiornamento della Carta dei Servizi, a cura del Museo e previa approvazione in Giunta, è previsto con cadenza triennale e in caso di modifiche della normativa sugli standard dei servizi museali o nuove esigenze di servizio, al fine di accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta sarà resa pubblica attraverso il sito web del Museo, del Sistema Museale Provinciale e del sito del Comune.

### Organizzazione e descrizione della struttura museale

Il Museo è un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità e aperta al pubblico. Il suo scopo primario è custodire, conservare, valorizzare e promuovere lo studio e la conoscenza del patrimonio culturale della città.

L'obiettivo è preservare la memoria, stimolare la curiosità verso il passato e promuovere la conoscenza di strumenti critici utili alla migliore comprensione del presente.

Giuridicamente dipendente dal Comune di Maddaloni, il Museo Civico ne segue gli obiettivi e dispone delle risorse umane e finanziarie gestite direttamente dall'Ente. Le collezioni e le raccolte del Museo sono considerate beni culturali pubblici, parte di proprietà comunale e parte di proprietà statale.

In conformità ai regolamenti organizzativi del Comune di Maddaloni, con deliberazione della Giunta Regionale n. 1991 del 12.12.2008, il Museo Civico ha ottenuto lo "Status di interesse regionale" e ha aderito al Sistema Museale della Provincia di Caserta.

Gli spazi aperti al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili, abbattendo le barriere architettoniche. L'edificio storico che ospita il Museo, il complesso monumentale di Santa Maria dei Commendatis del XVI secolo di proprietà del Comune di Maddaloni, è stato attrezzato con ascensore e servizi igienici dedicati. Il personale di vigilanza assiste le persone con disabilità per garantire un'esperienza museale accessibile.

Il Museo si sviluppa su tre livelli, nel prestigioso complesso monumentale di Santa Maria dei Commendatis del XVI secolo.

Il piano terra ha una funzione polivalente, utilizzato per conferenze, proiezioni, laboratori didattici e occasionalmente come spazio espositivo per mostre.

Il primo piano ospita una sala dedicata all'archeologia, con reperti risalenti all'Era retica del Rame (2800-1800 a.C.) e al III secolo d. C. Un percorso storico illustra le fasi medievali, feudali e borboniche di Maddaloni.

La terza sala è dedicata all'industria della maiolica settecentesca, con dipinti del XVII e XVIII secolo.

Una sezione speciale presenta la collezione di oggetti in oro, argento e corallo appartenenti a San Michele Arcangelo, il protettore della città. Questa raccolta rappresenta il fervore devozionale del popolo maddalonese che, in segno di gratitudine, dona oggetti preziosi all'Arcangelo Michele dopo aver ricevuto il suo aiuto.

Dal 2021 con Delibera di G.M. n. 247 del 15 dicembre 2021, il Museo si è ampliato di una nuova sezione "Gli Antichi Mestieri".

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

Inoltre, è vietato:



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

1. Introdurre animali, salvo quelli necessari per assistere le persone disabili, e qualsiasi oggetto le cui caratteristiche possano rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio o delle strutture.
2. Effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o non conformi alle norme espresse all'ingresso del Museo.
3. Fumare in tutti gli ambienti del Museo.
4. Utilizzare il cellulare all'interno degli spazi espositivi.
5. Consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

### Servizi:

Il Museo offre una vasta gamma di servizi per soddisfare le diverse esigenze della sua utenza:

### Visite:

Possibilità di accesso a tutto il percorso durante gli ampi orari di apertura al pubblico.

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: gratuito.

Visite da parte di gruppi: Visite organizzate al percorso, con o senza guida. Prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scolaresche e gruppi). Destinatari: gruppi organizzati. Accesso: gratuito.

### Consulenza:

Elaborazione di progetti per la realizzazione, revisione e completamento di allestimenti. Destinatari: senza restrizioni. Accesso: da concordare.

**Consulenza bibliografica:** Ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee o utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili online.

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: gratuito.

**Consulenza archivistica:** Consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo. Ricerche archivistiche sui fondi conservati.

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: gratuito.

**Consulenza metodologico-didattica:** Elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici. Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca.

Accesso: da concordare.

**Ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici.**

Destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca.

Accesso: da concordare.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

### Progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee.

Destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati.

Accesso: da concordare.

### Progetti culturali:

**Eventi culturali:** Organizzazione e realizzazione di incontri con autori, presentazioni di volumi, conferenze, convegni e seminari.

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: gratuito.

**Eventi espositivi:** Progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti, interne o per conto terzi.

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: secondo i casi.

### Formazione e didattica:

**Attività didattica:** Attività articolate e diversificate per livello di scuola e argomenti, svolte in sede, sul territorio o a distanza.

Destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado.

Accesso: gratuito.

**Formazione permanente agli adulti:** Organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti.

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: gratuito.

**Assistenza tesi:** Tutoraggio per laureandi con assistenza nella ricerca e consulenza sulla redazione dell'elaborato.

Destinatari: laureandi.

Accesso: da concordare.

### Promozione e comunicazione:

**Prodotti editoriali:** Realizzazione di guide, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati.

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: gratuito.

### Contributi specifici per il portale.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: gratuito.

### Distribuzione dei prodotti editoriali

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: a pagamento.

**Oggettistica:** Distribuzione di oggetti, poster, CD-ROM, video, gadget, ecc.

Destinatari: senza restrizioni.

Accesso: gratuito.

**Comunicazione in rete:** Aggiornamento del sito web.

Per ulteriori informazioni sui servizi offerti, gli utenti possono rivolgersi direttamente alla sede museale o contattare il Museo all'indirizzo di posta elettronica [museo@comune.maddaloni.ce.it](mailto:museo@comune.maddaloni.ce.it)

### Standard di qualità:

Il Museo si impegna a mantenere elevati standard di qualità, seguendo le prescrizioni del Decreto Ministeriale del 10 maggio 2001. La Carta dei Servizi delinea i valori standard di riferimento garantiti, oltre agli indicatori che il Museo si propone di raggiungere.

### Status Giuridico:

Normazione: Possesso di un Regolamento (delibera consiliare n. 8 del 31.1.2003).

### Programmazione e Risorse Finanziarie:

Programmazione e Controllo: Utilizzo di strumenti di programmazione per le attività, con l'approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti.

Strumenti di Rendicontazione e Controllo: Approvazione dei documenti di rendicontazione a fine esercizio.

### Strutture e Sicurezza:

Sicurezza: Presenza di sistemi antifurto, antincendio e videosorveglianza, regolarmente verificati. Impianti ad alta tecnologia. Guardiania adeguata. Dispositivi di sicurezza per gli ambienti, rispettando le normative di base e segnaletica di sicurezza.

Confortevolezza: Pulizia giornaliera, illuminazione adeguata, temperatura controllata negli spazi espositivi e nelle sale di consultazione.

### Accessibilità:

Utenti in Generale: Idoneità dell'accesso esterno.

Utenti Disabili: Possibilità di accesso per i disabili e parcheggio riservato.

### Organizzazione e Risorse Umane:

Organizzazione: Presenza di una figura professionale con del museo e personale qualificato.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

**Funzioni Fondamentali:** Tutte le funzioni fondamentali sono garantite; direzione, conservazione, didattica, custodia.

**Professionalità:** Personale con titoli di studio e esperienza, rispettando i requisiti previsti dai profili professionali.

**Aggiornamento:** Formazione e autoformazione con un monte ore annuo adeguato.

### **Gestione e cura delle collezioni:**

**Conservazione:** Monitoraggio delle condizioni di conservazione, riscontri inventariali annuali.

**Ordinamento e Catalogazione:** Presenza di inventari e cataloghi, modalità di redazione verificate.

**Servizi al Pubblico del Museo:**

### **Accessibilità:**

L'orario di apertura al pubblico è ampio, con 36 ore settimanali, incluso sabato (con la domenica su prenotazione) (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta).

### **Accoglienza:**

Massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna.

Facility di accesso al punto informazioni e prenotazioni.

Esposizione del nome completo del Museo, degli orari di apertura e del cartello del Sistema Museale all'esterno.

Pianta di orientamento esposta all'ingresso.

Segnalazione dei vari servizi come bagni, ascensore, ecc.

Presenza costante di un operatore, durante gli orari di apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e mail).

### **Sussidi alla Visita**

Disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali come cataloghi e opuscoli.

Identificazione di ciascuna opera esposta.

Periodico aggiornamento della Guida al Museo.

Mediamente redatti e distribuiti annualmente circa 6 prodotti editoriali.

Completezza dell'apparato didascalico.

Presenza di diorami e plastici.

Apertura di una sala multimediale con installazioni e visione interattiva di CD-ROM.



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

### Visita Guidata

Accessibilità del servizio prenotazioni.

Professionalità della guida, se richiesta.

Punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e mail, negli orari di apertura del Museo.

Disponibilità di guida in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale.

Didattica:

### Pianificazione delle attività

Redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche.

Realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati, con prenotazione obbligatoria.

### Consultazione

Messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio, compresi database elettronici e postazioni internet.

Accessibilità ai luoghi della consultazione del patrimonio, con consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi.

Distribuzione in sala di consultazione entro mezz'ora.

### Prestito

Avvio della pratica di prestito del materiale archivistico, grafico e iconografico entro 15 giorni lavorativi, con modulistica disponibile.

Prestito del materiale bibliografico e filmico immediato (in presenza).

Progetti di Ricerca e Consulenze Specializzate:

### Contenuto scientifico nei progetti di ricerca.

Presenza di cultori esperti.

Consulenze specializzate tempestive, con presenza in giornata o secondo concertazione, telefonica/epistolare entro 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione.

### Eventi Culturali:

Programmazione di mediamente 30 eventi culturali annualmente, anche in collaborazione con l'associazionismo locale e le istituzioni scolastiche.

### Informazione e Comunicazione al Pubblico

Comunicato stampa tempestivo per eventi specifici (minimo quattro giorni prima dell'evento).



## COMUNE DI MADDALONI

Provincia di Caserta

Via S. Francesco d'Assisi, n. 36

Cod. Fis. 80004330611 – P.I. 00136920618

Divulgazione mediante periodico e/o sito del Comune/Museo, con aggiornamento tempestivo delle news.

### Partecipazione degli Utenti e Difesa dei Diritti

Per garantire la qualità del servizio offerto, la conformità agli standard, la soddisfazione dell'utenza e l'opportunità di miglioramenti, il Museo svolge periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi. Ciò include la valutazione del tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza e l'analisi dei dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Per assicurare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra realtà simili, il Museo adotta metodologie definite unitariamente nel Sistema Museale Provinciale.

Il Museo rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti attraverso diverse modalità, tra cui:

- Indagini e questionari periodici.
- Raccolta di reclami e suggerimenti.
- Predisposizione di una cassetta al Museo per la raccolta di feedback.
- Utilizzo di strumenti online per la raccolta di opinioni.

I reclami possono essere presentati in forma orale, scritta, telefonica, via fax o posta elettronica. Devono includere le generalità, l'indirizzo e il recapito del proponente e devono essere indirizzati al Direttore del Museo. Su richiesta, il Museo si impegna a fornire una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi.

L'insieme dei reclami costituirà un rapporto annuale redatto dal Direttore, il quale lo sottoporrà all'attenzione della Giunta per le relative valutazioni. La Giunta esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

Grazie alle analisi condotte, che includono l'affluenza del pubblico, i risultati dei questionari, i reclami e i suggerimenti raccolti, l'Ente si impegna a fornire una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla loro ricaduta sociale. Questo viene documentato attraverso la redazione di un Bilancio Sociale.

### Analisi di Impatto Sociale:

**Monitoraggio delle Visite:** Implementazione di un sistema oggettivo di rilevamento attraverso un registro presenze. Verifica accurata e sistematica del numero effettivo di visitatori.

**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 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.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della presente Carta dei servizi, inoltrandoli alla Responsabile del Museo, via N. Bixio 197 e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo: [museo@comune.maddaloni.ce.it](mailto:museo@comune.maddaloni.ce.it)