



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Area Geografica	Regione
Centro	Abruzzo
Indirizzo	
Loc. Monte Pallano	
Città	Cap
Tornareccio	66046
Denominazione	
Area archeologica di Monte Pallano	
Email	Responsabile
erika.pischedda@cultura.gov.it	Funzionario archeologo Erika Pischedda
Telefono Ufficio	
0871 331668	

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2000

Notizie storiche

Monte Pallano è uno dei siti archeologici più importanti dell'Abruzzo meridionale, situato nella valle del Sangro, in provincia di Chieti. La sua storia attraversa epoche diverse, dalla presenza sannitica fino alla romanizzazione.

L'area era abitata già tra il VI e il V secolo a.C. dai Frentani e da popolazioni sannitiche. La posizione strategica permetteva il controllo della valle del Sangro e delle vie di comunicazione tra Adriatico e Appennino.

Le famose mura megalitiche o "Mura Paladine" risalgono probabilmente al IV-III secolo a.C. e furono costruite con enormi blocchi calcarei disposti in opera poligonale a scopo difensivo. Alcuni tratti raggiungono ancora oggi circa 5 metri di altezza.

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

Il sito si inserisce nel contesto della civiltà italo-sannita, sviluppatasi tra il V e il III secolo a.C., in un periodo caratterizzato dal confronto tra le popolazioni appenniniche e l'espansione di Roma. Grazie alla sua posizione dominante sulla Valle del Sangro, Monte Pallano costituiva un fondamentale punto strategico di controllo delle vie commerciali e militari tra l'Adriatico e l'entroterra appenninico. Nel contesto nazionale, il sito assume particolare importanza perché contribuisce alla conoscenza delle culture italiche preromane, spesso meno note rispetto alle grandi civiltà etrusca e romana. Monte Pallano rappresenta inoltre un esempio significativo di integrazione tra patrimonio archeologico, paesaggio naturale e tradizioni agropastorali dell'Appennino abruzzese.

Missione

Favorire la ricerca e la diffusione delle conoscenze riguardanti il patrimonio culturale italiano rappresentato nei luoghi della cultura, al fine di condividerne valori e originalità con il resto del mondo. Lavora per assicurare l'accessibilità totale e la fruizione del patrimonio culturale monitorando l'efficienza e la qualità dei servizi al pubblico, per fidelizzare i pubblici dei luoghi della cultura anche attraverso l'impiego di nuove tecnologie e dei social media.

Sostiene la nascita di reti territoriali che coinvolgono diversi attori, nell'ambito delle loro competenze, al fine di valorizzare

pienamente il patrimonio culturale nel suo complesso.

Compiti e servizi

Rendere accessibile e comunicare il patrimonio culturale, garantendo i servizi di tutela, accoglienza e promozione.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

0

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Erika

Cognome

Pischedda

Qualifica

Funzionario archeologo

Telefono Ufficio

+39 0871 331668

Email

erika.pischedda@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Giorni di apertura

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

Numero di giorni di apertura annua

365

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

Si

Presenza di social media

No

Biglietteria

- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

Acquisto del biglietto

- Acquisto non previsto

Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Acquisto non previsto	No
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	
No	
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	
No	
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Non presente	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Parcheggio riservato	
No	
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	
Parzialmente	
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe 	
Fruizione	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Zone di sosta	Area Wi-Fi
No	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
No	No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	No

Guide brevi	
Non presenti	
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Non presente
Nursery	
No	
Valorizzazione	
Promozione programmata degli eventi espositivi	L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
<ul style="list-style-type: none"> • Nessuna 	No
Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi	Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo
No	No
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione

No

No

Attività di alternanza scuola/lavoro**Visite e percorsi tematici**

No

- No

Laboratori artistici e di animazione**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

- No

Progetti in convenzione con le scuole**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

- No

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

