



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	
Corso Gabriele Manthonè 116	
Città	Cap
Pescara	65100
Denominazione	
Museo "Casa Natale di Gabriele D'Annunzio"	
Sito Web	Email
https://museiabruzzo.cultura.gov.it/luoghi-della-cultura/602-museo-casa-natale-di-gabriele-dannunzio/	man-ch@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono Ufficio
Nadia Castelnuovo	08560391

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1927

Notizie storiche

La casa in cui nacque Gabriele d'Annunzio il 12 marzo 1863 fu dichiarata Monumento Nazionale il 14 aprile del 1927 con Regio decreto, per tutelarla come luogo d'importante interesse storico e per commemorare la madre del Poeta, Luisa De Benedictis. L'edificio, d'impianto settecentesco, ha subito diversi interventi di restauro che ne hanno conservato la tipologia di casa borghese ottocentesca e le decorazioni parietali interne.

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

Il Museo è collocato al primo piano dell'edificio di proprietà della famiglia d'Annunzio a partire dall'800. Il percorso prevede la visita delle singole stanze della "casa-museo" ed è lo stesso che d'Annunzio descrive nelle pagine del Notturmo quando rievoca la sua ultima visita alla madre, nel 1915. Le prime cinque stanze conservano arredi e mobili d'epoca e decorazioni parietali di particolare pregio artistico: ognuna di esse è illustrata con una didascalia che ripropone i brani del Notturmo. Nelle stanze successive sono collocate vetrine destinate all'esposizione di capi di abbigliamento e accessori del guardaroba del Poeta; lettere e documenti ed edizioni originali; i calchi del volto e della mano. Altre stanze sono destinate all'attività didattica e vi sono esposti pannelli che riportano notizie sul Poeta, arricchite da riferimenti letterari e fotografici e con la ricostruzione degli avvenimenti che lo videro protagonista durante la Prima Guerra Mondiale.

Missione

Scopo del Museo è la conoscenza della figura e dell'opera letteraria del poeta Gabriele d'Annunzio con percorsi sia didattico-divulgativi sia storico-letterari, nonché la conservazione, la tutela e la valorizzazione del patrimonio museale conservato e la promozione di mostre o di altri eventi a carattere culturale, anche in collaborazione con altri Istituti del Mibact e con Enti locali ed Associazioni Culturali. Il Museo si colloca in una città a vocazione turistica e sede di diverse università: si presenta, pertanto, come luogo di visita attiva e partecipata, aperto a tutti i tipi di utenza e di fruizione.

Compiti e servizi

Il Museo ha il compito di assicurare l'integrità dell'immobile e degli arredi mantenendo l'atmosfera originaria della dimora storica; garantire la fruizione delle opere curandone la conservazione e la valorizzazione; approfondire la conoscenza scientifica attraverso lo studio della figura del Poeta, della sua famiglia e del contesto storico-sociale dell'epoca; diffondere la cultura della conoscenza, del rispetto e della valorizzazione dei beni culturali.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

14

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Nadia

Cognome

Castelnuovo

Qualifica

Funzionario Amministrativo

Telefono Ufficio

08560391

Emailnadia.castelnuovo@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

MAR-MER (9-13.30) GIO-VEN (9-19.30) DOM (9-13.30)

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

1 gennaio, 25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

315

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

Sì

Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Ingresso gratuito • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese • Francese • Tedesco • Spagnolo 	<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> • No 	No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala <ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente 100%	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente 100%
Personale dedicato Sì	Personale dedicato <ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza • Amministrativi • Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili <ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione 100%	Sale aperte 14
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato Sì	Pulizia delle sale <ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale 100%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti) <ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	Spazi dedicati alla comunicazione <ul style="list-style-type: none"> • Sala video • Sala destinata alla didattica
Zone di sosta Sì	Area Wi-Fi No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative Sì	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico No
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di

funzionali alle esigenze dell'utenza	climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	No
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
No	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
100%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Didascalie e/o pannelli in braille 	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	zona deposito zaini
Servizi igienici	Nursery

Interni	Sì
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
No	<ul style="list-style-type: none"> • Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
No	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Eventi nell'ambito del Piano di Valorizzazione promosso dal MIC
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Mailing list • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Concessione in uso degli spazi
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	Sì
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Attività per disabili motori, sensoriali o psichici	Altre iniziative
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario
9-13.00	9-13
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione
No	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web

- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9-13

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

Servizi specialistici

Depositi

- No

Archivio

- No

Biblioteca

- No

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Fondazioni

Obiettivi di miglioramento**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Sono in fase di realizzazione progetti di miglioramento dell'accessibilità, di sussidi multimediali, di riallestimento zona museale con prodotti multimediali.

Iniziative finalizzate al miglioramento**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Sono in fase di prossima realizzazione progetti di adeguamento impiantistico ai sistemi di illuminazione e videosorveglianza; progetti di ristrutturazione della zona front-office/biglietteria. E' in fase di prossima realizzazione anche il progetto per la nuova pavimentazione dell'intero piano terra (comprensivo delle sale destinate alle esposizioni di mostre temporanee) del museo.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

E' in programma il riallestimento di alcune sale museali del primo piano.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

A seguito del progetto di risistemazione delle sale espositive al piano terra, è in programma l'incremento del servizio di concessione di spazi per eventi.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Il museo partecipa agli eventi culturali e alle iniziative nell'ambito del piano di valorizzazione del MIC

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.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

MAN Chieti-DRMN Abruzzo

Tel

085-60391 (Museo Casa Natale di G. d'Annunzio)

Indirizzo / Address

Via Guido Costanzi,2 - 66100 Chieti

Email

man-ch@cultura.gov.it