



## 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Centro	Abruzzo
<b>Indirizzo</b>	
Via Alba Fucens	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Massa d'Albe	67062
<b>Denominazione</b>	
Chiesa di San Pietro e Area archeologica di Alba Fucens	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://museiabruzzo.cultura.gov.it/luoghi-della-cultura/7227-area-archeologica-di-alba-fucens/">https://museiabruzzo.cultura.gov.it/luoghi-della-cultura/7227-area-archeologica-di-alba-fucens/</a>	<a href="mailto:mario.renzi@cultura.gov.it">mario.renzi@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	
Mario Renzi	

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	2022

**Notizie storiche**

La Chiesa di San Pietro in Albe a Massa D'Albe (AQ), è un' ex abbazia benedettina dichiarata monumento nazionale nel 1902. Dal dicembre 2014 il Ministero della Cultura ne affida la valorizzazione alla Direzione Regionale Musei Abruzzo. La chiesa di San Pietro in Albe si erge sul colle di San Pietro, una delle tre colline che circondano Alba Fucens, la città romana fondata nel 304 a.C. ai piedi del monte Velino, presso l'antico lago del Fucino. Alba Fucens viene fondata alla fine del IV sec. a.C. nel territorio degli Equi dopo la loro sconfitta per mano dei romani, in una posizione strategica per il controllo dell'Italia centrale. Gli scavi dell'Accademia Belgica fra il 1949 e il 1979 insieme alle ricerche più recenti hanno riportato in vita la città mettendo in luce gran parte dell'impianto urbano.

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

Le prime testimonianze relative alla presenza di questo luogo di culto cristiano risalgono alla metà del VI secolo d.C., quando il tempio romano di Apollo, del III secolo a.C., fu convertito in chiesa. Il tempio, di cui si conservano tre lati, aveva in origine un portico con quattro colonne. Nel 1915 un violento terremoto provocò ingenti danni a tutto l'edificio, i cui restauri furono eseguiti nel periodo 1955-1957 e comportarono il consolidamento delle strutture portanti tramite l'inserimento di un'intelaiatura in cemento armato. Alba Fucens viene fondata alla fine del IV sec. a.C. nel territorio degli Equi dopo la loro sconfitta per mano dei romani, in una posizione strategica per il controllo dell'Italia centrale. Dell'antico impianto cittadino è oggi possibile ammirare diverse strutture di carattere pubblico e privato che si dislocano intorno alle antiche strade rinominate via del Miliario, via dei Pilastrini e via dell'Elefante. L'area archeologica è liberamente visitabile.

**Missione**

L'istituto assolve alla missione di tutelare, indagare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza

del patrimonio storico-artistico e architettonico locale risalente all'età longobarda e poi romanica. L'edificio consente di far apprezzare, da un punto di vista stilistico, le stratificazioni, le superfetazioni e le evoluzioni susseguitesesi degli anni, partendo da semplice cella monastica a grande abbazia. E' luogo di attività di ricerca riguardante il patrimonio locale abruzzese; di attività culturali, formative ed educative - come conferenze e seminari, lezioni tematiche, visite guidate - rivolte a diverse tipologie di utenti. Si avvale della collaborazione di università e di istituti di ricerca italiani e stranieri, di enti locali e di associazioni culturali e di volontariato che operano nel territorio

### Compiti e servizi

Il museo svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni architettonici e storico-artistici ivi presenti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale.

#### Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

#### Numero totale sale

1

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Mario

#### Cognome

Renzi

#### Qualifica

Funzionario area III

#### Telefono Ufficio

0862 21770

#### Email

[mario.renzi@cultura.gov.it](mailto:mario.renzi@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Apertura serale

- Occasionale

#### Numero di ore giornaliere (min.6)

6

#### Giorni di apertura

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

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

#### 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

<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
No	Sì
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso libero, senza emissione di biglietto</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• In concessione</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	Acquisto non previsto
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
No	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonica</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	Sì
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flyer</li> <li>• Pieghevoli</li> <li>• Mappe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presso il punto informativo</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> </ul>	
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	Sì
<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>	<b>Parcheggio riservato</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	No
<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>	<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muniti di cartellino identificativo</li> <li>• Che parlano inglese o in altre lingue</li> <li>• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di</li> </ul>	No

indicare una persona di riferimento

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

> 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Tecnico-scientifici

**Fruizione**
**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

1

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

No

**Pulizia delle sale**

- Più di una volta a settimana

**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)**

- Meno di una volta a settimana

**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**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**
**Schede mobili**

Sì	Sì
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
100%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>	
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Esterni	No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna</li> </ul>
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
Sì	No

<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	<b>Precisare quali</b>
Sì	Festiv'Alba <a href="https://www.festivalba.it/">https://www.festivalba.it/</a>
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>	
No	
<b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazioni liberali</li> </ul>
<b>Accordi e convenzioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accordi integrati</li> </ul>	
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
Sì	Sì
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Laboratori artistici e di animazione</b>	<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Progetti in convenzione con le scuole</b>	<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>	
In concessione	
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>	<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> </ul>
<b>Documentazione su beni conservati</b>	
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
n.3 record presenti su Sigecweb	< 50%

<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
0	100%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibili on-line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibili on-line</li> </ul>
<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	
<b>Rapporti con il territorio</b>	
<b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</b>	<b>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</b>
Sì	No
<b>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	
<b>Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì, con altri soggetti</li> </ul>	
<b>Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio</b>	<b>È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio</b>
No	Sì, all'interno del museo
<b>Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio</b>	<b>Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini</b>
No	No
<b>Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enti territoriali</li> <li>• Associazioni culturali</li> <li>• Università e istituti di formazione</li> </ul>	
<b>Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social network</li> </ul>	

- Sito web

## 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.)**

ampliamento dei pubblici, integrazione, inclusività, rete territoriale, partecipazione sociale

## 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.)**

zone di sosta, superamento delle barriere architettoniche, percorso per pubblici con disabilità cognitive e psico-sensoriali, postazioni multimediali

## 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

Musei Archeologici nazionali di Chieti-Direzione Regionale  
Musei Nazionali Abruzzo

### Tel

+39 0871 404 392 - +39 0871 331 668

### Indirizzo / Address

Via Costanzi, 3 - 66100 Chieti

### Email

drm-abr@cultura.gov.it