



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	
Via Pianell s.n.c.	
Città	Cap
Chieti	66100
Denominazione	Acronimo
Museo Archeologico Nazionale "La Civitella"	MAN Civitella
Sito Web	Email
https://museiabruzzo.cultura.gov.it/	valentina.belfiore@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono Ufficio
dott.ssa Federica Zalabra	+39 0871 63137

Caratteristiche essenziali

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

Notizie storiche

Il ha sede sull'altura della Civitella, l'acropoli dell'antica Teate Marrucorum. L'area è stata livellata dal Generale Pianell a metà dell'Ottocento per creare una piazza d'armi, poi convertita in campo sportivo. Nel 1965, durante i lavori per la realizzazione della palestra del vicino Istituto Magistrale, in una stipe alle pendici della Civitella sono stati rinvenuti i frammenti ceramici che hanno consentito di ricomporre i frontoni policromi di tre templi di Età Repubblicana e di un edificio minore, tra i materiali esposti nel Museo. Nel 1982 la costruzione di un grande serbatoio idrico nell'area che era ancora occupata dal campo sportivo ha evidenziato la presenza di abbondanti resti dell'Anfiteatro romano, restaurato e visitabile. L'edificio museale, progettato dall'architetto Ettore de Lellis, è stato inaugurato il 18 novembre 2000.

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

Le collezioni museali, formate da reperti datati dal Paleolitico all'Alto Medioevo, illustrano la nascita e lo sviluppo dell'antica Teate e del territorio marrucino. Il percorso espositivo è articolato in tre sezioni: "L'inizio della storia urbana", con materiali databili al III-I sec. a.C. dalle due principali aree sacre dell'antica Teate; "La terra dei Marrucini" con reperti dai vari siti del territorio marrucino dalla preistoria all'età imperiale, fra cui il bronzetto conosciuto come la Dea Madre di Rapino; "Da Roma a ieri", con reperti dalla città romana di Teate, datati dal I sec. a.C., successivamente alla sua trasformazione in Municipium, tra cui il celebre mausoleo di Lusius Storax. L'allestimento comprende infine un'area in cui sono esposti materiali da collezioni preesistenti: l'Antiquarium Teatinum e la Collezione di V. Zecca. Il Museo comprende anche l'area archeologica esterna, con l'Anfiteatro romano, visitabile ed utilizzato per eventi e manifestazioni all'aperto.

Missione

Il Museo Archeologico Nazionale "La Civitella" a Chieti è un'istituzione permanente senza fini di lucro al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva e valorizza, promuovendone lo studio e la ricerca, le proprie collezioni, l'area

archeologica annessa ed il patrimonio storico-archeologico, artistico e culturale della città di Chieti, l'antica Teate, e del territorio circostante, un tempo abitato dalla popolazione dei Marrucini - individuato nella striscia di terra compresa a Nord e Sud tra le valli dei fiumi Pescara/Aterno e Foro, ad Est e Ovest tra le Gole di Popoli ed il mare, al fine di preservare la memoria delle culture di età preistorica, preromana, romana e altomedievale che hanno caratterizzato la storia e lo sviluppo del territorio, di garantire la fruizione pubblica del patrimonio archeologico e culturale che custodisce e di promuoverne lo studio, la divulgazione e la valorizzazione.

Compiti e servizi

Il museo svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni archeologici esposti 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)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

18

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Valentina

Cognome

Belfiore

Qualifica

funzionario archeologo

Telefono Ufficio

+39 0871 63137

Email

valentina.belfiore@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

9:00-19:30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

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

25 dicembre, 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate

Numero di giorni di apertura annua	almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
309	Si
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
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Presso altri musei • 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
Sì	Tra 15' e 30'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Al front office della biglietteria	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> • Mappe di orientamento • Segnali sui percorsi e i servizi • Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	
Sì	
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
Sì	<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	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

Parzialmente	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
> 50%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	18
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
L'inizio della storia urbana, La Terra dei Marrucini, Da Roma a ieri	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	Spazi comunque visitabili
> 50%	L'inizio della storia urbana, La Terra dei Marrucini, Da Roma a ieri
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Meno di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala destinata alla didattica • Sala conferenze
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
Climatizzazione - Presenza di impianti di	Monitoraggio e manutenzione periodici delle

climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
75%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Altro
Audioguide: Altro	
App con audioguida per cellulare gratuita	
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"> • Altro
Strumenti multimediali: Altro	Strumenti online
App con audioguida per cellulare gratuita; monitor con video introduttivi	<ul style="list-style-type: none"> • Sì • QR Code • Altro
Strumenti online: Altro	Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio
3D dei reperti pubblicati su Sketchfab	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche	
<ul style="list-style-type: none"> • Solo su richiesta 	
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro
<ul style="list-style-type: none"> • Altro 	Visite tattili; app con beacon
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 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Nessuna
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	
No	
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 • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti 	
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
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con	

personale qualificato

In concessione

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati**Numero di opere inventariate**

oltre 2.000

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

2392

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su richiesta autorizzata

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

No

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

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- No

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

No

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

No

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

- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Social network
- 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 di pubblici, miglioramento dell'accessibilità per visitatori con disabilità, miglioramento del rapporto con il territorio mediante accordi con gli enti territoriali, gli enti di ricerca, di istruzione, di volontariato

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

Interventi di ristrutturazione dell'edificio e delle sale museali, recupero e ripristino delle installazioni multimediali, miglioramento e ripristino di allestimenti museali, didascalie e supporti informativi e didattici

Aggiornamento e riscontro dell'inventario dei reperti esposti, digitalizzazione delle schede di catalogo e del materiale fotografico

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.)

Convenzioni con enti universitari e istituti scolastici per attività di studio, ricerca, valorizzazione promozione del patrimonio

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

Indirizzo / Address

Via Guido Costanzi 2, 66100 Chieti

Tel

+39 0871 63137

Email

man-ch@cultura.gov.it