



## 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 Costanzi 2  |  |
| <b>Città</b>  | <b>Cap</b>   |
| Chieti  | 66100  |
| <b>Denominazione</b>  | <b>Acronimo</b>  |
| Museo Archeologico Nazionale Villa Frigerj  | MAN VF   |
| <b>Sito Web</b>   | <b>Email</b>   |
| <a href="https://museiabruzzo.cultura.gov.it/">https://museiabruzzo.cultura.gov.it/</a> | <a href="mailto:valentina.belfiore@cultura.gov.it">valentina.belfiore@cultura.gov.it</a> |
| <b>Responsabile</b>   | <b>Telefono Ufficio</b>  |
| dott.ssa Federica Zalabra   | +39 0871 331668; +39 0871 404392   |

**Caratteristiche essenziali**

| <b>Tipo di gestione</b> | <b>Natura giuridica-istituzionale</b> | <b>Anno di Istituzione</b> |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Diretta                 | Statale                               | 1959                       |

**Notizie storiche**

Sede dell'esposizione permanente è la villa ottocentesca appartenuta al barone Ferrante Frigerj, eretta fuori porta fra il 1830 e il 1864, esternamente vicina ai modelli del neoclassicismo lombardo. La villa divenne di proprietà comunale intorno al 1864, quando l'edificio fu destinato a sede dell'Istituto Agrario. In anni immediatamente successivi furono annessi alla proprietà i terreni circostanti e i cancelli del parco furono aperti al pubblico. L'edificio, dopo aver ospitato anche un Istituto Tecnico ed essere stato occupato negli anni della guerra, fu ceduto al demanio e dal 1959, per interessamento dello stesso Cianfarani, fu trasformato nella sede del Museo Archeologico Nazionale.

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

Il MANdA Villa Frigerj ospita le testimonianze dei popoli sabellici di età preromana provenienti dall'intero territorio regionale. I corredi funerari attestano le peculiarità delle singole aree culturali con una diversa apertura agli stimoli di altre popolazioni, ma appaiono accomunati dall'esibizione dei simboli di status e del lusso. L'esposizione permanente è completata al piano terra dagli eterogenei reperti della collezione Pansa, espressione dell'interesse per le civiltà italica, etrusca e romana dell'erudito di origine sulmonese Giovanni Pansa; da una sezione numismatica, con reperti restituiti dal territorio dal IV sec. a.C. Un'ulteriore sezione è dedicata infine alla scultura preromana, che riunisce alcuni tra i più interessanti esemplari della scultura italica, il più noto dei quali è rappresentato dalla statua-stele del guerriero di Capestrano, viva espressione delle peculiarità dell'artigianato locale, ad oggi richiamo di fama internazionale.

**Missione**

Il museo assolve alla missione di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico statale, proveniente dagli scavi nel territorio abruzzese dalle fasi protostoriche a quelle altomedievali. E' luogo di attività di ricerca scientifica, condotta da studiosi italiani e stranieri, riguardante il patrimonio del museo e l'archeologia abruzzese; di attività culturali, formative ed educative - come conferenze, corsi di formazione, lezioni

tematiche, laboratori didattici e visite guidate - rivolte a diverse tipologie di utenti. E' dotato di una biblioteca archeologica e storico-artistica; 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 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)

Non presenti

#### Numero totale sale

17

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Valentina

#### Cognome

Belfiore

#### Qualifica

funzionario archeologo

#### Telefono Ufficio

+39 0871 331668; +39 0871 404392

#### Email

[valentina.belfiore@cultura.gov.it](mailto: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

#### Numero di giorni di apertura annua

309

#### 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>   |
| Si  | Si   |
| <b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>                              | <b>Biglietteria</b>  |
| Si  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso a pagamento</li> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Ingresso libero, senza emissione di biglietto</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Possibilità di riduzioni</li> </ul>                   |
| <b>Acquisto del biglietto</b>   | <b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Presso altri musei</li> <li>• On line c/o sito web del museo/polo</li> </ul>                  | Meno di 30'  |
| <b>Possibilità di prenotazione</b>  | <b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>   |
| Sì  | No   |
| <b>Modalità di prenotazione</b>   | <b>Tempi di attesa per l'accesso</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</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  | Tra 15' e 30'  |
| <b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>   | <b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>   |
| Al front office della biglietteria  | No   |
| <b>Segnaletica interna</b>  | <b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>   |
| <b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>  | <b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>   |
| Sì  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>   |
| <b>Parcheggio riservato</b>   | <b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>   |
| No  | <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 indicare una persona di riferimento</li> </ul> |
| <b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>   | <b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>  |
|   |  |

|   |  |
|---|--|
| Parzialmente  | > 50%  |
| <b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>                                  | <b>Personale dedicato</b>  |
| 100%  | No   |
| <b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scivoli/rampe</li> <li>• Ascensore</li> </ul>                |  |
| <b>Fruizione</b>  |  |
| <b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>                               | <b>Sale aperte</b>   |
| 100%  | 17   |
| <b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>                                   | <b>Pulizia delle sale</b>  |
| Sì  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornaliera</li> </ul>  |
| <b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>  |  |
| <b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>  | <b>Spazi comunque visitabili</b>   |
| > 50%   | Sale collocate al piano terra e al primo piano del museo.  |
| <b>Zone di sosta</b>  | <b>Area Wi-Fi</b>  |
| No  | No   |
| <b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>                      | <b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>                 |
| Sì  | No   |
| <b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>      | <b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>                          |
| Sì  | No   |
| <b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b> | <b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b> |
| Sì  | Sì   |
| <b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>                       | <b>Schede mobili</b>   |
| Sì  | Sì   |
| <b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>  |  |

100%

|   |   |
|---|---|
| <b>Guide brevi</b>  | <b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>                        |
| A pagamento   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</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>• Gratuito</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> <li>• Disponibili in inglese o in altre lingue</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>      |
| <b>Strumenti online</b>   | <b>Strumenti online: Altro</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> <li>• QR Code</li> <li>• Altro</li> </ul>  | virtual tour; rilievi 3d su Sketchfab                                 |
| <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>• Solo su richiesta</li> </ul> |
| <b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>  |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sussidi in LIS</li> <li>• Mappe tattili</li> <li>• Didascalie e/o pannelli in braille</li> <li>• Esistenza di percorsi specifici</li> <li>• Percorso per non vedenti e ipovedenti</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>  | Guardaroba con armadietti chiusi a chiave                             |
| <b>Servizi igienici</b>   | <b>Nursery</b>  |
| Interni   | No  |
| <b>Valorizzazione</b>   |   |
| <b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>  | <b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>                 |
| Sì  | <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  | Sì   |
| <b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>                               |  |
| No  |  |
| <b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>                       | <b>Precisare quali (2)</b>   |
| Sì  | Università G. d'Annunzio di Chieti-Pescara<br>Università L'Orientale di Napoli             |
| <b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>   | <b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esternamente</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Archeologia</li> </ul>                            |
| <b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b> |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Social network</li> </ul>                      |  |
| <b>Accordi e convenzioni</b>  |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</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>• Sì : con prenotazione/iscrizione</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>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>       |
| <b>Altre iniziative</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</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>• Social network</li> </ul>     |

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

oltre 2.000

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

**Numero di opere esposte**

oltre 2.000

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Disponibili on-line

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

- < 50%
- Disponibili on-line

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Disponibili on-line

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

su richiesta motivata e autorizzata

**Archivio**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

lun-ven su richiesta

**Biblioteca**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

lun-ven su richiesta

**Fototeca**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

lun-ven su richiesta

**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**

- No

**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**

No

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

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; pubblicazione degli atti dell'incontro di studio tenuto a Chieti nel 2024 (Quaderni d'Abruzzo 6), in collaborazione con la Soprintendenza ABAP di Chieti-Pescara.

### **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 331668; +39 0871 404392

### Indirizzo / Address

Via Guido Costanzi 2, 66100 Chieti

### Email

man-ch@cultura.gov.it