



## 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 adoprerà 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**

Sud

**Regione**

Abruzzo

**Indirizzo**

Largo Cavalieri di Vittorio Veneto s.n.c.

**Città**

Celano

**Cap**

67043

**Denominazione**

Castello Piccolomini - Collezione Torlonia e Museo d'arte sacra della Marsica

**Email**[daniele.giorgi@cultura.gov.it](mailto:daniele.giorgi@cultura.gov.it)**Caratteristiche essenziali****Tipo di gestione**

Diretta

**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Anno di Istituzione**

1994

**Notizie storiche**

Il Castello Piccolomini di Celano rappresenta uno dei primi esempi di trapasso dalla rocca medievale di carattere puramente militare al palazzo fortificato rinascimentale. La prima fase del cantiere del corpo principale, avviato nel 1392 su commissione del conte Pietro Berardi, dovette svilupparsi fino al completamento del primo piano, in corrispondenza della cornice marcapiano. I lavori furono ripresi nel 1451 per volere di Lionello Accrociamuro, marito della contessa Covella Berardi, ma si interruppero alla sua morte (1458) all'altezza del piano nobile e del cammino di ronda, che collega le quattro torri d'angolo. La costruzione fu proseguita dal nuovo feudatario, Antonio Todeschini-Piccolomini, che completò il piano nobile e realizzò il loggiato. Il maniero, profondamente danneggiato dal terremoto del 1915, fu successivamente sottoposto ad un'impegnativa opera di restauro, che fu ultimata nel 1960.

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

Il Castello Piccolomini di Celano costituisce un esempio eccezionale della transizione dalla rocca medievale di carattere puramente difensivo-militare al palazzo fortificato rinascimentale, sia nella regione sia nel contesto nazionale.

**Missione**

Il Castello Piccolomini di Celano è un esempio eccezionale nella regione del passaggio dalla rocca medievale di carattere puramente difensivo-militare al palazzo fortificato di età rinascimentale. L'istituto assolve la missione di conservare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico e storico-artistico locale, con particolare riferimento ai rinvenimenti compiuti nel corso del prosciugamento del lago Fucino nel corso del XIX secolo e a beni culturali religiosi provenienti da tutto il territorio marsicano e databili tra il VI e il XVIII secolo. Costituisce un luogo di attività culturali, formative ed educative - conferenze, convegni, visite guidate - rivolte a diverse tipologie di utenti. Si avvale della collaborazione di enti locali e di associazioni culturali 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)**

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

12

**Numero dei visitatori annui**

fino a 50.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Daniele

**Cognome**

Giorgi

**Qualifica**

Funzionario storico dell'arte, Direttore di sito

**Telefono Ufficio**

+39 0863 792922

**Email**[daniele.giorgi@cultura.gov.it](mailto:daniele.giorgi@cultura.gov.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

09:30-18:30

**Apertura serale**

- Occasionale

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

9

**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**

Lunedì; II, IV e V domenica del mese; 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

313

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

No

<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 a pagamento</li> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</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>• 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> <li>• On line c/o sito web del museo/polo</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>
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>• 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>• 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>
Sì	> 50%
<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>	<b>Personale dedicato</b>
< 50%	No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

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

100%

**Sale aperte**

12

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Sale museali (Collezione Torlonia e Museo d'arte sacra della Marsica)

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

Sì

**Pulizia delle sale**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&gt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

Sale museali (Collezione Torlonia e Museo d'arte sacra della Marsica)

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

No

**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**

Sì

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

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento**

<b>dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	No
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
75%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Non presenti	<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>• 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> <li>• Ad orari fissi</li> <li>• Disponibili in inglese o in altre lingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazioni audio/video</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>• Didascalie e/o pannelli in braille</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>	Non presente
<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>
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	Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	<b>Precisare quali</b>
Sì	Covella Film Festival, Premio Tommaso da Celano, Anno Federiciano
<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>• Cartellonistica</li> <li>• Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concessione in uso degli spazi</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>
Sì	<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>• 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>• 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>
150	

&gt; 50%

**Numero di opere esposte**

135

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

&gt; 50%

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

- > 50%
- Disponibili on-line

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

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

- > 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- No

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**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**

- 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**

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:**

- Enti territoriali

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

- Social network

**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.)**

Il castello raggiunge un numero di visitatori annuo di poco inferiore alle 40.000 unità. L'aumento potenziale del numero di visitatori viene attualmente perseguito attraverso il recupero di locali e ambienti non fruibili o sottoutilizzati, in modo tale da ottenere nuovi spazi per l'attuazione di attività di valorizzazione e di promozione culturale.

**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 state realizzate nell'ultimo semestre numerose iniziative: recupero della fruibilità di uno spazio nell'area verde esterna e del loggiato; riallestimento della cappella del Castello; riordino di spazi interni. Sono previsti a breve: riqualificazione della biglietteria, la manutenzione degli infissi, il rifacimento del ponticello in legno di accesso al castello e il riordino degli uffici.

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

Non è prevista la realizzazione di un bookshop, di una caffetteria, di un ristorante. È imminente la riqualificazione della biglietteria, finalizzata al miglioramento del decoro degli spazi destinati all'accoglienza dei visitatori.

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

Non sono previste le attività sopra descritte.

**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 ospita mostre organizzate da soggetti terzi a cadenza occasionale; numerosi eventi organizzati prevalentemente dal Comune di Celano, con il quale è stato siglato un accordo di valorizzazione, di cui è previsto il rinnovo nel 2026.

## **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

Castello Piccolomini - Collezione Torlonia e Museo d'arte sacra della Marsica

### Tel

+39 0863 793730

### Indirizzo / Address

Largo Cavalieri di Vittorio Veneto s.n.c.

### Email

drm-abr.castellopiccolomini@cultura.gov.it