



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 adopererà 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	
Bivio Capodacqua incrocio Colle S.Giacomo	
Città	Cap
Capestrano	67022
Denominazione	
Chiesa di S.Pietro ad Oratorium	
Sito Web	Email
http://museiabruzzo.cultura.gov.it/	man-ch@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono Ufficio
MARCELLO IANNICCA	0871 63137

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	2014

Notizie storiche

La chiesa di San Pietro ad Oratorium sorge nell'amena vallata del Tirino, a pochi passi dal fiume, circondata da una fitta vegetazione boschiva ai piedi delle basse propaggini sud-orientali del gruppo del Gran Sasso. Dista circa 6 km dal centro abitato di Capestrano, cittadina resa famosa dal casual ritrovamento nel 1934, in un terreno agricolo, del Guerriero di Capestrano, celebre statua databile al VI secolo a.C. ed esposta a Chieti nel Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo - Villa Frigerj.

Molto probabilmente esisteva una chiesa già nella prima metà dell'VIII secolo d.C., ma è al re longobardo Desiderio (756-774) che si deve la totale riorganizzazione e la fondazione di una badia, in un luogo strategico a controllo del fondovalle e delle vie di comunicazione, posta tra i possedimenti di San Vincenzo al Volturno, la ricca e potente abbazia di Isernia. Nell'anno 1117, papa Pasquale II consacra la chiesa.

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

Sull'architrave del portale d'accesso della chiesa è presente un'iscrizione, che ricorda la fondazione da parte di Desiderio e i rinnovamenti del 1100. Guardando la facciata in blocchi squadrati di calcare, al visitatore più curioso non sfuggirà la presenza di un concio iscritto, messo in opera capovolto, che reca cinque parole: ROTAS OPERA TENET AREPO SATOR. Queste parole possono essere lette indistintamente da sinistra a destra e viceversa, ma anche dall'alto verso il basso e dal basso verso l'alto. Questa iscrizione è comunemente chiamata "quadrato magico" ed è presente anche in altri luoghi in Europa, tuttavia il suo significato simbolico rimane oscuro e, pertanto, sono state proposte varie interpretazioni e traduzioni. All'interno della chiesa, divisa in tre navate e con tre absidi, è presente un ciborio duecentesco. L'architrave del ciborio è abbellito da un motivo vegetale stilizzato, con un tralcio che nasce dalle fauci aperte di un drago.

Missione

L'Istituto conserva e promuove la conoscenza del patrimonio artistico architettonico e storico del proprio comprensorio. In tale

ambito svolge servizio pubblico volto a favorire la cultura del rispetto e della consapevolezza delle radici storiche. L'edificio monumentale è inoltre utilizzato a richiesta per celebrazioni di eventi religiosi e festival musicali.

Compiti e servizi

Il monumento ha il compito di assicurare la piena fruizione del luogo in sé e delle opere contenute; curare la conservazione del patrimonio e delle opere in esposizione ; 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)

Fino a 5000 mq

Numero totale sale

1

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Marcello

Cognome

Iannicca

Qualifica

Funzionario Direttore

Telefono Ufficio

0871 63137

Email

marcello.iannicca@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Apertura solo su prenotazione

Apertura serale

- Occasionale

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

Numero di giorni di apertura annua

Apertura solo su prenotazione

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

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

No

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Biglietteria

- Ingresso gratuito

No	
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	Sì
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • Telefonica 	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
Non presente	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"> • Disseminato nei dispenser di sala
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano 	
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
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla	Sale aperte

fruizione	1
100%	
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Meno 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)	
<ul style="list-style-type: none"> Meno di una volta a settimana 	
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	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
No	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	
25%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> Gratuito
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	Strumenti multimediali

dei beni: Visite didattiche	• Non presenti
• Su prenotazione	
Strumenti online	
• No	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• No	• No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
• Non presenti	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
• Non presente	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Esterni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
No	• 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
No	No
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Occasionalmente festival musicali, esibizioni cori polifonici di musica sacra; eventi religiosi (matrimoni- comunioni)
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
• Sito web • Social network	• Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Accordi integrati

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social network

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

0

Numero di opere esposte

0

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

- < 50%
- Disponibili on-line

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

No

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 enti e istituzioni culturali

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:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali

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.)

Realizzazione di totem con informazioni sul territorio in cui

sorge l'Istituto. Realizzazione di bookshop per vendita guide e gadget.

Iniziative finalizzate al miglioramento

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

Concessione in uso degli spazi sia interni che esterni.

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.)

Festival di musica Jazz

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

Tel

0871 63137

Email

man-ch@cultura.gov.it