



## 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 di San Clemente   |  |
| <b>Città</b>  | <b>Cap</b>   |
| Castiglione a Casauria  | 65020  |
| <b>Denominazione</b>  |  |
| Abbazia di San Clemente a Casauria  |  |
| <b>Sito Web</b>   | <b>Email</b>   |
| <a href="https://cultura.gov.it/luogo/abbazia-di-san-clemente-a-casauria">https://cultura.gov.it/luogo/abbazia-di-san-clemente-a-casauria</a> | <a href="mailto:emanuele.cavallini@cultura.gov.it">emanuele.cavallini@cultura.gov.it</a> |
| <b>Responsabile</b>   | <b>Telefono Ufficio</b>  |
| Emanuele Cavallini  | 085 8885162  |

**Caratteristiche essenziali**

| <b>Tipo di gestione</b> | <b>Natura giuridica-istituzionale</b> | <b>Anno di Istituzione</b> |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Diretta                 | Statale                               | 1903                       |

**Notizie storiche**

Tra i monumenti medioevali più belli d'Abruzzo, l'Abbazia benedettina di San Clemente a Casauria è sorta lungo l'antico percorso della Via Claudio-Valeria.

La facciata della chiesa è preceduta da un portico a tre fornic sorretti da colonne dotate di capitelli istoriati. Delle tre porte d'accesso, desta maggiore interesse il portale bronzeo centrale, decorato da 72 formelle figurate e corredato da un ricco apparato scultoreo caratterizzante la lunetta, l'architrave e gli stipiti. L'edificio mostra una pianta articolata in tre navate separate da arcate ogivali su pilastri, che conducono ad un transetto sopraelevato con una sola abside semicircolare. Di notevole importanza per la storia dell'arte medievale abruzzese sono gli elementi di arredo religioso che spiccano all'interno della chiesa: l'ambone e il cero pasquale lungo la navata principale e il ciborio che campeggia sul fondo dell'abside.

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

Il Complesso monumentale dell'Abbazia di S. Clemente è costituito dalla chiesa, dall'ex convento (ora adibito a sala multimediale) e da una sala museale. L'Abbazia del IX - XII sec. è un monumento di notevole importanza culturale. La tipologia architettonica romanica - gotica, è completata da una alta qualità scultorea abruzzese. Ha subito varie trasformazioni nei secoli ma conserva la struttura originaria e gli elementi decorativi più significativi. L'Ambone del XII sec., il Candelabro pasquale, il Ciborio e la cripta del IX sec. Rappresenta uno dei monumenti più significativi dell'intero Abruzzo ed è luogo di notevole affluenza turistica.

**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.

Il Complesso monumentale è punto di riferimento per iniziative culturali utilizzando gli spazi a disposizione per mostre,

convegni, presentazioni di libri e momenti musicali e attività di valorizzazione.

### Compiti e servizi

Il Complesso monumentale ha il compito di assicurare la piena fruizione del luogo in sé e delle opere contenute; curare la conservazione tanto del patrimonio in esposizione quanto di quello in deposito; approfondire la conoscenza scientifica delle raccolte; 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)

Oltre 5000 mq

#### Numero totale sale

4

#### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Emanuele

#### Cognome

Cavallini

#### Qualifica

Direttore di sito

#### Telefono Ufficio

085 8885162

#### Email

[emanuele.cavallini@cultura.gov.it](mailto:emanuele.cavallini@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

9:00-13:30 - 9:00-19:30

#### Apertura serale

- Occasionale

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

6

#### 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

#### Numero di giorni di apertura annua

310

#### 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>• Gestione diretta</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>• 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>  |
| 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>• Pieghevoli</li> <li>• Audioguide</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presso il punto informativo</li> <li>• Scaricabile dal web</li> </ul>  |
| <b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>   | <b>Segnaletica interna</b>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</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>• Sì</li> <li>• Mappe di orientamento</li> </ul>  | No  |

|   |   |
|---|---|
| <b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</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 indicare una persona di riferimento</li> </ul> | <b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b><br><br>Sì   |
| <b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b><br><br>> 50%  | <b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b><br><br>100%  |
| <b>Personale dedicato</b><br><br>No   |   |
| <b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scivoli/rampe</li> <li>• Montascale</li> </ul>  |   |
| <b>Fruizione</b>  |   |
| <b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b><br><br>> 50%  | <b>Sale aperte</b><br><br>4   |
| <b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b><br><br>Sì   | <b>Pulizia delle sale</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Più di una volta a settimana</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><br><br>> 50%   |   |
| <b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una volta a settimana</li> </ul>   | <b>Spazi dedicati alla comunicazione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala video</li> <li>• Sala destinata alla didattica</li> <li>• Sala conferenze</li> </ul> |
| <b>Zone di sosta</b><br><br>Sì  | <b>Area Wi-Fi</b><br><br>No   |
| <b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b><br><br>Sì  | <b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b><br><br>Sì  |
| <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>   |
| No  | No   |
| <b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>  |  |
| 50%   |  |
| <b>Guide brevi</b>  | <b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>   |
| Gratuite  | <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>• Postazioni audio/video</li> <li>• Gratuiti</li> </ul>                             |
| <b>Strumenti online</b>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• QR Code</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>• Sì</li> <li>• Disponibili in inglese o in altre lingue</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>• Mappe tattili</li> <li>• Didascalie e/o pannelli in braille</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>   |   |
| No   |   |
| <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>   |
| No   | Sì  |
| <b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>  | <b>Precisare quali</b>  |
| Sì   | INSULA  |
| <b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>  |   |
| No   |   |
| <b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>  | <b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esternamente</li> <li>• Monografie</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arte</li> <li>• Architettura</li> <li>• Archeologia</li> <li>• Storia</li> </ul> |
| <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>• Quotidiani</li> <li>• Network radio-televisivi</li> <li>• Social network</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diritti di riproduzione</li> <li>• Concessione in uso degli spazi</li> </ul>     |
| <b>Accordi e convenzioni</b>   |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</li> <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>• 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>• Sì : con prenotazione/iscrizione</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>  |

- Sì : con prenotazione/iscrizione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

#### Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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

No

#### Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

### Documentazione su beni conservati

#### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

#### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

> 50%

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

- 100%

#### 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

- No

### 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

Sì

#### 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 altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

#### 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

Sì

#### 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
- Operatori economici

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

- Quotidiani
- 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.)

Miglioramento accessibilità e ampliamento dei pubblici.  
L'Abbazia con il suo patrimonio materiale ed immateriale, è

uno dei monumenti medievali più importanti della nazione. Tra gli obiettivi la valorizzazione, mediante molteplici attività, del patrimonio storico ed artistico costituito dalle architetture, dagli apparati ornamentali, della collezione lapidea e dell'area archeologica.

### 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 previsti lavori di adeguamento impiantistico; di abbattimento delle barriere architettoniche e di restauro delle porte di bronzo.

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

biglietteria, concessione in uso degli spazi

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

Restauro delle porte di bronzo; realizzazione di una biglietteria e di miglioramento del percorso esterno archeologico.

#### **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.)**

La rassegna INSULA nasce nell'ambito di un rinnovato impegno profuso nella valorizzazione dell'Abbazia. La rassegna si sviluppa attraverso diversi appuntamenti, in cui si sono alternati tavole rotonde e dibattiti, concerti e proiezioni cinematografiche.

### 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

Abbazia di San Clemente a Casauria

### Tel

085 8885162

### Indirizzo / Address

Via di San Clemente - Castiglione a Casauria (PE)

### Email

drm-abr.sanclemente@cultura.gov.it