



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 Badia, 28	
Città	Cap
Sulmona	67039
Denominazione	
Abbazia di Santo Spirito al Morrone	
Sito Web	Email
https://cultura.gov.it/luogo/abbazia-di-santo-spirito-al-morrone e	emanuele.cavallini@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono Ufficio
Emanuele Cavallini	0864 32849

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1998

Notizie storiche

L'Abbazia di Santo Spirito al Morrone ha rappresentato per secoli il più importante e celebre insediamento della Congregazione dei Celestini nonché il fulcro della vita culturale, religiosa e civile di un vasto territorio. Il complesso monumentale, che occupa una superficie di 16.600 mq., sorge a soli 5 Km dal centro di Sulmona in località Badia, nella fascia pedemontana del Morrone, in un territorio fin dall'antico deputato alla sacralità e da sempre in dialogo con il vicino eremo di S. Onofrio, rifugio prediletto di fra Pietro e con l'imponente Santuario di Ercole Curino. Le origini dell'Abbazia sono legate alla figura di Pietro di Angelerio, monaco benedettino, eremita, fondatore dell'ordine dei Celestini e Papa con il nome di Celestino V. I monaci hanno abitato questo complesso fino al 1806, anno della soppressione degli Ordini religiosi. Nel 1868 viene trasformata in casa di reclusione e sarà tale fino al 1993.

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

Oggi l'Abbazia si presenta come un grandioso complesso monumentale di forma quadrangolare circondato da possenti mura; composto da una monumentale chiesa settecentesca e da un imponente monastero che si articola su cinque cortili interni, tre maggiori e due minori. Dalla chiesa si accede alla quattrocentesca Cappella Cantelmo-Caldora (temporaneamente chiusa per restauri). E' possibile visitare il Refettorio: una vasta sala decorata da pitture murali monocrome realizzate tra il 1717 e il 1719 da Frate Joseph Martinez ed impreziosite da ricche decorazioni in stucco.

Nelle due ampie lunette all'estremità della sala troviamo rappresentate le Nozze di Cana e l'Ultima Cena; negli ovali laterali sono visibili episodi del Vecchio Testamento e storie della vita di San Pietro Celestino, mentre in alto otto medaglioni incorniciano le figure simboliche delle virtù. All'esterno delle cornici in stucco, campeggia la serie di telamoni, che un tempo si integravano con pregevoli arredi lignei.

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.

Compiti e servizi

Il Complesso monumentale ha il compito di assicurare la piena fruizione del luogo in sé e delle opere contenute; preservare e valorizzare il patrimonio opere e di spazi che ha avuto origine dalla storia di fra Pietro Angelerio, papa Celestino V, fino alle vicende dell'ultimo secolo di luogo adibito a istituto di pena ponendolo in relazione con le comunità e i territori circostanti e con l'esperienza dei visitatori sviluppando opportunità di migliore accesso e di conoscenza; curare la conservazione tanto del patrimonio in esposizione quanto di quello in fase di restauro; approfondire la conoscenza scientifica; diffondere la cultura della conoscenza, del rispetto e della valorizzazione dei beni culturali.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

9

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Emanuele

Cognome

Cavallini

Qualifica

Direttore di sito

Telefono Ufficio

0864/32849

Email

emanuele.cavallini@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

martedì, venerdì e sabato 9,00 -19,30; mercoledì, giovedì e domenica 9,00 -13,30

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

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Sì	25 dicembre
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
310	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 • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • On line c/o sito web del museo/polo 	Meno di 30'
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Si	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo 	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
Al front office della biglietteria	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Pieghevoli • Mappe 	<ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura

• Sì	Sì
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
• No	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
• Muniti di cartellino identificativo • Che parlano inglese o in altre lingue	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
> 50%	> 50%
Personale dedicato	
No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
• Scivoli/rampe • Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	
> 50%	
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	• Più di una volta a settimana
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
> 50%	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
• Meno di una volta a settimana	• Sala video • Sala conferenze
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
Sì	Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
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
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
Sì	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
25%	
Materiale informativo/brochure/depliant	Catalogo generale
<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Audioguide	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione
Strumenti multimediali	
<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti 	
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo su richiesta
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	
<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti 	
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 	Non presente

Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Annuale
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	<p>ORIZZONTE CELESTINO NOTTE BIANCA DEL PATRIMONIO CULTURALE CELESTINO UNVOLLENDET</p>
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Esternamente 	<ul style="list-style-type: none"> • Arte • Storia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Accordi integrati 	
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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con 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

100%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

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

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Sì

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

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

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

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- Quotidiani
- 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.)**

Miglioramento accessibilità e ampliamento dei pubblici.
Adeguamento del servizio di accoglienza (parcheggi, nuova biglietteria, zone di sosta, servizi igienici, sale multimediali).

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 e

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

restauro in corso degli affreschi di Cappella Cantelmo -

strutturale di spazi attigui ai Cortili del complesso e di abbattimento delle barriere architettoniche.

Caldora.

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 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.)

Progettazione partecipata con enti e istituzioni culturali del territorio per la programmazione culturale del 2025 in occasione anche del Giubileo; in programma il prestito di due tele appartenute ai beni dell'Abbazia e ora ospitate presso i musei civici di Sulmona; progettazione di una mostra in collaborazione con altre istituzioni; convegni specialistici sulla storia e l'arte del complesso.

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 Santo Spirito al Morrone

Tel

0864 32849

Indirizzo / Address

Via Badia, 28 - Sulmona

Email

drm-abr.santospirito@cultura.gov.it