



## 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>	
Corso Marrucino, 148	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
CHIETI	66100
<b>Denominazione</b>	
CHIESA DI S.DOMENICO AL CORSO	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="http://museiabruzzo.cultura.gov.it/">http://museiabruzzo.cultura.gov.it/</a>	<a href="mailto:marcello.iannicca@cultura.gov.it">marcello.iannicca@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono Ufficio</b>
MARCELLO IANNICCA	0871 073554

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	2014

**Notizie storiche**

La chiesa di San Domenico degli Scolopi sorge a Chieti, lungo la via principale del centro storico, l'elegante corso Marrucino, creato alla fine dell'Ottocento durante la pianificazione urbanistica della città che fece seguito all'Unità d'Italia. Per questo motivo la chiesa è nota anche come San Domenico al Corso. Originariamente la chiesa, annessa al Collegio dei Padri Scolopi - diventato Convitto Nazionale e Liceo-Ginnasio "G. Vico" nel 1861 - era dedicata a Sant'Anna e alla Beata Vergine. L'attuale intitolazione risale agli inizi del '900, quando la chiesa dedicata a San Domenico e gli annessi spazi conventuali furono demoliti per lasciare posto al complesso dei palazzi della Provincia, Prefettura e Questura. La posa della prima pietra avvenne nel 1642, grazie a lasciti testamentari. Dopo la sospensione dei lavori per più di un decennio, la chiesa fu finalmente consacrata nel settembre del 1672.

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

L'edificio ha la facciata in pietra calcarea, dalle forme sobrie, divisa in due ordini da una cornice aggettante e coronata da un timpano spezzato. Sulla destra della facciata svetta il campanile quadrangolare in mattoni, del quale si vedono gli ultimi due ordini, il penultimo con una finestra circolare per lato, quello superiore con monofore. L'interno della chiesa si presenta a navata unica con tre cappelle per lato, arricchite da preziose decorazioni in stucco - realizzate dall'architetto, scultore e decoratore Giovan Battista Gianni, di scuola lombardo-ticinese - e da pitture, nelle quali sono rappresentati racconti biblici. Le bellezze artistiche dell'interno sono completate dal pregevole pulpito con intarsi in radica, dall'altare in marmi policromi e dal monumentale organo settecentesco.

**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 quotidianamente per celebrazioni religiose essendo una delle chiese più

rappresentative dell'intera città

### Compiti e servizi

L'edificio 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)

Inferiore ai 250 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

#### 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](mailto:marcello.iannicca@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

09:00-13:00/ 16:00-19:00

#### Apertura serale

- Occasionale

#### Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

#### 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

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

Si	<b>chiusura di sale</b>
	Si
<b>Biglietteria</b>	<b>Acquisto del biglietto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Gestione diretta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>
<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>	<b>Possibilità di prenotazione</b>
Acquisto non previsto	No
<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>	<b>Modalità di prenotazione</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> </ul>
<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>	<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>
0-15'	No
<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>	<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>
Meno di 15'	Non presente
<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieghevoli</li> </ul>
<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>	<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disseminato nei dispenser di sala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</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>	No
<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>	<b>Parcheggio riservato</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	No
<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>	<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>
Sì	100%
<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> </ul>	

<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
100%	1
<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>	<b>Pulizia delle sale</b>
Sì	<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>	
100%	
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una volta a settimana</li> </ul>	
<b>Area Wi-Fi</b>	<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>
Altro	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
Sì	No
<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>	<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
No	No
<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>	<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>
Sì	No
<b>Schede mobili</b>	<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>
No	25%
<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</b>	<b>Strumenti multimediali</b>

<b>dei beni: Visite didattiche</b>	• Non presenti
• Su prenotazione	
<b>Strumenti online</b>	
• No	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
• No	• No
<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>	
• Non presenti	
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
• Non presente	• Non presente
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
• Non presente	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	• Nessuna
<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	No
<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>	
No	
<b>Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
• Sito web • Social network	• Non presenti

**Accordi e convenzioni**

- Non presenti

**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**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

**Altre iniziative**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

&lt; 50%

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

&lt; 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**

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 altri musei del territorio

**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**

- Quotidiani
- Social network
- Sito web

## Iniziative finalizzate al miglioramento

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

Al momento non ci sono iniziative e/o progetti già programmati volti all'ampliamento delle collezioni

**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.)**

Già realizzati in via sperimentale rassegne di cori polifonici di musica sacra e convegni sulla spiritualità sacramentale.

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

Si valuta la concessione degli spazi per concerti di musica classica e cori polifonici

## 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