

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 comunque 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

Regione

Abruzzo

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Via Tancredi da Pentima snc, Borgo Rivera

Città

L'Aquila

Denominazione

Museo Nazionale d'Abruzzo

Acronimo

MuNDA

Sito Web

[http:// www.museonazionaleabruzzo.beniculturali.it](http://www.museonazionaleabruzzo.beniculturali.it)

Email

munda@beniculturali.it
munda.didattica@beniculturali.it

Responsabile

Mauro Congeduti
mauro.congeduti@beniculturali.it

Telefono

0862 28420
335 5964661

Eventuali Altre sedi

Denominazione Indirizzo

Castello Cinquecentesco, via Benedetto Croce snc, L'Aquila
(sede storica del Museo, attualmente inagibile per lavori di restauro post sisma 2009)

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2015 (nella nuova sede provvisoria); 1951 (nella sede storica)

Notizie storiche

Il Museo Nazionale d'Abruzzo fu inaugurato il 23 settembre 1951 nel Castello Cinquecentesco dell'Aquila. La possente fortezza spagnola, passata dopo la seconda guerra mondiale dal demanio militare a quello delle Antichità e Belle Arti, era stata appositamente restaurata dai danni dell'occupazione nazista.

Nel nuovo Museo confluirono, oltre ai depositi della Soprintendenza ai Monumenti e Gallerie, le raccolte del Museo Civico Aquilano, istituito a fine Ottocento e smantellato nel 1942 per esigenze di guerra. Nel 1958 il Museo accolse lo scheletro fossile di *Mammuthus Meridionalis* rinvenuto nella piana aquilana. Nel 1966, grazie a una convenzione, vi pervennero anche "in deposito provvisorio a tempo indeterminato" le opere del Museo Diocesano d'Arte Sacra, istituito nel 1935. La chiesa aquilana si era del resto già resa benemerita nei confronti dei tesori d'arte della città, curandone, durante i mesi più tragici della guerra, il trasferimento precauzionale nei depositi vaticani, al riparo da bombardamenti e depredazioni.

Negli anni 2010-2015 un accorto intervento di riparazione e ristrutturazione ha adeguato il complesso dell'ex mattatoio comunale dell'Aquila, sito in Borgo Rivera, a ospitare temporaneamente una cospicua e importante selezione delle raccolte del Museo, che il terremoto del 6 aprile 2009 aveva drammaticamente estromesso dal Castello Cinquecentesco, loro sede storica.

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

Nella nuova sede provvisoria, che è dotata di avanzati presidi antisismici, sono esposti importanti reperti archeologici e oltre cento opere di pittura, scultura, oreficeria, recuperate tra le macerie del Castello e mirabilmente restaurate. La sezione archeologica, ospitata nella sala A, esibisce reperti rappresentativi delle civiltà fiorite nel territorio, dalla protostoria ai primi secoli dell'impero romano. Le sale B, C, D ed E raccolgono una straordinaria selezione di capolavori d'arte abruzzese, dal secolo XII al XVI. La sala F, dedicata alla pittura del Seicento, espone tele di pittori caravaggeschi di scuola napoletana. L'importanza archeologica e storico artistica del patrimonio conservato conferisce al Museo un'indiscutibile rilevanza nazionale e sovranazionale, che trova riscontro nelle numerose richieste di immagini e di prestiti che ad esso pervengono dall'Italia e dall'estero.

Missione

Il Museo assolve la missione di tutelare, conservare, ordinare, indagare, esporre al pubblico e valorizzare il patrimonio archeologico e storico artistico ad esso affidato. Esso è sede espositiva e al contempo luogo di ricerca scientifica, aperto a studiosi italiani e stranieri, e di attività culturali, formative ed educative – come conferenze, corsi di formazione, lezioni tematiche, laboratori didattici e visite guidate – rivolte a diverse tipologie di utenti, in primis le scuole di ogni ordine e grado; è aperto alla collaborazione di università e istituti di ricerca, di enti locali e di associazioni culturali e di volontariato che operano sul territorio.

La valorizzazione del patrimonio museale non può prescindere dalla promozione della conoscenza dei territori di provenienza delle opere, nei confronti dei quali il Museo intende assolvere una funzione divulgativa e promozionale.

Ospitando spettacoli, concerti e incontri culturali, il Museo offre un nuovo centro di aggregazione e di vita culturale a un tessuto sociale ancora gravemente lacerato e disperso dalla catastrofe sismica del 2009.

Compiti e servizi

Il Museo ha il compito di assicurare la fruizione delle opere esposte; 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)

900 ca.

Spazi esterni (giardini e parchi)

Cortile est (di accesso pedonale); cortile sud; cortile ovest (parcheggio riservato ai visitatori).

Numero totale sale

7

Numero dei visitatori annui

15.000 ca.

Referente della compilazione della carta

Nome

Mauro

Cognome

Congeduti

Qualifica

Funzionario storico dell'arte

Telefono

0862 28420

Email

mauro.congeduti@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

8,30 - 19,30 (l'emissione dei biglietti cessa mezz'ora prima della chiusura)

Orario di apertura Feriale

8,30 - 19,30

Apertura serale

Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11

Giorni di apertura

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

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Si, il lunedì (possibili aperture straordinarie in relazione a iniziative del MiBACT)

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

25 dicembre, 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto (possibili aperture straordinarie in relazione a iniziative del MiBACT)

Numero di giorni di apertura annua

309

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

Si, in revisione

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

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

Si

Biglietteria

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- Gestione diretta

- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
- Possibilità di riduzioni

Acquisto del biglietto

- In sede

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 10'

Possibilità di prenotazione

Si

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica

Tempi di attesa per l'accesso

0-5'

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

Si, monitor video

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

max. 20'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office/biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Si

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

- Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- Segnali sui percorsi e i servizi

Parcheggio riservato

Si

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Si

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

100%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Guide a terra per non vedenti

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

100%

Sale aperte

100%

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

Tutti

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

Pulizia delle sale

- 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

> 60%

Spazi comunque visitabili

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

Si

Area Wi-Fi

Si (locali espositivi)

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Si

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

Si

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Si

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

No

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Si

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

Si

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Si

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Si (in vendita presso le librerie)

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito (in realizzazione)

Catalogo generale

- Non presente (in corso di realizzazione)

Audioguide

- Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

Strumenti multimediali: Altro

Postazioni video in biglietteria e nei locali espositivi

Strumenti online

- QR Code

Strumenti online: Altro

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Si
- Disponibili in inglese

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro

Non presenti

Servizi di ospitalità

Bookshop

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Si

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Si

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Si

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Si

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Monografie
- Editoria didattica

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

- Servizio civile

Educazione e didattica

Servizi educativi

Si

Didattica affidata in concessione

Si

Attività di alternanza scuola/lavoro

Si

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione

Laboratori artistici e di animazione

- Sì : con prenotazione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : con prenotazione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

Altre iniziative/descrizione

Attività ludico-didattiche e spettacoli per i bambini e le famiglie

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

In concessione

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

No

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

No

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

Mappe interattive

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

9,00 - 15,00

Numero di opere inventariate

2.600

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

148

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

5,6%

Nota:

La percentuale è in relazione alla perdurante indisponibilità della sede storica del Museo, inagibile in seguito al sisma del 2009.

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

- > 50%

- Consultabili in sede

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

- 100%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì, il territorio regionale

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

Altro

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio

Altro

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sono in corso di realizzazione.

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Si

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Si

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Si

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione

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

- Quotidiani
- Mailing list
- Newsletter
- 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.)

Realizzazione di una nuova sede per i servizi di accoglienza, caffetteria e book shop; realizzazione di nuove didascalie bilingui italiano-inglese; realizzazione di un nuovo sito web.

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 in corso i lavori di recupero edilizio di due piccoli edifici destinati a sede di servizi d'accoglienza, caffetteria e book shop.

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

È in programma la riapertura della sezione paleontologica presso il Castello Cinquecentesco dell'Aquila.

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

È in programma l'apertura di Caffetteria e Book shop.

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.)

È in programma per il 2019 un'importante mostra internazionale sul pittore tedesco Carl Borromaus Ruthart (Danzica, ca. 1632 - L'Aquila, ca. 1703). È in corso di redazione il nuovo catalogo generale del Museo, che sarà pubblicato nel 2018.

Altro

È in corso, con il sostegno economico di associazioni culturali attive sul territorio, il restauro dell'intero corpus di dipinti di Carl Borromaus Ruthart appartenenti alle raccolte del Museo.

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.

nello spazio riservato alla carta dei servizi.

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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Indirizzo / Address

Tel

Email

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO / PLEASE COMPLETE USING BLOCK CAPITALS)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS
