



## 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 G. Costanzi, n. 2  
Italia

### Città

Chieti

### Cap

66100

### Denominazione

Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo - Villa Frigerj

### Acronimo

MANdA

### Sito Web

<http://musei.abruzzo.beniculturali.it>

### Email

[marina.nuovo80@gmail.com](mailto:marina.nuovo80@gmail.com)

### Responsabile

Lucia Arbace

**Telefono**

+390871331668

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1959

**Notizie storiche**

Il museo ha sede in una residenza storica, una villa neoclassica progettata dall' architetto Errico Riccio e costruita intorno al 1830 per volere del barone Ferrante Frigerj, membro di una famiglia stabilitasi a Chieti nel XVI secolo, forse di origine lombardo-veneta o spagnola.

La villa, creata per ospitare la collezione d'arte del barone, domina una collina da cui si può ammirare il massiccio della Majella e la vallata sottostante. L'edificio, a pianta quasi quadrata, è articolato in tre piani. Le quattro facciate del piano terreno sono rivestite in bugnato liscio di mattoni, mentre quelle degli altri piani sono in semplici mattoni. La facciata principale, rivolta verso la città, è coronata da un tempietto.

Nel 1864 l'immobile divenne proprietà comunale e fu sede dapprima dell'Istituto Agrario e, successivamente, dell'Istituto Tecnico. Dal 1959 è stato scelto come sede museale grazie all' interessamento di Valerio Cianfarani, soprintendente archeologo tra il 1947 e il 1973.

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

Il museo espone reperti provenienti dai più rilevanti contesti di scavo archeologico - effettuati nel territorio abruzzese e inquadrabili tra le fasi protostoriche e quelle alto-medievali - nonché oggetti raccolti all' interno della collezione Pansa. Grazie a questi reperti, esposti nella ottocentesca villa Frigerj, il museo è piena manifestazione della cultura locale, dalla protostoria all' età contemporanea. Inoltre, l'enorme valore archeologico, epigrafico, storico e storico-artistico delle opere esposte, tra cui, in primis, il celeberrimo "Guerriero di Capestrano", fanno sì che il museo abbia una sicura rilevanza nazionale e che riscontri un interesse anche sovranazionale, attirando l'attenzione di visitatori provenienti da tutto il mondo.

**Missione**

Il museo assolve alla missione di tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico statale, proveniente dagli scavi nel territorio abruzzese dalle fasi protostoriche a quelle altomedievali. Per tale motivo è sede espositiva dei materiali archeologici regionali sopra indicati; è luogo di attività di ricerca scientifica, condotta da studiosi italiani e stranieri, riguardante il patrimonio del museo e l'archeologia abruzzese; di attività culturali, formative ed educative - come conferenze, corsi di formazione, lezioni tematiche, laboratori didattici e visite guidate - rivolte a diverse tipologie di utenti, soprattutto, alle scuole di ogni ordine e grado; è dotato di una biblioteca archeologica (gestione SABAP); si avvale della collaborazione di università e di istituti di ricerca italiani e stranieri, di enti locali e di associazioni culturali e di volontariato che operano nel territorio.

**Compiti e servizi**

Il museo ha il compito di esporre i reperti più significativi provenienti da scavi archeologici condotti in Abruzzo - dalle fasi protostoriche a quelle altomedievali, organizzati secondo criteri topografici ed etnici - dalla Collezione Numismatica e dalla Collezione Pansa.

Il museo svolge servizio pubblico senza scopo di lucro per la fruizione dei beni archeologici esposti e per l'educazione alla cultura del rispetto, della conoscenza e della valorizzazione del bene culturale.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

17

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta**

**Nome**

Marina Maria Serena

**Cognome**

Nuovo

**Qualifica**

Funzionario Archeologo

**Telefono**

3496602911

**Email**

[marina.nuovo80@gmail.com](mailto:marina.nuovo80@gmail.com)

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

9-20

**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

Sì

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

25 dicembre, 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto. Possibili aperture straordinarie negli stessi giorni.

#### Numero di giorni di apertura annua

309

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

In costruzione

#### Presenza di social media

Sì

#### Il museo è presente in altri siti web

Sì

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

Sì

#### 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
- Biglietti cumulativi

#### Acquisto del biglietto

- In sede

#### Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

#### Possibilità di prenotazione

Sì

#### Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

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

No

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

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- 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

**Parcheggio riservato**

No

**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**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

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

100%

**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**

&gt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

I mq fruibili da tutti i visitatori sono il 99% del totale. Solo i letti in osso provenienti da Collelongo e Bazzano, posizionati sullo scalone monumentale del museo, e il rilievo con festoni proveniente da Preturo, posto sul pianerottolo dello scalone, non sono visibili nei loro dettagli da parte di visitatori con ridotta mobilità.

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Solo interna

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

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

Sì

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

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

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

Sì

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

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

75%

**Guide brevi**

Non presenti

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- Non presenti

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Non presenti

**Strumenti online**

- QR Code

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- Sì
- Disponibili in inglese o in altre lingue

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- No

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- 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**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

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

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

No

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

- Sito web
- Quotidiani
- Newsletter
- Social network

#### Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi

#### Accordi e convenzioni

- Servizio civile

#### Educazione e didattica

##### Servizi educativi

Sì

##### Didattica affidata in concessione

Sì

##### Attività di alternanza scuola/lavoro

Si, con un proprio progetto

##### Visite e percorsi tematici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

##### Laboratori artistici e di animazione

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

##### Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

##### Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : senza prenotazione/iscrizione

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

- No

##### Altre iniziative

- Altre iniziative/descrizione

##### Altre iniziative/descrizione

Eventi pubblici a carattere divulgativo, partecipazione agli eventi proposti dal Mibact, laboratori didattici anche interattivi, allestimenti didattici

##### 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**

08:30-13:30 (in biblioteca)

**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**

No

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

- Quotidiani
- Newsletter
- Social network

**Documentazione su beni conservati**

**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

09-15

**Numero di opere inventariate**

3469

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

100%

**Numero di opere esposte**

3469

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

100%

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

- 100%

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

- > 50%

- Consultabili in sede

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

- < 50%
- Consultabili in sede

**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 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, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per tipologia

**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**

Sì

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

- 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
- 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 (potenziamento del percorso museale per visitatori con difficoltà motorie attraverso ausili tecnici, es. sedia a rotelle pieghevole; percorsi didattici per non vedenti/ipovedenti con la realizzazione di sussidi multimediali; videoguide in LIS da caricare su tablet o su QR code; percorsi multisensoriali; laboratori creativi per famiglie).

**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.)**

Nel 2011 il museo è stato oggetto di un programma di rinnovamento, che ha visto la realizzazione di un nuovo allestimento, ampliato nel 2014. Inoltre è stata data maggiore enfasi alla musealizzazione del "Guerriero di Capetrano", grazie al progetto espositivo dell'artista Mimmo Paladino.

Al momento non ci sono ulteriori iniziative e/o progetti già programmati volti all' ampliamento di sale, etc.

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

Nel museo è presente un distributore automatico di bevande calde, bibite fresche e snack.

Al momento non è previsto l'inserimento di bookshop, caffetteria, ristorante, etc.

**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.)**

Il museo organizza mostre temporanee all'interno della sua struttura e partecipa agli eventi culturali e alle iniziative proposte annualmente dal Mibact, come la "Festa dei Musei e la Notte Europea dei Musei", le "Giornate Europee del Patrimonio", la "Giornata Nazionale della Famiglia al Museo", ecc.

**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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Museo Archeologico Nazionale d'Abruzzo - Villa Frigerj

**Indirizzo / Address**

via Guido Costanzi, 2

**Tel**

+390871404392

**Email**

pm-abr@beniculturali.it

(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**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**