



## 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.S. Pianell snc  
Italia

### **Città**

Chieti

### **Cap**

66100

### **Denominazione**

Museo Archeologico Nazionale "La Civitella"

### **Sito Web**

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

### **Email**

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

### **Responsabile**

Lucia Arbace

### **Telefono**

+39087163137

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

2000

**Notizie storiche**

L'area in cui sorge il museo - livellata a metà '800 per creare una piazza d'armi, poi convertita in campo sportivo - è stata indagata archeologicamente per circa 20 anni. Questa ricerca ha messo in luce la parte inferiore dell'anfiteatro di epoca romana imperiale (I secolo d.C.) e gli edifici templari di età repubblicana (II secolo a.C.), eretti sull'acropoli, la parte più alta della città antica. Il museo, inaugurato il 18 novembre 2000, ha sede in un edificio realizzato appositamente per ospitare i reperti provenienti dagli scavi dei templi e dell'anfiteatro, nonché dalla collezione di V. Zecca, dall'Antiquarium Teatino e dagli scavi archeologici di Chieti e dell'area marrucina, coprendo un amplissimo arco cronologico che va dal Paleolitico fino all'Ottocento.

Il fabbricato, pur sfruttando ampi spazi, ha un impatto volutamente non monumentale ed è articolato in più livelli. La struttura e gli arredi sono frutto di una piacevole contaminazione, quasi metafisica, tra antico e moderno

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

Il museo espone i reperti provenienti dagli scavi archeologici condotti a Chieti e nell'area marrucina, nonché facenti parte della collezione di V. Zecca e dell'Antiquarium Teatinum, databili dal Paleolitico al XIX secolo d.C. Grazie a questi manufatti, esposti in un moderno edificio progettato dall'architetto abruzzese Ettore de Lellis e allestiti in una installazione che fa uso di suggestive scenografie e di impianti multimediali, il museo si presenta come piena espressione della cultura locale, dalla preistoria all'età contemporanea. Inoltre, il grande valore archeologico, epigrafico e storico delle opere esposte, tra cui, in primis, il monumento funerario del liberto teatino Lusius Storax, databile ai primi anni del I secolo d.C., e la grande modernità dell'allestimento fanno sì che il museo abbia un considerevole riscontro non solo in ambito locale e nazionale, ma anche sovranazionale, suscitando l'interesse e attirando l'attenzione di utenti provenienti da tutto il mondo.

**Missione**

La missione del museo è tutelare, indagare, ordinare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico statale, proveniente dagli scavi di Chieti e dell'area marrucina, dalla preistoria all'età contemporanea. Pertanto è sede espositiva dei manufatti sopra indicati; è luogo di attività di ricerca scientifica, condotta da studiosi italiani e stranieri, riguardante il patrimonio del museo; 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; di eventi culturali eterogenei (spettacoli musicali, teatrali, etc.); di mostre archeologiche, fotografiche e di arte contemporanea; 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 espone i reperti provenienti dagli scavi condotti a Chieti e nell'area marrucina, dalla collezione Zecca e dall'Antiquarium Teatinum, di varia cronologia, organizzati secondo tre percorsi tematici "L'inizio della storia urbana", "Da Roma a ieri" e "La terra dei Marrucini".

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

18

### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Marina Maria Serena

### Cognome

Nuovo

### Qualifica

Funzionario Archeologo

### Telefono

+393496602911

### Email

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

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

9-19.30

### Apertura serale

- Occasionale

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

10

### 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

100%

### Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

### Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

### Zone di sosta

Sì

### Area Wi-Fi

Sì

### 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**

No

**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**

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

**Strumenti online**

- QR Code

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

- Sì

**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**

- 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**

Sì, con un proprio progetto

#### **Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### **Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

#### **Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

- No

#### **Altre iniziative**

- Altre iniziative/descrizione

#### **Altre iniziative/descrizione**

Eventi pubblici divulgativi, 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: 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**

2392

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

> 50%

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

100%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - 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**

- Sì

**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, 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
- Musei

**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 multimedici; 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.)**

Sono in corso operazioni di risanamento del tetto della struttura.

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

Nella struttura sono presenti spazi destinati a bookshop e caffetteria, ma non è stata rinnovata la concessione.

**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", etc.

## 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 "La Civitella"

**Indirizzo / Address**

via Pianell s.n.c.

**Tel**

+39087163137

**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**