



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 Giuseppe Garibaldi 13
Italia

Città

Popoli

Cap

65026

Denominazione

Taverna Ducale

Sito Web

<http://www.musei.abruzzo.beniculturali.it/musei?mid=66&nome=taverna-ducale>

Email

patrizia.colarossi@beniculturali.it

Telefono

+39 085 986701

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1992

Notizie storiche

La Taverna Ducale risale al secolo XIV per opera della famiglia Cantelmo, giunta in Italia dalla Provenza al seguito degli Angioini. Fu edificata probabilmente da Restaino II nella seconda metà del 1300. Non fu costruita per civile abitazione ma come casa-bottega, per raccogliere le "decime" (tributo su beni o rendite, commisurato alla decima parte del loro valore) che i vassalli dovevano al loro signore per ogni bene prodotto sulla sua proprietà. Tutte queste merci, dapprima raccolte, venivano poi vendute. Successivamente l'edificio divenne anche "Taberna" quando ai tavernieri fu data la possibilità di panificare, per cui ai compratori e viandanti, che si fermavano per l'acquisto delle merci, fu data anche la possibilità di ristorarsi non solo col vino ma anche col pane o altro cibo. Infine la Taverna fu anche albergo, nelle stanze ricavate al piano superiore.

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

Fatta edificare dal duca di Popoli, tra il 1333 e il 1337, è un raro esempio di architettura civile medioevale in Abruzzo. Ammirabile è soprattutto la facciata esterna, eseguita in conci squadrati di pietra calcarea fino all'altezza della fascia marcapiano e caratterizzata dalle bifore, dal portale a ogiva e dalla sequenza degli stemmi che mostrano elementi araldici relativi agli Angioini, ai Cantelmo e ad altre famiglie legate ai signori di Popoli, alternati ad altri stemmi a bassorilievi con figure fantastiche.

La parte più insigne e suggestiva dell'intera facciata è rappresentata, appunto, dalla serie di stemmi intervallati da bassorilievi che compongono un fregio di grande effetto plastico.

Gli stemmi, in tutto otto, mostrano le insegne della casata D'Angiò /Artois (il giglio), dei Cantelmo (il leone rampante "addestrato") e delle famiglie con loro imparentate.

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.

Compiti e servizi

Il Museo ha il compito di assicurare la fruizione delle opere esposte; curare la conservazione del patrimonio in esposizione; approfondire la conoscenza scientifica delle raccolte; diffondere la cultura della conoscenza, del rispetto e della valorizzazione dei beni culturali.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 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

Patrizia

Cognome

Colarossi

Qualifica

Funzionario Informatico

Telefono

0871404392

Email

patrizia.colarossi@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Lunedì-Venerdì 9.00-13.00 Sabato e Domenica (su prenotazione di gruppi)

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

4

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

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

Numero di giorni di apertura annua

260

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

No

Presenza di social media

No

Il museo è presente in altri siti web

No

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

Sì

Biglietteria

- Ingresso gratuito
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

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

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- 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%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

Sale aperte

1

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Meno 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)

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

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

No

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

No

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

No

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

Sì

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Gratuite

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

- No

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

Non presente

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

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

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

- Non presenti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

No

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Visite e percorsi tematici

- No

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

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Newsletter

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, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- 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 attraverso la realizzazione di sussidi di agevole consultazione, quali pannelli didattici e depliant bilingue

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 ai sistemi di illuminazione e videosorveglianza.

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

Sono al vaglio ipotesi alternative alle più ricorrenti forme di gestione dei servizi museali, alla luce delle particolari necessità di musei che non vantano una affluenza tale da giustificare gare per la concessione dei servizi aggiuntivi (bookshop, caffetteria ecc.).

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.)

La Taverna Ducale organizza mostre temporanee all'interno della sua struttura e partecipa agli eventi culturali e alle iniziative proposte annualmente dal Mibact anche attraverso il piano di valorizzazione.

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**

Taverna Ducale

Indirizzo / Address

Via G. Garibaldi 13, Popoli (PE)

Tel

+39 085 986701

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