



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Complesso monumentale
dell'Abbazia di Santo Spirito al Morrone

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 negli Istituti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Complesso monumentale dell'Abbazia di Santo Spirito al Morrone, si ispira al principio di: *trasparenza*, 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Inoltre si ispira ai seguenti “principi fondamentali contenuti 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 Istituto 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*

L'Istituto 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.

L'informazione avviene tramite il sito internet www.santospiritoalmorrone.beniculturali.it e la pagina facebook www.facebook.com/abbaziasantospiritoalmorrone

▪ *efficienza ed efficacia*

Il personale della Soprintendenza B.S.A.E. che opera all'interno del complesso monumentale persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Caratteristiche essenziali

Il complesso monumentale dell'Abbazia di Santo Spirito al Morrone è di proprietà dello Stato. In esso sono presenti gli uffici periferici della Soprintendenza B.S.A.E. e della Soprintendenza B.A.P. dell'Abruzzo. Non ha personalità giuridica, nè autonomia finanziaria in quanto la gestione economica e del personale fa capo alle Soprintendenze. In esso sono presenti anche gli uffici dell'Ente Parco Majella. L'Abbazia ha sede in Sulmona via Badia n.28.

Storia del Complesso

Il complesso abbaziale sorge a soli 5 Km dal centro di Sulmona, in località Badia. Le sue origini sono legate alla figura di Pietro Angelerio, monaco benedettino, eremita, fondatore dell'Ordine dei Celestini e Pontefice col nome di Celestino V. Sarà lui a iniziare la costruzione ampliando probabilmente la primitiva chiesetta di Santa Maria risalente alla prima metà del XIII sec. e a decidere di stabilire in questa sede la Casa Madre dell'Ordine a seguito del Capitolo Generale tenutosi nel giugno del 1293. L'attuale impianto è composto da una monumentale chiesa settecentesca e da un imponente monastero che si articola su cinque cortili interni, tre maggiori e due minori. Nel corso dei secoli ha subito varie fasi di ampliamento e di abbellimento a partire dal 1299 per opera di Carlo II D'Angiò, nel XIV e XV sec., di cui abbiamo ancora bellissime testimonianze, fino ad arrivare agli importanti interventi a seguito del terremoto del 1706. Dall'ingresso principale si accede al cortile Maggiore sul quale si affaccia la chiesa dalla facciata Borrominiana, la cui costruzione viene attribuita al pescolano Donato Di Rocco. L'interno a croce greca con cupola centrale, conserva preziose decorazioni barocche. Nella controfacciata è collocata una ricca cantoria d'organo in legno intagliato e dorato, l'altare maggiore è in marmo policromo così come i due altari laterali. Il coro settecentesco con due ordini di stalli magistralmente intagliati, è opera di mastro Leonardo Marchione di Pacentro. Al centro dell'Abside una tela seicentesca di scuola napoletana raffigura "La discesa dello Spirito santo". A sinistra del presbiterio si accede alla Cappella gentilizia della famiglia Cantelmo-Caldora che custodisce il monumento funebre compiuto nel 1412 da Gualtiero di Alemagna come attesta un'iscrizione. La cappella è interamente ornata da un ciclo di affreschi quattrocenteschi. L'ampia cripta medioevale, fulcro originario dell'Abbazia, presenta ancora sui capitelli delle colonnine ottagonali tracce degli ornati geometrici, mentre in una nicchia è visibile un dipinto murale degli inizi del XIV sec. raffigurante San Pietro Angelerio che dispensa la regola. Attraversando il Cortile del Pozzo si accede all'ampio Refettorio settecentesco. E' una vasta sala dove si possono ammirare pitture monocromatiche, e ricche decorazioni a stucco. Da questo ambiente si accede alla scala monumentale che conduce al cortile dei Nobili. I monaci hanno abitato questo complesso monastico fino all'emanazione delle legge napoleonica del 1807 che disponeva la soppressione degli ordini religiosi. In seguito ha cambiato diverse destinazioni d'uso: adibita dapprima a Collegio Reale dei tre Abruzzi, poi ad ospizio di mendicizia, e a quartiere militare con annesso ospedale, nel 1868 viene trasformata in casa di reclusione e sarà tale fino al 1993. L'insigne monumento che occupa una superficie di 16.600 mq., in data 12 marzo 1998 è stato assegnato dallo Stato al Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per esso alla Direzione Regionale e alle Soprintendenze B.A.P. e B.S.A.E. dell'Abruzzo. Attualmente accoglie gli uffici periferici delle due Soprintendenze e quelli dell'Ente Parco della Maiella. Per la prima volta nella sua lunga storia è aperto al pubblico e visitabile.

La missione

L'Istituto conserva e promuove la conoscenza del patrimonio artistico architettonico e storico di Sulmona e comprensorio. In tale ambito svolge servizio pubblico volto a favorire la cultura del rispetto e della consapevolezza delle radici storiche.

In esso si svolgono anche attività culturali come mostre, convegni, presentazioni di libri e momenti musicali. Nell'espletamento delle proprie attività prevede e auspica la collaborazione con enti locali e associazioni

culturali nonché con l'Università.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.sa Annarita Glisenti

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Orario di apertura

Il Complesso Monumentale è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 15.00, mentre il sabato e la domenica apre solo su prenotazione. In base a progetti e programmazioni di eventi gli orari possono essere estesi con aperture straordinarie.

Modalità di ingresso

L'accesso è gratuito, ma la visita è possibile solo con l'accompagnamento del personale della Soprintendenza.

Accoglienza

Gli spazi sono accessibili al 70% in quanto ancora in corso i lavori di restauro. Per le persone disabili, l'accesso al livello superiore è possibile grazie ad un ascensore ed il complesso è anche provvisto di servizi igienici per disabili.

Fruizione

Gli spazi sono visitabili accompagnati dal personale qualificato della Soprintendenza B.S.A.E., che effettua visite guidate anche in lingua inglese. Inoltre sono a disposizione degli utenti alcuni pannelli didattici esplicativi ed un video.

Nel Complesso Monumentale è vietato introdurre animali, tranne quelli utili per accompagnare persone disabili e qualsiasi oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone e dell'edificio.

Servizio didattico

Si effettuano incontri programmati con alunni di scuole elementari, medie e superiori, approfondimenti tematici concordati con i docenti, supporto per laureandi e ricercatori.

Documentazione sui beni conservati

L'esecuzione di fotografie o filmati senza pagamento di oneri è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali (cfr. Regolamento di attuazione della Legge n. 4/9 D.Lgs. n.41 22 gennaio 2004, artt.107-109).

IV TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte e suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- utilizzare i moduli disponibili all'ingresso;
- inviare una e-mail al seguente indirizzo abbaziasantospiritoalmorrone@gmail.com o un fax al seguente numero 086432849

L'Istituto si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Comunicazione

La Carta dei Servizi, sottoposta ad aggiornamento periodico, sarà diffusa sul sito internet www.santospiritoalmorrone.beniculturali.