



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Complesso monumentale  
dell'Abbazia di San Clemente a Casauria

# 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, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 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 Abbazia di S. Clemente a Casauria si ispira a “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 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.

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/Area archeologica/Parco archeologico/Complesso monumentale 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*

Il Complesso monumentale 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 Responsabile e lo staff del Complesso monumentale perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Complesso monumentale dell'Abbazia di S. Clemente è costituito dalla chiesa, dall'ex convento (ora adibito a sala multimediale) e da una sala museale. L'Abbazia del IX – XII sec. è un monumento di notevole importanza culturale. La tipologia architettonica romanica – gotica, è completata da una alta qualità scultorea abruzzese. Ha subito varie trasformazioni nei secoli ma conserva la struttura originaria e gli elementi decorativi più significativi. L'Ambone del XII sec il Candelabro pasquale, il Ciborio e la cripta del IX sec.

Il complesso monumentale è proprietà dello Stato che lo gestisce tramite il Ministero B.A.C.

Rappresenta uno dei monumenti più significativi dell'intero Abruzzo luogo di notevole affluenza turistica.

#### I COMPITI E I SERVIZI

*Il Complesso monumentale è punto di riferimento per iniziative culturali utilizzando gli spazi a disposizione.*

Risulta inoltre essere luogo di varie richieste di eventi religiosi essendo una delle chiese più rappresentative dell'intera provincia di Pescara

*Indicare il funzionario referente per la compilazione della Carta.*

Il referente per la compilazione della Carta è il dott. Diego Bucci....

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	Aprile settembre 8.30 -19.30 Ottobre marzo 8.30 – 17.00
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</i> ▪ <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre) salvo aperture straordinarie</i>	
<b>Accoglienza</b>		
Biglietteria	<i>NO</i>	•ingresso gratuito
-		
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	<i>Tempi massimi di attesa; 30'</i>	Specificare il tempo massimo di attesa
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	Ufficio attiguo l'Abbazia
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI</i>	•depliant illustrativi
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<i>SI</i>	•siti istituzionali M. BAC Soprintendenza B.S.A.E l'Aquila pagina facebook
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	segnali sui percorsi e i servizi, segnaletica di sicurezza,
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	Cartello descrittivo Abbazia
- addetti ai servizi e personale di sala	<i>SI</i>	•il personale è munito di cartellino identificativo •Il personale è in grado di fornire indicazioni sui beni
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<i>SI</i>	•100% accessibilità a tutti gli spazi e servizi
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	Presenti servizi igienici per persone con diversa abilità

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione		<ul style="list-style-type: none"> <li>•100%</li> <li>•La pulizia degli spazi è svolta in maniera sistematica</li> </ul>
- spazi dedicati alla fruizione		<ul style="list-style-type: none"> <li>•100%</li> <li>•</li> </ul>
- spazi dedicati alla comunicazione	<i>SI</i>	Sala multimediale utilizzo video esplicativi
Zone di sosta	<i>SI</i>	All'esterno
Illuminazione	<i>SI</i>	L'illuminazione è completa ed efficace sia all'interno degli spazi che all'esterno
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	La manutenzione è sistematica per garantire la sicurezza e l'accesso agli spazi.
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI negli spazi aperti</i>	
- didascalie	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•50%</li> </ul>
- guide brevi	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•gratuite</li> </ul>
- catalogo generale	<i>NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
- audioguide	<i>NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
- visite didattiche	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Su prenotazione per gruppi di almeno 15 turisti</li> </ul>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
- sito web	<i>SI</i>	Presenza di un sito web specifico all'interno del sito della Soprintendenza, della Direzione Regionale o del Ministero che fornisce le informazioni generali riguardo orari, servizi e descrizione del Complesso monumentale
- strumenti multimediali	<i>SI</i>	Sala multimediale
- strumenti <i>on line</i>	<i>SI</i>	Facebook
- altro materiale informativo	<i>NO</i>	•
Assistenza qualificata per diversamente abili:	<i>NO</i>	
- in via continuativa		
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>NO</i>	
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitivi	<i>NO</i>	
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>NO</i>	
- esistenza di percorsi specifici	<i>/NO</i>	
<b>SERVIZI MUSEALI</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Bookshop	<i>/NO</i>	
Caffetteria	<i>SI/NO</i>	Indicare se è dato in concessione a società esterne, se è accessibile solo dall'istituto o ha entrata indipendente
Ristorante	<i>SI/NO</i>	Indicare se è dato in concessione a società esterne, se è accessibile solo dall'istituto o ha entrata indipendente
Guardaroba	<i>SI/NO</i>	Indicare se è gratuito
Deposito oggetti	<i>SI/NO</i>	Indicare se è gratuito

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
<b>VALORIZZAZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Mostre	<i>SI</i>	•possibilità di organizzare mostre di ed eventi culturali di associazioni private e mostre temporanee di beni culturali di proprietà statali
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI</i>	Utilizzo della chiesa per concerti (due nell'anno corrente) Conferenze ed incontri nella sala multimediale (minimo tre eventi)
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>NO</i>	
Diffusione delle attività/iniziative	<i>SI</i>	Siti web istituzionali Soprintendenza B.S.A.E. L'Aquila Pagina face book ,comunicati stampa
Gestione di risorse aggiuntive	<i>/NO</i>	•
Affitto degli spazi	<i>SI</i>	Culturali e religiosi
Altro	<i>SI/NO</i>	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:		Organizzazione di visite guidate con personale della Soprintendenza
- visite e percorsi tematici	<i>SI</i>	
- laboratori artistici e di animazione	<i>/NO</i>	
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>/NO</i>	
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>NO</i>	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>/NO</i>	
- altre iniziative	<i>NO</i>	
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per informazioni e assistenza con personale	<i>Minimo di 6 ore</i>	Aprile – settembre 8.30 – 19.30 Ottobre – marzo 8.30 – 17.00



<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
qualificato		
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica		
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Principalmente estiva con diffusione mezzi istituzionali e di stampa
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per la consultazione		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità di:		
- schede di catalogo	<i>SI</i> <i>Non meno del 60% del patrimonio</i>	
- schede di restauro	<i>SI/NO</i>	
- schede di movimentazione	<i>SI/NO</i>	
- archivio fotografico	<i>SI</i> <i>100% del patrimonio del Museo</i>	
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>SI</i> <i>.....% del patrimonio del Museo</i>	
- pubblicazioni	<i>SI/NO</i>	
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Coinvolgimento degli stakeholder:		Indicare la quantità di accordi firmati nel biennio e le iniziative avviate
- Enti territoriali	<i>SI/NO</i>	Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub,	<i>SI/NO</i>	Indicare la quantità e la tipologia di convenzioni e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
...)		risultati
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	/NO	Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati
- Onlus	/NO	Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati
- Operatori economici	/NO	Indicare la quantità e la tipologia di accordi (partnership, accordi, intese, ...) e l'oggetto con una breve descrizione riferita alle finalità e i risultati
<b>Evidenza</b>		
Modalità di comunicazione delle attività		Indicare le modalità con cui l'istituto, per finalità di trasparenza, intende comunicare agli stakeholder i risultati delle attività istituzionali
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Obiettivi di miglioramento		
Iniziative finalizzate al miglioramento:	SI	Apertura sala museale "MuseoCalore"
- delle collezioni	/NO	
- dei servizi	SI	Concessioni a titolo oneroso per utilizzo spazi per eventi culturali e religiosi (matrimoni).
- delle attività di valorizzazione	SI	•Esposizione di beni culturali
- altro		
<b>SERVIZI SPECIALISTICI</b>		
Archivio	/NO	Se presente, indicare modalità e orari di accesso
Biblioteca	/NO	Se presente, indicare modalità e orari di accesso

<b>FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b> <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Fototeca	<i>/NO</i>	Se presente, indicare modalità e orari di accesso
Deposito	<i>/NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se presente, indicare modalità e orari di accesso</li> <li>•Indicare se è adibito a zona di esposizione permanente per il pubblico generico</li> </ul>
<b>RECLAMI</b>		
Reclami	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Possibilità di utilizzare il sito ufficiale e la pagina facebook</li> </ul>

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### 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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è ...

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [diego.bucci-beniculturali.it](mailto:diego.bucci-beniculturali.it)

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

*Nel caso l'ingresso all'istituto sia a titolo gratuito indicare: "Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'istituto può attivare forme di ristoro (ad esempio, rilascio di una pubblicazione)".*

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [diego.bucci-beniculturali.it](mailto:diego.bucci-beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- 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, diffusa all'ingresso della struttura e attraverso altri canali di informazione (*sito web Sopr. B.S.A.E. L'Aquila – pagina face book*)

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## Glossario

### **Qualità**

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### **Servizi pubblici**

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### **Fattore di qualità**

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

### **Indicatore di qualità**

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

### **Gli standard**

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli **"standard di qualità"** di cui assicurano il rispetto.

### **Standard specifico**

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### **Customer satisfaction** (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### **Audit civico**

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

### **Stakeholder**

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Complesso monumentale Abbazia di S. Clemente a Casauria .....**

Indirizzo contrada S. Clemente Castiglione a Casauria.....  
Tel.0858885162 ..... Fax .....

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**