

MIBACI



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del
TURISMO

Museo Taverna Ducale di Popoli (Pescara)

Carta della qualità dei servizi

2014

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 dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 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 Museo Taverna Ducale di Popoli 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 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 Museo/Area archeologica/Parco archeologico/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 direttore e lo staff del Museo/Area archeologica/Parco archeologico/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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Natura giuridico-istituzionale

Il Museo Taverna Ducale è amministrato dalla Soprintendenza per i Beni Storici Artistici ed Etnoantropologici dell'Abruzzo, che ha sede a L'Aquila, quale Istituto periferico del MiBACT. E' una istituzione dello Stato, come tale rispondente a fini di pubblica utilità, attraverso l'erogazione di un pubblico servizio.

Sede

La Taverna Ducale o Taverna Vecchia è un piccolo gioiello di architettura medioevale abruzzese. Voluta dai duchi Cantelmo, giunti sul luogo al seguito degli Angioini, si mostra edificio di rilevante interesse storico-artistico, soprattutto nella facciata, giunta fino ad oggi inalterata, ricca di stemmi trecenteschi e ornata di due bifore.

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 cosa prodotta sulla sua proprietà. Tutte queste merci, dapprima raccolte, venivano poi vendute. Successivamente l'edificio divenne anche "Taberna" quando ai tavernieri fu data la possibilità anche di panificare, per cui ai compratori, viandanti e passeggeri, che si fermavano per l'acquisto delle merci, fu data anche la possibilità di ristorarsi non solo col vino ma anche con il pane o altro cibo. Infine la Taverna fu albergo per ospitare i viandanti, nelle stanze ricavate al piano superiore.

Il Museo e la sua storia

All'interno, a pianterreno, è collocata una piccola sezione espositiva permanente, allestita nel 1990, che custodisce una **raccolta di materiali lapidei** di diversa epoca, provenienti dal territorio limitrofo, quali due statue togate romane in pietra calcarea, eseguite in serie, come era consuetudine, e poi caratterizzate con l'inserzione della testa-ritratto. Tra gli altri manufatti spiccano un'ara pagana del I sec. d.C., offerta dal Sevir Augustalis Caius Pontius alla raffigurata Iside vincitrice; un frammento di epigrafe del I sec. d.C.; una colonna ornata da capitello ionico con

sottostante figura antropomorfa e motivi fitomorfici, del XVI secolo, tutti elementi rinvenuti nel 1952 in località Santo Padre presso Popoli; due mensoloni e un'iscrizione del 1519, relativa al lanificio di Giovannella Carafa, vedova di Restaino Cantelmo e madre di Giovan Giuseppe Bonaventura Cantelmo, provenienti da Palazzo Forniti a Popoli. E' inoltre presente una stele in calcare, del I – II sec. d.C., con cornici decorate e con iscrizioni su tre facce, dedicata alla Magna Mater e ad Attis, con menzione anche della sacerdotessa Acca Prima, di provenienza dalla vicina Corfinio.

Gli altri reperti, risalenti al XVI e XVII secolo, sono di natura civile o religiosa, come i due bassorilievi raffiguranti rispettivamente l'Onnipotente e l'Angelo Annunziante.

Missione

Scopo del Museo è la conoscenza e la divulgazione della storia del monumento nel contesto cittadino, nonché la conservazione, la tutela e la valorizzazione del patrimonio conservato, oltre alla promozione di mostre o di altri eventi a carattere culturale, anche in collaborazione con Enti e Istituzioni locali.

Il Museo si colloca nel centro storico di una città a vocazione turistica, limitrofa all'area naturalistica delle sorgenti del fiume Pescara e all'area archeologica e monumentale di Corfinio; si presenta, pertanto, come luogo di visita attiva e partecipata, aperto a tutti i tipi di utenza e di fruizione.

Il Museo dispone:

a piano terra, oltre alla sezione dei manufatti lapidei, di un'ampia sala finalizzata all'ospitalità di esposizioni temporanee, nonché di conferenze, giornate di studio, tavole rotonde, concerti o altre manifestazioni culturali;

sempre a piano terra, all'ingresso, di depliant illustrativi, anche in lingua inglese, con informazioni sugli eventi in corso, su altri istituti museali della regione o sui monumenti del territorio limitrofo;

al piano superiore, di un Ufficio distaccato della Soprintendenza BSAE dell'Abruzzo, cui il visitatore può rivolgersi, anche attraverso il citofono, per informazioni ed accoglienza;

dei seguenti **siti web**: www.sbsae-aq.beniculturali.it

www.tavernadualepopoli.beniculturali.it

Il Museo è aperto i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00; il sabato, la domenica e i festivi, su prenotazione.

Nel corso di tutto l'anno ed in particolare nei mesi estivi, in base a progetti locali, vengono programmate aperture straordinarie.

Per le informazioni è attivo il numero: 085-986701

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|--|
| ACCESSO | |
| Regolarità e continuità | |
| Orario di apertura | 9.00 – 13.00 |
| Giorni di apertura | dal lunedì al venerdì; sabato, domenica e festivi su richiesta; il 25 dicembre, il 1 gennaio e il 1 maggio sono regolati da progetti nazionali |
| Accoglienza | |
| Biglietteria | ingresso gratuito |
| Sito web | www.tavernaducalepopoli.beniculturali.it |
| | |
| | |
| Informazione e orientamento | ingresso |
| - esistenza di un punto informativo | |
| - disponibilità di materiale informativo gratuito | depliant e locandine, in italiano e, in parte, in inglese |
| - disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi | sito web del monumento e della Soprintendenza BSAE dell'Abruzzo |
| - presenza di segnaletica interna | segnaletica di sicurezza |
| - presenza di segnaletica esterna | segnaletica esterna all'istituto, completa di denominazione e orari di apertura |
| - addetti ai servizi e personale di sala | personale in grado di fornire indicazioni sui beni o di indicare una persona di riferimento |
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità | spazi espositivi accessibili; servizi igienici non accessibili |
| | |
| FRUIZIONE | |
| Ampiezza | |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|--|
| Disponibilità del materiale fruibile: - sale aperte alla fruizione | apertura al 100%; la pulizia viene effettuata due volte la settimana |
| | |
| - spazi dedicati alla comunicazione | atrio |
| Zone di sosta | una zona di sosta è prevista nell'atrio |
| Illuminazione | l'illuminazione è stata predisposta per agevolare il percorso, nel rispetto delle esigenze conservative dei manufatti esposti |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi | La manutenzione degli spazi viene effettuata con regolarità |
| Efficacia della mediazione | |
| Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni | |
| - pannelli e/o schede mobili | schede informative presenti nella sezione espositiva permanente |
| - didascalie | disponibili in italiano |
| | |
| - visite didattiche | su prenotazione, in italiano |
| - sito web | sito web specifico (www.tavernaducalepopoli.beniculturali.it), con informazioni generali riguardo a orari e servizi |
| | |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---|--|
| | |
| - altro materiale informativo | è disponibile materiale informativo su altre iniziative della Soprintendenza o altri istituti culturali presenti nel territorio. |
| | |
| | |
| VALORIZZAZIONE | |
| Ampiezza | |
| Mostre | . mostre finalizzate per lo più alla valorizzazione dell'arte contemporanea; .mostre didattiche |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.) | L'Istituto prevede periodicamente conferenze, incontri, tavole rotonde, giornate di studio, presentazione di libri |
| Diffusione delle attività/iniziative | sito web, inviti, comunicati stampa, affissione di locandine |
| Gestione di risorse aggiuntive | |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - sponsorizzazioni, - accordi con privati, - partnership con altri istituti affini. |
| Affitto degli spazi | concessione d'uso degli spazi per iniziative culturali |
| Altro | |
| EDUCAZIONE E DIDATTICA | |
| Ampiezza | |
| Iniziative: | |
| - visite e percorsi tematici | su prenotazione |
| - laboratori artistici e di animazione | solo ospitati |
| | |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole | su richiesta degli istituti scolastici |
| -informazione e assistenza | le informazioni vengono fornite nelle ore di servizio da personale qualificato |
| Regolarità e continuità | |
| Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato | 8.00 – 13.00, presso l'Ufficio SBSAE collocato al piano superiore |
| | |
| Evidenza | |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | nel corso dell'anno vengono realizzati incontri e presentazioni di mostre o altri eventi mirati alla valorizzazione del monumento |
| DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI | |
| Regolarità e continuità | |
| | |
| Ampiezza | |
| Disponibilità di: | |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|---|
| - schede di catalogo | presso le sedi della Soprintendenza BSAE e della Soprintendenza BA è possibile consultare le schede di catalogo |
| | |
| - archivio fotografico | consultabile presso il sito web specifico e le Soprintendenze BSAE, BA e BAP |
| | |
| RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER | |
| Ampiezza | |
| | |
| Coinvolgimento degli stakeholder: | la collaborazione con Enti territoriali e Associazioni private e pubbliche è gestita direttamente dalla Soprintendenza BSAE |
| | |
| | |
| | |
| | |
| Evidenza | |
| Modalità di comunicazione delle attività | siti web e comunicati stampa |
| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO | |
| Ampiezza | |
| Obiettivi di miglioramento | |
| Iniziative finalizzate al miglioramento: -delle strutture | sono previsti progetti di miglioramento della struttura in collaborazione con la competente Soprintendenza BAP che riguardano la sala espositiva, l'impianto d'allarme e il potenziamento dell'illuminazione mediante spot a luce fredda e basso costo energetico |
| | |
| | |
| -delle attività di valorizzazione | sono in programma attività di ricerca e mostre dedicate |

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---------------------------------|--|
| | all'arte e alla cultura abruzzese |
| | |
| SERVIZI SPECIALISTICI | |
| | |
| | |
| | |
| Deposito | Il deposito è utilizzato esclusivamente per fini interni |
| RECLAMI | |
| Reclami | I reclami possono essere inviati ai seguenti indirizzi di posta elettronica: sbsae-abr@beniculturali.it sbsae-abr.popoli@beniculturali.it |

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.

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: sbsae-abr.popoli@beniculturali.it o un fax al seguente numero: 0862/4874230

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro, tenuto conto della gratuità dei servizi (*rilascio di un booklet o di un invito per un evento particolare*).

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: sbsae-abr.popoli@beniculturali.it. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

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 dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Museo Taverna Ducale – Popoli (PE)

**Indirizzo: Via Garibaldi 13
Tel. e Fax 085/986701**

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