



## 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 della Cultura 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 adoprerà 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 comunemente 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Centro	Lazio
<b>Indirizzo</b>	
Via di San Tommaso 1	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Priverno	04015
<b>Denominazione</b>	
Abbazia di Fossanova	
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://direzioneregionalemuseilazio.cultura.gov.it/luoghi/abbazia-di-fossanova/">https://direzioneregionalemuseilazio.cultura.gov.it/luoghi/abbazia-di-fossanova/</a>	<a href="mailto:drm-laz@cultura.gov.it">drm-laz@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Maria Sole Cardulli	+39 06 69994269-233

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1874

**Notizie storiche**

Il complesso abbaziale di Fossanova nacque alla fine del XII secolo dalla trasformazione di un preesistente monastero benedettino. L'antico cenobio, sorto su i resti di una villa romana, venne infatti ceduto nel 1134 da papa Innocenzo II ai monaci Cistercensi, che dalla metà del secolo avviarono la costruzione dei nuovi corpi di fabbrica. Il nucleo monastico completato tra la fine del XII secolo e la prima metà del XIII è costituito dal chiostro, fulcro dell'intero organismo (il cui braccio meridionale è frutto di un rifacimento risalente alla seconda metà del Duecento), dalla chiesa di Santa Maria, dalla Sala Capitolare con il sovrastante Dormitorio dei monaci, dal Refettorio, dalla cucina e dal più tardo Dormitorio dei conversi. Il complesso abbaziale fu oggetto di una progressiva frammentazione in diverse proprietà soprattutto nella prima metà dell'Ottocento. L'abbazia fu dichiarata Monumento Nazionale nel 1874

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

L'abbazia di Fossanova è il capolavoro dell'architettura gotica in Italia. La chiesa abbaziale, consacrata nel 1208, costituisce il più puro esempio di architettura gotico-cistercense in Italia, e anche altri edifici come la Sala Capitolare e il Refettorio ne conservano pressoché intatta l'originaria esemplarità

**Missione**

La missione istituzionale dell'Abbazia di Fossanova è la tutela, la conservazione, la valorizzazione e la documentazione del complesso abbaziale, degli edifici che lo compongono e dei beni conservati al loro interno, nonché la promozione della loro conoscenza, cui assolve attraverso:  
 apertura ed esposizione al pubblico;  
 organizzazione di iniziative ed eventi culturali quali concerti, mostre temporanee, conferenze;  
 attività di ricerca scientifica e studio sul patrimonio culturali posseduto e conseguente pubblicazione dei risultati in

collaborazione con altri istituti, associazioni culturali e con l'Università;  
 prestito di opere per la realizzazione di esposizioni temporanee in Italia e all'estero;  
 lo sviluppo di intese e collaborazioni con Enti e Istituzioni per la valorizzazione del patrimonio monumentale e museale e la promozione dello studio e della ricerca scientifica;  
 sviluppo di intese e collaborazioni con gli Enti locali e le associazioni culturali del territorio

### Compiti e servizi

Il complesso monumentale offre i seguenti servizi:  
 spazi destinati all'allestimento di esposizioni temporanee, per lo svolgimento di iniziative culturali ed eventi musicali segnaletica di avvicinamento per raggiungere il complesso monumentale e totem descrittivi posti all'esterno e all'interno del complesso, lungo il percorso di visita.  
 L'ubicazione del complesso, prossimo a due ampi parcheggi favorisce la visita da parte dell'utenza.

#### Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

#### Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

#### Numero totale sale

10

#### Numero dei visitatori annui

fino a 100.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Maria Sole

#### Cognome

Cardulli

#### Qualifica

Direttore del monumento

#### Telefono

0667234994

#### Email

[mariaSOLE.cardulli@cultura.gov.it](mailto:mariaSOLE.cardulli@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Estivo/invernale

#### Estivo: orario

8.30-19.30

#### Invernale: orario

8.30-18.30

#### Apertura serale

- Occasionale

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

11

#### Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa
- Do

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
365	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
No	No
<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>	<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>
0-15'	No
<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>	
Meno di 15'	
<b>Segnaletica interna</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> </ul>	
<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>	<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>
<b>Parcheggio riservato</b>	
Sì	
<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>	<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>
> 50%	> 50%
<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scivoli/rampe</li> </ul>	
<b>Fruizione</b>	

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

No

**Pulizia delle sale**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

**Percentuale di mq fruibili sul totale**

> 50%

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

## Servizi di ospitalità

**Servizi igienici**

Interni

## Valorizzazione

**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**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**

Sì

**Precisare quali**

Conferenze

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web

**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**

Sì

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, partecipando a percorsi tematici

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio
- 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

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

- Enti territoriali
- Musei

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Sito web

**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.

