



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di .....  
.....

# Carta della qualità dei servizi

2007

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di 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 l'Archivio..... si ispira ai "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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Archivio si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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'Archivio 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 dell'Archivio 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

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

*In questa parte ciascun Istituto illustrerà sinteticamente le caratteristiche essenziali della propria struttura e la missione svolta con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale.*

*In particolare saranno richiamati:*

- la natura giuridico-istituzionale;
- la sede (o le sedi);
- la storia (con brevi cenni);
- la missione;
- eventuali obiettivi e specifici progetti, già programmati, che saranno realizzati a breve termine.

### I COMPITI E I SERVIZI

*L'Istituto presenterà l'insieme della propria offerta culturale descrivendo i servizi offerti agli utenti, anche quelli per i quali non vengono assunti specifici impegni nella III sezione (ad esempio possibilità di utilizzo degli spazi, book shop).*

## 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
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura	<i>Non meno 42 ore settimanali</i>	Indicare orario di apertura
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono)</i></li> <li>▪ <i>chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i></li> </ul>	Indicare in modo specifico i giorni di chiusura nel corso dell'anno  Comunicare con largo anticipo all'utenza
<b>Accoglienza</b>		
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>esistenza di un punto informativo</i></li> </ul>	<i>SI</i>	Specificare la localizzazione
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>disponibilità di materiale informativo gratuito</i></li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, indicare la tipologia del materiale e ove risulta reperibile
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>disponibilità di informazioni on line sui servizi</i></li> </ul>	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, indicare l'indirizzo web
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>presenza di segnaletica</i></li> </ul>	<i>SI</i>	Indicare l'esistenza di mappe di orientamento, segnali sui servizi al pubblico
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<i>SI</i>	Indicare % di sale/spazi/servizi accessibili direttamente o specificare attrezzature/strumenti di ausilio disponibili/personale dedicato
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</i></li> </ul>	<i>Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in</i>	L'elenco dei fondi non disponibili deve essere affisso in Sala di Studio.

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
	<i>corso di restauro</i>	
• Capacità ricettiva	<i>Almeno 15 posti di consultazione di cui almeno il 20% con prese elettriche per p.c. portatili</i>	Specificare il numero dei posti di consultazione e il numero di prese
• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<i>Almeno 6 unità archivistiche</i>	Specificare il numero delle unità archivistiche
• Prese al giorno	<i>Almeno due prese durante l'apertura antimeridiana ed almeno una presa durante l'apertura pomeridiana</i>	Specificare numero e orari delle prese
• Esistenza servizio di prenotazione	<i>SI / NO</i>	Ove esistente un servizio di prenotazione, indicare orari, numero di telefono e eventuale indirizzo di posta elettronica
• Attesa nel caso di presa continua	<i>Non più di 30 minuti</i>	Specificare il tempo massimo di attesa
• Attesa nel caso di orari fissi	<i>Non più di 60 minuti Non più di 2 giorni quando il materiale è conservato in depositi fuori sede</i>	Specificare il tempo massimo di attesa dall'inizio della presa e i giorni
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>Almeno per il 60% dell'orario di apertura</i>	Specificare il tempo dell'assistenza
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:		
• in via continuativa	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, specificare orario
• su richiesta quando non presente in via continuativa	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, specificare orario
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:		
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	<i>SI</i>	Indicare tipologia: Inventari analitici a stampa , guide tematiche, repertori, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato Specificare la % rispetto ai fondi conservati

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	<i>SI</i>	Indicare tipologia, ad esempio elenchi di consistenza, elenchi di versamento Specificare la % rispetto ai fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	<i>SI / NO</i>	Ove esistenti, specificare quali
Accesso in rete in sede	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, specificare modalità di accesso
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive		
• Strumenti e sussidi specifici	<i>SI / NO</i>	Indicare tipologie e caratteristiche
<b>RIPRODUZIONE</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Specificare orario
Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Specificare orario
Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Specificare l'orario, importo e modalità per il pagamento
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		
➤ fotocopie	<i>SI</i>	Specificare modalità e tempi di attesa
➤ Microfilm	<i>SI / NO</i>	Ove previsto, specificare modalità e tempi di attesa
➤ Copie digitali	<i>SI / NO</i>	Ove previsto, specificare modalità e tempi di attesa
➤ Fotografie	<i>SI / NO</i>	Ove previsto, specificare modalità e tempi di attesa
➤ Altre riproduzioni	<i>SI / NO</i>	Ove previsto, specificare modalità e tempi di attesa
• Prenotazioni a distanza	<i>SI / NO</i>	Ove previste, indicare modalità (telefonica, on line, con fax o lettera)
<b>Fedeltà</b>		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Informazione qualificata	<i>SI</i>	Indicare tipologia e modalità
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<i>SI / NO</i>	Ove esistenti, indicare le banche dati se collegate al SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato)
Accesso ai documenti on line	<i>SI / NO</i>	Ove esistente, indicare indirizzo web
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Indicare il nominativo ed il recapito dei referenti
Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>	Indicare numero massimo di giorni

## 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 puntuali da presentare con le seguenti modalità:

*...ad esempio: "avvalersi dei moduli allegati"...o.."utilizzare i moduli disponibili all'ingresso" ...e...."depositarli nell'apposito box all'uscita"..o..."consegnarli al personale incaricato"...ovvero "inviare una e-mail al seguente indirizzo o un fax al seguente numero....."*

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*da specificare, ad esempio omaggio di opuscoli, guide, pubblicazioni.*)

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 della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso altri canali di informazione (*specificare quali*)

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni .....(*ad es. 2 anni*)



## 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. regolarità e continuità, ampiezza, 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

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

**Archivio di Stato di.....**

Indirizzo.....  
Tel. .... 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**