

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 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 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**Regione**

Piemonte

Area Geografica

Nord

Indirizzo

via Cadorna n.37 (ingresso angolo con via Castelli)
Italia

Città

Verbania

Cap

28922

Denominazione

Archivio di Stato di Verbania

Sito Web

<http://www.archiviodistatoverbania.beniculturali.it/>

Email

as-vb@beniculturali.it

Responsabile

dott.ssa Mara Bernardelli

Telefono

0323501403

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1972

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Verbania, ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, fu istituito con D.M. 27 marzo 1972 come Sezione dell'Archivio di Stato di Novara per la conservazione della documentazione prodotta da uffici statali presenti nel territorio dell'Alto Novarese. Dopo l'istituzione della Provincia del Verbano-Cusio-Ossola, divenne autonomo con D.M. 24.05.1997.

La sede è in un edificio di proprietà comunale dotato di ampio porticato, con volta a vela e otto colonne in granito, corrente intorno ad un giardino. Fu costruito dal 1786 per ospitare le scuole e dopo la restaurazione vi fu istituito il ginnasio; intorno al 1860 furono individuati altri edifici per l'uso scolastico e il palazzo fu elevato del terzo piano e ristrutturato per ospitare il Tribunale, la Pretura e, per breve periodo, la Corte d'assise fino al 1970, anno del trasferimento degli uffici giudiziari nella nuova sede.

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

Compito fondamentale di un Archivio di Stato - ufficio periferico del Ministero della Cultura, presente in ogni capoluogo di provincia - è la conservazione della documentazione statale del territorio: gli archivi degli stati preunitari, degli uffici periferici dello Stato relativamente agli affari esauriti da oltre trent'anni; gli atti dei notai la cui attività è cessata da più di cento anni; quelli degli Enti soppressi e gli altri archivi e singoli documenti (anche privati) che siano stati donati o depositati. La fruizione della documentazione è possibile solo dopo lo studio, il riordinamento, l'inventariazione e la creazione di strumenti di ricerca. Altro compito basilare è la sorveglianza sugli archivi degli organi periferici dello Stato, che si attua attraverso apposite commissioni, istituite presso ogni ufficio statale della provincia, che garantiscono la corretta formazione degli archivi, la conservazione temporanea e permanente della documentazione, lo scarto e il versamento.

Missione

I compiti dell'Istituto consistono essenzialmente nelle attività di tutela, di conservazione e di valorizzazione della documentazione esercitate mediante:
 la sorveglianza sugli archivi in formazione, correnti e di deposito degli organi dello Stato;
 l'acquisizione, sotto forma di versamento, deposito o di donazione, di documentazione di interesse storico di uffici statali, di enti pubblici e di privati;
 il riordinamento degli archivi e la elaborazione dei relativi strumenti di ricerca (inventari, indici, elenchi di consistenza, banche dati);
 il restauro dei documenti e la manutenzione e l'adeguamento funzionale della sede;
 le iniziative didattiche rivolte agli istituti scolastici e alla cittadinanza;
 le attività culturali di valorizzazione dei documenti, anche in collaborazione con altre istituzioni.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Verbania offre al pubblico i seguenti servizi:
 accesso gratuito al pubblico in sala di studio su prenotazione per lo svolgimento autonomo di ricerche con il supporto del personale dell'Istituto;
 riproduzione a pagamento di documenti mediante copie digitali;
 svolgimento di ricerche per corrispondenza tramite e-mail;
 visite didattiche su prenotazione;
 stage per studenti delle scuole superiori secondo le modalità previste dai progetti di "alternanza scuola-lavoro"

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Mara

Cognome

Bernardelli

Qualifica

Direttore

Telefono

0323501403

Emailmara.bernardelli@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

08.30 - 12.30, 13.15 - 15.15

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

Festività civili e religiose riconosciute: 1 gennaio, 6 gennaio, lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1 maggio, 8 maggio (Santo Patrono di Verbania), 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 8 dicembre, 25-26 dicembre.

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

Presenza di social media

Sì

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

Biglietteria

- Ingresso gratuito

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

Sì

Modalità di prenotazione

- Per mail

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Parcheggio riservato

No

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

No

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

Sì

Pulizia delle sale

- Più di una volta a settimana

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

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala conferenze

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

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

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Catalogo generale

- Gratuito

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

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

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

- Sito web
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione

Accordi e convenzioni

- Volontariato

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

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, realizzando esposizioni temporanee

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Musei

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

- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Ampliare la digitalizzazione del patrimonio sia per migliorarne la conservazione sia per incrementarne l'accessibilità.

Iniziative finalizzate al miglioramento**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

A causa dell'esaurimento degli spazi disponibili, non è possibile accogliere nuovi versamenti, donazioni, depositi di fondi archivistici.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Incrementare le attività scientifiche e culturali in collaborazione con Enti/associazioni del territorio e con gli altri Archivi di Stato per ampliare la comunicazione del patrimonio e raggiungere un pubblico più vasto, anche virtualmente.

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.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Archivio di Stato di Verbania

Indirizzo / Address

via Cadorna n.37

Tel

0323501403

Email

as-vb@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS

MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days