



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI
E DEL TURISMO

Archivio di Stato di PESARO

Carta della qualità dei servizi

2014

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 di Stato di Pesaro 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 adoprerà 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

La storia

L'Archivio di Stato di Pesaro, istituito come Sezione di Archivio di Stato con D.M. 22 marzo 1955, entra in funzione al secondo piano della Biblioteca Oliveriana il 2 maggio dello stesso anno, in attuazione dell'art. 2 della l. 22 dicembre 1939 n. 2006 e diviene poi Archivio di Stato ai sensi del d.p.r. 30 settembre 1963 n. 1409.

Nel 1957 l'Amministrazione provinciale provvede ad individuare una sede più idonea in via Bertozzini. Successivamente, nel 1978, l'istituto pesarese è sistemato nei locali dell'immobile gestito attualmente da Cordea Savills Società di Gestione del Risparmio S.p.A. L'edificio è frutto della progettazione del celebre architetto pesarese Celio Francioni, particolarmente attivo nel ridisegnare il volto urbanistico di Pesaro negli anni del boom economico, e ospita anche gli Uffici Finanziari. La porzione che ospita l'Archivio di Stato presenta, oltre a depositi e sale di studio, anche funzionali spazi per riunioni, manifestazioni e incontri laboratoriali.

Le funzioni

E' compito dell'Amministrazione Archivistica Statale:

a) conservare:

- 1) gli archivi degli Stati italiani preunitari;
- 2) i documenti degli organi legislativi, giudiziari ed amministrativi dello Stato non più occorrenti alle necessità ordinarie del servizio;
- 3) tutti gli altri archivi e singoli documenti che lo Stato abbia in proprietà o in deposito per disposizione di legge o per altro titolo;

b) esercitare la vigilanza:

- 1) sugli archivi degli enti pubblici;
- 2) sugli archivi di notevole interesse storico di cui siano proprietari, possessori o detentori, a qualsiasi titolo, i privati. (d.p.r. 30.09.1963 n. 1409, art. 1)

Gli archivi nascono quindi come sedimentazione documentaria attestante l'attività amministrativa dell'Ufficio che li ha prodotti. Dopo il versamento negli Archivi di Stato i documenti entrano a far parte del patrimonio nazionale e divengono beni demaniali. L'esercizio dell'attività di tutela, specie nella sua interpretazione più recente, tende a proporre questa documentazione alla collettività con particolare attenzione ampliando il tradizionale ruolo con un'accezione più ampia e complessa. Da alcuni anni infatti la valorizzazione del patrimonio documentario ha assunto un ruolo rilevante nell'attività corrente dell'Amministrazione, e così anche l'Istituto pesarese svolge proficua attività didattica, rivolta a tutti gli istituti, superiori e non, e realizza mostre documentarie, incontri, convegni e giornate di studio per incrementare la divulgazione dei contenuti della documentazione dell'Archivio e delle relative potenzialità di ricerca.

I servizi al pubblico

La sala di studio e di lettura

Libera e gratuita, la consultazione delle carte in sala di studio necessita solo dell'esibizione di un documento di identità valido. La domanda di ammissione va compilata specificando l'oggetto e l'ambito della ricerca. Per reperire la documentazione è possibile rivolgersi al personale di sala o usufruire di mezzi corredo come guide, inventari, repertori o elenchi ai quali si può accedere sia in sala studio che per via telematica, tramite l'indirizzo di posta elettronica dell'Archivio (as-ps@beniculturali.it).

I fondi archivistici più consultati risultano a tutt'oggi: Legazione Apostolica di Urbino e Pesaro (1631-1797); Regno Italico (1808-1814); Delegazione Apostolica (1814-1860), consultabili attraverso gli inventari compilati a seguito della sistemazione dell'antico Archivio Metaurense, dizione quest'ultima "del tutto fittizia".

Le ricerche possono essere svolte sia per studio che per fini amministrativi e l'utente si impegna a consegnare all'Istituto copia della tesi di laurea o della pubblicazione realizzata consultando i documenti. Per le riproduzioni è possibile richiedere fotocopie, duplicazioni su CD o DVD o utilizzare fotocamere digitali personali. La sala di studio dispone al momento di venti postazioni, di cui tre consentono anche uso di computer. Le postazioni informatiche a disposizione dell'utenza permettono il collegamento con internet e la consultazione di banche dati anche on-line.

La Biblioteca

La biblioteca è stata istituita contestualmente all'Archivio stesso e nel corso degli anni ha offerto risposte sempre più adeguate e puntuali alle esigenze sia del personale interno - a supporto dello svolgimento delle attività istituzionali - che degli studiosi, prima fonte di informazioni finalizzate a coadiuvare la ricerca. La biblioteca non è pubblica, ma comunque aperta alla consultazione: il suo status comporta come limitazione più evidente il divieto del prestito esterno. L'orario di apertura al pubblico è funzionale a quello della sala di studio. E' garantito, nel rispetto della normativa vigente, il servizio di fotoriproduzione. Da alcuni anni aderisce al locale polo SBN ed è in corso il recupero retrospettivo del catalogo.

Il catalogo bibliografico, suddiviso per autore, titolo e soggetto, e quello dei periodici sono collocati al momento negli spazi della Biblioteca. La catalogazione avviene attraverso la redazione di schede le cui descrizioni seguono tendenzialmente lo schema dell'*International Standard Description* nella versione RICA.

La biblioteca annualmente incrementa il proprio patrimonio librario attraverso il Servizio III – Studi e ricerche della Direzione generale per gli archivi che provvede ad inviare le proprie pubblicazioni edite nelle collane: Strumenti, Saggi, Fonti, Sussidi, Quaderni della "Rassegna degli Archivi di Stato", Archivi Italiani e alcuni volumi fuori collana, nonché il periodico ufficiale dell'Amministrazione: "Rassegna degli Archivi di Stato" e il "Il Mondo degli Archivi", in coedizione con l'A.N.A.I. (Associazione nazionale archivistica italiana), ora pubblicato on line.

Nell'acquisto delle pubblicazioni si dà la preferenza a materie specifiche come archivistica, diplomatica, sigillografia, biblioteconomia, storia, filosofia, letteratura, arte, diritto, economia, monografie di carattere storico e archivistico oltre a periodici specialistici. Particolare attenzione è dedicata all'acquisizione di testi relativi alla storiografia locale, economia, tradizioni popolari, folklore, archeologia, arti minori ed artigianato.

Il patrimonio bibliografico viene altresì incrementato attraverso una politica di scambi con associazioni, archivi, biblioteche locali, nazionali ed internazionali e donazioni. Infine gli autori che hanno utilizzato per le proprie pubblicazioni documenti d'archivio sono tenuti, nel rispetto delle disposizioni vigenti, a consegnare le cosiddette "copie d'obbligo", di cui una copia è destinata all'Archivio ed una alla Soprintendenza archivistica competente per territorio.

Le attività promozionali

La didattica e la formazione

L'Archivio ha istituito un servizio didattico, editoria e pubbliche relazioni con il compito di curare, tra gli altri, i rapporti con istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado, con enti culturali e università al fine di far conoscere non solo il lavoro istituzionale, ma anche i risultati conseguiti dai servizi tecnici, le pubblicazioni e le proposte culturali.

Gli insegnanti, in particolare quelli della scuola secondaria per l'approfondimento delle discipline scolastiche, si avvalgono della collaborazione di istituzioni culturali e, nel caso dell'Archivio, utilizzano le suggestioni suscitate da documenti e materiali che hanno sfidato i secoli.

Le indagini spaziano in ambiti diversi, si va da quelle genealogiche e demografiche, alla storia della città. E' possibile approfondire le ricerche sullo sviluppo territoriale e urbanistico e sul ruolo e la funzione delle acque fluviali e marine, sino ad arrivare ad eventi drammatici legati alla storia locale e nazionale come i bombardamenti che si abbattono sulla città durante la Seconda guerra mondiale.

La riforma dell'ordinamento universitario ha indirizzato in Archivio studenti della Facoltà di lettere, giurisprudenza, scienze politiche, architettura, ingegneria, geologia e specializzandi nei master in catalogazione di Beni archivistici e librari al fine di conseguire crediti attraverso tirocini formativi. Nel corso delle costituenti un modulo, essi apprendono i criteri per la formazione e la tenuta di un archivio e i metodi di schedatura e riordinamento delle carte. L'Archivio di Stato si occupa anche di indirizzare e seguire il lavoro dei giovani laureati in materie umanistiche che svolgono attività di volontariato, per almeno un semestre, presso l'Istituto ai sensi del d.p.r. 30 settembre 1963 n. 1409.

La valorizzazione

Nel corso degli ultimi anni l'Archivio ha dato un notevole impulso alle iniziative che hanno posto al centro il bene culturale "documento" quale testimonianza di vicende e situazioni storiche collegate ai vari aspetti della vita della comunità. Negli spazi della struttura è possibile allestire percorsi storico-documentari ed esposizioni a carattere didattico e le sale appositamente attrezzate per conferenze consentono di organizzare incontri e piccoli convegni sui beni culturali anche in collaborazione con enti locali, con associazioni presenti sul territorio e con istituti periferici del Ministero.

Il referente per la compilazione della Carta è il dott. Roberto Domenichini

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>
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Lun.-Ven.: 8.00- 19.00 Sabato: 8.00 – 13,45</i>	
Giorni di apertura	<i>Aperto tutti i giorni. Chiuso domenica, in occasione di festività civili e religiose, il 24 settembre (Santo Patrono). Eventuali chiusure straordinarie dovute a cause contingenti verranno comunicate con largo anticipo all'utenza.</i>	
Accoglienza		
Sito web	<i>SI</i> www.aspesaro.beniculturali.it/	
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i> <i>All'ingresso dell'Istituto è presente un punto di accoglienza presso la sala di studio</i>	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI</i> <i>Estratto della Guida Generale degli Archivi di Stato riguardante l'Istituto pesarese, notizie su manifestazioni ed attività organizzate anche da altre Istituzioni Culturali nell'ambito regionale</i>	
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i> <i>Mappe di orientamento, segnalazione dei servizi, segnaletica di sicurezza</i>	
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	
Addetti ai servizi e personale di sala	<i>Personale munito di cartellino identificativo, in grado di comunicare a livello di base anche in inglese e francese</i>	
Accesso facilitato per persone con diversa abilità.	<i>SI</i> <i>Assenza barriere architettoniche per la totalità (100%) dello spazio destinato al pubblico (la rampa dell'ingresso è superabile tramite servo scala). Il personale di sala di studio è a disposizione per eventuali necessità</i>	
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	

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>
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile:		
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<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 corso di restauro.</i>	<i>L'elenco dei fondi non disponibili è affisso in sala di studio</i>
- capacità ricettiva		<i>n. 20 posti di consultazione e n. 7 prese elettriche per p.c. portatili</i>
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	10	
- prese al giorno	<i>Presenza continua</i>	
- esistenza servizio di prenotazione	<i>SI</i>	<i>Tramite telefonofax 0721/31851 e-mail as-ps@beniculturali.it PEC: mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it</i>
- attesa nel caso di presa continua	<i>15 minuti</i>	
Sale aperte alla fruizione	<i>Sala di studio (2 ambienti per un totale di mq 68) la pulizia sistematica è effettuata due volte a settimana.</i>	
Illuminazione	<i>SI (l'impianto è stato allestito in occasione della costruzione dell'edificio)</i>	
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>SI</i>	<i>L'assistenza è garantita per tutto l'orario di apertura. Il personale è munito di cartellino identificativo</i>
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	<i>SI</i>	<i>Il personale, munito di cartellino identificativo, è a disposizione durante tutto l'orario di apertura per risolvere le eventuali problematiche incontrate</i>

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>
	<i>dall'utenza diversamente abile</i>	
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:		
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	<i>Legazione Apostolica Pesaro-Urbino Delegazione Apostolica Archivio Presidenza della fiera di Senigallia Monte di Pietà Genio Civile Cessato Catasto Pontificio Cessato Catasto Fabbricati Ospedale San Salvatore di Pesaro Camera di Commercio Archivi Notarili Comprende il 30% rispetto ai fondi conservati.</i>	
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	<i>Inventari sommari. Comprendono il 25% dei fondi conservati</i>	
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	<i>Mappe del Cessato Catasto Pontificio (1815-1926) Fondo Santa Croce di Fonte Avellana Documentazione militare (esiti di leva e fogli matricolari) Questura di Pesaro. Schede segnaletiche Questura di Pesaro. Sorvegliati politici Tribunale di Pesaro. Società commerciali Anagrafe napoleonica (1808 – 1813 con lacune) Impianto stato civile (registri parrocchie 1861 – 1865) Fondo privato arch. Celio Francioni Ospedale psichiatrico San Benedetto (parziale) Amministrazione provinciale di Pesaro e Urbino (parziale) Prefettura di Pesaro e Urbino (parziale) Catasto terreni della provincia di Pesaro e Urbino</i>	
Accesso in rete in sede	<i>SI</i>	
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	<i>NO</i>	
- Strumenti e sussidi specifici	<i>SI E' disponibile in Istituto per ipovedenti un programma informatico che consente l'ingrandimento dei caratteri a video e la successiva lettura automatizzata dei testi tramite un sintetizzatore vocale</i>	
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Ampiezza		
Bookshop	<i>NO</i>	
Caffetteria	<i>NO</i>	

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>
Guardaroba	<i>SI, gratuito</i>	
Deposito oggetti	<i>SI, gratuito</i>	
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	<i>Lun.- Ven. 8.00- 18.40 Sabato: 8.00 – 13.15</i>	
Orario del ritiro	<i>Come sopra</i>	
Orario della cassa	<i>Come sopra</i>	
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
- Possibilità di effettuare:		
<ul style="list-style-type: none"> • fotocopie 	<i>SI Tempo attesa: 15 min. Il tariffario è affisso in sala di studio</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • microfilm 	<i>NO</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • copie digitali 	<i>SI Tempo attesa: 15 min. Con mezzi propri, previa autorizzazione Il tariffario è affisso in sala di studio</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • fotografie 	<i>SI Tempo attesa: 15 min. Con mezzi propri, previa autorizzazione Il tariffario è affisso in sala di studio</i>	
<ul style="list-style-type: none"> • altre riproduzioni 	<i>Da valutarsi a richiesta anche in base alle condizioni di conservazione dell'originale</i>	
- Prenotazioni a distanza	<i>SI tramite telefonofax 0721/31851 e-mail as-ps@beniculturali.it PEC: mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it</i>	

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>
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	<i>SI</i> <i>Nell'abito delle attività finalizzate a coinvolgere un pubblico più vasto sono in fase di studio per il biennio 2013-2014 quattro mostre</i>	
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI</i> <i>Presentazione di ricerche effettuate anche su documentazione conservata in Istituto: nel biennio si intendono realizzare 4 iniziative sottoforma di conferenze e incontri</i>	
Visite e percorsi tematici	<i>SI</i> <i>vengono svolte visite guidate a richiesta</i>	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI</i> <i>Circa 3 articoli l'anno</i>	
Comunicazione delle attività/iniziative	<i>SI</i> <i>le attività istituzionali e temporanee vengono diffuse tramite quotidiani, cartellonistica prodotta con gli strumenti a disposizione della sede, mailing list, newsletter, social network</i>	
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI</i> <i>si intende proseguire con accordi con privati e partnership con altri istituti affini per la realizzazione di eventi culturali (circa 2 l'anno)</i>	
Affitto degli spazi	<i>NO</i>	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziative:		
- visite e percorsi tematici	<i>SI, a richiesta, concordandoli anche per le vie brevi</i>	
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI, nell'ambito della rete 'Le Marche fanno storie' in collaborazione con l'ISCOP (Istituto di Storia Contemporanea di Pesaro e Urbino)</i>	
- corsi di formazione per operatori didattici		

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>
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	SI	
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	SI, in presenza di iniziative tramite quotidiani, cartellonistica prodotta con gli strumenti a disposizione della sede, mailing list, newsletter, social network	
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA		
Ampiezza		
Informazione qualificata	SI E' possibile effettuare ricerca documentaria a distanza tramite telefono, fax, posta, e-mail	
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	SI SIAS (Sistema informativo Archivi di Stato): www.archivi-sias.it/consulta_archivi.asp	
Accesso ai documenti on line	E' in corso uno studio per l'implementazione del sito web	
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	Sara Cambrini, e-mail: sara.cambrini@beniculturali.it Katia Uguccioni, e-mail: katia.uguccioni@beniculturali.it Tel.: 0721/31851	
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta	
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
- Enti territoriali	SI Accordi e intese, stipulate con provincia di Pesaro e Urbino e Comune di Pesaro, per la realizzazione di mostre/esposizioni e conferenze	
Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	NO	

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>
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>SI</i> <i>Accordi e intese, finalizzate alla realizzazione di specifici eventi (nelle Marche è stato costituito il coordinamento MAB e nell'ultimo biennio si sono effettuate tre manifestazioni)</i>	
- Onlus	<i>SI</i> <i>Collaborazione con l'Unilit per lezioni in Archivio</i>	
- Operatori economici	<i>SI</i> <i>Accordi occasionali finalizzati al finanziamento di specifiche manifestazioni</i>	
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività	<i>Tramite corrispondenza</i>	
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento	<i>A breve e lungo termine incrementare l'attrattività dell'Istituto con ampliamento dei pubblici e raggiungimento almeno delle 2000 presenze annue</i>	
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	<i>SI</i> <i>Adeguamento dell'illuminazione in sala di studio e nei depositi</i>	
- delle collezioni	<i>SI</i> <i>vengono incrementati i fondi archivistici tramite periodici versamenti da parte dei soggetti produttori, come pure con depositi volontari da parte di soggetti privati</i>	
- dei servizi	<i>NO</i>	
- delle attività di valorizzazione	<i>SI</i> <i>Realizzazione di n. 4 eventi nel biennio 2013-2014 anche in collaborazione con enti territoriali ed altre Istituzioni Culturali</i> <i>• gli obiettivi fissati nell'anno precedente sono stati pienamente raggiunti</i>	
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</i> <i>da presentare con le seguenti modalità:</i> <i>- utilizzando i moduli disponibili all'ingresso e depositandoli nell'apposito box all'uscita;</i> <i>- inviandoli via e-mail a: mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it.</i>	

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 il Direttore dell'Archivio di Stato di Pesaro.

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 mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it o un fax al seguente numero 0721/31851.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (consegna di pubblicazioni in omaggio).

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 as-ps@beniculturali.it, mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it o possono essere consegnati al personale incaricato.

L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le osservazioni dell'utenza

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet, diffusa all'ingresso della struttura e attraverso altri canali di informazione (social network)

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

Archivio di Stato di PESARO

Via della Neviera, 44 - Pesaro
Tel./Fax 0721/31851
e-mail: as-ps@beniculturali.it
PEC: mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it

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

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

ARCHIVIO DI STATO DI PESARO

Address: Via della Neviera n. 44 – 61121 Pesaro (PU)

Phone e fax: 0721/31851

e-mail: as-ps@beniculturali.it

PEC: mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

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).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days