



MINISTERO della CULTURA

Archivio di Stato di LECCE

Carta della qualità dei servizi

2022

I. PRESENTAZIONE

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 della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le 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 l'istituto si ispira a “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

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.

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 istituto 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

L'istituto 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'istituto perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Il referente per la compilazione della Carta è il dr. Donato Pasculli

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Lecce, dal 1975 ufficio periferico del Ministero della Cultura (in precedenza afferiva al Ministero dell'Interno), al pari degli altri omologhi Istituti esistenti in ciascun capoluogo di provincia, cura la conservazione degli atti e dei documenti delle magistrature e degli uffici provinciali dello Stato preunitario e postunitario relativamente ad affari conclusi da almeno quarant'anni, degli strumenti e delle scritture notarili in genere anteriori a cento anni, nonché di tutti gli altri archivi e documenti divenuti di proprietà dello Stato mediante acquisti, donazioni o in quanto relativi ad enti pubblici soppressi; può inoltre ricevere in deposito documentazione prodotta da enti pubblici (territoriali e non) ed archivi di associazioni, imprese e privati.

L'Istituto dipende gerarchicamente dalla Direzione Generale per gli Archivi e dal Segretariato Regionale del Ministero della Cultura per la Puglia secondo le modalità stabilite dal DPCM 169/2019.

La nascita di un istituto preposto all'acquisizione ed alla definitiva conservazione nel tempo dei documenti prodotti dagli uffici e dalle magistrature statali operanti nella penisola salentina fu contemplata dal Regio Decreto 22 ottobre 1812, n. 1524, che dispose l'attivazione in Lecce, in quanto capoluogo, dell'Archivio provinciale di Terra d'Otranto.

L'inizio del suo effettivo funzionamento si ebbe, tuttavia, soltanto dopo circa un ventennio. Poiché Lecce, sino agli anni Venti del '900, fu a capo di una Provincia che nella sua giurisdizione comprendeva anche territori appartenenti alle province di Taranto e di Brindisi, l'Archivio acquisì, sino alla scissione amministrativa di queste ultime, una cospicua mole di documenti ad esse relativi.

L'originaria intitolazione venne modificata in quella di Archivio provinciale di Stato con Regio Decreto 22 settembre 1832, n. 1391. Con Legge 22 dicembre 1939, n. 2006, la denominazione cambiò ancora in Sezione di Archivio di Stato e tale rimase sino al 30 settembre 1963, allorché il Decreto del Presidente della Repubblica n. 1409 istituì quella attuale.

In forza di tale disposizione furono impiantati anche gli Archivi di Stato di Taranto e Brindisi, già Sezioni di Archivio di Stato, rispettivamente nel 1946 e nel 1954, e ciò comportò il trasferimento di una notevole quantità di materiale documentario presso le relative sedi.

Oggi il patrimonio archivistico, distribuito su oltre 14.000 metri lineari di scaffalature, copre dieci secoli di storia, dal 1140 ai giorni nostri. Esso si compone di ca. 160.000 pezzi cartacei, 1.080 pergamene, 1 codice membranaceo, 2000 mappe e documenti cartografici assimilabili.

COMPITI E SERVIZI

L'Archivio in particolare:

- conserva archivi e documenti originali di interesse storico (secc.XII -XX) e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca
- promuove e realizza progetti ed eventi culturali che consentono la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività scientifiche ed educative atte a favorire la diffusione delle conoscenze del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività di tutela nei confronti degli archivi correnti degli Organi e Uffici periferici dello Stato nella provincia di Lecce.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

LA SALA STUDIO E VISURE

La Sala di Studio e Visure è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico per ragioni di studio..

All'entrata della Sala di Studio e Visure l'utente è tenuto a firmare in maniera leggibile il registro di presenza indicando la cittadinanza.

In Sala di Studio e Visure non possono essere introdotti borse od altri contenitori per i quali sono a disposizione appositi armadietti a combinazione. Chi ha necessità di portare con sé i propri libri deve farsi consegnare dal personale addetto alla sorveglianza l'apposito tagliando.

Per essere ammessi è necessario esibire un documento di identità e compilare una domanda di ammissione; un documento d'identità deve essere mostrato al personale di custodia all'entrata e all'uscita dell'Archivio. I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati esclusivamente a fini statistici nel rispetto del decreto legislativo GDPR 2016/679.

SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE

L'attività di fotoriproduzione è in grado di assicurare fotocopie, stampe digitali in bianco e nero ed a colori, riprese digitali di immagini con o senza supporto.

Per dare avvio alla pratica è necessario produrre domanda e provvedere al relativo pagamento mediante la piattaforma PagoPa, secondo il Tariffario vigente (D.M. 8 aprile 1994; Lettera Circolare n. 21 del 17/06/2005 della Direzione Generale per gli Archivi).

Il ritiro può essere effettuato in sede o per corrispondenza.

La riproduzione in fotocopia non è consentita nei seguenti casi:

Documenti in cattivo stato di conservazione

Pubblicazioni soggette alle restrizioni sulla riproducibilità ai sensi della vigente normativa sul diritto d'autore.

E' possibile la riproduzione con mezzi propri secondo la normativa vigente (circc. DGA 33 e 39 del 2017)

Per pubblicare le testimonianze archivistiche effettuare una formale comunicazione al Direttore.

I documenti editi dovranno riportare la fonte di provenienza nonché la sua esatta segnatura.

L'istanza dovrà inoltre contenere l'impegno a consegnare n. 3 copie del lavoro realizzato.

URP, COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE E SITO WEB

E' referente nella gestione dei rapporti con il pubblico e costituisce momento di accoglienza, ascolto ed orientamento del cittadino, fornendo consulenza qualificata su modalità e procedure ed informazioni circa servizi, responsabili dei procedimenti, leggi ed eventi culturali.

E' delegato, inoltre, a suggerire proposte operative a fini istituzionali per la comunicazione interna ed esterna, progettando strategie per lo sviluppo delle sinergie tra istituti culturali locali e per l'utilizzo informatico delle banche dati aggiornate.

Cura il costante aggiornamento del sito istituzionale, dei canali social e della comunicazione dell'Istituto.

SERVIZIO ATTIVITÀ DIDATTICHE ED EDUCATIVE

I funzionari preposti, puntando ad un rapporto dinamico e costruttivo con insegnanti ed alunni, assicurano visite guidate all'Archivio, consentendo all'utenza scolastica di ogni ordine e grado di comprenderne il ruolo e le funzioni e di apprezzare la valenza informativa delle fonti custodite.

Senza perdere di vista le esigenze didattiche espresse dai docenti ed il bagaglio cognitivo degli allievi, l'Istituto predispone, inoltre, percorsi tematici e laboratori tesi al diretto coinvolgimento dei ragazzi che, approcciandosi al documento, sono stimolati a svolgere ulteriori approfondimenti.

Nell'ambito dell'attività didattica si organizzano anche stages rivolti a studenti di scuole superiori, di perfezionamento e universitari con l'obiettivo primario di accrescere a livello esperienziale le conoscenze dei giovani e contribuire altresì ad orientarne le scelte future, sia accademiche che professionali.

SERVIZIO ATTIVITÀ DI RICERCA E VALORIZZAZIONE

L'Istituto è costantemente impegnato nella promozione di iniziative culturali atte a valorizzare i beni archivistici e a divulgare la loro imprescindibile funzione per la ricerca storica. La realizzazione di mostre, convegni ed incontri di studio, la pubblicazione di cataloghi e di opere a stampa e la proficua collaborazione con enti ed istituti mirano a garantire una fruizione ottimale del patrimonio documentale, sottolineandone le molteplici potenzialità informative, e ad implementare l'offerta culturale per raggiungere fasce differenti di utenza.

SERVIZIO TUTELA E CONSERVAZIONE

Il servizio ha il compito di assicurare nel tempo la tutela e la conservazione del patrimonio archivistico dell'Istituto. L'attività è esercitata costantemente con la vigilanza e la corretta tenuta dei depositi, durante le fasi di movimentazione e con piccoli interventi conservativi da svolgersi quotidianamente.

Ove necessario, il servizio organizza interventi di restauro con affidamenti a personale esperto qualificato, come prescritto da normativa vigente.

COMMISSIONI DI SORVEGLIANZA

Un dipendente dell'Archivio prende parte alle commissioni di sorveglianza istituite dagli uffici statali esistenti sul territorio provinciale ai sensi del DPR 37/2001.

Alle commissioni prendono parte i funzionari dell'Istituto. Il servizio è coordinato da un funzionario.

Ai sensi della normativa vigente, le commissioni curano la gestione degli archivi correnti e di deposito degli enti statali, nonché del sistema di gestione documentale, redigono gli elenchi di scarto e di versamento.

BIBLIOTECA

La biblioteca si configura come supporto indispensabile per l'attività di riordino svolta dal personale tecnico-scientifico, ma è anche un valido ausilio per il pubblico, che può fruirne con le medesime modalità e cautele previste per i documenti.

Non è contemplato il prestito esterno.

Negli ultimi anni il patrimonio librario dell'Archivio si è notevolmente incrementato, potendo vantare oltre 14.000 opere tra le quali manoscritti, monografie, opuscoli e materiale audiovisivo.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	La Sala di Studio è aperta al pubblico: dal lunedì al giovedì dalle ore 9,00 alle ore 17,00 venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di: ▪ chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono: 26 agosto) ▪ Gli eventuali giorni di chiusura straordinaria (assemblee del personale, etc.) sono comunicati con anticipo in Sala studio e sul sito Web dell'Istituto
Accoglienza	
Sito web	Sito web dell'Istituto: https://www.archiviodistatolecce.beniculturali.it/home •Continuativamente e tempestivamente aggiornato con informazioni su mancate erogazioni servizi.
Informazione e orientamento	Servizio di prima accoglienza con personale addetto ai servizi di vigilanza e ai servizi ausiliari incaricato di indirizzare gli utenti ai servizi desiderati ed ai funzionari preposti.
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	•opuscolo informativo Ministero per i Beni e le attività culturali, Direzione Generale per gli Archivi, <i>Archivio di Stato di Lecce</i> , Viterbo, Betagamma editrice, 2001. Sul sito web informazioni anche in lingua inglese.
- presenza di segnaletica interna	Esistenza di segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	NO
Addetti ai servizi e personale di sala	•Il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa. Alcune unità di personale parlano inglese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	•100% di sale/spazi/servizi al pubblico sono accessibili con l'aiuto del personale interno. Servizi igienici accessibili direttamente.

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	I documenti conservati negli archivi di Stato sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli contenenti dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici, allegato al <i>Codice in materia di protezione dei dati personali</i> . ESCLUSIONE TEMPORANEA DALLA CONSULTAZIONE La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotocopiazione i documenti qualora il loro stato di conservazione lo consigli. L'elenco dei fondi non disponibili è consultabile presso la Sala Studio.
- capacità ricettiva	26 posti di consultazione con prese elettriche per PC portatili
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	8 unità archivistiche.
- prese al giorno	Gli utenti possono richiedere nell'arco della giornata sino a 8 unità archivistiche, delle quali 5 dalle ore 9:00 alle ore 13,00 e 3 dalle ore 15,00 alle ore 17,00; il venerdì 9:00 – 13,00.
- esistenza servizio di prenotazione	E' attivo il servizio di richieste on line as-le@beniculturali.it Gli utenti in possesso della scheda di ammissione possono inoltrare on-line le richieste per la consultazione di unità archivistiche di cui già conoscono la segnatura, con le stesse modalità in uso in sala di studio.
- attesa nel caso di presa continua	Il tempo di attesa della richiesta al ricevimento non è superiore a 20 minuti; nel caso di materiale conservato nei depositi esterni la consegna avviene entro due giorni lavorativi.
- attesa nel caso di orari fissi	

Sale aperte alla fruizione	Sala studio e sala visure. Pulizia sistematica svolta ogni giorno.
Illuminazione	SI Predisposta in maniera adeguata.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	SI Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	presente al seguente orario: lunedì – giovedì: ore 9,00 -17,00 venerdì e sabato: ore 9,00 -13,00 Il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili: - in via continuativa	NO
- su richiesta quando non presente in via continuativa	SI
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	SI Sul sito web dell'Archivio www.archiviodistatolecce.beniculturali.it al link https://www.archiviodistatolecce.beniculturali.it/patrimonio-documentario Si tratta di inventari analitici a stampa , guide tematiche, repertori, oltre alla Guida Generale dell'Archivio di Stato di Lecce ed alla Guida Generale degli Archivi di Stato che coprono l'80% dei fondi conservati.
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	Si tratta di -elenchi di consistenza, -elenchi di versamento Coprono circa il 20 % dei fondi conservati
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	SI
Accesso in rete in sede	SI
Disponibilità di strumenti specifici per	NO

diversamente abili sensoriali e cognitivi	
Strumenti e sussidi specifici	NO
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	NO
Caffetteria	NO
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	SI gratuito
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Le richieste di riproduzione del materiale archivistico possono essere effettuate direttamente dalle ore 10,00 alle ore 12,30
Orario del ritiro	Il ritiro del materiale archivistico riprodotto può essere effettuato direttamente dalle ore 10,00 alle ore 12,30
Orario della cassa	E' possibile effettuare il pagamento mediante versamento con carta di credito, bonifico, carta prepagata tramite il Portale dei pagamenti Mibact https://biglietti.beniculturali.it/pagodiretto.aspx . Dalla pagina principale, selezionare "Archivi di Stato" e, dall'elenco, "Archivio di Stato di Lecce". Causale: Archivio di Stato di Lecce – Riproduzione.
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	SI per tipologie documentarie compatibili con tale mezzo di riproduzione.
- microfilm	NO
- copie digitali	SI
- fotografie	SI con mezzo proprio
- altre riproduzioni	SI
Prenotazioni a distanza	Attraverso l'indirizzo: as-le@beniculturali.it inviando la domanda sul modulo scaricabile dal sito web: www.archiviodistatolecce.beniculturali.it

Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	La qualità della riproduzione varia a secondo del supporto o del mezzo adottato.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> •Si svolgono attività espositive •L'Istituto partecipa anche a manifestazioni organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	L'Istituto organizza mostre, conferenze, incontri, visite guidate.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> •Cataloghi, letteratura scientifica, ecc... •L'Istituto realizza pubblicazioni in proprio e partecipa a pubblicazioni esterne
Diffusione delle attività/iniziativa	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, mailing list, il Sito web Cfr. www.archiviodistatolecce.beniculturali.it e su Facebook Archivio di Stato -Lecce
Risorse aggiuntive	
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	L'Archivio assicura visite guidate all'Istituto consentendo all'utenza scolastica di ogni ordine e grado e a quella universitaria di comprenderne il ruolo e le funzioni istituzionali e di valorizzare le fonti documentarie custodite.
- visite e percorsi tematici	Su richiesta da inoltrare alla mail istituzionale as-le@beniculturali.it
- laboratori artistici e di animazione	NO
- corsi di formazione per docenti scolastici	SI
- corsi di formazione per operatori didattici	SI
- progetti speciali in	SI per Istituti scolastici di ogni ordine e grado e con le

convenzione con le scuole o le università	Università.
- altre iniziative	
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Attraverso la pubblicazione sul sito, sui social network, sulla stampa locale e attraverso contatti diretti via mail.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici conservati e il loro contenuto facendo richiesta scritta al Direttore dell'Archivio di Stato e inviandola via e-mail (as-le@beniculturali.it)
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Gli strumenti di ricerca digitalizzati sono disponibili al seguente link https://www.archiviodistatolecce.beniculturali.it/patrimonio-documentario È in corso il riversamento dei dati dopo la modifica del data base SIAS
Accesso ai documenti on-line	Stato civile attraverso il portale Antenati https://www.antenati.san.beniculturali.it/
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Dott.ssa Maria Rosaria Finocchito (responsabile della Sala di Studio): mariarosaria.finocchito@beniculturali.it tel. 0832.246788
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	SI

Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	sito web: www.archiviodistatolecce.beniculturali.it canali social dell'Istituto
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	L'Istituto è impegnato nel miglioramento dei sistemi di conservazione e descrizione del patrimonio archivistico. Al contempo è impegnato nel migliorare i servizi offerti all'utenza attraverso la progressiva digitalizzazione degli stessi.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Miglioramento dei depositi e degli spazi dedicati all'utenza e alla consultazione.
- delle strutture	
- delle collezioni	Digitalizzazione degli inventari dell'Istituto; catalogazione in SBN del patrimonio librario
- dei servizi	Aumento dei servizi che è possibile fruire a distanza, senza la presenza in Istituto.
- delle attività di valorizzazione	Aumento del numero e della qualità delle iniziative di valorizzazione e di didattica offerti all'utenza.
- altro	
RECLAMI	
Reclami	Modulo da richiedere in Sala studio o scaricabile dal sito web, da consegnare o inviare al Direttore dell'Archivio di Stato via e-mail as-le@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.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il direttore dr. Donato Pasculli.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli disponibili in Istituto e sul sito istituzionale. I moduli possono essere consegnati al personale incaricato in forma anonima o via mail.

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

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-le@beniculturali.it; L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente i suggerimenti degli utenti.

All'ingresso dell'Istituto, inoltre, è presente un registro dove l'utenza può apporre commenti, indicazioni, consigli o reclami relativamente ai servizi offerti.

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.

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