



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 adopera 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

Area Geografica	Regione
Centro	Toscana
Indirizzo	
Piazza del Commissario, 1	
Città	Cap
Arezzo	52100
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Arezzo	ASAr
Sito Web	Email
https://archiviodistatoarezzo.cultura.gov.it/	as-ar@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Ilaria Marcelli	0575 20803

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1941

Notizie storiche

L'Istituto, sorto come Sezione di Archivio di Stato con D.M. 7 giugno 1941, in applicazione della legge 22 dicembre 1939, n° 2006, divenne Archivio di Stato a seguito del D.P.R. 30 settembre 1963, n° 1409. Nella Sezione confluirono i fondi archivistici provenienti dalla Cancelleria comunitativa di Arezzo. I nuclei principali erano costituiti dall'archivio dell'antico Comune, dagli archivi di numerosi organi giurisdizionali dello Stato toscano, da fondi appartenuti a corporazioni religiose, ospedali, opere di chiese e altre istituzioni cittadine e, inoltre, da pergamene varie, atti catastali e documenti diversi. Le nuove acquisizioni, intervenute successivamente al trasferimento dell'Archivio da locali del palazzo comunale alla più ampia sede attuale, avvenuto nel 1960, hanno fortemente aumentato il patrimonio documentario, così che la consistenza complessiva supera oggi le cinquantamila unità ed è costituita prevalentemente da buste, filze e registri cartacei.

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

L'Archivio di Stato di Arezzo ha la sua sede nel Palazzo Albergotti, di proprietà demaniale. L'edificio, per la sua vetustà e per il pregio architettonico ed artistico, ha valenza storico monumentale, ospitando inoltre un rilevante episodio decorativo d'impronta Liberty di Galileo Chini. La documentazione qui conservata costituisce un imponente complesso di fonti per la storia di Arezzo ed, in parte, anche per la storia del territorio circostante. Documenti utili in tal senso sono naturalmente conservati in altri archivi aretini o in altri Archivi di Stato, particolarmente in quello di Firenze dove si trovano il fondo diplomatico riguardante Arezzo, gli atti dei notai cittadini e le carte delle corporazioni religiose soppresse. Altri documenti sono invece andati perduti, per cause belliche, nel 1943 quando nella distruzione della sede della Prefettura scomparvero l'archivio prodotto da tale ufficio e quelli delle istituzioni che l'avevano preceduto in epoca toscana.

Missione

L'Archivio di Stato di Arezzo è un organo periferico del Ministero della cultura, alle dipendenze della Direzione generale per gli Archivi. Quest'ultima ha il compito di amministrare, in attuazione dell'art. 9 della Costituzione e del Codice dei

beni culturali e del paesaggio (Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42), il patrimonio archivistico italiano, assicurandone la conservazione, la tutela, la fruizione pubblica e la valorizzazione. Negli Archivi di Stato si custodiscono, a fini culturali e di certezza del diritto, nuclei documentari frutto dell'attività svolta da soggetti pubblici o privati (enti, uffici, persone giuridiche o fisiche) durante il loro funzionamento o la loro vita. Tali documenti sono la testimonianza più diretta ed efficace ai fini della ricerca storica, per la quale svolgono un inesauroibile ed imprescindibile ruolo di fonti primarie. Per promuoverne la conoscenza e lo studio, l'Archivio organizza laboratori didattici, seminari e convegni.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Arezzo ha il compito di conservare il patrimonio documentario posseduto; di controllare, grazie all'attività delle Commissioni di sorveglianza, la corretta tenuta degli archivi correnti e di deposito degli uffici periferici dello Stato e definire i criteri di organizzazione, gestione e conservazione dei documenti; di valorizzare il proprio patrimonio, fornendo consulenza scientifica e organizzando mostre documentarie, redigendo inventari e strumenti per la ricerca.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Rosa Anna

Cognome

Bova

Qualifica

Assistente - MICT- ex II F 1

Telefono

0575 20803

Email

rosaanna.bova@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Sala Studio: Lunedì, martedì, mercoledì e giovedì:
8,20-17,20; venerdì: 8,20-13,40 Sala Catasto: Lunedì-Giovedì
ore 9.30 - 13.00

Apertura serale

- Occasionale

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Numero di giorni di apertura annua

250

Sabato, Domenica, tutte le festività del calendario nazionale, il giorno del S. Patrono (7 agosto). Riduzione dell'orario, con chiusura alle ore 14.00, nei giorni 24 e 31 dicembre.

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

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

Biglietteria

- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Acquisto non previsto

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

Sì

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie

Meno di 15'

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- Presso il punto informativo

Segnaletica interna

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Parcheggio riservato

Presenza di social media

Si

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

Si

Acquisto del biglietto

- Acquisto non previsto

Possibilità di prenotazione

Sì

Modalità di prenotazione

- Per mail

Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa

No

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Flyer
- Pieghevoli

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

No	<ul style="list-style-type: none"> In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Parzialmente	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
> 50%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
<ul style="list-style-type: none"> Addetti alla vigilanza Tecnico-scientifici 	<ul style="list-style-type: none"> Scivoli/rampe
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	2
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sala studio e Sala catasto	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> Giornaliera 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
< 50%	Sala studio e Sala catasto
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
<ul style="list-style-type: none"> Sala conferenze 	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
No	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì	No
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	No
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
Sì	25%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
8.20-17.20	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Non presente
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
	<ul style="list-style-type: none"> • Semestrale

Sì

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente

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

- Sito web
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

No

Laboratori artistici e di animazione

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Precisare quali

"Domenica di Carta": l'iniziativa promossa dal Ministero della cultura per valorizzare il patrimonio archivistico e librario custodito nelle biblioteche e negli archivi dello Stato.

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione

<p>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</p> <p>Gestione diretta</p>	<p>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</p> <p>8,20-17,20</p>
<p>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario</p> <p>8,20-17,20</p>	<p>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</p> <p>No</p>
<p>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Mailing list • Social network • Pieghevoli 	

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	<p>8,20-17,20</p>
<p>Numero di opere inventariate</p> <p>-50%</p>	<p>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</p> <p>> 50%</p>
<p>Numero di opere esposte</p> <p>+50%</p>	<p>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</p> <p>< 50%</p>
<p>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede 	<p>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • > 50%
<p>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<p>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 50% • Consultabili in sede
<p>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • > 50% 	<p>Disponibilità di: pubblicazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

dal lunedì al giovedì: 8,20-17,20; venerdì 8,20-13,40

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

dal lunedì al giovedì: 8,20-17,20; venerdì 8,20-13,40

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

dal lunedì al giovedì: 8,20-17,20; venerdì 8,20-13,40

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

dal lunedì al giovedì: 8,20-17,20; venerdì 8,20-13,40

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

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- 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

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

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

Sì

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa

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.)**

Nell'ambito di un progetto culturale complessivo di miglioramento dell'Istituto assumono particolare rilevanza la definizione del riordino di alcuni fondi archivistici, l'implementazione di strumenti inventariali sul sito web, la fruibilità attraverso il web delle banche dati in corso e le iniziative volte a favorire l'incontro con l'utenza.

Iniziative finalizzate al miglioramento**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Compatibilmente con l'assegnazione delle necessarie risorse finanziarie, è in programma l'informatizzazione dei servizi di sala di studio ai fini di una consultazione più rapida e tracciabile. E' in corso l'informatizzazione degli schedari del materiale bibliografico per la ricerca telematica e la diffusione delle iniziative che ruotano intorno alla vita degli archivi attraverso i social media.

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

nessuno

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

nessuno

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.)

Mostra temporanea in occasione della Giornata della Memoria con documenti provenienti dai fondi Prefettura e Questura di Arezzo concernenti cittadini di origine ebraica

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 DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Arezzo

Tel

0575 20803

Indirizzo / Address

Piazza del Commissario 1 - 52100 AREZZO

Email

as-ar@pec.cultura.gov.it