

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 luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale 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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità 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 s.m.i e leggi in materia.

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Archivio di Stato 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.

Continuità e regolarità

L'Archivio di Stato garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, compatibilmente con le unità di personale in servizio. 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 di Stato 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

Lombardia

Area Geografica

Nord Italia

Indirizzo

Via Gerolamo Cardano 45

Città

Pavia

Cap

27100

Denominazione

Archivio di Stato di Pavia

Acronimo

AS-PV

Sito Web

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

Email

as-pv@beniculturali.it

Responsabile

Direttore pro tempore, vedi sito web

Telefono

0382539078

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1959

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Pavia, istituito con DM. 15 aprile 1959 e aperto al pubblico il 23 giugno 1962, ha sede nel Complesso monumentale dell'ex convento di San Maiolo, con annessa chiesa, fondato nel 967 dall'Abate Maiolo e primo insediamento cluniacense in Italia. Nel 1564 papa Pio IV concede l'edificio all'erigendo Collegio Borromeo; due anni dopo il Complesso viene affidato ai Padri Somaschi, che vi impiantano scuole per giovani nobili e un orfanotrofo, trasformando l'antica struttura adeguandola ai gusti architettonici del tempo e alle loro esigenze. Abbandonato nel 1793, è messo all'asta e la chiesa viene sconsacrata.

Nel 2000, l'intero Complesso diventa bene dello Stato e sede definitiva dell'Archivio di Stato di Pavia.

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

L'Istituto conserva parte del patrimonio documentario preunitario della città e del territorio pavese; acquisisce e conserva la documentazione degli uffici periferici dello Stato italiano con sede nella città e provincia di Pavia, gli archivi depositati, donati, ceduti da enti pubblici o soggetti privati; sorveglia la tenuta degli archivi correnti e di deposito degli uffici periferici dello Stato attraverso l'attività delle Commissioni di sorveglianza; promuove e valorizza il patrimonio documentario attraverso eventi culturali (mostre, conferenze, pubblicazioni...), organizzati in proprio o in collaborazione con altri soggetti, e attività didattiche (visite guidate, laboratori...); crea strumenti di ricerca e fornisce consulenza agli utenti.

Missione

L'Archivio di Stato di Pavia è un Istituto periferico del Ministero della Cultura, afferente alla Direzione generale archivi. La missione principale dell'Istituto è tutelare il patrimonio archivistico conservato, promuoverlo e valorizzarlo.

Compiti e servizi

I principali servizi dell'Istituto offerti all'utenza sono:

- Sala di studio
- Redazione di strumenti di ricerca e consulenza agli utenti
- Organizzazione di eventi culturali
- Attività didattica
- Ricerche per corrispondenza e riproduzioni (si veda sito web)

Superficie (mq)

Inferiore a 2000 mq

Spazi esterni (chiostri, cortili, giardini e parchi)

Chiosstro interno

Numero totale sale (Sala studio)

1

Numero dei visitatori annui

/

Referente della compilazione della carta**Nome**

/

Cognome

/

Qualifica

Direttore pro tempore, vedi sito web

Telefono

0382539078

Emailas-pv@beniculturali.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno, eccetto giorni festivi ed eventuali chiusure emergenziali

Orario di apertura feriale

Lun - Ven: 08,30- 15,30, si veda sito web per integrazioni o cambiamenti di orario

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

Sabato, domenica, festività nazionali e patrono cittadino (9 dicembre), eventuali chiusure emergenziali

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

Sì

Presenza di social media

Sì

L'istituto è presente in altri siti web

Sì

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

Sì

Biglietteria

- Ingresso gratuito
- Ingresso libero/prenotazione, senza emissione di biglietto (verificare sul sito web eventuali problematiche emergenziali)

Segnaletica interna

Segnaletica di sicurezza

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Presenti in sala studio
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblico con esigenze specifiche

Sì

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe

Fruizione**Pulizia delle sale**

- Più di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei luoghi della cultura, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

Più di una volta a settimana

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

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

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: pannelli

Sì

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

- Su prenotazione

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

Assistenza qualificata per pubblico con esigenze specifiche

- Sì, nell'ambito delle competenze scientifiche del personale in servizio

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- No

Caffetteria

- No

Ristorante

- No

Guardaroba custodito

Gratuito/Non custodito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

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

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

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

- Sito web
- Social media
- Pubblicitica
- Cartellonistica

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Visite e percorsi tematici

- Sì, con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- Sì, con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì, con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Social media
- Pubblicitica

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

Orario della sala di studio, lu. - ve. 8,30 - 15,30

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- Consultabili in sede/Sito web

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- Consultabili in sede

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì, ad uso interno

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì

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

- Archivi e biblioteche
- Associazioni culturali
- Enti territoriali
- Università e istituti di formazione

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

- Sito web
- Social media
- Pubblicistica

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.)

Incremento delle attività di conservazione, promozione e valorizzazione

Miglioramento della comunicazione istituzionale

Miglioramento del funzionamento della sala studio

Digitalizzazione

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.)

Programmazione interventi di restauro della ex chiesa di San Maiolo, del chiostro e delle facciate esterne

Altro

/

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*

Periodica

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo in sala studio.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**MINISTERO DELLA CULTURA**

Archivio di Stato di Pavia

Indirizzo/Address

Via Gerolamo Cardano, 45, 27100 Pavia (PV)

Tel

0382539078

Email

as-pv@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