

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

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

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

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

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Toscana

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Via Banchi di Sotto, 52
Italia

Città

Siena

Cap

53100

Denominazione

Archivio di Stato di Siena

Acronimo

ASSi

Sito Web

<http://www.archiviodistato.siena.it/>

Email

as-si@beniculturali.it

Responsabile

Cinzia Cardinali

Telefono

05772247145

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1858

Notizie storiche

Istituito nel 1858, l'Archivio di Stato accoglie inizialmente i due grandi archivi cittadini del Diplomatico e Riformagioni e dell'Archivio generale dei Contratti, ovvero i documenti prodotti dallo Stato senese in età comunale e, con straordinaria continuità di conservazione, di età repubblicana (dal XIII secolo al 1557), e granducale (fino al 1808). Conserva, inoltre, la documentazione notarile, gli archivi delle istituzioni religiose, di alcuni comuni e quelli di famiglie o di singoli personaggi. Accoglie, infine, i documenti prodotti dagli uffici statali periferici della provincia. Attualmente ha un patrimonio documentario di oltre 150.000 unità archivistiche organizzate in più di 200 fondi archivistici e distribuite in 14 km di scaffalature, con un Diplomatico di circa 62.000 pergamene.

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

Attualmente gli archivi conservati coprono un arco di tempo che va dal 735/736 agli anni 60 del XX secolo. La caratteristica precipua di tale documentazione è la straordinaria continuità delle serie. Le magistrature senesi, infatti, nate nel Medioevo furono abolite soltanto alla fine del '700 dal riformismo di Pietro Leopoldo, o nel 1808 dalla dominazione napoleonica. Ciò si tradusse in una grande continuità archivistica: i grandi archivi, che cominciano nella Siena comunale, continuano nella maggior parte dei casi per cinque secoli. Negli anni seguenti poi, e particolarmente dopo l'Unità d'Italia, gli uffici statali periferici della provincia versarono il materiale archivistico loro spettante. Il processo è tuttora in corso: a norma dell'art. 41 del Codice dei Beni Culturali (D. Leg.vo n° 42/2004) versamenti periodici vengono effettuati dagli archivi di tutti gli uffici amministrativi statali e dai tribunali con sede in Siena e nella sua provincia.

Missione

L'Archivio assolve come compito istituzionale primario quello della gestione della memoria storica attraverso la conservazione e valorizzazione della documentazione in consegna e coordinando l'attività di gestione documentale degli uffici periferici statali della Provincia attraverso la partecipazione alle commissioni di sorveglianza. Organizza i servizi di vigilanza, prelievo e ricollocazione del materiale documentario, consultazione dei vari fondi archivistici e della biblioteca d'istituto e tutti gli altri servizi collegati (fotoriproduzione, ricerca). Promuove attività di valorizzazione della documentazione in consegna e quelle riferite al territorio di pertinenza, partecipa alle attività didattiche degli enti preposti attraverso stage e tirocini contribuendo alla crescita sociale e culturale del territorio.

Compiti e servizi

L'Archivio in particolare conserva archivi e documenti originali di interesse storico (secc. VIII-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

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

15

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Cinzia

Cognome

Cardinali

Qualifica

Direttore

Telefono

0577247145

Email

cinzia.cardinali@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza**Orario di apertura**

Tutto l'anno

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

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

1 gennaio, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio, 2 giugno, 1 dicembre, 25-26 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

357

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

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo 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
- Gestione diretta
- Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- Per mail

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

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

Sì

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

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Al front office della biglietteria

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Segnaletica interna

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

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

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)

- No

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

< 50%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Montascale
- Ascensore

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

100%

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

In caso di contingenze particolari, la sala di studio resta aperta, mentre il museo e le sue sale vengono chiuse al pubblico.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera
- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

Spazi comunque visitabili

Sala di studio, terrazzo, Prima sala espositiva

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

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

Sì

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

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

Schede mobili

Sì

Didascalie: percentuale sale ove presenti

100%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

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

- Su prenotazione
- Disponibili in inglese o in altre lingue

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video

Strumenti online

- Sì
- QR Code

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì

Ove esistente, specificare orario

su prenotazione

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

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

Precisare quali

Incontri di approfondimento sulle fonti documentarie a carattere periodico (mensile) e attività di valorizzazione nelle aperture straordinarie di natura ministeriale

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia
- Altro/specificare

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

Archivistica

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

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Risorse aggiuntive

- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network
- Pieghevoli

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

Orario

8,00-13,45

Numero di opere inventariate

105

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

Numero di opere esposte

105

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

100%

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

- 100%

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

- > 50%
- Consultabili in sede

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

- 100%

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

- 100%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- Sì

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

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

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

- Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

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

È in fase di studio

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
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Gruppi organizzati

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

- Mailing list
- 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.)**

Ampliamento dell'orario di apertura della sala di studio e dell'orario di visita delle sale del museo e della mostra documentaria; ampliamento e miglioramento degli strumenti di accesso alla consultazione dei fondi archivistici; implementazione delle risorse on line; traduzione e stampa dei depliant illustrativi del museo in inglese e in altre lingue straniere.

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.)

Traduzione e Stampa dei depliant del museo in inglese ed in russo; revisione ed implementazione degli strumenti di consultazione.

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

Revisione ed aggiornamento della mostra documentaria.

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

Concessione degli spazi per attività didattiche, promozione sociale e culturale (in particolare attraverso l'organizzazione di collaborazione con enti ed associazioni del territorio)

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.)

Attività convegnistica periodica (mensile, quindicinale nel periodo invernale) attraverso le collaborazioni attive con Università, Sinagoga di Siena, enti ed associazioni del territorio, studiosi e frequentatori della sala di studio; adesione ai programmi di valorizzazione nazionale (GEP, Domenica di carta, Giornata Nazionale del paesaggio, ecc.)

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

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

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

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

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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

Archivio di Stato di Siena

Indirizzo / Address

via Banchi di Sotto 52

Tel

0577247145

Email

as-si@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