



## 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 adoprerà 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Centro	Toscana
<b>Indirizzo</b>	
Banchi di Sotto, 52	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Siena	53100
<b>Denominazione</b>	<b>Acronimo</b>
Archivio di Stato di Siena	ASSi
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://archiviodistatosiena.cultura.gov.it/home">https://archiviodistatosiena.cultura.gov.it/home</a>	<a href="mailto:as-si@cultura.gov.it">as-si@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
Cinzia Cardinali	+39 0577 247145

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1858

**Notizie storiche**

Istituito nel 1858, l'Archivio di Stato accoglie inizialmente i due grandi archivi cittadini del Diplomatico e Riformazioni 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 i fondi conservati coprono un arco di tempo che va dal 735/736 al 1960 circa. 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, pur con numerosi cambiamenti nelle competenze. Ciò si tradusse in una grande continuità archivistica: i grandi fondi, dalla Siena comunale continuano quasi sempre per altri cinque secoli. 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. Si aggiungono donazioni e depositi di archivi privati.

**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 statali.

#### Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 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

+39 0577 247145

#### Email

[cinzia.cardinali@cultura.gov.it](mailto:cinzia.cardinali@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

Martedì, Giovedì-Sabato: 8.30-13.30 Mercoledì: 8.30-17.00  
(per aggiornamenti vedi sito web d'Istituto:  
<https://archiviodistatosiena.cultura.gov.it/home>)

#### Apertura serale

- Occasionale

#### Numero di ore giornaliere (min.6)

6

#### Giorni di apertura

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

#### Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

1 e 6 gennaio; lunedì dell'Angelo; 25 aprile; 1 maggio; 2

	giugno; 15 agosto; 1 novembre; 1 dicembre (Santo Patrono); 8 dicembre; 25 e 26 dicembre
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
250	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> <li>• Ingresso libero, senza emissione di biglietto</li> <li>• Gestione diretta</li> <li>• Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	Acquisto non previsto
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Si	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
Al front office della biglietteria	Si
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieghevoli</li> <li>• Schede di sala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In biglietteria</li> </ul>
<b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>	<b>Segnaletica interna</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> <li>• Inglese</li> <li>• Francese</li> <li>• Russo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe di orientamento</li> <li>• Segnali sui percorsi e i servizi</li> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>
<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>	<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>
	Si

- 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**

&gt; 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

&lt; 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%

**Sale aperte**

15

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

La sala di studio resta aperta, mentre il museo e le sue sale vengono chiuse al pubblico e viceversa.

**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)**

- Una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	No
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
Sì	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	Sì
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
100%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> <li>• Disponibili in inglese e/o altre lingue</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A pagamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> <li>• Disponibili in inglese o in altre lingue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazioni audio/video</li> <li>• Altro</li> </ul>
<b>Strumenti multimediali: Altro</b>	<b>Strumenti online</b>
presenti anche all'interno del sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>
<b>Ove esistente, specificare orario</b>	<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>
su prenotazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altro</li> </ul>
<b>Strumenti specifici per pubblici con disabilità</b>	

**sensoriali e cognitive: Altro**

In fase di realizzazione

**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Accessibile solo dall'istituto

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale

**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 e comunale

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Attività di valorizzazione attraverso la descrizione e digitalizzazione del patrimonio

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Monografie

**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

**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**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**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 presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

Orari apertura dell'Istituto

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

no

**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**

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

**Orario**

orari aggiornati sul sito web

**Numero di opere inventariate**

200

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

**Numero di opere esposte****Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere**



200	<b>possedute</b>
	< 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 50%</li> <li>Consultabili in sede</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>
<b>Servizi specialistici</b>	
<b>Depositi</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>	Spazi espositivi: sabato (ingressi alle 10.00 e alle 11.30); gruppi su prenotazione (vedi sito web)
<b>Archivio</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>	Sala studio: martedì, gio-ven: 8.30-13.30 mercoledì: 8.30-17 (orari aggiornati sul sito web)
<b>Biblioteca</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>	martedì-giovedì: 8.30-13.30 (orari aggiornati sul sito web)
<b>Fototeca</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si</li> </ul>	martedì-venerdì: 8.30-13.30 (orari aggiornati sul sito web)
<b>Rapporti con il territorio</b>	
<b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</b>	<b>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</b>
Si	Si
<b>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Si, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse</li> <li>Si, partecipando a percorsi tematici</li> <li>Si, realizzando esposizioni temporanee</li> </ul>	
<b>Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati</b>	

- 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

Sì

#### 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, soprattutto attraverso l'implementazione delle risorse on line

### 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.)

Revisione ed implementazione degli strumenti di consultazione e di app; realizzazione di strumenti multimediali per ipovedenti e per l'abbattimento di barriere cognitive

#### 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; esposizione degli incrementi del patrimonio

#### Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli

#### Delle attività di valorizzazione: Indicare

**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)

**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 e associazioni del territorio, studiosi e utenti della sala di studio; adesione ai programmi di valorizzazione nazionale (GEP, Domenica di carta, Giornata Nazionale del paesaggio, ecc.); rotazione periodica di mostre temporanee e documentarie

**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 Siena

### Tel

+39 0577 247145

### Indirizzo / Address

Banchi di Sotto 52 - 53100 Siena SI (Italy)

### Email

as-si@cultura.gov.it