



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
Sud	Basilicata
Indirizzo	
Via Nazario Sauro, 1	
Città	Cap
Potenza	85100
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Potenza	As-pz
Sito Web	Email
http://www.archiviodistatopotenza.beniculturali.it/	as-pz@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Andrea Alberto Moramarco	0971 56144

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1850

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Potenza è un organo periferico del Ministero della Cultura afferente alla Direzione Generale Archivi. L'Istituto trae origine dall'Archivio provinciale per la Basilicata istituito a Potenza nel 1850 in applicazione della legge organica del 12 novembre 1818, n. 1379. Divenne Sezione di Archivio di Stato per effetto della legge 22 dicembre 1939, n. 2006, e cambiò la denominazione in Archivio di Stato di Potenza con il D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409.

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

L'istituto conserva gli archivi e i documenti prodotti dalle magistrature dell'Antico Regime e dagli uffici giudiziari, amministrativi e finanziari dello Stato istituiti nella provincia di Basilicata a partire dal 1806. Per molti aspetti, l'Istituto ha la fisionomia di "archivio regionale". Difatti, costituendo la Basilicata un'unica provincia sino al 1927, nell'Archivio del capoluogo lucano sono confluite le carte di uffici che avevano competenza sull'intera estensione dell'attuale territorio regionale.

Missione

In adempimento ai suoi compiti istituzionali, l'Archivio di Stato di Potenza conserva e tutela il patrimonio documentario custodito, favorendone la valorizzazione e la fruizione; provvede inoltre alla gestione dei servizi al pubblico e all'attività didattica e di formazione.

Compiti e servizi

Alla funzione di conservazione e tutela sono collegati altri importanti compiti istituzionali, tra i quali:
-ordinamento degli archivi e la compilazione dei relativi inventari, indici, elenchi di consistenza, guide particolari e tematiche ;
-coordinamento di progetti di restauro e digitalizzazione del materiale documentario;
-assistenza ai ricercatori in sala di studio e per le ricerche per corrispondenza;

-attività didattica;
-iniziative di ricerca scientifica e di valorizzazione del patrimonio archivistico.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

1

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Antonella

Cognome

Iuzzolino

Qualifica

Assistente amministrativo-gestionale

Telefono

0971 56144

Emailantonella.iuzzolino@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.00-18.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

10

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

sabato, domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono 30 Maggio)

Numero di giorni di apertura annua

254

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

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

No

Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	<ul style="list-style-type: none"> Ingresso libero, senza emissione di biglietto
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Si	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> In sede Telefonica Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> Presso il punto informativo
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> Italiano 	<ul style="list-style-type: none"> Segnaletica di sicurezza
Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
<ul style="list-style-type: none"> Si 	Si
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
<ul style="list-style-type: none"> No 	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento 	Parzialmente
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
< 50%	< 50%
Personale dedicato	

No

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

< 50%

Sale aperte

1

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

sala di studio (per consultazione e ricerche)

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

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

< 50%

Spazi comunque visitabili

Sala studio

Spazi dedicati alla comunicazione

- 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

No

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

25%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<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"> • Non presenti
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"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
8.00-18.00	<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
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Annuale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	
No	
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
Sì	

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Editate in proprio 	<ul style="list-style-type: none"> • Storia
Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Mailing list • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazioni liberali • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : senza prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Altre iniziative	Altre iniziative/descrizione
<ul style="list-style-type: none"> • Altre iniziative/descrizione 	Giornate Europee del Patrimonio, Domenica della Carta, Giornate di Apertura Speciale
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario
Gestione diretta	non presente
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
non presente	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Mailing list • Social network 	

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	8.00-18.00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
Attualmente il materiale archivistico conservato ammonta a più di 100.000 pezzi tra buste, volumi e registri, a 1065 pergamene, a circa 3.000 tra mappe e disegni, a 107 sigilli, a 123 incisioni, ad oltre 20.000 tra libri e periodici, per un totale di circa 10 km lineari di scaffalatura metallica.	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
non presente	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede • Disponibili on-line 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50%
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50%
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì

Servizi specialistici

Depositi	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00
Fototeca	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	

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

No

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

No

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 culturali
- Università e istituti di formazione

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.)

L'Archivio di Stato di Potenza intende promuovere attività e iniziative a carattere didattico destinandole ad un'utenza sempre più ampia prevedendo anche percorsi personalizzati e inclusivi.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale,

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti,

zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

E' previsto il miglioramento del sistema di riscaldamento e l'installazione di una postazione in sala studio per i soggetti diversamente abili.

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

non presenti

comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

E' prevista la progressiva digitalizzazione del patrimonio archivistico al fine di rendere accessibile a un numero sempre maggiore di persone il patrimonio archivistico.

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.)

Sono previsti diversi eventi culturali al fine di diffondere la conoscenza del patrimonio archivistico conservato.

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 Potenza

Tel

0971 56144

Indirizzo / Address

Via Nazario Sauro, 1

Email

as-pz@cultura.gov.it