

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 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

Sicilia

Area Geografica

Sud

Indirizzo

via Panico 3
Italia

Città

Siracusa

Cap

96100

Denominazione

Archivio di Stato di Siracusa

Sito Web

<http://www.archiviodistatosiracusa@cultura.gov.it>

Email

as-sr@cultura.gov.it

Responsabile

dott.ssa Olga Salemi

Telefono

0931412546

Eventuali Altre sedi

Denominazione	Indirizzo
---------------	-----------

Sezione di Noto

via Impellizzeri 2

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1963

Notizie storiche

In esecuzione della Legge organica sugli archivi del Regno del 1° agosto 1843 furono disciplinati gli Archivi provinciali per cui le carte confluirono di massima nell'Archivio provinciale di Noto. A Siracusa rimase un Archivio suppletorio, diretto da un vice-archivario, che trovò sede nell'ex convento dei teatini. Nel 1865 Siracusa ritornò ad essere capoluogo di provincia; venne soppresso l'Archivio provinciale di Noto con conseguente trasferimento dei fondi a Siracusa, che li accolse nei vecchi locali sottostanti la Prefettura. L'Archivio provinciale di Siracusa divenne Archivio provinciale di Stato in virtù del R.D. 22 settembre 1932, n.1391; assunse la denominazione di Sezione di Archivio di Stato con la L. 22 dicembre 1939, n. 2006; conseguì infine l'attuale denominazione in virtù del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409. Nel 1968 l'Archivio venne trasferito dalla Prefettura ai locali di via F. Crispi 66; nel 1993 in via Tucidide e nel 2014 nell'attuale sede.

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

L'Archivio di Stato di Siracusa conserva la documentazione prodotta dalle istituzioni preunitarie e da quelle statali post-unitarie comprese, in genere, nel territorio della provincia, nonché archivi di enti pubblici, di famiglie, di persone, di associazioni e di altri organismi privati che rivestono un interesse storico particolarmente importante.

Missione

L'Archivio di Stato di Siracusa è un Ufficio periferico del Ministero della Cultura, alle dipendenze della Direzione Generale Archivi, che svolge la funzione istituzionale di conservazione, tutela, valorizzazione, promozione culturale del patrimonio documentario prodotto dagli Organi dello Stato ed anche quello di interesse storico, provenienti da enti e da privati, attraverso il deposito, l'acquisto, la donazione.

Compiti e servizi

Compiti: conservazione del materiale documentario (anche mediante progettazione e realizzazione di interventi di restauro), riordinamento dei fondi, predisposizione e revisione degli strumenti per la loro consultazione, tutela degli archivi in formazione. Servizi al pubblico: distribuzione del materiale documentario e bibliografico, consulenza, ricerca per corrispondenza, rilascio copie conformi di documenti per uso amministrativo, attività didattica, tirocini, mostre, visite guidate.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

7

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

olga

Cognome

salemi

Qualifica

direttrice

Telefono

0931441406

Emailolga.salemi@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8,30 - 15,00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6,5

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

13 dicembre(Siracusa) e 19 febbraio(Noto)

Numero di giorni di apertura annua

252

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

No

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

Sì

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- Telefonica
- Per mail

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

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

No

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

Meno di 15'

Informazione e orientamento: punto informativo

Non presente

Disponibilità di materiale informativo gratuito

No

Segnaletica interna

- Segnaletica di sicurezza

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

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

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

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

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

100%

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**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

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

mostre e conferenze

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**

No

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 : senza prenotazione/iscrizione

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

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

Sì

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8,30 - 15,00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Archivio

- Sì

Biblioteca

- Sì

Fototeca

- 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

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.)**

Il principale obiettivo perseguito dall'Istituto è quello di ampliare e migliorare la fruibilità del proprio patrimonio archivistico, attraverso la predisposizione di strumenti e di modalità di accesso diversificati, che consentano di raggiungere un più vasto pubblico.

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.)**

Interventi di riordino dei locali al fine di ottimizzare gli spazi

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.)

gep, domenica di carta e aperture straordinarie, inseriti nel piano di valorizzazione annuale del Mic.

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 Siracusa

Indirizzo / Address

via Panico 3, Siracusa - 96100

Tel

0931412546

Email

as-sr@cultura.gov.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