



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Archivio di Stato di ANCONA

# Carta della qualità dei servizi

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'istituto si ispira a “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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 istituto 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*

L'Istituto 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 dell'istituto perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Ancona ha sede dal 1970 in Via Maggini n. 80, raggiungibile in autobus dalla stazione ferroviaria e dal centro. Altri locali adibiti a deposito e una sala conferenze sono a poche centinaia di metri dalla sede centrale, in via dell'Agricoltura, n 3.

### I COMPITI E I SERVIZI

Istituito nel maggio 1941 come Sezione di Archivio di Stato sotto la competenza del Ministero dell'Interno, raccolse inizialmente i fondi già facenti parte dell' *Archivio provinciale* istituito nel 1919. Con il D.P.R. 30 settembre 1963 n. 1409 cambiò la denominazione in Archivio di Stato.

Conserva gli archivi prodotti dalle istituzioni politiche, amministrative e giudiziarie degli Stati preunitari e dello Stato Italiano, archivi di enti locali,(comune e provincia di Ancona), archivi notarili delle varie piazze della provincia di Ancona, archivi privati di illustri famiglie (Ferretti, Benincasa ecc.), di personaggi della vita politica della città (Oddo Marinelli, Giovanni Conti, Guido Salmoni ecc.) nonché fondi pubblici e privati acquisiti a vario titolo (deposito, acquisto, donazione),tra cui l'archivio dell'ex Ospedale psichiatrico, per un totale di oltre 17 km lineari di collocazioni nei depositi.

Nell'ambito dell'attività di promozione e valorizzazione del proprio patrimonio organizza cicli di conferenze, in collaborazione con *l'Associazione Amici dell'Archivio di Stato*, promuove pubblicazioni di studi relativi ai fondi conservati e ad argomenti di interesse locale, svolge attività didattica sia in sede sia presso gli istituti scolastici della città.

La ricerca storica è inoltre affiancata da una biblioteca di oltre undicimila titoli con volumi di interesse sia locale sia generale.

Il referente per la compilazione della Carta è la dottoressa Gioia Sturba, responsabile della Sala di Studio.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ                                   | IMPEGNI DELL'ISTITUTO   |
|---|---|
| <b>ACCESSO</b>  |   |
| <b>Regolarità e continuità</b>                                    |   |
| Orario di apertura  | Lunedì e martedì h. 08.00 – 16.30<br>mercoledì, giovedì e venerdì dalle 08.00 alle 15.00  |
| Giorni di apertura  | L'Archivio di Stato di Ancona è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Rimane chiuso tutti i sabati e le domeniche, tutti i giorni relativi a festività civili o religiose e il 4 maggio, festa del Santo patrono.<br>Nel mese di agosto, per la spolveratura e la ricognizione del materiale è sospesa l'apertura per non più di due settimane. Di tale sospensione e di tutte le variazioni di orario è data comunicazione con largo anticipo all'utenza tramite avvisi affissi in sede e sul sito internet. Nel periodo natalizio può essere anticipato l'orario di chiusura pomeridiana: anche in questa eventualità gli utenti saranno tempestivamente avvisati. |
| <b>Accoglienza</b>  |   |
| Sito web  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•L'Istituto dispone di un sito web specifico in cui sono indicate le informazioni generali riguardo orari e servizi e le comunicazioni riguardo le iniziative culturali.</li> <li>•Sono presenti informazioni web aggiornate che riportano l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura della sala studio</li> </ul>  |
| Informazione e orientamento<br>-esistenza di un punto informativo | In sala di consultazione esiste un punto di prima accoglienza e informazione presso il quale poter chiedere al personale addetto chiarimenti sulla localizzazione e l'espletamento dei servizi, ritirare i relativi moduli, e ricevere informazioni anche su  |

|   |   |
|---|---|
|   | manifestazioni ed eventi organizzati nel territorio provinciale da altri soggetti.  |
| disponibilità di materiale informativo gratuito   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sono a disposizione del pubblico consultabili in loco, gli inventari di n.100 fondi archivistici, Il vecchio e il nuovo inventario dell'Archivio comunale di Ancona redatti rispettivamente da Giuseppe Angelini Rota e Carlo Giacomini</li> <li>• E' disponibile materiale informativo su altri archivi presenti nel territorio, consultabile presso la Biblioteca dell'Istituto.</li> <li>• Non sono disponibili guide in inglese o in altre lingue</li> </ul> |
| presenza di segnaletica interna   | E' presente una segnaletica sui servizi al pubblico e una segnaletica di sicurezza.   |
| presenza di segnaletica esterna   | Non esiste una segnaletica esterna all'istituto, tranne lo striscione apposto sulla facciata dell'edificio  |
| Addetti ai servizi e personale di sala  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale è munito di cartellino identificativo ma non dispone di divisa.</li> <li>• Il personale parla inglese e francese.</li> </ul>  |
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità  | <p>Per persone con diversa abilità è possibile accedere su richiesta ad un locale della sede distaccata</p> <p>Non è presente una carta di rilevamento del progetto AD Arte (<a href="http://www.valorizzazione.beniculturali.it">www.valorizzazione.beniculturali.it</a>)</p>  |
|   | <b>FRUIZIONE</b>  |
|   | <b>Ampiezza</b>   |
| Disponibilità del materiale fruibile:<br><br>comunicazione delle serie fondi non disponibili per la consultazione | Presso la Sala di Studio è disponibile l'elenco dei fondi consultabili e dei relativi strumenti di corredo. Dei documenti o fondi esclusi, con provvedimento motivato, dalla consultazione, e dei fondi in riordinamento o per i quali sono in corso interventi di riscontro e che, per tale motivo sono esclusi dalla consultazione è data immediata comunicazione all'utenza. E' presente anche un elenco dei fondi non ancora disponibili e per i quali si ha soltanto l'elenco di consistenza.        |
| capacità ricettiva  | La Sala di Studio dispone di 15 posti di consultazione e di alcuni punti elettrici per PC portatili, si sta inoltre attrezzando una   |

|  |   |
|--|---|
|  | postazione fissa per PC e accesso al Web.   |
| unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno   | Il numero delle unità archivistiche richiedibili al giorno è fissato in dieci unità per utente.   |
| prese al giorno                                      | Le prese sono a richiesta durante la giornata a partire dalle 08,30 e fino a mezzora prima della chiusura .   |
| esistenza servizio di prenotazione                   | E' possibile prenotare via fax n. 0712818785 oppure via e.mail all'indirizzo:<br>as-an@beniculturali.it   |
| attesa nel caso di presa continua                    | Il tempo massimo di attesa è di 30 minuti. I fondi conservati nel deposito fuori sede sono consegnati il giorno successivo la richiesta.  |
| attesa nel caso di orari fissi                       | Il tempo massimo di attesa è di 30 minuti. I fondi conservati nel deposito fuori sede sono consegnati il giorno successivo la richiesta.  |
| Sale aperte alla fruizione                           | 1   |
| Illuminazione  | L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte del visitatore.  |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi | Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio della sala, ascensore, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.   |
| <b>Efficacia della mediazione</b>                    |   |
| Assistenza di personale qualificato alla ricerca     | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Il tempo dell'assistenza coincide esattamente con l'orario delle prese.</li> <li>•In Sala Studio è presente personale qualificato, munito di cartellino identificativo ma non di divisa.</li> </ul> |

|   |   |
|---|---|
|   |   |
| Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:<br><br>-in via continuativa                           | Non è presente personale specifico per diversamente abili.  |
| su richiesta quando non presente in via continuativa  | Su richiesta il personale è disponibile per facilitare l'accesso e la consultazione per persone diversamente abili.   |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:<br><br>Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici | In sala di consultazione è disponibile:<br>un elenco dei fondi conservati (oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato) di cui il 55% è dotato di inventari analitici  |
| Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici   | Il 45% dei fondi è dotato di elenchi di consistenza   |
| Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notarile di Ancona</li> <li>- Notarile di Filottrano</li> <li>- Notarile di Genga</li> <li>- Notarile di Morro d'Alba</li> <li>- Notarile di Staffolo</li> <li>- Giudiziario di Filottrano</li> <li>- Archivio privato Conti</li> <li>- Archivio Privato Marinelli</li> <li>- Soprintendenza per i Beni Architettonici delle Marche</li> <li>- Archivio del Genio Civile per le Opere marittime</li> </ul> |
| Accesso in rete in sede   | E' presente per il personale e In allestimento per il pubblico  |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi                                | NO  |
| Strumenti e sussidi specifici   | Inventari pubblicati sul sito web<br><a href="http://www.archiviodistatoancona.beniculturali.it">www.archiviodistatoancona.beniculturali.it</a><br><a href="http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it">www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it</a><br><a href="http://www.archivi-sias.it">www.archivi-sias.it</a>   |
|   | <b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>   |
|   | <b>Ampiezza</b>   |



|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Bookshop                       | Presso l'Istituto non è attivo un bookshop.  |
| Caffetteria                    | Non è presente un servizio di caffetteria .  |
| Guardaroba                     | No   |
| Deposito oggetti               | Il deposito di borse e oggetti è gratuito e obbligatorio.  |
| <b>RIPRODUZIONE</b>            |  |
| <b>Regolarità e continuità</b> |  |
| Orario delle richieste         | L'orario delle richieste per fotocopie coincide con l'orario delle prese: (dalle ore 08,30 fino a mezzora prima della chiusura)  |
| Orario del ritiro              | L'orario del ritiro coincide con quello delle prese.   |
| Orario della cassa             | L'orario per la riscossione è il medesimo dell'assistenza e del prelievo.<br>Gli importi sono comunicati mediante tariffario e il totale è specificato nella domanda. Si può pagare direttamente ai responsabili della riscossione, ottenendo ricevuta dal bollettino mod. 124 Ragioneria Centrale.  |
| <b>Ampiezza</b>                |  |
| Possibilità di effettuare:     |  |
| - Fotocopie                    | La documentazione riproducibile in fotocopia non deve essere antecedente al sec. XIX o rilegata in registri antecedenti al sec. XIX. Per il materiale bibliografico, quello riproducibile in fotocopia non deve superare l'altezza di cm. 28 e il dorso di cm. 3 e deve essere posteriore al 1900. L'autorizzazione alla fotocopie è, comunque, subordinata allo stato di conservazione delle unità archivistiche e al formato di quelle bibliografiche. |
| - microfilm                    |  |
| - copie digitali               | Si eseguono scansioni digitali dall'originale. In Sala Studio è a disposizione degli utenti un   |

|   |   |
|---|---|
|   | regolamento sulla fotoreproduzione ed il tariffario emanato dalla Direzione Generale per gli Archivi con Lettera circolare n. 21 del 17/06/2005 e successiva Legge 124/2017.  |
| - Fotografie  | E' possibile eseguire riproduzioni fotografiche digitali con mezzo proprio, nella misura del 15% di ciascuna unità archivistica : gratuito  |
| - altre riproduzioni  | Si eseguono anche stampe b/n su carta comune soltanto per i formati A4 e A3, il cui prezzo è specificato nel tariffario.  |
| Prenotazioni a distanza   | Si possono richiedere riproduzioni di documenti segnalati dall'utente per corrispondenza ( con fax o lettera o via e – mail).   |
|   | <b>Fedeltà</b>  |
| Conformità alle caratteristiche dell'originale                          |   |
|   | <b>VALORIZZAZIONE</b>   |
|   | <b>Ampiezza</b>   |
| Mostre  | L'Istituto svolge attività espositive e partecipa con il prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti  |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.) | L'Istituto organizza periodicamente conferenze, convegni, giornate di studio, presentazioni editoriali.   |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)                | Si pubblicano cataloghi di mostre, inventari o guide, si realizzano pubblicazioni in proprio o si partecipa a pubblicazioni esterne.  |
| Diffusione delle attività/iniziativa                                    | I canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono i quotidiani, la rete televisiva locale, la cartellonistica con manifesti, striscioni, locandine e inviti, mailing list, comunicazioni sul sito web newsletter, social network. |
| Risorse aggiuntive  | Per le manifestazioni si effettuano anche per finalità culturali: <ul style="list-style-type: none"> <li>- sponsorizzazioni,</li> <li>- partnership con altri istituti affini,</li> <li>- accordi integrati,</li> </ul>                               |

|  |  |
|--|--|
|  | - concessioni in uso degli spazi   |
| Altro  |  |
|  | <b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>  |
|  | <b>Ampiezza</b>  |
| Iniziativa:  | Regolarmente si realizzano percorsi didattici rivolti agli istituti scolastici di ogni ordine e grado. L'offerta formativa è illustrata nel sito sotto la voce servizi.  |
| - visite e percorsi tematici                                     | Si organizzano visite guidate, sia per la Sala Studio che per i depositi   |
| - laboratori artistici e di animazione                           |  |
| - corsi di formazione per docenti scolastici                     |  |
| - corsi di formazione per operatori didattici                    |  |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole o le università | Stages e tirocini formativi  |
| - altre iniziative   |  |
|  | <b>Evidenza</b>  |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative                 | Le iniziative vengono tempestivamente comunicate sul sito web dell'Istituto.   |
|  | <b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>   |
|  | <b>Ampiezza</b>  |
| Informazione qualificata   | Si possono richiedere informazioni e documentazione sulle proprie ricerche per posta ordinaria, via fax o per e-mail.  |
| Strumenti di ricerca fruibili a distanza                         | Le banche dati dell'Istituto sono collegate al SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato)   |
| Accesso ai documenti online                                      | <a href="http://www.archiviodistatoancona.beniculturali.it">www.archiviodistatoancona.beniculturali.it</a><br><a href="http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it">www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it</a><br><a href="http://www.archivi-sias.it">www.archivi-sias.it</a><br><a href="http://www.archivionline.senato.it">www.archivionline.senato.it</a> |

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  | <b>Efficacia della mediazione</b>  |
| Indicazione dei referenti                | Il referente, per ricerche di studio e amministrative è<br><br>il Dott. Carlo Giacomini, casella di posta istituzionale<br><a href="mailto:as-an@beniculturali.it">as-an@beniculturali.it</a> ,                        |
| Tempi di risposta                        | I tempi di risposta possono variare, a seconda che la ricerca debba effettuarsi in fondi dotati di mezzo di corredo analitico o meno, fino ad un massimo di giorni 30.   |
|  | <b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>  |
|  | <b>Ampiezza</b>  |
| Coinvolgimento degli stakeholder         | Si stabiliscono protocolli d'intesa e collaborazioni con enti territoriali e associazioni culturali locali al fine di valorizzare il patrimonio culturale conservato.  |
|  | <b>Evidenza</b>  |
| Modalità di comunicazione delle attività | L'istituto, per finalità di trasparenza, comunica agli stakeholder i risultati o i progetti tramite conferenze stampa o via internet.  |
|  | <b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>  |
|  | <b>Ampiezza</b>  |
| Obiettivi di miglioramento               | Riguardo al progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto l'impegno è rivolto all'aumento dell'attrattività e all'ampliamento dell'utenza, al fine di favorire la fruizione di cultura sul territorio. |
| Iniziative finalizzate al miglioramento: | Tra i progetti già programmati c'è il miglioramento della funzionalità di alcuni   |

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| -delle strutture                  | depositi e uffici.   |
| -delle collezioni                 | Tra le iniziative si può ricordare la pubblicazione delle copie digitali dello Stato Civile della provincia di Ancona  |
| -dei servizi                      | Gestione informatizzata della sala studio  |
| -delle attività di valorizzazione | L'Istituto programma di volta in volta mostre, eventi e pubblicazioni in relazione a particolari ricorrenze (anniversari o centenari riferiti a fatti o personaggi storici e della cultura). |
| -altro                            |  |
|                                   | <b>RECLAMI</b>   |
| Reclami                           | Il cittadino può trasmettere istanze rivolgendosi a questo indirizzo di posta elettronica certificata : mbac-as-an@beniculturali.it.   |

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### 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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore Maula Sciri.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo [as-ani@beniculturali.it](mailto:as-ani@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 071/2818785

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

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [as-an@beniculturali.it](mailto:as-an@beniculturali.it) oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la sala studio. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.**)

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

**Stakeholder**

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione



**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**Archivio .....**

Indirizzo.....

Tel. .... Fax .....

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**Archive ...**

Address .....  
Phone/fax .....  
E-mail .....

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_  
Surname: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Phone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

---

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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).

Date: \_\_\_\_\_ Signature: \_\_\_\_\_

We will answer within 30 working days

