



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

Area Geografica	Regione
Centro	Umbria
Indirizzo	
Via Cavour, 28	
Città	Cap
Terni	05100
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Terni	AS-TR
Sito Web	Email
https://www.archiviodistatoterni.cultura.gov.it	as-tr@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Daniele Scopigno	074459016
Eventuali Altre sedi	
Denominazione	Indirizzo
Archivio di Stato di Orvieto	Piazza Duomo, 31, 05018, Orvieto

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1957

Notizie storiche

L'archivio di Stato di Terni è un organo periferico del MiC, istituito nel 1957 come Sezione di Archivio di Stato. Con la Legge del 1963 assunse l'attuale denominazione ed estese le sue competenze anche alla Sezione di Archivio di Stato di Orvieto. L'Istituto fu ospitato dapprima in locali all'interno del Palazzo del Governo per essere trasferito, nel 1973, nell'ala Novecentesca di Palazzo Mazzancolli, edificio demaniale a disposizione del Ministero dell'Interno, da cui allora, fino al 1975, dipendeva l'Amministrazione archivistica. Nel giro di pochi anni l'Archivio acquisì vari fondi, quelli Notarili di Terni, Narni e Amelia ai Catasti Piano e Gregoriano, il deposito dell'Archivio storico del Comune di Terni (sec.XIV-XX), archivi privati di famiglie e persone donati o acquistati dall'Amministrazione, nonché importanti archivi industriali di interesse locale e nazionale. L'incremento documentario ha reso necessario, dal 2002, l'acquisizione di tutto il complesso di Palazzo Mazzancolli.

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

Situato in Via Cavour, costruito nel XV secolo, sui resti di epoca romana, l'edificio apparteneva all'illustre famiglia ternana dei Mazzancolli di cui fecero parte Ludovico, vescovo della città nella prima metà del Quattrocento, e Giovanni uditore della Camera Apostolica. Ereditato dalla famiglia Leoni all'inizio del XVIII secolo fu venduto alla Congregazione di Carità nel 1873 e destinato a sede del Monte di Pietà. Nel 1926 il Monte di Pietà lasciò il palazzo che divenne la "casa del fascio", subendo una nuova ristrutturazione ad opera dell'arch. Gaetano Coppoli. Dopo la guerra la proprietà passò al Demanio che, nel 1956, l'assegnò in uso al Ministero dell'Interno che lo destinò a caserma della Polizia. Dal 1965, per alcuni anni il Comune di Terni ne ebbe la

disponibilità e dal 1970 la zona novecentesca fu affidata all'Archivio di Stato.

Missonsione

L'archivio di Stato di Terni svolge funzioni di conservazione e di valorizzazione del patrimonio documentale che custodisce, secondo quanto stabilito dal decreto legislativo 42/2004 (codice dei beni culturali e del paesaggio). Il primo compito istituzionale è quello di custodire la documentazione degli organi periferici dello stato italiano esauriti da oltre trent'anni, quella dei precedenti ordinamenti statali dal medioevo all'unità, di archivi notarili antecedenti agli ultimi cent'anni, gli archivi degli enti soppressi, oltre a quelli di persone, famiglie, società acquisite a vario titolo: dono, deposito, acquisto. Altra funzione è quella della sorveglianza sulla produzione, organizzazione, conservazione e ordinamento degli atti degli organi periferici dello Stato operanti nella Provincia.

Compiti e servizi

La Sala Studio è liberamente e gratuitamente aperta al pubblico che vi accede per motivi di studio, per ragioni professionali o per interesse privato.

La Biblioteca è destinata ad uso interno ed è a supporto dell'attività scientifica dell'Istituto. L'accesso è consentito agli studiosi che frequentano la Sala studio e a coloro che non possano reperire altrove le pubblicazioni desiderate.

E' possibile effettuare ricerche documentarie per corrispondenza. Personale tecnico-scientifico qualificato risponderà dando informazioni di carattere generale.

E' attivo un servizio di fotoriproduzione gestito dal personale dell'Istituto che rilascia fotocopie o copie digitali del materiale documentario e bibliografico.

Il Servizio educativo ha il compito di diffondere la conoscenza del patrimonio culturale.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

4

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Daniele

Cognome

Scopigno

Qualifica

Direttore Archivio di Stato di Terni

Telefono

074459016

Email

daniele.scopigno@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Lun, Mer, Ven 8:00-14:00 | Mar, Gio 8:00-18:30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Lu

- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

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

Tutti i sabati e le domeniche. 1° Gennaio, 6 Gennaio, 14 Febbraio Santo Patrono, Lunedì dell'Angelo, 25 Aprile, 1° Maggio, 2 Giugno, 15 Agosto, 1° Novembre, 8 Dicembre, 25 e 26 Dicembre.

Numero di giorni di apertura annua

250

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
- Ingresso libero, senza emissione di biglietto

Acquisto del biglietto

- Acquisto non previsto

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Acquisto non previsto

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

In prossimità dell'ingresso

Disponibilità di materiale informativo gratuito

Sì

Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito

- Pieghevoli

Reperibilità del materiale informativo gratuito :

- Scaricabile dal web

Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:

- Italiano

Segnaletica interna

- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica	Completa di denominazione e orari di apertura
• Sì	No
Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)	Parcheggio riservato
• Segnaletica di sicurezza	No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente
< 50%	100%
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	• Addetti alla vigilanza
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
• Scivoli/rampe • Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
< 50%	4
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Nessuno	Sì
Pulizia delle sale	
• Più di una volta a settimana	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
< 50%	Nessuno
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
• Meno di una volta a settimana	• Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi

No	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
No	No
Didascalie: percentuale sale ove presenti	
25%	
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> • 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"> • Postazioni audio/video
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"> • No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
No	<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
• Non presente	Gratis
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	• Semestrale
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	No
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Esposizioni e conferenze
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Esposizioni e conferenze
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Arearie tematiche Pubblicazioni
• Esternamente	• Storia
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
• Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Social network	• Non presenti
Accordi e convenzioni	
• 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	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• No	• Sì : senza prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
• Sì : senza prenotazione/iscrizione	• No
Altre iniziative	
• Sì : senza prenotazione/iscrizione	
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	9:00-13:00 e 15:00-18:00
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	
• Quotidiani • Sito web • Social network	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
• Lu • Ma • Me • Gio • Ve	8:30-13:30 Ma, Gio 8:30-18:00
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
Patrimonio documentario inventariato all'80%	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
0	< 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
• > 50% • Consultabili in sede	• < 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
• < 50%	• < 50% • Consultabili in sede

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

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Si

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Non è aperto al pubblico

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Lun 8:30 -13:30
Mar 8:30 -18:00
Merc 8:30 -13:30
Gio 8:30 -18:00
Ven 8:30 -13:30

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Lun 8:30 -13:30
Mar 8:30 -18:00
Merc 8:30 -13:30
Gio 8:30 -18:00
Ven 8:30 -13:30

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
- 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

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i**

Sì

cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Fondazioni

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.)

Incremento dei fondi archivistici tramite versamenti, donazioni o acquisizioni.
 Organizzazione di manifestazioni culturali, divulgative e didattiche in occasione di eventi promozionali del MiC e di appuntamenti rilevanti per la città e il territorio.
 Miglioramento dell'attività di comunicazione e promozione attraverso sito web e social network.

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.)

Nessuno

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

Nessuno

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

Nessuno

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 di valorizzazione disponibili sul sito web:
<https://archiviodistatoterni.cultura.gov.it/>

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 Terni

Indirizzo / Address

Via Cavour 28, 05100, Terni

Tel

074459016

Email

as-tr@cultura.gov.it