



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
Centro	Toscana
Indirizzo	
Piazzetta delle Scuole Normali, 2	
Città	Cap
Pistoia	51100
Denominazione	Acronimo
ARCHIVIO DI STATO DI PISTOIA	AS-PT
Sito Web	Email
https://archiviodistatopistoia.cultura.gov.it	as-pt@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Laura Regnicoli	0573/23350-0573/367416

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1963

Notizie storiche

A partire dal 1927, quando Pistoia fu elevata a capoluogo di provincia, nel complesso delle ex scuole leopoldine si iniziò a raccogliere l'archivio storico comunale e gli archivi di istituzioni e opere pie della città e del contado. Essi costituirono il primo nucleo della Sezione di Archivio di Stato, istituita nel 1941 e poi divenuta Archivio di Stato a seguito del D.P.R. 30 settembre 1963. L'edificio e il patrimonio documentario, riunito e riordinato fra il 1927 e il 1936, subirono gravi danni nei bombardamenti del 1943: l'Istituto fu riaperto nel 1955, ma solo dal 1967 ebbe piena funzionalità. L'intero complesso immobiliare, convenzionalmente suddiviso tra 'Ex Ospedale di San Jacopo' (ove ha sempre avuto sede l'Istituto) e 'Leopoldine', è stato acquistato dal Ministero della cultura e consegnato in uso all'Archivio di Stato di Pistoia nell'aprile 2024.

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

L'Archivio ha sede in un edificio del centro storico costruito tra il 1741 e il 1744 per dotare la città di un grande "Spedale" per "ricettarvi i poveri pellegrini"; lo Spedale operò per circa un trentennio, prima come ospizio per viandanti poi come luogo di cura e ricovero per malati. Nel 1782 Pietro Leopoldo destinò il fabbricato a sede della "Pubblica Scuola della povere ragazze", ovvero le Scuole normali, da cui prende il nome la prospiciente piazzetta. L'Archivio, con i suoi attuali 4.600 metri lineari di documentazione, è fonte primaria per la storia della città e della provincia pistoiese. Conserva infatti l'archivio preunitario del Comune, comprendente anche le carte degli organi periferici dello Stato toscano, e la documentazione prodotta dagli uffici statali post-unitari; ospita inoltre archivi di enti pubblici non statali, di famiglie, di persone, di associazioni e di altri organismi privati che rivestono un interesse storico particolarmente importante per il territorio.

Missione

L'Archivio di Stato di Pistoia, istituto periferico del Ministero della Cultura dipendente dalla Direzione Generale Archivi, svolge ai sensi dell'art. 9 della Costituzione e del D. Lgs. 42/2004 funzioni di tutela, conservazione e valorizzazione del patrimonio documentale, garantendone la pubblica fruizione. L'Istituto diffonde la conoscenza dei propri beni archivistici tramite percorsi

espositivi, visite guidate, iniziative didattiche per scuole e progetti formativi per adulti e altri eventi atti a divulgare il processo di ricostruzione storica attraverso le fonti originali conservate.

Compiti e servizi

Ai sensi del D.Lgs. 42/2004, l'Archivio provvede attraverso le Commissioni di Sorveglianza alla corretta tenuta degli archivi correnti e di deposito degli uffici statali, curandone conservazione, scarto e, compatibilmente agli spazi liberi nei depositi, versamento. In collaborazione con la Soprintendenza Archivistica, può acquisire nuovi beni archivistici di rilevante interesse culturale da enti o privati, favorendone la salvaguardia e assicurandone la fruizione. Sul patrimonio conservato si svolgono le attività di riordinamento e inventariazione che, insieme alla digitalizzazione degli strumenti di corredo, contribuiscono ad accrescerne la consultabilità. Tra i servizi offerti al pubblico: consulenze scientifiche in loco e a distanza, ricerche archivistiche per corrispondenza, informazioni e ricerche catastali, riproduzione di documenti, laboratori didattici e progetti formativi, visite guidate, attività di valorizzazione tramite eventi e collaborazioni con enti e associazioni.

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

Laura

Cognome

Regnicoli

Qualifica

Direttore

Telefono

0573/23350

Email

laura.regnicoli@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Lunedì, mercoledì e venerdì: 9:00-14:00. Martedì e giovedì: 9:00-17:45. Il lunedì è riservato alle ricerche catastali.

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

5-9

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

Sabato e domenica (tranne che per eventi); Festività

	nazionali; Festa del patrono cittadino (25 luglio).
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
250	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
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 gratuito
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
Altrove	Si
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
<ul style="list-style-type: none"> • Flyer • Pieghevoli 	<ul style="list-style-type: none"> • Presso il punto informativo • Disseminato nei dispenser di sala
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
<ul style="list-style-type: none"> • Italiano 	<ul style="list-style-type: none"> • Segnali sui percorsi e i servizi • 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"> • Sì 	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"> Che parlano inglese o in altre lingue 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	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Addetti alla vigilanza Tecnico-scientifici
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> Scivoli/rampe 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	1
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sala studio	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> Giornaliera 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
< 50%	Sala studio
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
<ul style="list-style-type: none"> Sala destinata alla didattica 	Sì
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Solo interna	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
No	Sì
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	Sì
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
No	25%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Gratuito 	<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 • Gratuiti
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"> • Sì 	<ul style="list-style-type: none"> • Solo su richiesta
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
Orario di apertura	<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 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No

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

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Rimasto nella proprietà comunale fino al novembre 2023, l'edificio necessita di adeguamenti strutturali, oltre che architettonici e impiantistici. Il consolidamento del solaio antistante la sala studio, previsto entro il 2026, consentirà di tornare a utilizzare la stessa anche per eventi di valorizzazione. Negli ultimi anni gli eventi a carattere periodico si sono svolti in occasione delle Giornate Europee del Patrimonio e della Domenica di carta, impiegando una piccola saletta.

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Progetto di digitalizzazione documentazione di carattere militare e registri Stato civile con Family Search per portale Antenati; convenzione con Liceo statale Amedeo di Savoia di Pistoia per tirocini formativi; collaborazione con centrale operativa 118 Pistoia-Empoli per attività didattica di team building; collaborazione con ASL per progetti formativi per adulti.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Storia

Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Cartellonistica
- Social network

Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- 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, con un proprio progetto

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<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"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con 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	Sì, orario di apertura
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
No	No
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Social network • Pieghevoli 	
Documentazione su beni conservati	
Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	Lu-ve 9-14; ma, gio 14-17,45
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
Quasi tutti i fondi archivistici sono dotati di strumenti di corredo	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
In sala studio sono conservati a vista registri, filze e pergamene.	< 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-	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni,

Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> < 50% Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> < 50% Consultabili in sede
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% Consultabili in sede 	<ul style="list-style-type: none"> Si
Servizi specialistici	
Depositi	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	I depositi archivistici sono riservati al personale e non sono accessibili al pubblico.
Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Lunedì, mercoledì e venerdì: 9-14; martedì e giovedì: 9-17,45.
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Lunedì, mercoledì e venerdì: 9-14; martedì e giovedì: 9-17,45.
Fototeca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> Sì 	Lunedì, mercoledì e venerdì: 9-14; martedì e giovedì: 9-17,45.
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	Altro
<ul style="list-style-type: none"> Sì, partecipando a percorsi tematici Sì, realizzando esposizioni temporanee Altro 	Sì, partecipando a progetti formativi
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	Altro
<ul style="list-style-type: none"> Sì, con enti e istituzioni culturali Sì, con altri soggetti Altro 	Sì, partecipando alla REDOP (Rete Documentaria della provincia di Pistoia)
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

Sì, all'interno del museo

No

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

Sì

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- 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

- 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.)**

Migliorare l'attrattività tramite riqualificazione del complesso immobiliare acquisito di recente dal MIC. La rifunzionalizzazione delle Leopoldine, che sarà curata dall'Agenzia del Demanio, non solo offrirà nuovi locali per i depositi archivistici, da anni saturi, ma creerà anche un centro con spazi polivalenti, incrementando il valore culturale, sociale ed economico dell'Istituto sul territorio.

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.)**

Progetti già programmati nell'immobile "Ex Ospedale S. Jacopo": consolidamento solaio p. II; installazione ascensore, con percorso di accesso e riqualificazione spazio accoglienza; progettazione servizi igienici. Progetti da realizzare nel suddetto immobile: rifunzionalizzazione in sala studio di ampio locale a p. terra ora acquisito; realizzazione servizi igienici; adeguamenti impiantistici.

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

Alla sala studio posta al 2° piano si accede solo tramite scale: entro il 2026 sarà installato un ascensore. L'intervento, con

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

Attività di riordino e inventariazione; attività di indicizzazione di inventari su db elettronici; attività di razionalizzazione degli spazi (tra cui scarto); attività di digitalizzazione degli inventari per pubblicazione online su sito istituzionale; aggiornamento SIAS e digitalizzazione documenti/fondi per la pubblicazione e consultazione on-line su portali ministeriali.

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.)

Percorsi espositivi ed eventi in occasione di Gep e Domenica

l'auspicato trasferimento a piano terra della sala studio, consentirà di ampliare l'accessibilità e migliorare la fruibilità del patrimonio. La nuova ampia sala a doppio volume, con accesso sulla strada e priva di barriere architettoniche, potrà anche ospitare eventi.

di carta. Progetti formativi per adulti in collaborazione con enti e associazioni. Progetti di didattica per scuole. Collaborazioni con associazioni culturali del territorio per rievocazioni storiche e valorizzazione del patrimonio documentario.

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 Pistoia

Tel

0573/23350

Indirizzo / Address

Piazzetta delle Scuole Normali, 2, Pistoia

Email

as-pt@cultura.gov.it