



MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Pistoia

Carta della qualità dei servizi

2022 Febbraio

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 della Cultura 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 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 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.

//. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Pistoia (istituito con D.M. 7 giugno 1941) con la Sezione di Archivio di Stato di Pescia (istituita con D.M. 20 gennaio 1959) rappresenta, nella provincia, la Direzione Generale Archivi del Ministero della Cultura, e svolge funzioni di **tutela** e **conservazione** del patrimonio archivistico pistoiese. All'Archivio di Stato vengono consegnati, tramite versamenti o depositi o donazioni, gli "archivi" dei vari Enti pubblici o privati, delle Istituzioni locali e delle famiglie, ritenuti di rilevante interesse storico. Esso quindi contiene e conserva, nell'insieme, la memoria storica del territorio provinciale di Pistoia.

L'Archivio di Stato di Pistoia ha attualmente la sua sede nel centro storico di Pistoia a due passi dalla Piazza del Duomo, in Piazzetta delle Scuole Normali 2, ed ha i seguenti recapiti:

Tel.: +390573 23350/367416

E-mail: as-pt@cultura.gov.it

PEC: as-pt@pec.cultura.gov.it

Sito web: <https://archiviodistatopistoia.cultura.gov.it/>

I COMPITI E I SERVIZI

Oltre alla **tutela** ed alla **conservazione** dei vari archivi, denominati "fondi archivistici", l'Istituto ha anche i compiti di:

- **riordino e inventariazione** del materiale documentario attraverso la descrizione sintetica o analitica di ogni singola unità, nel rispetto del principio di integrità della serie per cui i documenti appartenenti ad un certo nucleo non possono essere separati; si cerca di creare così per ogni fondo archivistico un apposito strumento di consultazione, denominato "inventario", in cui viene indicata anche la "collocazione" della singola unità
- **ricerca storica**, sia da parte del personale interno che da parte di ricercatori, studiosi, utenti in genere che, avvalendosi degli inventari relativi ai diversi fondi archivistici, possono consultare liberamente (ad eccezione degli atti di natura privata per i quali vige una diversa procedura) e gratuitamente i documenti che per il loro contenuto oggettivo costituiscono, tra le altre cose, garanzia di certezza di diritto
- **fruizione** diretta tra gli utenti e il materiale documentario poiché, in quanto bene demaniale, è patrimonio di tutta la collettività pistoiese
- **valorizzazione** di questo patrimonio documentario con mostre, convegni, attività di partecipazione a manifestazioni culturali con altri Enti locali pistoiesi, ma anche valorizzazione di tutte le attività culturali, artigianali o industriali che caratterizzano la provincia di Pistoia
- **diffusione della conoscenza** sia promuovendo l'informazione sulle attività svolte dall'Istituto sia elaborando progetti specifici di didattica, rivolti soprattutto alle scuole di ogni ordine e grado, atti a far conoscere come si ricostruisce la storia attraverso le "fonti" originali

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Silvia Cecchi

///. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura

IMPEGNI DELL'ISTITUTO

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO (per tutti i servizi):

lunedì, mercoledì e venerdì ore 9,00-14,00

martedì e giovedì ore 9,00-17,45

• BIBLIOTECA:

lunedì, mercoledì e venerdì ore 9,00-14,00

martedì e giovedì ore 9,00-17,45

L'ingresso e ogni tipo di consultazione sono liberi e gratuiti

Giorni di apertura

Tutti i giorni dal lunedì al venerdì ad eccezione delle festività civili e religiose nazionali. L'accesso è su prenotazione, da effettuarsi via e-mail o telefonicamente.

Accoglienza

Sito web

<https://archiviodistatopistoia.cultura.gov.it/>

Il sito è aggiornato periodicamente e sulla *home* compaiono gli avvisi relativi all'eventuale mancata erogazione di servizi o alla chiusura di sale

Informazione e orientamento

- esistenza di un punto informativo

Nella Sala di lettura, posta al secondo piano dell'edificio, il personale preposto spiega agli utenti le modalità per la fruizione dei vari servizi, li accompagna in Sala di studio o negli uffici competenti, li indirizza ai vari strumenti di consultazione e, una volta espletati gli adempimenti di norma, consegna loro il materiale richiesto per la ricerca.

- disponibilità di materiale informativo gratuito

Nella sala di studio sono a disposizione degli utenti gli inventari e gli elenchi dei vari fondi archivistici conservati presso l'Istituto; nella pubblicazione Guida generale degli Archivi di Stato italiani (di quattro volumi complessivi), a cura del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, Roma, 1981-1994, alle pp. 717-786 del terzo volume vengono elencati cronologicamente e sintetizzati in modo scientifico tutti i fondi custoditi nell'Istituto pistoiese (l'elenco dei fondi però è aggiornato solo fino al 1980).

Nella stessa sala sono a disposizione i materiali informativi della Rete Documentaria della Provincia di Pistoia e quelli trasmessi da altri Istituti e Associazioni culturali (prevalentemente in lingua italiana)

- presenza di segnaletica interna

Sì

- presenza di segnaletica esterna

No

Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Sono presenti barriere architettoniche per l'accesso alle Sale di consultazione, ma le persone con disabilità possono consultare il materiale che interessa nella saletta posta al piano terreno dell'Istituto. Possono altresì prenotare in anticipo tale materiale anche telefonicamente, in modo che il personale addetto alla vigilanza possa provvedere a far trovare sui tavoli della saletta il materiale già pronto per la consultazione

FRUIZIONE

Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile: - comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili salvo che non siano in cattivo stato di conservazione o al restauro o di difficile maneggevolezza. Fanno eccezione quelli coperti da riservatezza ai sensi della vigente legislazione ed in particolare degli artt. 122-127 del Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. L.vo 22 gennaio 2004, n. 42), per i quali la consultazione può essere autorizzata solo dal Ministero dell'Interno, previa domanda da indirizzare direttamente all'Ufficio Territoriale del Governo di Pistoia, secondo la procedura dettata dall'art. 123 del suddetto Codice e dell'art. 10 del Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi storici. La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotocoproduzione i documenti qualora il loro stato di conservazione lo consigli. Pezzi di particolare pregio o antichità sono consultabili su autorizzazione del funzionario archivista e non possono essere tenuti in deposito.
- capacità ricettiva	• In Sala studio sono disponibili n. 10 posti a sedere e 4 prese elettriche per PC portatili • In Sala lettura n. 4 posti e 1 presa elettrica

unità archivistiche
fornite/richiedibili al giorno

- Sala di studio: per le ricerche storiche possono essere richieste fino a 3 unità archivistiche (registri, buste o filze). 10 documenti sciolti (pergamene o lettere) al giorno. Il numero massimo delle richieste giornaliere tiene conto degli eventuali pezzi in deposito. Per pezzi pesanti o fuori formato il prelevamento potrà essere differito al giorno successivo alla richiesta.

- Sala lettura (visure catastali): ogni utente può richiedere, solo previo appuntamento, una visura al giorno relativa al materiale catastale, per motivi non di studio, suddiviso in "catasto terreni" (dal 1820), "catasto fabbricati" (dal 1865 ca.) e successivo impianto del nuovo catasto terreni (dal 1955 al 1971).

- Sala lettura (Gazzetta Ufficiale): gli utenti possono consultare la versione cartacea delle seguenti serie della Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana (GURI): la Serie Generale, comprensiva dei supplementi ordinari, dal 1946 a tutto il 2008, la Serie Concorsi e la Serie Corte Costituzionale, dal 1998 a tutto il 2008. Sono altresì a disposizione l'Indice cronologico delle leggi dello Stato, dal 1948 al 2003, e l'Indice sistematico, cioè dei principali provvedimenti suddivisi in base alla materia, fino al 1998

- Biblioteca: si possono richiedere massimo 5 libri al giorno (periodici, monografie, estratti). Il materiale della biblioteca cumulato con i documenti di archivio in carico all'utente non potrà complessivamente superare i 7 pezzi. La biblioteca non effettua il servizio di prestito.

- Archivio Gelli: le unità archivistiche relative all'Archivio e collezione Licio Gelli" vanno prenotate prendendo accordi direttamente con i Funzionari Archivisti.

- prese al giorno

I pezzi vengono consegnati ai richiedenti nello stesso giorno della richiesta, se effettuata entro le ore di distribuzione previste, altrimenti il giorno successivo. Se la consultazione si protrae per più giorni, i pezzi possono restare a disposizione degli utenti su appositi scaffali di deposito. Si aspetta fino a quindici giorni dall'ultima consultazione prima che i pezzi in deposito vengano rimessi a posto

- esistenza servizio di prenotazione

Per studiosi fuori sede, per persone con disabilità e per casi particolari è possibile prenotare sia documenti archivistici che libri della biblioteca interna prendendo accordi direttamente col personale addetto alle Sale

- attesa nel caso di presa continua

30-40 minuti al massimo.
Il materiale archivistico è conservato tutto in sede e non ci sono giorni di attesa (salvo i casi particolari sopra indicati)

Sale aperte alla fruizione

- 2 (Sala di studio e Sala di lettura; per assicurare la vigilanza e l'assistenza da parte del personale, le due sale non sono utilizzabili contemporaneamente dall'utenza)

- Pulizia delle sale in maniera sistematica 5 volte la settimana

Illuminazione

L'illuminazione predisposta è sufficiente. E' consentito l'impiego della lampada a luce ultravioletta, purché per un tempo limitato e solo per il materiale membranaceo

Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi

Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca

L'assistenza alla ricerca da parte di personale scientifico è assicurata in linea di massima durante tutto l'orario di apertura al pubblico, coprendo il 90% dello stesso

Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:

No

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:

- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici

• Cfr. l'elenco fondi sul sito web dell'Archivio:

<https://archiviodistatopistoia.cultura.gov.it/patrimonio-documentario>

la scheda relativa all'Archivio di Stato di Pistoia del SIAS,

Sistema Informativo degli Archivi di Stato:

<https://sias.archivi.beniculturali.it/cgi-bin/pagina.pl?RicProgetto=as-pistoia>

e le Mappe del Vecchio catasto sul sito Castore della Regione Toscana:

<http://www502.regione.toscana.it/castoreapp/>

• Circa il 50% dei fondi archivistici conservati nell'Istituto è dotato di strumenti analitici, quali gli inventari.

- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici

Circa il 50% dei fondi archivistici conservati nell'Istituto è dotato di strumenti non analitici quali inventari sommari, elenchi di consistenza o di versamento

- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati

- banca dati delle Mappe del Vecchio Catasto Terreni (sec. XIX) sul portale CASTORE (Catasti Storici Regionali) della Regione Toscana: <http://www502.regione.toscana.it/castoreapp/>
- banca dati di campioni di beni e mappe del Catasto granducale Toscano (sec. XVIII) sul portale IMAGO TUSCIAE Catalogo digitale della cartografia storica della Toscana: http://www.imagotusciae.it/index_N.php?archivio=42

Accesso in rete in sede

No

Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi

No

Strumenti e sussidi specifici

No

SERVIZI AGGIUNTIVI

Ampiezza

Bookshop

No

Caffetteria

No

Guardaroba

No

Deposito oggetti

Sì, gratuito

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

Orario delle richieste

Durante l'orario della "distribuzione documenti e libri". Con il personale addetto si può concordare il giorno del ritiro se la richiesta

viene formulata oltre l'orario di distribuzione previsto.

Orario del ritiro

Durante l'orario di apertura al pubblico

Orario della cassa

Il pagamento si effettua al momento della richiesta tramite il portale PagoPa all'indirizzo <https://pagonline.cultura.gov.it/> o tramite bonifico bancario o bollettino postale

Ampiezza

Possibilità di effettuare:

- fotocopie

- Il materiale archivistico non può essere fotocopiato, ma solo riprodotto digitalmente. Il materiale bibliografico può essere fotocopiato nel rispetto della vigente normativa sul diritto di autore, ovvero per uso personale e nel limite del 15% del volume; in ogni caso il numero massimo delle fotocopie al giorno per utente è di 25. Il costo delle fotocopie è indicato nel tariffario dell'Istituto.

- Modalità e tempi di attesa si concordano direttamente con il personale addetto.
Sono in ogni caso esclusi dalla riproduzione gli inventari non editi e le tesi di laurea.

- microfilm

No

- copie digitali

Riversamento di immagini digitali (in formato JPEG, da banca dati esistente relativa alle mappe catastali)

- fotografie

Effettuabili direttamente dallo studioso a mano libera dal posto di lavoro e senza uso del flash

- altre riproduzioni

No

Prenotazioni a distanza

No

Fedeltà

Conformità alle caratteristiche dell'originale

Si possono rilasciare riproduzioni autentiche conformi al 100% all'originale, con marca da bollo

VALORIZZAZIONE

Ampiezza

Mostre

- Si svolgono attività espositive e/o si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

- L'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Eventi

L'Istituto organizza conferenze, incontri, presentazioni editoriali, ecc.

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

No

Diffusione delle attività/iniziative	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, newsletter, social network, il sito web dell'Istituto e quello del Ministero (https://www.beniculturali.it/)
--------------------------------------	--

Risorse aggiuntive	L'Istituto mette in essere accordi con altre istituzioni affini e con associazioni culturali per finalità di mostre e altre iniziative
--------------------	--

Altro

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziative:	Incontri didattici, generici o specialistici, rivolti alle scolaresche di ogni ordine e grado, con percorsi dedicati soprattutto alle scuole elementari e medie. Con i licei della provincia si svolge un'intensa formazione equindi, didattica, attraverso progetti di alternanza scuola lavoro.
-------------	--

- visite e percorsi tematici	Percorsi ad hoc realizzati su richiesta delle scuole.
------------------------------	---

- corsi di formazione per docenti scolastici	No
--	----

- corsi di formazione per operatori didattici	No
---	----

- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Convenzioni con Istituti Superiori pistoiesi per progetti di Alternanza Scuola Lavoro.
--	--

- altre iniziative	
--------------------	--

Evidenza

Interventi di diffusione mirata delle iniziative	La diffusione delle iniziative avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, il sito web dell'Istituto e quello del Ministero (https://www.beniculturali.it/)
--	---

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata	Gli studiosi possono usufruire di un servizio di ricerca a distanza tramite lettera o e-mail a cui verrà con lo stesso mezzo entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta. Questo Istituto risponde soltanto alle richieste di carattere generale riguardante i fondi archivistici conservati. Per quanto concerne le ricerche anagrafiche e genealogiche saranno prese in considerazione soltanto se verrà indicato esattamente il nome e il cognome, la data e il Comune di nascita.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	• Elenco fondi sul sito web dell'Archivio: https://archiviodistatopistoia.cultura.gov.it/patrimonio-documentario; • SIAS, Sistema Informativo degli Archivi di Stato: https://sias.archivi.beniculturali.it/cgi-bin/pagina.pl?RicProgetto=as-pistoia Catalogo bibliografico della Rete documentaria provinciale: http://biblio.comune.pistoia.it/library/Pistoia-Arch-di-Stato
Accesso ai documenti online	Mappe del Vecchio catasto sul sito Castore della Regione Toscana: http://wew502.regione.toscana.it/castoreapp/
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Dott.ssa Benzoni Chiara Sig.ra Gavazzi Cristina Sig. Affricano Patrick
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder	Accordi e convenzioni con altri organi periferici dello Stato, con enti territoriali, con associazioni culturali e con soggetti privati per finalità di tutela e di valorizzazione. In particolare partecipazione alla Rete documentaria provinciale: http://biblio.comune.pistoia.it/
----------------------------------	---

Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, newsletter, social network, il sito web dell'Istituto e quello del Ministero (http://www.beniculturali.it/)
--	--

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Obiettivi di miglioramento

Compatibilmente con gli annuali finanziamenti ministeriali l'Istituto è impegnato ad effettuare il miglioramento dell'attività promozionale, l'ampliamento del pubblico, ecc.

Iniziative finalizzate al miglioramento:

- delle strutture

L'ampliamento dei depositi e l'adeguamento normativo degli impianti sono programmati e in attesa del finanziamento

- delle collezioni

L'acquisizione di nuovi fondi archivistici per versamenti o depositi è attualmente limitata dalla mancanza di spazi adeguati

- dei servizi

La mancanza di spazi e di capacità di spesa non consentono attualmente l'attivazione di nuovi servizi per gli utenti (bookshop, caffetteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

- delle attività di valorizzazione

Annualmente vengono programmate iniziative di valorizzazione (mostre, conferenze, ecc.), da soli e in collaborazione con enti territoriali, con associazioni culturali e con soggetti privati

- altro

RECLAMI

Reclami

Modulo da richiedere in Sala di studio o scaricabile dal sito web (<https://archiviodistatopistoia.cultura.gov.it/sede-di-pistoia/modulistica>), da consegnare o inviare al Direttore dell'Archivio di Stato via e-mail (as-pt@cultura.gov.it), PEC (as-pt@pec.cultura.gov.it) o per posta (Piazzetta delle Scuole Normali, 2 - 51100 Pistoia)

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, dott.ssa Laura Regnicoli.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili in Sala di studio, da riconsegnare poi al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi di posta elettronica: as-pt@cultura.gov.it; as-pt@pec.cultura.gov.it (solo per i possessori di casella di posta certificata).

I reclami e le proposte saranno oggetto di attenta analisi e l'Istituto, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, inserirà, quale prova di attenzione, il nominativo nella propria mailing list degli eventi organizzati durante l'anno.

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 di posta elettronica as-pt@cultura.gov.it oppure utilizzando gli appositi moduli disponibili in Sala di studio o scaricabili dal sito web (<https://archiviodistatopistoia.cultura.gov.it/sede-di-pistoia/modulistica>). L'Istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente i moduli riconsegnati.

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 DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Pistoia

Indirizzo: Piazzetta delle Scuole Normali, 2 - 51100 PISTOIA

as-pt@cultura.gov.it

Tel. +39057323350 +39057367416

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 _____ E-MAIL _____

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 DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Pistoia

Indirizzo: Piazzetta delle Scuole Normali, 2 - 51100 PISTOIA

as-pt@cultura.gov.it

Tel. +39057323350 +39057367416

MODULO DI GRADIMENTO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ E-MAIL _____

GRADO DI SODDISFAZIONE PER I SERVIZI RESI

- ☐ Eccellente
- ☐ Ottimo
- ☐ Buono
- ☐ Altro _____

CONSIGLI O OSSERVAZIONI DA SEGNALARE

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 alla presente segnalazione e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Pistoia

Address: Piazzetta delle Scuole Normali, 2 - 51100 PISTOIA

E-mail: as-pt@cultura.gov.it

Phone: +39057323350 +39057367416

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