

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Il direttore e lo staff del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Regione

Sardegna

Area Geografica

Centro

Indirizzo

Via Gallura, 2
Italia

Città

Cagliari

Cap

09125

Denominazione

Archivio di Stato di Cagliari

Sito Web

<http://www.archivostatocagliari.it>

Email

as-ca@beniculturali.it

Responsabile

dott. Enrico Trogu

Telefono

070669450

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica-istituzionale

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

1927

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Cagliari è un organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Direzione Generale Archivi. Si ricollega all'istituzione dell'archivio generale del Regno di Sardegna disposto da Alfonso IV, re d'Aragona, nel 1332. Mantenne questa funzione nei secoli successivi, e in seguito alla "fusione" della Sardegna con il Piemonte nel 1847, e quindi con la cessazione delle antiche magistrature autonome, furono versate nel Regio Archivio le carte provenienti dagli uffici soppressi, appartenenti al periodo della dominazione sabauda, che si aggiunsero a quelle del periodo aragonese-spagnolo. Il mutamento politico comportò la sostituzione degli antichi uffici isolani con quelli in vigore sulla terraferma e di conseguenza l'Archivio si trasformò da generale in provinciale. Nel 1874 fu posto alle dipendenze del Ministero dell'Interno. Dal 1975 passa, come tutti gli altri Archivi di Stato, sotto la competenza del Ministero per i beni culturali e ambientali.

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

L'Archivio di Stato di Cagliari, in quanto Istituto conservatore degli archivi centrali degli stati preunitari, rappresenta una delle più importanti fonti per la storia della dominazione iberica della Sardegna, e le successive vicende che portarono il Regno di Sardegna a passare sotto il controllo dei Savoia, fino all'istituzione del Regno d'Italia. In questo senso, è collegato non solo alla storia nazionale italiana, ma anche a quella della Corona d'Aragona e del Regno di Spagna.

Missione

L'Archivio di Stato di Cagliari provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario; alla gestione dei servizi al pubblico e all'attività di formazione. Favorisce il potenziamento della fruizione documentaria con mostre, conferenze ed eventi culturali promossi dall'Archivio. Esercita attività di vigilanza sugli archivi statali tramite le commissioni di sorveglianza e di scarto ai fini del versamento della documentazione in Archivio di Stato. Svolge attività di formazione attraverso la scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica e le lezioni didattiche tenute per le scuole, l'Università e le associazioni culturali. Offre consulenza alle pubbliche amministrazioni.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Cagliari conserva gli archivi prodotti dalle amministrazioni dello Stato pre-unitario e dagli uffici statali post-unitari della provincia di Cagliari; gli archivi notarili decorsi cento anni dalla cessazione dell'attività del notaio; archivi privati, di enti pubblici, degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse. Dispone di sala di studio, biblioteca, servizi di fotocopione e didattico, sistemi informativi online e sale mostre e convegni.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Enrico

Cognome

Trogu

Qualifica

Direttore

Telefono

+39070669450

Email

as-ca@beniculturali.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Lunedì-sabato

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

5/9

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

Giorni festivi e santo patrono (30 ottobre)

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

Presenza di social media

Sì

Il museo è presente in altri siti web

No

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

Sì

Biglietteria

- Ingresso gratuito

Fruizione

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Servizi di ospitalità

Servizi igienici

Interni

Valorizzazione

Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

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

- Sito web
- Quotidiani
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Archivio di Stato di Cagliari

Indirizzo / Address

Via Gallura, 2 - 09125 Cagliari

Tel

070669450

Email

as-ca@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :

COGNOME / FIRST NAME : _____

NOME / SURNAME : _____

NAZIONALITA' / NATIONALITY : _____

TELEFONO/PHONE : _____

E-MAIL : _____

OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS_____

_____**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**_____

_____**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**_____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE _____

FIRMA / SIGNATURE _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days