



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Soprintendenza archivistica
per le Marche



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.

Il referente per la compilazione della Carta è Elena Lume (elena.lume@beniculturali.it)

Data di compilazione: 23 gennaio 2014

Data ultimo aggiornamento: 23 gennaio 2014

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA PER LE MARCHE

Soprintendente: Dr.ssa Luisa Montevercchi

Indirizzo: Via dell'Agricoltura, 1 - 60127 ANCONA

Telefono 071 89 80 35; *Fax* 071 28 00 436

e-mail: sa-mar@beniculturali.it

e-mail certificata: mbac-sa-mar@mailcert.beniculturali.it

sito web: www.sa-marche.beniculturali.it

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La Soprintendenza archivistica per le Marche è un organo periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo ed esercita funzioni di tutela e vigilanza sul patrimonio archivistico non statale conservato sul territorio regionale, in collegamento con la Direzione generale per gli archivi e con la Direzione regionale per i beni culturali e paesaggistici delle Marche.

Le funzioni della Soprintendenza si esercitano quindi sugli archivi appartenenti a:

- enti pubblici territoriali (regioni, province, comuni)
- enti pubblici non territoriali
- privati (persone fisiche, famiglie, persone giuridiche)

Le funzioni sono regolate dal d.lgs. 22 gennaio 2004 n. 42 «Codice dei beni culturali e del paesaggio» e successive disposizioni correttive e integrative e si svolgono attraverso attività finalizzate alla conoscenza e all'individuazione dei beni archivistici facenti parte del patrimonio culturale e volte a garantirne la protezione e la conservazione per la pubblica fruizione.

Sul territorio regionale è conservato un rilevante patrimonio archivistico presso enti pubblici e soggetti privati, che costituisce fonte primaria per la conoscenza storica e la ricerca dal Medio Evo all'età contemporanea in ambiti di studio diversi.

I COMPITI E I SERVIZI

La Soprintendenza archivistica per le Marche

- vigila sul rispetto degli obblighi imposti alla Regione, Province, Comuni e ad ogni altro ente pubblico presente sul territorio regionale in materia di conservazione e ordinamento degli archivi;
- accerta l'esistenza di archivi privati di interesse culturale ed emana i provvedimenti di dichiarazione dell'interesse storico particolarmente importante; vigila sul rispetto degli obblighi conservativi previsti per i proprietari, possessori, detentori degli archivi;

- autorizza lo spostamento, anche temporaneo, di beni archivistici ed il prestito di documenti in occasione di manifestazioni espositive. Tale autorizzazione è necessaria sia per documenti facenti parte di archivi di enti pubblici, sia per documenti provenienti da archivi privati; le disposizioni si applicano anche nel caso di affidamento a terzi dell'archivio (outsourcing) e di trasferimento di archivio informatico ad altro soggetto per la conservazione
- autorizza gli interventi conservativi di riordinamento, inventariazione e restauro sugli archivi vigilati pubblici e privati ed esercita il controllo sulla corretta esecuzione;
- cura gli interventi conservativi promossi per iniziativa della Soprintendenza;
- predispone le pratiche per il deposito di archivi di enti pubblici, di comodato o di dono di archivi privati, presso gli Archivi di Stato della regione;
- predispone le pratiche per proporre al Ministero la custodia di archivi a rischio di dispersione presso pubblici istituti al fine di garantirne la sicurezza o assicurarne la conservazione;
- autorizza lo scarto di documenti degli enti pubblici non più occorrenti per i fini amministrativi dell'ente, che non rivestano interesse storico e di documenti appartenenti ad archivi privati dichiarati di interesse culturale; le disposizioni si applicano anche nel caso di affidamento a terzi dell'archivio (outsourcing) e di trasferimento di archivi informatici ad altro soggetto per la conservazione;
- autorizza la consultazione di archivi privati dichiarati di interesse storico particolarmente importante;
- istruisce le pratiche per le consultazioni dei documenti di carattere riservato;
- riceve la comunicazione di atti che trasferiscono in tutto o in parte la proprietà o la detenzione di archivi privati dichiarati di interesse storico particolarmente importante;
- vigila sul commercio di archivi e/o singoli documenti di interesse storico. A questo scopo coloro che esercitano il commercio di documenti devono inviare alla Soprintendenza archivistica l'elenco dei documenti di interesse storico posti in vendita. Allo stesso obbligo sono soggetti i privati che acquisiscano documenti di interesse storico;
- collabora con i Nuclei dei Carabinieri per la tutela del patrimonio culturale .

Procedimento amministrativo	Riferimento normativo	Termini previsti
Collaborazione volontaria presso gli Istituti archivistici	Art. 55 DPR 30.9.1963 n. 1409	65 gg.
Accesso ai documenti amministrativi	Artt. 22/28, l. 7.8.1990, n. 241; DPR 12.4.2006, n. 184; DM 26.10.1994, n. 682	30 gg.
Autorizzazione al prestito di documenti per mostre o esposizioni sul territorio nazionale o all'estero	Art. 48, commi 1 e 2 D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	90 gg.
Concessione contributo in conto capitale per spese relative a interventi conservativi su archivi non statali sottoposti a vigilanza	Artt. 30, c. 5, 35 e 36, D.Lgs. 22.1.2004, n. 42; DM 30.7.1997; Art. 7, c. 1, DL 20.5.1993, n. 149	180 gg
Acquisto coattivo di beni archivistici presentati per l'uscita dal territorio nazionale	Art. 70, D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	90 gg
Acquisto di beni archivistici mediante esercizio del diritto di prelazione	Art. 60, D.lgs. 22.1.2004, n. 42; Art. 2, c. 1, lettere aa) e bb), D. lgs. 24.3.2006, n. 156	60 gg
Acquisto di beni archivistici mediante esercizio del diritto di prelazione, in caso di omessa, incompleta o tardiva denuncia	Art. 61, c. 2, D.lgs. 22.1.2004, n. 42; Art. 2, c. 1, lettere aa) e bb), D. lgs. 24.3.2006, n. 156	180 gg
Dichiarazione di pubblica utilità ai fini dell'espropriazione di beni archivistici a favore dello Stato	DPR 8.6.2001, n. 327; Artt. 95 e 98, D.Lgs., 22.1.2004, n.42	180 gg.
Dichiarazione di pubblica utilità ai fini dell'espropriazione di beni archivistici a favore delle Regioni e degli altri Enti territoriali	Artt. 95, c. 2, e 98, D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	180 gg.
Dichiarazione di pubblica utilità ai fini dell'espropriazione di beni archivistici a favore di persone giuridiche private senza fini di lucro	Artt. 95, c. 3, e 98, D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	180 gg.
Autorizzazione a acquisire in comodato beni archivistici di proprietà privata e in deposito beni archivistici di proprietà pubblica	Art. 44, D.Lgs 22.1.2004, n. 42; Art. 71, RD 2.10.1911, n. 1163	90 gg.
Custodia coattiva di beni archivistici	Art. 43, D.Lgs 22.1.2004, n. 42	90 gg.
Imposizione di interventi conservativi su beni archivistici	Artt. 22, 30, 32 e 33, D.Lgs. 22.1.2004, n. 42; Art. 2, c. 1, lettera n), D.Lgs. 24.3.2006, n. 156	120 gg.
Dichiarazione di particolare importanza degli archivi degli enti pubblici	Art. 31, lettera e), DPR 30.9.1963, n. 1409	90 gg
Accettazione di doni e lasciti testamentari in favore degli Istituti archivistici: procedura ordinaria	Art. 782 CC; Art. 9, lettera b), n. 3, DPR 30.9.1963, n. 1409; Art. 71, RD 2.10.1911, n. 1163; Art. 8, L. 2.8.1982, n. 512	90 gg.
Accettazione di doni e lasciti testamentari in favore degli Istituti archivistici: nei casi di modico valore	Art. 783 CC; Art. 71, RD 2.10.1911, n. 1163	55 gg.
Autorizzazione ai privati a avvalersi della riproduzione sostitutiva di documenti conservati in ambito regionale	Art. 43, D.Lgs. 7.3.2005, n. 82; art. 2, c. 2, DPCM 6.12.1996, n. 694	90 gg.

Procedimento amministrativo	Riferimento normativo	Termini previsti
Autorizzazione ai privati a avvalersi della riproduzione sostitutiva di documenti conservati in ambito ultraregionale	Art. 43, D.Lgs. 7.3.2005, n. 82; art. 2, c. 4, DPCM 6.12.1996, n. 694	120 gg.
Dichiarazione di interesse storico particolarmente importante di beni archivistici di proprietà privata	Artt. 10, c. 3, lettera b), 13 e 14, D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	120 gg.
Autorizzazione allo scarto di documenti non statali sottoposti a tutela	Art. 21, c. 1, lettera d), D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	60 gg.
Certificazione, ai fini della detraibilità delle imposte dirette, del carattere necessario e della congruità delle spese per interventi conservativi sui beni archivistici	Artt. 15, c. 1, lettera g), e 100, c. 2, lettera e9, DPR 22.12.1986, n. 917; D.Lgs. 12.12.2003	120 gg.
Attestazione esistenza vincolo su beni archivistici, ai fini dell'esclusione dall'attivo ereditario	Artt. 12/13, D. Lgs. 31.10.1990, n. 346	120 gg.
Rilascio licenza di esportazione di beni archivistici	Artt. 74 D.Lgs. 22.1.2004, n. 42 Reg. n. 116/2009/ce	40 gg. (prorogabili a 100 gg. se si è proposto l'esercizio del diritto di acquisto)
Misure a tutela dei documenti dello Stato che si trovino al di fuori dei rispettivi archivi	Art. 823 CC; Art. 19, DPR 30.9.1963, n. 1409; Art. 76, RD 2.10.1911, n. 1163	30 gg.
Misure a tutela dei documenti degli Enti pubblici che si trovino al di fuori dei rispettivi archivi	Art. 20, DPR 30.9.1963, n. 1409	30 gg.
Certificazione importazione o spedizione in Italia di beni archivistici	Art. 72, D.Lgs. 22.1.2004, n. 62	40 gg.
Autorizzazione al trasferimento di complessi organici di documentazione di archivi vigilati	Art. 21, c. 1, lettera e), D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	60 gg.
Misure per lo spostamento di beni archivistici, in conseguenza del trasferimento di sede o di dimora del detentore	Art. 21, c. 2, lettera e), D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	30 gg.
Acquisti di beni archivistici	Art. 21, R.D. 30.1.1913, n. 363	90 gg.
Autorizzazione interventi su beni archivistici ad esclusione di quelli indicati all'art. 21, c. 1 del D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	Art. 21, c. 4, D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	120 gg.
Autorizzazione alla permuta di beni archivistici pubblici	Art. 58 D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	120 gg.
Autorizzazione all'alienazione di beni archivistici appartenenti a persone giuridiche private senza fini di lucro	Art. 56 D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	120 gg.
Parere al Ministero dell'Interno ai fini dell'autorizzazione a consultare per motivi di studio documenti di carattere riservato	Art. 123, D.Lgs. 22.1.2004, n. 42; Art. 1, DPR 30.12.1974, n. 854	30 gg.
Riconoscimento del carattere riservato di documenti privati di interesse storico particolarmente importante degli ultimi settanta anni	Art. 127, c. 2, D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	30 gg.

Procedimento amministrativo	Riferimento normativo	Termini previsti
Ammissione a consultare archivi privati sottoposti a vincolo	Artt. 122, 123, 127 D.Lgs. 22.1.2004, n. 42	30 gg.
Dichiarazione di rilevante interesse culturale di mostre, esposizioni e altre iniziative a carattere culturale, ai fini applicazione agevolazioni fiscali	Art. 48, c. 6, D.Lgs 22.1.2004, n. 42; Artt. 15, c. 1, lettera h), 100, c. 2, lettera f) e 147, DPR 22.12.1986, n. 917	90 gg.
Certificazione, ai fini della deducibilità dal reddito d'impresa, di somme erogate a titolo liberale per la realizzazione di programmi culturali nel settore e per l'acquisto, la manutenzione, la protezione e il restauro di beni archivistici	Art. 100, c. 2, lettere f) e m), DPR 22.12.1986, n. 917	90 gg.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì-sabato: 8:00 – 14:00 Lunedì e mercoledì: 14:00-18:30
Orario di apertura al pubblico	Mercoledì: 9:00-13:00 (in altri giorni previo appuntamento)
	L'ufficio è chiuso la domenica e tutti i giorni festivi, incluso quello del santo patrono (4 maggio). Eventuali chiusure straordinarie saranno comunicate con largo anticipo all'utenza sul sito web: http://www.sa-marche.beniculturali.it
Accoglienza	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> • La Soprintendenza archivistica per le Marche ha un proprio sito web che viene costantemente aggiornato con tutte le indicazioni necessarie agli utenti: http://www.sa-marche.beniculturali.it • Tutte le notizie inerenti le attività della Soprintendenza saranno comunicate tramite la pubblicazione nel sito web istituzionale
- presenza di segnaletica interna	Nell'Ufficio è presente la segnaletica di sicurezza prevista dalla normativa
- presenza di segnaletica esterna	All'esterno dell'Istituto è presente la targa con la sua denominazione; sulla porta degli uffici sono indicati gli orari di apertura al pubblico
Ufficio per le relazioni con il pubblico	Le relazioni con il pubblico sono ripartite tra i singoli funzionari in base alle competenze a ciascuno attribuite
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'Ufficio è accessibile per le persone con diversa abilità ed è dotato di servizi igienici dedicati

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	<p>Presso l'Ufficio è possibile consultare</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'archivio storico della Soprintendenza (ai sensi degli artt. 122-126 del D.Lgs. 42/2004) previo appuntamento; è possibile compilare il modulo presente sul sito web (http://www.sa-marche.beniculturali.it/getFile.php?id=122) • gli inventari e gli altri strumenti di ricerca, promossi dalla Soprintendenza o da essa ricevuti ai sensi di legge, previo appuntamento con il funzionario competente per zona o campo di interesse; inventari e strumenti disponibili sono indicati nel sito web • i volumi conservati dalla biblioteca di istituto, previo appuntamento con il funzionario responsabile; sul sito è pubblicato l'elenco delle pubblicazioni edite dalla Soprintendenza e quello dei periodici conservati
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	I funzionari della Soprintendenza, in base alla tipologia di archivi o alla provincia relativa alla richiesta, forniscono le necessarie indicazioni all'utente
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca	Inventari analitici a stampa e in formato elettronico o digitale, guide tematiche, repertori, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato, accesso al Sistema informativo SIUSA e ai portali tematici del SAN
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	Nel sito web è specificata l'analiticità degli strumenti di ricerca depositati presso la Soprintendenza (inventario analitico o sommario, schedatura, scheda di censimento, ecc.)
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	La Soprintendenza continua l'implementazione del Sistema informativo SIUSA, pubblicando, dopo opportuna revisione, le schede degli archivi marchigiani e, ove disponibile, il relativo inventario.
Accesso in rete in sede	In sede non sono disponibili postazioni per l'accesso al web per il pubblico né collegamento wireless
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
	Non è possibile effettuare fotocopie o altro tipo di riproduzioni dei documenti

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	La Soprintendenza svolge attività espositive e/o mostre organizzate anche da soggetti terzi
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	La Soprintendenza organizza eventi culturali di diverso genere (conferenze, incontri, seminari, ecc.) nella propria e in altre sedi, dandone comunicazione nel proprio sito web istituzionale.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	La Soprintendenza pubblica, in proprio o in collaborazione con altre istituzioni, opuscoli o volumi mirati alla valorizzazione del patrimonio archivistico della regione, nonché gli atti dei convegni che organizza anche in collaborazione con altri soggetti; l'elenco di tali pubblicazioni, corredato da un breve abstract e dal sommario del volume, è disponibile nella sezione "Biblioteca" del sito web istituzionale
Diffusione delle attività/iniziativa	Le attività della Soprintendenza sono pubblicizzate tramite i siti web istituzionali e tramite la mailing-list dell'Istituto
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	I funzionari svolgono attività di docenza nell'ambito di iniziative promosse dalla Soprintendenza o da soggetti istituzionali e non, ove richiesti.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le iniziative della Soprintendenza vengono annunciate con la pubblicazione sul sito web ed eventualmente comunicate tramite e-mail ad altri enti e uffici interessati per la loro diffusione
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Presso la Soprintendenza è presente un incaricato per l'espletamento delle ricerche per corrispondenza, che fornisce agli utenti le indicazioni relative ai percorsi di ricerca e può essere contattato per via telefonica o per e-mail.

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Tutte le indicazioni circa il nominativo del referente e i relativi contatti sono pubblicate sul sito web istituzionale
Tempi di risposta	I tempi di risposta sono in funzione del tipo di ricerca e della sua difficoltà.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	La Soprintendenza archivistica per le Marche persegue forme di collaborazione, intesa e condivisione con altre pubbliche amministrazioni, con associazioni professionali e culturali, con istituzioni private della regione, con singoli studiosi e ricercatori al fine di promuovere la tutela, la valorizzazione e la conoscenza del patrimonio archivistico marchigiano.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Le intese e gli accordi sottoscritti con enti e istituzioni sono pubblicati nel sito istituzionale.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	<ul style="list-style-type: none"> • La Soprintendenza archivistica per le Marche intende incentivare l'attività di tutela sul patrimonio archivistico conservato sul territorio, aumentando l'attività ispettiva anche ai fini dell'individuazione di archivi per i quali avviare la dichiarazione di interesse storico particolarmente rilevante. • La Soprintendenza archivistica per le Marche ha da poco ridisegnato il proprio sito web, incrementando e aggiornando la quantità di notizie, di dati e di strumenti pubblicati. Nell'ottica del miglioramento della qualità dei servizi ci si propone di continuare tale implementazione e aggiornamento costante. L'utente può inviare suggerimenti e consigli alla Redazione, tramite e-mail, o segnalare eventuali imprecisioni, consentendo ai responsabili di offrire alla navigazione uno strumento sempre più utile, chiaro e trasparente. •

	<ul style="list-style-type: none"> • L'Ufficio ha aderito al progetto "Trasparenza", iscrivendosi al portale «Amministrazione trasparente», cui l'utente può accedere tramite un link nella home page del sito. Ci si propone di implementare costantemente i dati pubblicati, per essere in linea con le più recenti normative in merito. • E' obiettivo primario della Soprintendenza proseguire la pubblicazione in SIUSA delle schede degli archivi non statali, dei loro produttori e conservatori, nonché, ove realizzati, dei relativi inventari.
RECLAMI	
Reclami	<p>La Soprintendenza recepisce eventuali reclami, segnalazioni e suggerimenti come stimolo a migliorare il servizio, ove possibile, tenendo conto delle reali esigenze degli utenti e sulla base della normativa vigente.</p> <p>La segnalazione deve essere inviata all'indirizzo mail sa-mar@beniculturali.it</p>

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.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati. I moduli possono essere consegnati al personale dell'ufficio o inviati via e-mail al seguente indirizzo sa-mar@beniculturali.it o un fax al numero 071.2800436.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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 l'indirizzo e-mail sa-mar@beniculturali.it o via fax al numero 071.2800436. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio dei suggerimenti.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet.

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 gli 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

Soprintendenza archivistica per le Marche

Via dell'Agricoltura, 1
Tel. 071.898035 Fax 071.2800436
sa-mar@beniculturali.it

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

Soprintendenza archivistica per le Marche

Via dell'Agricoltura, 1
Tel. 071.898035 Fax 071.2800436
sa-mar@beniculturali.it

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