



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA'

CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Imperia
e Sezioni di San Remo e di Ventimiglia

Carta della qualità dei servizi

2015

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 e le dipendenti sezioni si adopereranno 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 e le dipendenti sezioni garantiscono 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 e le dipendenti sezioni promuovono l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tengono 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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Imperia viene istituito come Sezione di Archivio di Stato nel 1962 e con le innovazioni normative del 1963 diviene Archivio di Stato e da esso dipendono le Sezioni di Archivio di Stato di San Remo e di Ventimiglia. L'Archivio di Stato di Imperia, rappresenta il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo sul territorio ed è l'istituto archivistico italiano più prossimo alla Francia, con il cui Archivio dipartimentale di Nizza si sono avuti proficui rapporti di collaborazione. Il suo scopo è di conservare la memoria storica statale del territorio e di renderla fruibile agli studiosi, promuovendone la conoscenza.

L'Istituto sanremese vide la luce come Sottosezione nel 1951 divenne quindi Sezione di Archivio di Stato nel 1965, secondo la normativa del tempo e posta alle dipendenze funzionali dell'Archivio di Stato di Imperia.

La sezione di Archivio di Stato di Ventimiglia istituita come Sottosezione nel 1951 viene elevata nel 1965 a Sezione di Archivio di Stato e posta alle dipendenze funzionali dell'Archivio di Stato di Imperia.

La sede, una tipica villetta tardo ottocentesca a due piani, è stata ristrutturata nei primi anni del 2000. Costruita come abitazione privata, divenne bene demaniale nel 1933 ed ha ospitato nel tempo vari uffici pubblici per poi diventare sede della Sezione nel 1981.

I COMPITI E I SERVIZI

Oltre al compito di conservazione della memoria storica del territorio, e più semplicemente di quella statale, l'istituto mette a disposizione, nella sala di studio, il materiale archivistico conservato, con la possibilità di averne copia. Inoltre è a disposizione degli studiosi, per la sola consultazione, la biblioteca dell'Istituto. L'istituto programma visite didattiche e laboratori didattici per le scuole e partecipa agli avvenimenti programmati dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, organizzando mostre, visite guidate, conferenze ecc..

I referenti per la compilazione della Carta sono:
per la sede di Imperia il Sig. Giuseppe Giannattasio;
per la sede di Ventimiglia la sig.ra Giuseppa Ingenito.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>Archivio di Stato di Imperia Dal lunedì al venerdì dalle 7,45 alle 15,15, (continuato)</p> <p>Sezione Archivio di Stato di San Remo Il mercoledì dalle 8,30 alle 13,30 (previa prenotazione telefonica al n° 0183/650491 da effettuare entro le 13,00 del lunedì precedente la data di accesso)</p> <p>Sezione di Archivio di Stato di Ventimiglia Lun, mer e ven. dalle 7,40 alle 13,15, Mar e giov. dalle 7,40 alle 16,50 (continuato)</p>
Giorni di apertura	<p>Archivio di Stato di Imperia Dal lunedì al venerdì – Sabato e festivi chiuso Chiusura 26 novembre (Santo Patrono)</p> <p>Sezione di Archivio di Stato di San Remo Il mercoledì dalle 8,30 alle 13,30 Chiusura 13 ottobre (Santo Patrono);</p> <p>Sezione di Archivio di Stato di Ventimiglia Dal lunedì al venerdì – Sabato e festivi chiuso Chiusura 26 agosto (Santo Patrono)</p>
Accoglienza	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> • www.asimperia.beniculturali.it • Il sito Web è in corso di aggiornamento
Informazione e orientamento	- Le informazioni vengono erogate dal personale presente in Sala di Studio
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> • Guida itinerario dell'istituto (salvo disponibilità) e pieghevole l'Archivio è- • Il materiale disponibile è in lingua italiana
- presenza di segnaletica interna	E' presente la segnaletica di sicurezza prevista dalle normative vigenti
- presenza di segnaletica esterna	E' presente all'esterno degli istituti la segnaletica indicante la denominazione e orari di apertura, in modo chiaro ed evidente
Addetti ai servizi e personale di	• Il personale è munito di cartellino identificativo

sala	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale NON dispone di divisa • Il personale non parla inglese (conoscenza a livello scolastico) o in altre lingue
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Sede di Imperia: il 100 % di sale/spazi/servizi è ad accesso condizionato. Per l'accesso si rende necessario la presenza e l'aiuto del personale di vigilanza o amministrativo. • Per la Sezione di San Remo il 100% di sale/spazi comuni dall'ingresso dell'istituto, servizi igienico accesso condizionato. • Per la Sezione di Ventimiglia il 100% di sale/spazi/servizi è garantito dall'ingresso di piazza C. Battisti
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	Tutti i documenti conservati nei tre istituti sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro. L'elenco dei fondi non consultabili è disponibile in Sala di Studio. Trattasi specificatamente di documenti i cui termini per la libera consultazione non sono ancora raggiunti o documenti che necessitano di restauro.
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	
- capacità ricettiva	Archivio di Stato di Imperia: sono disponibili 11 posti di consultazione e numero 2 prese per PC. Sezione di Archivio di Stato di San Remo: sono disponibili 5 posti di consultazione e numero 1 presa per PC. Sezione di Archivio di Stato di Ventimiglia: sono disponibili 10 posti di consultazione e numero 3 prese per PC.
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno.	Nelle sale di consultazione delle sedi di Imperia e San Remo n° 9 unità archivistiche. Nella sala di consultazione di Ventimiglia n° 7 unità archivistiche (il martedì è giovedì n° 10 unità)
- prese al giorno	Nell'orario di apertura delle sale di studio, esclusi gli ultimi 30 minuti prima della chiusura
- esistenza servizio di prenotazione	E' possibile prenotare unità archivistiche per la consultazione telefonando, durante l'orario di apertura, per la sede di Imperia al numero 0183/650491, oppure inviando apposita richiesta all'indirizzo e.mail as-im@beniculturali.it ; Per la sezione di San Remo al numero tel 0184/508910 e.mail as-im.sanremo@beniculturali.it ; Per la Sezione di Ventimiglia tel. 0184/34249 e.mail as-im.ventimiglia@beniculturali.it

- attesa nel caso di presa continua	Massimo 30 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	Le prese avvengono in orario continuato fino a 30 minuti prima della chiusura
Sale aperte alla fruizione	L'apertura della sala di studio è al 100% La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica
Illuminazione	SI
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio della sala, accessi e scale per garantire la fruibilità dei luoghi. Per la sezione di Ventimiglia viene effettuato anche il monitoraggio di ascensore e scale per garantirne la fruibilità.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<ul style="list-style-type: none"> • Gli utenti sono assistiti per tutto il periodo della permanenza in Istituto • L'assistenza è effettuata dal personale addetto alle sale di studio. • Il personale è munito di cartellino identificativo.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	<ul style="list-style-type: none"> • L'assistenza è effettuata dal personale addetto alle sale di studio. • Il personale è munito di cartellino identificativo.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	SI
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	SI
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	(parzialmente)
Accesso in rete in sede	Le sedi sono dotate di accesso in rete, compresa la sala di studio. L'accesso alla rete è riservata, al momento, al solo personale in servizio.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	Non esistono strumenti specifici
Strumenti e sussidi specifici	

SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Non esiste servizio di Bookshop
Caffetteria	Non esiste servizio di caffetteria
Guardaroba	Non è presente servizio di guardaroba
Deposito oggetti	Non è presente servizio di deposito oggetti
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Nell'orario di apertura
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura
Orario della cassa	Nell'orario di apertura
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	Previa prenotazione con indicazione delle carte da fotocopiare
- fotocopie	Fino a 30 copie consegna in giornata se richieste almeno 1 ora prima della chiusura; da 31 a 100 copie entro 3 giorni; oltre 100 copie entro 7 giorni
- microfilm	Non previsto
- copie digitali	Con prenotazione con indicazione delle carte da digitalizzare
- fotografie	Previa richiesta scritta e a cura dell'utente
- altre riproduzioni	
Prenotazioni a distanza	Tramite prenotazione (e.mail, lettera)
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<ul style="list-style-type: none"> • Periodicamente o in occasione di eventi particolari vengono organizzate mostre, sia presso le sedi che all'esterno • L'Istituto e le Sezioni partecipano col prestito di propri

	documenti a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti o Enti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Si organizzano conferenze e incontri in occasioni di ricorrenze o eventi particolari sia direttamente che partecipando ad iniziative di altri istituti e di soggetti pubblici o privati.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	•NO
Diffusione delle attività/iniziative	I canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee avvengono a mezzo comunicati stampa, mailing list, giornali on line, radio e TV locali
Risorse aggiuntive	<ul style="list-style-type: none"> •L'Istituto, nell'ambito delle proprie attività istituzionali, è disponibile a: <ul style="list-style-type: none"> - sponsorizzazioni, - partnership con altri istituti affini, Enti pubblici e privati - accordi integrati, - ecc.
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Vengono effettuate visite guidate ed esercitazioni scolastiche
- visite e percorsi tematici	Visite scolastiche con temi concordati con il corpo insegnante
- laboratori artistici e di animazione	NO
- corsi di formazione per docenti scolastici	NO
- corsi di formazione per operatori didattici	NO
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Su richiesta degli Enti interessati
- altre iniziative	In accordo con docenti e istituzioni
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Contestualmente alla realizzazione delle stesse
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	

Informazione qualificata	Le informazioni vengono fornite dagli addetti alle Sale di Studio e dell'URP
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Al momento non sono disponibili risorse per le ricerche a distanza
Accesso ai documenti online	Al momento non disponibile
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Sede di Imperia Sig.ra Moisello Maria Giustina; sede di San Remo Sig.ra Di Maria Maria Grazia; sede di Ventimiglia Sig.ra Ingenito Giuseppa
Tempi di risposta	Max 30 gg.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> - tipologia formale (partnership, accordi, intese, ecc.), - soggetti (enti territoriali, associazioni di volontariato APS ONLUS ecc., di settore o culturali, operatori economici, organismi di diritto pubblico e privato, singoli cittadini - finalità (formazione culturale, ricerca, tutela, valorizzazione ecc.) -
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Comunicazione diretta
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Per le sedi di Imperia e San Remo si intende pervenire al reperimento di una nuova sede per migliorare la conservazione del materiale, adempiere ai propri compiti istituzionali e rendere più agevole la fruizione dei beni conservati.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Per le sedi di Imperia e San Remo , ricerca di nuove strutture da adibire ad archivio e servizi collegati

- delle strutture	
- delle collezioni	Procedere ad una ricognizione del materiale giacente presso enti esterni e avviare un piano di versamenti degli atti
- dei servizi	Per le sedi di Imperia e San Remo, non è possibile prevedere un miglioramento dei servizi in mancanza di una struttura adeguata
- delle attività di valorizzazione	
- altro	
RECLAMI	
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Per eventuali reclami gli utenti possono utilizzare gli appositi moduli disponibili in Sala di Studio oppure inviare lettere, e-mail alla casella as-im@beniculturali.it. • Le risposte ai reclami avvengono nel termine massimo di 30 giorni.

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 dell'Istituto

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-im@beniculturali.it o un fax al seguente numero [0183/666035](tel:0183666035)

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

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 e-mail as-im@beniculturali.it oppure a mezzo lettere. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le richieste.

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 dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

**Archivio di Stato di Imperia
Sezioni di San Remo e di Ventimiglia**

Viale G. Matteotti, 105 – 18100 IMPERIA
Tel. 0183/650491. Fax 0183/666035
E-mail as-im@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

**Archivio di Stato di Imperia
Sezioni di San Remo e di Ventimiglia**

Address Viale G. Matteotti, 105 – 18100 IMPERIA

Phone 0183/650491 – fax 0183/666035

E-mail as-im@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