

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

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

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

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

I principi

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

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

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

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

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono 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		
Area Geografica		Regione
Centro		Lazio
Indirizzo		
Viale Ludovico Canali 7		
Città	Cap	
Rieti	02100	
Denominazione	Acronimo	
Archivio di Stato di Rieti	AS-RI	
Sito Web	Email	
https://www.as-ri.cultura.gov.it	as-ri@cultura.gov.it	
Telefono		
0746 204297		
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1953
Notizie storiche		
<p>A Rieti, capoluogo di provincia dal 1927, una Sezione di archivio di Stato fu costituita con d.m. 15 giugno 1953. L'Istituto divenne poi Archivio di Stato di Rieti a seguito del d.p.r. 30 settembre 1963, n. 1409. Inizialmente alloggiato in un appartamento del signorile palazzo Rosati-Colarieti, nella centrale via Roma, nel 1966 esso si trasferì in un edificio in via Salaria per l'Aquila, di fronte alla sede della Provincia di Rieti, dove rimase fino al novembre 1983. Con lo spostamento nell'attuale sede di viale Ludovico Canali l'Archivio di Stato poté meglio strutturare i propri servizi (che dal 1970 includevano anche il Laboratorio di cartotecnica, legatoria e restauro) e, grazie all'adeguata disponibilità di spazi da adibire a depositi, conobbe un considerevole incremento del proprio patrimonio documentario. Nel 2023 l'Agenzia del demanio ha acquistato come futura sede centrale dell'Archivio di Stato di Rieti l'ex filiale reatina della Banca d'Italia in via Garibaldi.</p>		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
<p>L'Archivio di Stato di Rieti custodisce un patrimonio documentario di quasi 11.000 ml. Oltre agli archivi preunitari e alle carte degli uffici statali di competenza territoriale, l'Istituto ha ricevuto numerosi depositi di archivi di enti pubblici e ha acquisito svariati archivi e collezioni documentarie di famiglia, di persona e d'impresa. La documentazione in consegna consente di studiare soprattutto la porzione ex pontificia dell'attuale provincia di Rieti, mentre per la parte un tempo abruzzese è necessario volgersi anche ad altri istituti di conservazione, a cominciare dall'Archivio di Stato dell'Aquila.</p>		
Missione		
<p>L'Archivio di Stato di Rieti conserva, tutela e valorizza il patrimonio documentario in sua consegna; eroga al pubblico i servizi di sala di studio, di ricerca catastale e di ricerca per corrispondenza; svolge la sorveglianza sugli archivi in formazione degli organi periferici dello Stato presenti nel proprio territorio di competenza e sulle operazioni di scarto preliminari ai versamenti; propone un'offerta didattica e formativa destinata agli studenti delle scuole e delle università; promuove e organizza convegni, presentazioni e dibattiti scientifici sui temi riguardanti i suoi compiti istituzionali; organizza mostre ed eventi per valorizzare il</p>		

patrimonio documentale conservato; svolge attività editoriale relativa al settore di competenza anche mediante pubblicazioni scientifiche che valorizzino i risultati delle ricerche effettuate; con il proprio Laboratorio di cartotecnica, legatoria e restauro è fornitore preferenziale di contenitori d'archivio per gli Istituti archivistici.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Rieti conserva gli archivi preunitari e i documenti degli organi giudiziari e amministrativi dello Stato unitario presenti nel territorio di propria competenza, nonché archivi privati, di enti pubblici, di enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse. Dispone di sala di studio, biblioteca, sala catasti, laboratorio di fotoriproduzione, sistemi informativi online e sale mostre e conferenze.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Inferiore ai 250 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
2	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Alfredo	Pasquetti
Qualifica	Telefono
Direttore	0746 204297
Email	
alfredo.pasquetti@cultura.gov.it	

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
8.30 - 15.30	<ul style="list-style-type: none">Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
7	<ul style="list-style-type: none">LuMaMeGioVe
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	Giorni festivi; 4 dicembre (festa patronale)
Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e	Presenza di social media

servizi	Si
Si	
Il museo è presente in altri siti web	Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Si	Si
Biglietteria	Acquisto del biglietto
<ul style="list-style-type: none"> Ingresso gratuito 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisto non previsto
Tempi di attesa per l'acquisto in sede	Possibilità di prenotazione
Acquisto non previsto	Sì
Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)	Modalità di prenotazione
No	<ul style="list-style-type: none"> In sede Telefonica Per mail
Tempi di attesa per l'accesso	Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa
0-15'	No
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie	Informazione e orientamento: punto informativo
Meno di 15'	In prossimità dell'ingresso
Disponibilità di materiale informativo gratuito	
No	
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Segnaletica di sicurezza
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Che parlano inglese o in altre lingue In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
No	< 50%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili	Personale dedicato

direttamente	No
< 50%	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
< 50%	2
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
Sala di studio; sala catasti	No
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
< 50%	Sala di studio; sala catasti; sala mostre; sala conferenze; laboratorio di cartotecnica, legatoria e restauro (in caso di visite guidate)
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)	Spazi dedicati alla comunicazione
<ul style="list-style-type: none"> • Meno di una volta a settimana 	<ul style="list-style-type: none"> • Sala conferenze
Zone di sosta	Area Wi-Fi
Sì	Solo interna
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
No	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì

<div>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</div> <div>Sì</div>	<div>Schede mobili</div> <div>No</div>
<div>Didascalie: percentuale sale ove presenti</div> <div>25%</div>	
<div>Guide brevi</div> <div>Non presenti</div>	<div>Materiale informativo/brochure/depliant</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Non presenti </div>
<div>Catalogo generale</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Non presente </div>	<div>Audioguide</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Non presenti </div>
<div>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Su prenotazione </div>	<div>Strumenti multimediali</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Postazioni audio/video </div>
<div>Strumenti online</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Sì </div>	
<div>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Si </div>	<div>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> No </div>
<div>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Non presenti </div>	
Servizi di ospitalità	
<div>Bookshop</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Non presente </div>	<div>Caffetteria</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Non presente </div>
<div>Ristorante</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Non presente </div>	<div>Guardaroba custodito</div> <div>Non presente</div>
<div>Servizi igienici</div> <div>Interni</div>	<div>Nursery</div> <div>No</div>
Valorizzazione	
<div>Si organizzano esposizioni temporanee</div> <div>Sì</div>	<div>Promozione programmata degli eventi espositivi</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> Nessuna </div>
<div>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a</div>	<div>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da</div>

manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	soggetti terzi
Sì	No
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Convegni, presentazioni di volumi, seminari, corsi, mostre temporanee
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Convegni, presentazioni di volumi, seminari, corsi, mostre temporanee, pubblicazioni
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • Editate in proprio • Esternamente • Collane • Periodici • Monografie 	<ul style="list-style-type: none"> • Storia • Altro/specificare
Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare	Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee
Archivistica	<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Mailing list • Social network
Risorse aggiuntive	Accordi e convenzioni
<ul style="list-style-type: none"> • Erogazioni liberali • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi 	<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti • Accordi integrati • Volontariato
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8.30 - 15.30

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Non accessibili al pubblico

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

sala di studio: lunedì - venerdì, ore 8.30 - 15.30

sala catasti: venerdì, ore 9 - 13

Biblioteca**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

- Sì

lunedì - venerdì, ore 8.30 - 15.30

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con enti e istituzioni culturali

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

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

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Ditte e fornitori tecnici
- Case editrici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Quotidiani
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Miglioramento della fruizione del patrimonio;
implementazione dell'accessibilità e della sicurezza;
collaborazioni istituzionali; impegno nella formazione e nelle attività didattiche

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Adeguamento degli impianti antincendio e di sicurezza;
potenziamento delle attrezzature in dotazione al laboratorio di cartotecnica, legatoria e restauro e per le attività di movimentazione del patrimonio

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

Adesione al software ICAR "Sala studio" per la gestione degli accessi e dei prelievi del materiale archivistico

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

Progetti di riordino e di descrizione archivistica;
implementazione dei sistemi informativi; campagne di digitalizzazione; attività conservative e di ricondizionamento dei fondi, anche e soprattutto in vista del trasferimento nella nuova sede

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Partecipazione alle Giornate europee del patrimonio - GEP e alla Domenica di carta; attività didattiche con studenti universitari e di scuola media inferiore; mostre documentarie; convegni; seminari; corsi; pubblicazioni; presentazioni di libri

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

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

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM	
MINISTERO DELLA CULTURA	Indirizzo / Address
Archivio di Stato di Rieti	Viale Ludovico Canali 7 - 02100 Rieti
Tel	Email
0746 204297	as-ri@cultura.gov.it