



MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Asti

Carta della qualità dei servizi



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 adoprerà 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 comunemente 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
Nord	Piemonte
Indirizzo	
Via G. Govone, 9	
Città	Cap
Asti	14100
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Asti	ASAT
Sito Web	Email
https://archiviodistatoasti.cultura.gov.it/home	as-at@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
dott.ssa Valentina Emanuela Pistarino	0141 531229

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1959

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Asti è un Istituto di conservazione del patrimonio archivistico, organo periferico del Ministero della Cultura - Direzione Generale per gli Archivi - Soprintendenza Archivistica e Bibliografica per il Piemonte e Valle d'Aosta. Venne istituito con decreto del Ministero dell'Interno il 15 aprile 1959. La prima sede era costituita da alcuni locali collocati in piazza Medici 16; la seconda, situata in Piazzetta dell'Archivio, venne poi abbandonata a favore di quella attuale, l'ex monastero cistercense di Sant'Anna, inaugurata nel 2003 dopo imponenti lavori di restauro. Il complesso, di origine medioevale, fu rinnovato nel XVIII secolo su progetti redatti prima da Francesco Dellala di Beinasco e poi da Benedetto Alfieri. L'immobile demaniale fa parte di un complesso molto più ampio e articolato, conosciuto come il "complesso delle caserme", composto da edifici disposti intorno ad un nucleo centrale costituito dalla settecentesca chiesa di Sant'Anna.

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

L'Archivio di Stato di Asti conserva la documentazione prodotta dalle Amministrazioni periferiche preunitarie e dagli Uffici statali postunitari nel territorio della Provincia di Asti e gli archivi dei Notai (gli atti prodotti anteriormente agli ultimi cento anni). A titolo di acquisto, donazione, deposito o comodato conserva, tuttavia, anche documentazione prodotta da soggetti non statali (enti pubblici territoriali, privati, imprenditori). Del patrimonio conservato garantisce la tutela, la valorizzazione e la fruizione pubblica e gratuita. Svolge, partecipando alle Commissioni previste dalla legislazione vigente (Dlgs 42 del 22 Gennaio 2004 - Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio), l'attività di sorveglianza sulla conservazione degli archivi prodotti dagli Uffici statali della provincia di Asti e l'attività di selezione della documentazione, ai fini della conservazione futura presso i propri depositi.

Missione

L'Archivio di Stato di Asti tutela i fondi conservati e ne promuove la conoscenza, accrescendone la fruibilità con strumenti e procedure il più possibile avanzati ed aggiornati; valorizza il patrimonio documentario assegnato in custodia con iniziative quali mostre, conferenze, convegni, pubblicazioni e partecipando ad eventi culturali promossi da altri enti ed istituzioni; collabora con

le istituzioni culturali attive sul territorio; accoglie volontari e studenti per tirocini e stage; svolge attività didattica per le scuole.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Asti garantisce la consultazione del patrimonio affidato in custodia: si tratta di circa 12.000 mt. di documenti dall'XIV al XXI secolo. Per la descrizione puntuale di ogni fondo e delle principali serie si rinvia al sito <http://www.archivi-sias.it>. Nella sala di studio la documentazione conservata viene consultata liberamente e gratuitamente per ricerche di studio o per esigenze legali e amministrative. Gli inventari, i cataloghi, gli indici, rubriche e repertori in formato cartaceo e alcuni strumenti di corredo quali dizionari, enciclopedie, repertori ed altre opere di carattere storico locale sono liberamente consultabili in Sala Studio. La consultazione è assistita dai Funzionari Archivisti e dagli Assistenti. L'Archivio di Stato dispone di una biblioteca i cui volumi, disponibili per la consultazione ma non per il prestito, sono catalogati sul Catalogo collettivo delle biblioteche del Servizio Bibliotecario Nazionale - OPAC SBN accessibile online.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Inferiore ai 1000 mq

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Claudia

Cognome

Molino

Qualifica

Funzionaria archivista

Telefono

0141 531229

Email

claudia.molino@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8.30 - 15.30

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

7

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale

No

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

Sabato, domenica, festività civili e religiose e del Santo Patrono (primo martedì di maggio)

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Presenza di social media
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
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
Si	<ul style="list-style-type: none"> • In sede • Telefonica • Per mail
Informazione e orientamento: punto informativo	
In prossimità dell'ingresso	
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)
Si	<ul style="list-style-type: none"> • No
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo
Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Si	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	No
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> • Ascensore 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
	1

100%

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Annuale

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

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

No

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Precisare quali (2)

Istituto Storico per la Storia della Resistenza e della Società Contemporanea in Provincia di Asti - ISRAT

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio

Aree tematiche Pubblicazioni

- Storia

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

- Sito web
- Newsletter
- Social network

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Laboratori artistici e di animazione

- No

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

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

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Sito web
- Newsletter
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8.30-15.30

Disponibilità di: pubblicazioni

- Disponibili on-line

Servizi specialistici**Archivio**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Stessi orari di apertura dell'Istituto

Biblioteca

- Sì

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento****Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o**

del museo/istituto	campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, con enti e istituzioni culturali 	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
No	No
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
Sì	No
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:	
<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni culturali • Biblioteche e archivi 	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	
<ul style="list-style-type: none"> • Mailing list • 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.)	
<p>Miglioramento dell'offerta al pubblico, soprattutto con l'ausilio delle nuove tecnologie. Collaborazioni con enti ed associazioni del territorio al fine di promuovere il patrimonio archivistico attraverso pubblicazioni, mostre, conferenze. Implementazione delle collaborazioni con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado al fine di promuovere la conoscenza dell'archivio presso i più giovani.</p>	
Reclami, proposte, suggerimenti	
<p>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</p>	

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

Archivio di Stato di Asti

Tel

0141 531229

Indirizzo / Address

Via G. Govone n. 9 Asti

Email

as-at@cultura.gov.it