



Ministero dei Beni e
delle Attività Culturali

Archivio di Stato di
ASCOLI PICENO

Carta della qualità dei Servizi 2018



IL DIRETTORE: Dr.ssa Laura CIOTTI
Via. S. Serafino da Montegrano 8/c
63100 – ASCOLI PICENO (AP)
Email as-ap@beniculturali.it
PEC: mbac-as-ap@mailcert.beniculturali.it

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 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'Archivio di Stato di Ascoli Piceno** si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Archivio si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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'Archivio 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'Archivio 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

NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

Organo periferico del Ministero dei Beni delle Attività Culturali e del Turismo, a competenza provinciale, ha il compito di conservare gli archivi di uffici e magistrature preunitari, la documentazione prodotta dalle amministrazioni statali periferiche postunitarie non più occorrenti alle necessità ordinarie, tutti gli archivi e singoli documenti non statali acquisiti in proprietà o deposito per disposizione di legge o per altro titolo; esercita la sorveglianza sugli archivi correnti e di deposito, in formazione presso le amministrazioni statali periferiche; la funzione della conservazione si esplica anche nel riordinamento dei complessi documentari acquisiti, nella compilazione degli strumenti di ricerca necessari per l'utilizzazione e la consultazione, sia per motivi di studio, che amministrativi, costituiti da inventari di varia analiticità, elenchi di consistenza, indici, repertori, nell'assistenza ai ricercatori in sala studio, nello svolgimento di ricerche per corrispondenza.

Connessa alla conservazione è l'attività di tutela della documentazione, attuata sia con periodici interventi di restauro di documenti danneggiati, affidati a laboratori esterni specializzati ed autorizzati, sia con la riproduzione di sicurezza su supporto digitale di documenti di particolare pregio o precarietà di stato di conservazione, finora realizzata per le mappe catastali e per le pergamene, al duplice fine di salvaguardarle dall'usura del maneggio, e di agevolarne sia la consultazione mediante una apposita postazione informatica per gli utenti, sia il rilascio di copie.

Svolge inoltre una concreta attività di valorizzazione del patrimonio archivistico, mediante allestimento di mostre documentarie, organizzazione o partecipazione a convegni, visite guidate a percorsi documentari didattici appositamente predisposti nell'Archivio, rivolti alle scolaresche di vario ordine e grado

LA SEDE

L'attuale sede, ubicata ad Ascoli Piceno, in via San Serafino da Montegranaro, n.8/c, inaugurata nel 1961, appositamente realizzata nell'ambito delle prime iniziative post-belliche volte a dotare di strutture ad hoc gli Archivi di nuova istituzione, si caratterizza e si qualifica per le soluzioni tecnico-archivistiche radicalmente innovative, senza precedenti nell'edilizia di settore, elaborate da Elio Lodolini, all'epoca Direttore dell'Istituto, di cui rimangono ancora oggi pienamente valide la razionalità e la funzionalità.

Il criterio progettuale peculiare e distintivo, che trovava pieno riscontro a livello europeo, consiste nell'articolazione della sede in due edifici separati e indipendenti, concepiti in modo completamente diverso per progettazione tecnica e strutture edilizie, collegati da un corpo intermedio di unione: l'uno, posteriore, a forma di parallelepipedo, contenente i depositi, diviso in quattro piani, della superficie di 500 mq. ciascuno: il piano inferiore è sollevato dal terreno in funzione isolante, adeguato nelle strutture portanti a reggere il peso di pieno carico del materiale documentario, delle scaffalature metalliche e delle possibili sopraelevazioni, dotato di tutti gli opportuni requisiti di illuminazione, areazione, umidità, temperatura e sicurezza, atti ad assicurare un'efficace salvaguardia e conservazione; l'altro edificio, anteriore, adibito ad uffici e servizi, costruito secondo gli ordinari criteri edilizi, comprende tra l'altro la sala studio e biblioteca, la sala di consultazione delle mappe catastali, un salone per ospitare mostre e convegni.

All'esterno l'Istituto dispone di un'ampia area di rispetto, occupata da un giardino, dal vialetto d'ingresso e da un piccolo parcheggio auto, grazie ad una disponibilità di spazi consentita dall'ubicazione nella prima periferia della città, agevolmente raggiungibile dal centro storico a piedi in circa 15 minuti.

Nel corso degli anni si è provveduto gradualmente a dotare i depositi di opportuna climatizzazione, dei prescritti impianti antincendio ed antintrusione, di dispositivi tecnologici di adeguamento alle norme sulla sicurezza, e di ogni accorgimento volto a garantire la massima salvaguardia del materiale documentario.

La scaffalatura dei depositi, la cui capienza totale è di circa 12.000 ml., attualmente è occupata dalla documentazione per circa 10.500 ml.

LA STORIA

Istituito come Sezione di Archivio di Stato con D.M. 26 aprile 1954, divenuto Archivio di Stato in esecuzione del D.P.R. 30 settembre 1963 n.1409, ha iniziato a svolgere di fatto la sua attività nel maggio 1962, dopo il completamento dell'attuale sede, ricevendo i primi versamenti di materiale documentario, sulla base dei dati forniti dal completo censimento del patrimonio archivistico statale destinato a confluire nell'Istituto, effettuato nel 1959 da Elio Lodolini.

Il processo di acquisizione del materiale documentario nel corso del primo ventennio di attività dell'Istituto è stato fortemente condizionato dalla situazione archivistica della provincia, caratterizzata dalla mancanza di un preesistente nucleo di documenti concentrati e conservati nel capoluogo a cura di enti o istituzioni locali, da una estrema dispersione del materiale in molte località minori, dalle sue condizioni di conservazione per lo più cattive, e dal diffuso stato di disordine e disorganizzazione delle carte, conseguenza di incuria nella custodia e nei trasferimenti precedenti.

Sono stati accolti dapprima i versamenti della documentazione preunitaria, del ricco fondo notarile, e dell'antichissimo patrimonio, per gran parte pergameneo, delle corporazioni religiose soppresse, risalente fino al sec. XI, per poi procedere all'acquisizione dei fondi degli uffici statali dall'Unità alla seconda metà del sec. XX, oggi pressoché completata, che ha portato a raggiungere una consistenza complessiva di ca. 77650 pezzi cartacei, ca. 2000 pergamene, ca. 4.600 fogli di mappa catastali.

Di rilevante importanza i depositi effettuati dal Comune e dalla Provincia di Ascoli Piceno, che hanno consentito di completare il patrimonio storico cittadino a disposizione dell'utenza, arricchito anche da alcuni archivi di famiglie e di persone.

Non è mancato l'apporto di documentazione di interesse iconografico:

- Archivio dello Studio Fotografico Cavicchioni di Ascoli pervenuto nel 2003 e costituito da ca. 4.500 pezzi fra lastre e negativi su pellicola;
- Archivio dell'architetto ascolano Vincenzo Pilotti costituito da un interessante corpus di disegni (sec. XX).

LA MISSIONE

L'Archivio di Stato di Ascoli Piceno, che ha competenza sul territorio provinciale, provvede istituzionalmente alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario, alla gestione dei servizi al pubblico, all'attività didattica e di formazione e svolge la sorveglianza sugli archivi degli uffici statali della provincia ai fini del loro versamento.

L'Archivio conserva la documentazione relativa alla memoria storica della città e della provincia ascolana, a seconda del mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo:

- gli archivi prodotti dalle amministrazioni pre-unitarie e gli archivi prodotti dagli uffici statali post-unitari della Provincia di Ascoli Piceno;
- gli archivi delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero confiscati dallo Stato;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- archivi privati in particolare di antiche famiglie nobiliari;
- archivi non statali depositati, donati o acquistati ;

Per consultare l'elenco dettagliato dei fondi ci si può avvalere della Guida degli Archivi di Stato italiani (a stampa o on-line), del sistema informativo degli Archivi di Stato SIAS o visionare il sito dell'Archivio di Stato di Ascoli Piceno www.archiviodistatoap.it

OBIETTIVI SPECIFICI

- Valorizzazione del patrimonio archivistico mediante mostre e convegni legati ad eventi calendariali proposti dal superiore Ministero.
- Collaborazione con gli istituti scolastici cittadini per l'elaborazione di percorsi documentari e di progetti di Alternanza Scuola Lavoro.
- Incremento dell'attività di inventariazione dei fondi conservati, per agevolarne la consultabilità anche attraverso l'implementazione di risorse digitali ed inventari online.

I COMPITI E I SERVIZI

La consultazione dei documenti archivistici si svolge nella sala di studio e le visure catastali in apposita sala separata.

E' fornito un servizio continuo di consulenza ed orientamento alla ricerca, vengono inoltre svolte ricerche per corrispondenza, le cui risposte sono prevalentemente inoltrate per posta elettronica, ma anche, ove il caso lo richieda, per posta ordinaria con spedizione di fotocopie di documenti, previo il pagamento dei diritti di fotocopione e delle spese postali.

Il servizio di sala studio è costantemente monitorato da un software per la gestione anagrafica degli utenti, delle ricerche e dei fondi consultati, correlati alle persone e all'argomento della ricerca; le tabelle dei dati fanno parte di un unico data base di tipo MS Access.

E' annessa alla sala studio una biblioteca di istituto, consultabile dagli studiosi su richiesta, non pubblica ed esclusa dal prestito, specialistica per il settore storico generale e locale, per l'archivistica e discipline ausiliarie. E' possibile effettuare su prenotazione visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni.

Ai fini dell'elaborazione di progetti specifici, l'Archivio di Stato collabora con le scuole di ogni ordine e grado, con le Università o con altre istituzioni pubbliche o private.

In proprio ed in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private l'Archivio di Stato di Ascoli Piceno realizza mostre, convegni, conferenze e pubblicazioni.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
REGOLARITA' E CONTINUITA'	
Orario di apertura	<p>Antimeridiano dal lunedì al venerdì 8,15-13,45</p> <p>Antimeridiano sabato 8,15- 13,45 riservato ad attività didattica e promozionale</p> <p>Pomeridiano il martedì e il giovedì 15,00-18,00</p>
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione della domenica, delle festività civili e religiose, della festa del santo patrono (5 agosto).
ACCOGLIENZA	
Sito web	www.archiviodistatoap.it
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	Nell'atrio dell'Istituto l'utente riceve le prime informazioni, subito dopo viene accolto nella contigua sala di studio dove può usufruire della consulenza qualificata dei funzionari di sala, può prendere visione della Carta dei servizi, del regolamento interno ed avere gratuitamente l'opuscolo della voce "Archivio di Ascoli Piceno" della Guida degli Archivi di Stato e materiale illustrativo di eventuali iniziative culturali.
• disponibilità di materiale informativo gratuito	SI
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	SI
• presenza di segnaletica interna	SI
• presenza di segnaletica esterna	SI, completa di denominazione dell'istituto e orari di apertura
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo. Alcune unità di personale sono in grado di colloquiare sufficientemente in inglese con l'utenza.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	No. Disponibilità di bagno a norma.

FRUIZIONE

AMPIEZZA

Disponibilità del materiale fruibile:	<i>consultabile attraverso inventari in formato analogico e digitale</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione 	L'elenco dei fondi o serie eventualmente non disponibili è affisso in Sala di studio.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva 	La sala di studio dispone di n.10 posti di consultazione e n.3 prese elettriche per PC portatili.
<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	Vengono fornite n.5 unità archivistiche in consultazione al giorno. Nelle giornate di martedì e giovedì è possibile consultare ulteriori n.5 unità nel pomeriggio. Variabili a discrezionalità in base all'afflusso di utenza o a specifiche esigenze.
<ul style="list-style-type: none"> • Prese al giorno 	Presenza continua dalle ore 8,15 alle ore 12,00. Il materiale richiesto dopo le 12,00 verrà reso disponibile il giorno successivo.
<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza servizio di prenotazione 	Esiste un servizio di prenotazione a distanza a mezzo posta elettronica as-ap@beniculturali.it o telefono attraverso i contatti indicati nel sito web dell'Istituto www.archiviodistatoap.it
<ul style="list-style-type: none"> • Attesa nel caso di presa continua 	Il tempo massimo di attesa è di 15 minuti.
Sale aperte alla fruizione	Il 100% delle sale è aperto alla fruizione ed il servizio di pulizia viene svolto sistematicamente.
Illuminazione	La sala studio e la sala visure sono ambedue illuminate naturalmente ed artificialmente.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il servizio di monitoraggio delle sale attraverso sistemi di videosorveglianza; la manutenzione di ascensori, rampe di scale sono effettuati in maniera sistematica dalle Ditte preposte.

EFFICACIA NELLA MEDIAZIONE

Assistenza di personale qualificato alla ricerca	L'assistenza del personale qualificato alla ricerca è continua
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili: - in via continuativa	no
- su richiesta quando non presente in via continuativa	no
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	I fondi archivistiche sono dotati di strumenti analitici a stampa, informatizzati e di repertori per circa il 60% del materiale conservato.
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	I fondi archivistiche non dotati di strumenti analitici, ma di soli elenchi sommari o di consistenza ammontano a circa il 40%.
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	Liste di leva dal 1839 al 1893; Ruoli Matricolari dal 1839 al 1893; Prefettura Serie Cementi dal 1961 al 1975; Mappe del Catasto gregoriano Fondo pergameneo.
Accesso in rete in sede	Sì, tramite postazione dedicata
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	no
Strumenti e sussidi specifici	no

RIPRODUZIONE	
AMPIEZZA	
Bookshop	no
Caffetteria	no
Guardaroba	no
Deposito oggetti	SI, gratuito
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Dalle ore 08,15 alle ore 13,00 in orario antimeridiano Dalle ore 15,00 alle ore 17,00 in orario pomeridiano
Orario del ritiro	Come sopra
Orario della cassa	Dalle 08,15 alle ore 13,15 in orario antimeridiano Dalle 15,00 alle ore 17,15 in orario pomeridiano Pagamento in contanti e rilascio di ricevuta
AMPIEZZA	
Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	Le fotocopie vengono effettuate durante l'orario di apertura della sala di studio previo pagamento, i costi sono stabiliti dal tariffario ministeriale esposto nell'ufficio cassa.
➤ Microfilm	no
➤ Copie digitali	vengono effettuate durante l'orario di apertura della sala di studio previo pagamento, i costi sono stabiliti dal tariffario ministeriale esposto nell'ufficio cassa.
➤ Fotografie	Solo con mezzi propri e gratuite ai sensi della Circolare n.33/2017 del 7 settembre 2017 della Direzione Generale degli Archivi.
➤ Altre riproduzioni	Copie cartacee da banca dati
➤ Prenotazioni a distanza	SI
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'Istituto svolge propria attività espositiva. L'Istituto partecipa col prestito di propri documenti a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Mostre, conferenze, convegni, iniziative varie realizzate dall'Istituto stesso o in collaborazione.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Articoli, monografie, cataloghi relativi a discipline storico-archivistiche. L'Istituto realizza pubblicazioni sia improprio che in collaborazione con soggetti terzi.
Diffusione delle attività/iniziative	I canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono: quotidiani, cartellonistica, mailing list, sito web dell'Istituto.
Risorse aggiuntive	no
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	SI
- laboratori artistici e di animazione	no
- corsi di formazione per docenti scolastici	SI
- corsi di formazione per operatori didattici	no
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	SI
- altre iniziative	Accoglimento dell'attività di volontariato da parte di privati in possesso dei requisiti previsti dalla legge 1409/1963.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	SI

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata	SI
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Biblioteca digitale dell'ICAR e Sistema Informativo degli Archivi di Stato
Accesso ai documenti on line	SI www.icar.beniculturali.it www.archivi-sias.it

EFFICACIA NELLA MEDIAZIONE

Indicazione dei referenti	Laura Ciotti laura.ciotti@beniculturali.it Maria Rita Fiori Mariarita.fiori@beniculturali.it Giuseppe dell'Anno giuseppe.dellanno@beniculturali.it
Tempi di risposta	30 giorni

RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder	Convenzioni con associazioni culturali, enti territoriali , istituti scolastici ed universitari con finalità di promozione, formazione culturale, ricerca, tutela.
----------------------------------	--

Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività	Invio di dati (tabulati, relazioni, resoconti) sull'attività svolta.
--	--

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	L'istituto si pone l'obiettivo di rivolgere la propria offerta ad una utenza più allargata tramite l'implementazione delle informazioni fruibili attraverso i sistemi informativi on line e attraverso nuove iniziative di promozione e formazione.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	no
- delle strutture	
- delle collezioni	no
- dei servizi	no
- delle attività di valorizzazione	Mostre, eventi, pubblicazioni
- altro	
RECLAMI	
Reclami	I reclami vanno inviati a: mbac-as-ap@mailcert.beniculturali.it

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 **Laura Ciotti**.

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 PEC:

mbac-as-ap@mailcert.beniculturali.it o un fax al seguente numero 0736-264510.

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-ap@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

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 a seguito di cambiamenti e/o modifiche dell'organizzazione

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

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



Redazione e Revisione – Anno 2018
A cura di Laura CIOTTI e Fabio CAMPANELLA