

## 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 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 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

### Regione

Calabria

### Area Geografica

Sud

### Indirizzo

VIA GRAVINA, 12  
Italia

### Città

COSENZA

### Cap

87100

### Denominazione

ARCHIVIO DI STATO

### Acronimo

ASCS

### Sito Web

<http://www.archiviodistatocosenza.beniculturali.it>

### Email

[as-cs@beniculturali.it](mailto:as-cs@beniculturali.it)

### Responsabile

GIOVANNI BATTISTA SCALFARI

### Telefono

0984791790

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
SEZIONE DI CASTROVILLARI	VIA PORTA DELLA CATENA

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1963

**Notizie storiche**

L' Archivio di Stato di Cosenza istituito con legge 12 novembre 1818 che destinava gli "Archivi Provinciali a raccogliere e conservare le carte appartenenti alle antiche e nuove giurisdizioni, ed a tutte le Amministrazioni comprese nel territorio della Provincia, non che tutte le carte delle antiche Udienze, ed Autorità", a seguito dei numerosi solleciti per gli adempimenti di legge e per "la buona conservazione delle carte destinate al pubblico uso ed alle notizie utili per la storia patria", trovò collocazione nei locali dell' Intendenza e attuazione nel 1845 quando vi affluirono le prime carte dell' Intendenza cui seguirono nel 1851 i registri dello Stato Civile. La sezione di Archivio di Stato di Castrovillari, fu istituita nel 1959 quale Sottosezione di Archivio di Stato e trasformata in Sezione di Archivio di Stato dal 1° maggio 1965 ai sensi del D.P.R. 30 settembre 1963 n.1409.

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

Il Patrimonio documentario conservato nell' Archivio di Stato, per la natura culturale in senso ampio, pur se di riferimento all' area geografica e al contesto storico-istituzionale nella quale è stato prodotto, integra con collegamenti veloci e adeguati la costruzione della memoria storica locale con la storia italiana e internazionale.

**Missione**

Oltre alla sorveglianza sugli archivi correnti e di deposito degli organi e Uffici periferici dello Stato nella provincia di Cosenza, svolge attività di studio e di ricerca per agevolare l' accesso agli utenti anche attraverso l' uso di strumenti informatici. Valorizza il proprio patrimonio con mostre, visite guidate, eventi quali convegni, seminari, presentazioni di libri, anche in collaborazione con altri Istituti culturali, Associazioni, Scuole e la locale Università.

**Compiti e servizi**

Assolve ai compiti di acquisizione, conservazione e valorizzazione del patrimonio archivistico delle amministrazioni periferiche preunitarie e degli uffici dello Stato Italiano in ambito provinciale ed esercita la vigilanza sugli archivi degli enti pubblici e archivi di notevole interesse storico di cui siano possessori o detentori a qualsiasi titolo, i privati. I servizi offerti sono: Sala Studio, Biblioteca, ricerche per corrispondenza, fotocoproduzione e attività didattica.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

2

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

LOREDANA

**Cognome**

STANO

**Qualifica**

ARCHIVISTA DI STATO

**Telefono**

0984791790

**Email**[loredana.stano@beniculturali.it](mailto:loredana.stano@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

LUN-GIOV 8,30 - 17,00 VEN E SAB 8,30 - 13,30

**Apertura serale**

- Occasionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

7

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

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

1 e 6 gennaio; 12 febbraio(festa patronale); lunedì dell'Angelo; 25 aprile; 1 maggio; 2 giugno; 15 agosto; 1 novembre; 8 e 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

302

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

No

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso gratuito

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- Per mail

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- No

**Parcheggio riservato**

Sì

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

< 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

< 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

2

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

SALA STUDIO E BIBLIOTECA

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&lt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

SALA STUDIO E BIBLIOTECA

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Solo interna

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

No

**Schede mobili**

No

**Guide brevi**

Gratuite

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito

**Catalogo generale**

- Gratuito

**Audioguide**

- Non presenti

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Gratuiti

**Strumenti online**

- Sì

**Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

**Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Sì

**Ove esistente, specificare orario**

APERTURA AL PUBBL

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Altro

**Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro**

SCHEDE BRAILLE MOSTRE

**Servizi di ospitalità****Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- In concessione

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**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**

Sì

**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)**

ALTERNANZA SCUOLA LAVORO - ISTITUZIONI SCOLASTICHE E ASSOCIAZIONI CULTURALI

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- 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**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

#### Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

#### Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

#### Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

#### 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

#### Documentazione su beni conservati

##### Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

##### Orario

lun-gio8,30-17 ven-sab8,30-13

##### Numero di opere inventariate

0

##### Numero di opere esposte

0

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

- > 50%
- Consultabili in sede

##### 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**

- No

**Servizi specialistici****Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**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**

- 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

**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.)**

INCREMENTARE LA FRUIZIONE E LA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO DOCUMENTARIO CONSERVATO NELL'ISTITUTO

**Iniziative finalizzate al miglioramento****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.)**

MOSTRE ED EVENTI CULTURALI

## **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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

MODULO DI RECLAMO/SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

**Indirizzo / Address**

ARCHIVIO DI STATO DI COSENZA VIA GRAVINA 12

**Tel**

0984 791790

**Email**

as-cs@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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. - 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).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**