



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 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	Friuli-Venezia Giulia
Indirizzo	
Via Montereale 7	
Città	Cap
Pordenone	33170
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Pordenone	ASPN
Sito Web	Email
https://archiviodistatopordenone.cultura.gov.it/	as-pn@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Silvia Rago	0434 364356

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1964

Notizie storiche

Istituito in seguito alla creazione del circondario di Pordenone nell'ambito della Provincia di Udine, avvenuta con d.p.r. 9 settembre 1964 n. 735, dal 1968 l'Archivio di Stato di Pordenone ha sede in via Montereale 7, nell'edificio residenziale denominato "Condominio Marina".

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

L'Archivio di Stato di Pordenone conserva la documentazione prodotta dalle istituzioni preunitarie e da quelle statali post-unitarie comprese, in genere, nel territorio della provincia, nonché archivi di enti pubblici, di famiglie, di persone, di associazioni e di altri organismi privati che rivestono un interesse storico particolarmente importante.

Missione

L'Archivio di Stato è un istituto della cultura deputato a raccogliere, inventariare e conservare documenti originali d'interesse storico e ad assicurarne la consultazione per finalità di studio e di ricerca.

Compiti e servizi

Gli Archivi di Stato sono dotati di autonomia tecnico-scientifica e svolgono funzioni di tutela e valorizzazione dei beni archivistici in loro consegna, assicurandone la pubblica fruizione, nonché funzioni di tutela degli archivi, correnti e di deposito, dello Stato. Gli Archivi di Stato possono sottoscrivere, anche per fini di didattica, convenzioni con enti pubblici e istituti di studio e ricerca.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
-----------------------------------	--

Inferiore ai 250 mq

Non presenti

Numero totale sale

2

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Silvia

Cognome

Rago

Qualifica

Direttrice

Telefono

0434364356

Emailas-pn@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura FerialeLunedì, martedì, mercoledì, giovedì: dalle 8.00 alle 16.45
Venerdì dalle 8.00 alle 14.00**Apertura serale**

- Occasionale

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

1 e 6 gennaio, Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 8 settembre, 1 novembre, 8, 25 e 26 dicembre

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

Si

Presenza di social media

Si

Il museo è presente in altri siti web

Si

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

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
Sì	<ul style="list-style-type: none"> In sede Telefonica Per mail
Segnaletica interna	
<ul style="list-style-type: none"> Mappe di orientamento Segnali sui percorsi e i servizi Segnaletica di sicurezza 	
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala	Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche
<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 	Sì
Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente	
100%	
Personale dedicato	Personale dedicato
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Addetti alla vigilanza
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili	
<ul style="list-style-type: none"> Montascale 	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	2
Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Più di una volta a settimana
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
100%	

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala conferenze

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: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti online

- Sì

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

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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare qualiGiornate Europee del Patrimonio (GEP)
Domenica di carta**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Social network

Educazione e didattica

Servizi educativi

Sì

Didattica affidata in concessione

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Progetti in convenzione con le scuole

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

Servizi specialistici

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: dalle 8.00 alle 16.45
Venerdì dalle 8.00 alle 14.00

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

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

Sì, all'interno del museo

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

- Università e istituti di formazione

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

- 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.)

Compatibilmente con le risorse e l'autonomia di cui dispone, l'Archivio si impegna ad ampliare la platea dei propri utenti (anche verso i giovani e i giovanissimi) e a mettere in campo ogni iniziativa possibile al fine di acquisire nel proprio patrimonio tutta la documentazione in attesa di versamento.

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

Archivio di Stato di Pordenone

Tel

0434 364356

Indirizzo / Address

Via Montereale 7, 33170, Pordenone

Email

as-pn@pec.cultura.gov.it