

## **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

Lombardia

### Area Geografica

Nord

### Indirizzo

via Galileo Galilei, 42/44  
Italia

### Città

Brescia

### Cap

25128

### Denominazione

Archivio di Stato di Brescia

### Acronimo

ASBS

### Sito Web

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

### Email

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

### Responsabile

Debora Piroli

### Telefono

030305204

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

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1871

**Notizie storiche**

Il 1° gennaio 1871, in attuazione dei Regi Decreti 5 marzo n. 1852 e 26 marzo n. 1861, l'archivio di Brescia divenne regio e prese posto, ufficialmente, tra gli archivi di Stato, continuando a dipendere dal Ministero dell'interno. Inserito nell'organizzazione archivistica nazionale ha proseguito nel proprio compito istituzionale, provvedendo alla conservazione e tutela dei documenti delle magistrature preunitarie e ricevendo, anno dopo anno, i versamenti della documentazione prodotta dagli organi periferici dello Stato della circoscrizione provinciale.

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

Ad oggi si conservano oltre ventiquattromila metri lineari di documentazione, con atti originali dal IX secolo, in copia dall'VIII, sino alla seconda metà del novecento.

L'edificio che ospita l'Istituto fu progettato e realizzato tra il 1955 ed il 1960, anno dell'inaugurazione, appositamente per la conservazione e la fruizione della documentazione che vi si custodisce.

**Missione**

L'Archivio di Stato di Brescia è un organo periferico del Ministero per i beni e le attività culturali, alle dipendenze della Direzione generale per gli Archivi. Quest'ultima ha il compito di amministrare, in attuazione dell'art. 9 della Costituzione e del Codice dei beni culturali e del paesaggio (Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42), il patrimonio archivistico italiano, assicurandone la conservazione, la tutela, la fruizione pubblica e la valorizzazione. Negli Archivi di Stato si custodiscono, a fini culturali e di certezza del diritto, nuclei documentari frutto dell'attività svolta da soggetti pubblici o privati (enti, uffici, persone giuridiche o fisiche) durante il loro funzionamento o la loro vita. Tali documenti sono la testimonianza più diretta ed efficace ai fini della ricerca storica, per la quale svolgono un inesauroibile ed imprescindibile ruolo di fonti primarie.

**Compiti e servizi**

L'Archivio di Stato di Brescia ha il compito di conservare il patrimonio documentario posseduto; di controllare, grazie all'attività delle Commissioni di sorveglianza, la corretta tenuta degli archivi correnti e di deposito degli uffici periferici dello Stato e definire i criteri di organizzazione, gestione e conservazione dei documenti; di valorizzare il proprio patrimonio, fornendo consulenza scientifica e organizzando mostre documentarie, redigendo inventari e strumenti per la ricerca.

**Superficie espositiva (mq)**

Inferiore ai 250 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Inferiore ai 1000 mq

**Numero totale sale**

3

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

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

Debora

**Cognome**

Piroli

**Qualifica**

Direttrice

**Telefono**

030305204

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

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

Sala studio: Lunedì-Venerdì, 8.00- 15.00

**Apertura serale**

- Occasionale

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

7

**Giorni di apertura**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

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

Sabato, Domenica, tutte le festività del calendario nazionale, il giorno del S. Patrono (15 febbraio). Riduzione dell'orario, con chiusura alle ore 13.00, nei giorni 24 e 31 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

250

**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 libero, senza emissione di biglietto

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

Sì

**Modalità di prenotazione**

- In sede
- Telefonica
- Per mail

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- 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

**Parcheggio riservato**

No

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

- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**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
- Tecnico-scientifici

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

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

100%

**Sale aperte**

2

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

No

**Pulizia delle sale**

- 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**

< 50%

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

- Meno di una volta a settimana

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

No

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

Sì

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

Sì

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

No

**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**

Sì

**Schede mobili**

No

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

- Su prenotazione

**Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

**Strumenti online**

- Sì

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

- No

#### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì

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

- Non presenti

#### Servizi di ospitalità

##### Guardaroba custodito

Non presente

##### 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

##### Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio

##### Aree tematiche Pubblicazioni

- Storia

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

- Sito web
- Quotidiani
- Mailing list
- Social network

##### Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione



**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, con un proprio progetto

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- 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**

8.00-15.00

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

&gt; 50%

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

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**Fototeca**

- No

**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, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse
- Sì, partecipando a percorsi tematici

#### **Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì

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

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- Quotidiani
- Mailing list
- 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.)**

Nell'ambito di un progetto culturale complessivo di miglioramento dell'Istituto assumono particolare rilevanza la definizione del riordino di alcuni fondi archivistici, l'implementazione di strumenti inventariali sul sito web e la fruibilità attraverso il web delle banche dati in corso.

#### **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.)**

Compatibilmente con l'assegnazione delle necessarie risorse finanziarie, è in programma l'informatizzazione dei servizi di sala di studio ai fini di una consultazione più rapida e tracciabile.

#### **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 Brescia

**Indirizzo / Address**

via G. Galilei, 42/44

**Tel**

030305204

**Email**

as-bs@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**