

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 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		
Area Geografica		Regione
Sud		Sicilia
Indirizzo		
via Vittorio Emanuele II, 156		
Città	Cap	
Catania	95131	
Denominazione	Acronimo	
Archivio di Stato di Catania	AS-CT	
Sito Web	Email	
https://www.archiviodistatocatania.beniculturali.it	as-ct@cultura.gov.it	
Responsabile	Telefono	
dott.ssa Ivana Vacirca	095-7159860	
Eventuali Altre sedi		
Denominazione		Indirizzo
Sezione di Archivio di Stato di Caltagirone		via S. Maria di Gesù, 90 -95041 Caltagirone
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1843
Notizie storiche		
Istituito nell’agosto del 1843 dalla legge sugli archivi, venne inaugurato solo nel 1854, come archivio provinciale. Il riordino e l’organizzazione dell’Archivio furono affidati a Francesco di Paola Bertucci. Il primo nucleo della documentazione giudiziaria era costituito dagli archivi di venti Regi giudicati circondariali e da una parte del Tribunale civile. Nel 1868 l’Archivio cambiò sede, da palazzo Boccadifuoco alla Marina, sede dell’Intendenza, all’attuale sede dell’ex convento di Santa Caterina da Siena al Rosario. Il patrimonio archivistico più antico è costituito oggi dalla documentazione pre-unitaria degli organi istituzionali della provincia di Catania, dagli archivi delle Corporazioni religiose sopresse nel 1866 (1341-1880), dagli archivi notarili antecedenti al centennio, archivio di famiglie nobili, e dalle raccolte di pergamene (X-XVIII secolo).		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
L’Archivio di Stato di Catania conserva, tutela e valorizza la documentazione prodotta dagli organi istituzionali preunitari della provincia di Catania e quelli degli organi periferici nati con il Regno d’Italia prima e la Repubblica Italiana dopo. Ad essi si sono aggiunti nel tempo gli archivi delle Corporazioni religiose sopresse, gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni, gli archivi di enti pubblici, di famiglie, di persone e/o associazioni che rivestono un importante un interesse storico particolarmente importante acquisiti per donazione, deposito o acquisto. Conserva inoltre gli archivi storici delle pubbliche amministrazioni versati periodicamente ai sensi dell’art. 41 del D. Lgs. 42/2004 commi 1-3.		

Missione	
L'Archivio di Stato di Catania è un organo periferico del Ministero della Cultura e dipende gerarchicamente dalla Direzione Generale Archivi. L'Istituto conserva, tutela e valorizza il patrimonio documentario in consegna e coordina l'attività di gestione documentale degli uffici periferici statali della Provincia attraverso la partecipazione alle commissioni di sorveglianza, attraverso cui vigila sulla corretta tenuta degli archivi correnti e di deposito dei suddetti uffici. Esso promuove la più ampia fruizione del proprio patrimonio documentario e bibliografico, attraverso le attività di sala studio, digitalizzazione, l'allestimento di mostre, le attività didattiche con scuole di ogni ordine e grado e con le università, la pubblicazione di contenuti sul sito e sui canali social.	
Compiti e servizi	
Consultazione in sala studio: l'accesso è libero e gratuito e avviene previa prenotazione. L'utente può consultare la documentazione conservata per motivi di ricerca, di studio o a titolo giuridico amministrativo. L'accesso alla Sala Studio è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00; dalle 14:00 alle 19:00. Maggiori informazioni sono disponibili sul sito web. L'Istituto offre inoltre al pubblico il servizio di fotocopie dei documenti archivistici, su specifica richiesta; ricerche per corrispondenza su argomenti circoscritti e specifici, servizi educativi e didattici.	
Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Inferiore ai 1000 mq
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
4	meno di 25.000
Referente della compilazione della carta	
Nome	Cognome
Ivana	Vacirca
Qualifica	Telefono
Direttrice	095 7159860
Email	
ivana.vacirca@cultura.gov.it	
Accessibilità e accoglienza	
Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
Lun-ven 7:45-19:00. Nella prima settimana di gennaio, nelle tre settimane centrali del mese di agosto e nell'ultima settimana di dicembre la sala studio segue il seguente orario: 7:45-13:45.	Occasionale
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
11	- Lu - Ma - Me

	• Gio • Ve
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
No	1 e 6 gennaio; 5 febbraio (Santa Patrona-sede Catania); lunedì dell'Angelo; 25 aprile; 1 maggio; 2 giugno; 25 luglio (Santo Patrono- sede Caltagirone); 15 agosto; 1 novembre; 8 dicembre; 25 e 26 dicembre.
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
250	Si
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Si	Si
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Si	• Ingresso gratuito • Ingresso libero, senza emissione di biglietto • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
• Acquisto non previsto	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	Sì
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
• In sede • Telefonica • Per mail	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
Non presente	Sì
Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito	Reperibilità del materiale informativo gratuito :
• Pieghevoli	• Scaricabile dal web
Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:	Segnaletica interna
• Italiano	• 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 No
Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala • Muniti di cartellino identificativo • 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 100%	Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente 100%
Personale dedicato No	
Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili • Scivoli/rampe • Ascensore	
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione 100%	Sale aperte 4
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	
Pulizia degli spazi esterni (ove presenti) • Una volta a settimana	Spazi dedicati alla comunicazione • Sala conferenze
Zone di sosta No	Area Wi-Fi No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza	Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi
Sì	Sì
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli	Schede mobili
No	No
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	• Gratuito
Catalogo generale	Audioguide
• Non presente	• Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
• Su prenotazione	• Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
• Sì	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
• No	• No
Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive	Strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive: Altro
• Altro	In fase di realizzazione
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
• Non presente	• Accessibile solo dall'istituto
Ristorante	Guardaroba custodito
• Non presente	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No

Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	• Trimestrale • Semestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Mostre e conferenze. Inoltre, l'Archivio partecipa al Maggio dei Libri e agli eventi di promozione e valorizzazione del Ministero della Cultura, come le Giornate Europee del Patrimonio, la Domenica di Carta, la Giornata del Paesaggio oltre a varie altre iniziative in collaborazione con associazioni culturali locali.
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Precisare quali (2)
Sì	Protocollo d'Intesa con l'Università di Catania.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
• Monografie	• Altro/specificare
Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare	Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee
Archivistica	• Sito web • Mailing list • Social network
Risorse aggiuntive	Accordi e convenzioni
• Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi	• Partnership con altri istituti • Volontariato
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
No	• Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
• No	• No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

- No

Altre iniziative

- Sì : con prenotazione/iscrizione

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

Gestione diretta

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
- Mailing list
- Social network

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

7:45-13:00; 14:00-19:00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

100%

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

- > 50%

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- Consultabili in sede

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

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

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì
- Disponibili on-line

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Il prelevamento delle unità archivistiche avviene alle 8:30; 10:30; 12:00; 15:00

Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	La sala studio è aperta dal lun-al ven, 8-13; 14 -19.
Biblioteca	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
Sì	Fruibile a supporto delle ricerche in sala studio.
Fototeca	
No	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	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	
- Sì, con enti e istituzioni culturali - Sì, con altri soggetti	
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:	
- Enti territoriali - Associazioni di volontariato - Associazioni culturali - Fondazioni - Società di servizi - Ditte e fornitori tecnici - Università e istituti di formazione	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	
- 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.)

Manutenzione ordinaria e straordinaria degli spazi interni destinati all’utenza anche attraverso fondi PNRR.

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.)

Interventi di riordino dei locali al fine di ottimizzare gli spazi; progetti per l’abbattimento di barriere architettoniche e per la realizzazione di strumenti multimediali per l’abbattimento di barriere cognitive.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

L’Istituto prevede la possibilità di concessione in uso degli spazi per eventi esterni.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Interventi di disinfestazione, disinfezione e restauro conservativo della documentazione archivistica. Mostre documentarie.

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 esposizioni temporanee periodiche anche in collaborazione con associazioni culturali o enti territoriali. Adesione ai programmi di valorizzazione nazionale (GEP, Domenica di carta, Giornata Nazionale del paesaggio, ecc.).

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 Catania

Tel

095 7159860

Indirizzo / Address

via Vittorio Emanuele II, 156 -95131 Catania

Email

as-ct@cultura.gov.it