



MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di VERCELLI



Carta della qualità dei servizi

2024

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 negli istituti del Ministero della Cultura 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 si ispira a “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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 Archivio 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

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

L'**Archivio di Stato di Vercelli**, istituito con decreto ministeriale 20 ottobre 1965, è organo periferico del Ministero della Cultura. Esso dipende per via gerarchica dalla Direzione Generale Archivi (DGA).

Ha **sede**, dal 1986, nei locali monumentali dell'ex Monastero della Visitazione, detto anche di Santa



Maria delle Grazie, in via Manzoni 11, nel centro storico di Vercelli. Il complesso ospitò dapprima una comunità di clarisse, poi dal 1485 un gruppo di agostiniane. Nel 1641 queste furono sostituite dalle visitandine provenienti da Aosta, che rimasero fino alla soppressione generale degli ordini religiosi (1802).

L'edificio passò al demanio statale. Nel 1804 fu adibito a sede del collegio di Vercelli. Vi insegnò (1809-19) lo scienziato Amedeo Avogadro di Quaregna. Nel 1836 gli edifici monastici furono adibiti a uso della vicina

caserma di cavalleria. La chiesa divenne stalla e infermeria. Nel 1844 una radicale trasformazione degli edifici prevedeva, tra l'altro, la pressoché totale scomparsa dell'antico chiostro. Fortunatamente la proposta non ebbe seguito.

Dopo la scoperta di pregevoli affreschi cinquecenteschi, nel 1964 l'edificio venne sottoposto al vincolo monumentale. L'Archivio di Stato ottenne l'assegnazione ufficiale dei locali nel 1980. Gli antichi affreschi, attribuibili in parte a Eusebio Ferrari, furono staccati e sono ora conservati presso il museo Borgogna di Vercelli.

Durante i complessi lavori di restauro dell'immobile, dal 1980 al 1995, sono stati rinvenuti numerosi reperti di epoca romana e medievale. In una sala è visibile una colonna proveniente da un edificio dell'epoca imperiale (sec. I o II). Il chiostro mantiene l'impronta originaria. Sulle facciate interne verso il cortile sono ben visibili le decorazioni delle antiche finestre, nonché una meridiana settecentesca di pregevole fattura, restaurata di recente.

L'edificio dispone di una **sala conferenze (auditorium)** nell'antica chiesa settecentesca del monastero, aperta al pubblico con ingresso autonomo.

Il patrimonio

L'Archivio di Stato è l'organo preposto istituzionalmente alla conservazione, ordinamento e valorizzazione dei documenti prodotti dagli uffici statali della città e provincia di Vercelli. L'Archivio conserva anche le carte prodotte dall'amministrazione periferica sabauda preunitaria (secc. XVII-XIX) e dall'amministrazione napoleonica (1801-1814) nelle attuali province di Vercelli e Biella e nella Valsesia. In particolare: gli archivi degli Uffici dell'Intendenza, dell'Insinuazione di Vercelli e, per il periodo napoleonico, le carte della Prefettura del Dipartimento della Sesia e delle Corporazioni Religiose soppresse.

Altri importanti fondi documentari sono costituiti dagli archivi di Opere Pie, Ospedali e Confraternite, nonché l'archivio notarile del distretto vercellese per il periodo XVI secolo-1899.

Conserva in deposito gli archivi di dieci comuni della provincia e archivi di famiglie importanti del vercellese.

Il patrimonio documentario dell'Archivio di Stato di Vercelli occupa 17 km ca di scaffalatura, per un totale di 106.457 unità archivistiche (mazzi, registri, volumi, etc.), oltre 8.700 disegni e mappe e 5.352 pergamene.

Attività e servizi

Il lavoro pluridecennale di riordino e inventariazione degli archivi svolto dal personale permette di studiare e ricostruire le vicende degli uomini e delle loro istituzioni in un appassionante cammino attraverso la storia.

Ricerca

L'Archivio apre al pubblico la sala di studio in

- **Vercelli, via Manzoni 11**

Orario: lunedì-venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 12:30 alle 15.30.

La documentazione è consultabile da chiunque ne faccia richiesta, sia per motivi di ricerca storica che per uso amministrativo.

L'accesso è gratuito, con prenotazione consigliata, previa presentazione di un documento d'identità valido e la compilazione di una domanda di ammissione alla sala di studio, con validità annuale. La domanda deve indicare il tema specifico della ricerca.

Il personale assiste il pubblico nella compilazione della modulistica prevista e offre assistenza ai ricercatori.

In sala di studio sono disponibili gli strumenti di corredo (elenchi, indici, inventari) utili per la ricerca e una piccola biblioteca a scaffale aperto.

È disponibile il **servizio di riproduzione digitale**.

Il **regolamento interno** è disponibile presso la sala di studio e/o in rete dal sito

www.asvercelli.beniculturali.it

La **biblioteca** dall'anno corrente aderisce al Sistema Bibliotecario e Archivistico della Piana Vercellese (polo SBN), è aperta al pubblico per la consultazione in loco (non è previsto il prestito) ed è costituita da monografie e periodici di storia, diritto, archivistica e biblioteconomia. La sezione storica è specializzata in opere di storia locale che possono costituire supporto alla ricerca archivistica.

Tutela

L'Istituto svolge **attività di tutela** sugli archivi degli uffici territoriali dello Stato attraverso le Commissioni di sorveglianza.

Servizio educativo

L'offerta comprende visite guidate di conoscenza dell'Istituto e del patrimonio conservato, anche per un pubblico adulto, o percorsi tematici concordati con gli insegnanti.

Sono stati proposti laboratori tematici per le scuole e per gli studenti dei corsi di laurea dell'Università del Piemonte Orientale.

Valorizzazione e comunicazione

L'attenzione al territorio caratterizza la programmazione degli eventi che l'Istituto promuove anche in collaborazione con altre istituzioni cittadine, in particolare con l'Università del Piemonte Orientale.

Lo spazio dell'auditorium è utilizzabile da parte di enti culturali che ne facciano richiesta per tenervi conferenze, convegni, ecc.

Informazioni più dettagliate si possono trovare sul sito www.asvercelli.beniculturali.it

Referente per la compilazione della Carta: dott.ssa Elena Rizzato



III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 30 ore settimanali</i>	30 ore settimanali da lunedì a venerdì ore 09.00-12.00 e 12.30-15.30
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono)</i>	Tutti i giorni ad eccezione di sabato, domenica, festività civili e religiose. Chiuso il 1° agosto festa del santo patrono. Le chiusure straordinarie vengono comunicate con largo anticipo tramite avvisi in sede e sul sito.
Accoglienza		
Sito web	<i>Sì</i>	<ul style="list-style-type: none"> https://www.asvercelli.beniculturali.it/ Avvisi evidenziati sulla home page nella sezione news
Informazione e orientamento:	<i>Sì</i>	La prima accoglienza viene effettuata all'entrata dove sono fornite all'utente tutte le informazioni utili.
- presenza di un punto informativo		
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>Sì</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>Guida all'Archivio di Stato di Vercelli</i>, consultabile in loco. Dépliant con orari e informazioni utili <ul style="list-style-type: none"> Dépliants sulle varie iniziative anche degli altri Istituti culturali del territorio.
- presenza di segnaletica interna	<i>Sì</i>	Mappe di orientamento a norma di legge e segnaletica per tutti i "luoghi" dell'Istituto.
- presenza di segnaletica esterna	<i>Sì</i>	All'entrata.
Addetti ai servizi e personale di sala	<i>Sì</i>	<ul style="list-style-type: none"> Il personale è munito di cartellino identificativo Non vi sono divise in dotazione Gli assistenti di sala sono in grado di comunicare in lingua inglese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità.	<i>Sì</i>	I locali aperti al pubblico sono accessibili per persone con disabilità motoria
Servizi igienici per diversamente abili	<i>Sì</i>	Sono disponibili servizi igienici per persone con disabilità motoria

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile:		
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<i>Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro.</i>	L'elenco dei fondi non disponibili è a disposizione in Sala di studio. La comunicazione di non consultabilità occasionale viene fornita di volta in volta in forma scritta tramite cartelli di avviso e/o avvisi inseriti negli inventari e attraverso il sito.
• capacità ricettiva	<i>Almeno 12 posti di consultazione di cui almeno il 20% con prese elettriche per p.c. portatili</i>	n. 12 posti di cui 7 con prese elettriche per PC portatili.
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<i>Almeno 5 unità archivistiche</i>	Di norma 5 unità archivistiche al giorno.
▪ prese al giorno	<i>Almeno 5 per ogni seduta di studio</i>	Presenza continua su prenotazione (consigliata), ma anche a seguito di consultazione degli inventari in loco.
- esistenza servizio di prenotazione	<i>Sì</i>	La prenotazione è consigliata per garantire un servizio migliore, ma non strettamente necessaria qualora ci siano posti disponibili in sala di studio. Prenotazioni tramite email all'indirizzo as-vc.salastudio@cultura.gov.it
- attesa nel caso di presa continua	<i>L'attesa è limitata al tempo strettamente necessario per effettuare il prelievo garantendo la sorveglianza in Sala Studio.</i>	Non più di 20 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	<i>/</i>	
Sale aperte alla fruizione	<i>Sì</i>	Sala studio, auditorium, sala della colonna.
Illuminazione	<i>Sì</i>	L'illuminazione diretta e indiretta delle sale risulta idonea. In caso di troppa luce dall'esterno è possibile schermare le finestre.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>Sì</i>	Le manutenzioni ordinarie sono regolarmente svolte.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>Almeno per il 75% dell'orario di apertura</i>	<ul style="list-style-type: none"> •Almeno per il 75% dell'orario di apertura sono disponibili archivisti e/o assistenti di sala studio •Il personale è munito di cartellino identificativo con indicata la qualificata •Non vi sono divise in dotazione
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	Sì/NO	A tutte le unità di personale in servizio verrà erogata formazione specifica grazie ai finanziamenti ricevuti con il PNRR, in modo che ci sia sempre personale in grado di accogliere persone disabili con specifiche necessità. I disabili con problemi di deambulazione possono già accedere attraverso gli ingressi principali della struttura.
■ in via continuativa	Sì/NO	A tutte le unità di personale in servizio verrà erogata formazione specifica grazie ai finanziamenti ricevuti con il PNRR, in modo che ci sia sempre personale in grado di accogliere persone disabili con specifiche necessità. I disabili con problemi di deambulazione possono già accedere attraverso gli ingressi principali della struttura.
■ su richiesta quando non presente in via continuativa	Sì/NO	A tutte le unità di personale in servizio verrà erogata formazione specifica grazie ai finanziamenti ricevuti con il PNRR, in modo che ci sia sempre personale in grado di accogliere persone disabili con specifiche necessità. I disabili con problemi di deambulazione possono già accedere attraverso gli ingressi principali della struttura.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:		
■ Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Sì	Inventari analitici a stampa 22%, repertori 3% per un totale del 25% rispetto ai fondi conservati, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato e alla Guida dell'Archivio di Stato di Vercelli.
■ Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Sì	Elenchi ed inventari sommari: 45% rispetto ai fondi conservati
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Sì	L'80% dei fondi può essere consultato in forma cartacea o digitale.
Accesso in rete in sede	Sì	L'accesso in rete è riservato alla consultazione delle banche dati SIAS e SIUSA e per la consultazione di strumenti archivistici.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	<i>NO</i>	Verranno realizzati nell'ambito dei finanziamenti concessi con il PNRR
- Strumenti e sussidi specifici	<i>NO</i>	NO
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Ampiezza		
Bookshop	<i>NO</i>	NO
Caffetteria	<i>NO</i>	NO
Guardaroba	<i>NO</i>	NO
Deposito oggetti	<i>Sì</i>	In armadietti con apposita chiave numerata
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 9.00 – 12.00 e 12.30-15.30
Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Ritiro continuo durante l'orario di apertura.
Orario della cassa	<i>Non vi è servizio di cassa</i>	I proventi vengono versati su PAGO PA
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
● Possibilità di effettuare:		
• fotocopie	<i>NO</i>	NO
• microfilm	<i>NO</i>	NO
• copie digitali	<i>Sì</i>	È attivo il servizio con invio tramite email. Le copie sono inviate al richiedente previo versamento, a mezzo PAGO PA, degli importi dovuti per riproduzione.
• fotografie	<i>Sì</i>	Con mezzi propri previa compilazione apposita modulistica e autorizzazione.
• altre riproduzioni	<i>NO</i>	NO
- Prenotazioni a distanza	<i>Sì</i>	Le richieste di copie digitali possono pervenire tramite mail purché sia esattamente indicato il documento da riprodurre. Le copie sono inviate al richiedente previo versamento, a mezzo PAGO PA, degli importi dovuti per riproduzione.
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	100% delle riproduzioni conformi all'originale

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	<i>Sì</i>	In occasione degli eventi istituzionali o in collaborazioni con Enti, Istituti e Associazioni operanti sul territorio, in particolare con l'Università del Piemonte Orientale
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>Sì</i>	In occasione degli eventi istituzionali o in collaborazioni con Enti, Istituti e Associazioni operanti sul territorio (in particolare con l'Università del Piemonte Orientale), anche in concomitanza con le mostre
Visite e percorsi tematici	<i>Sì</i>	L'Istituto è specializzato nella realizzazione di percorsi tematici che vengono sviluppati in più incontri in collaborazione con gli insegnanti del territorio.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>Sì</i>	Vengono pubblicati in forma cartacea gli atti di convegni e conferenze cui l'Istituto partecipa, sul sito web e sul canale YouTube sono disponibili mostre virtuali e video realizzati per promuovere il patrimonio archivistico e bibliografico.
Comunicazione delle attività/iniziativa	<i>Sì</i>	La comunicazione avviene attraverso il sito, i quotidiani locali, dépliant, locandine e i canali social (Facebook e Instagram), il portale Laravel e il portale YouTube.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>Sì/NO</i>	È in corso di elaborazione la documentazione necessaria al fine di concedere in uso lo spazio dell'Auditorium.
Affitto degli spazi	<i>Sì/NO</i>	Auditorium e chiostro potranno essere utilizzati da parte di Enti, Istituti o Associazioni che ne facciano richiesta per scopi culturali non appena perfezionata la documentazione necessaria.
Altro	<i>NO</i>	NO
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziativa:		Visite guidate di conoscenza dell'Istituto e del patrimonio conservato, anche per un pubblico adulto, o percorsi tematici concordati con gli insegnanti. Laboratori tematici per le scuole e per gli studenti dei corsi di laurea dell'Università del Piemonte Orientale.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		L'Istituto partecipa a convegni e seminari nazionali e internazionali per la valorizzazione del patrimonio. L'Istituto partecipa a iniziative didattiche in rappresentanza del MiC sul territorio nazionale (Fiera Didacta Italia 2023-2024).
- visite e percorsi tematici	<i>Sì</i>	SI
- laboratori artistici e di animazione	<i>Sì</i>	SI
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/NO</i>	In attivazione
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>Sì/NO</i>	In attivazione
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<i>Sì</i>	Schedatura in SOIGEC WEB dei disegni Arborio Mella in convenzione con l'Università del Piemonte Orientale.
- altre iniziative	<i>NO</i>	NO
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>Sì</i>	In occasione delle singole iniziative si tiene conto delle esigenze degli stakeholders e si predispongono materiali di comunicazione informativi adeguati rispetto al pubblico cui ci si rivolge.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA		
Ampiezza		
Informazione qualificata	<i>Sì</i>	Risposta dell'Archivista o dell'incaricato URP a mezzo posta elettronica, previa ricognizione dei fondi posseduti, per ricerche di dati facilmente individuabili o informazioni generali per l'avvio della ricerca. Non si eseguono ricerche complesse.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<i>Sì</i>	Descrizione del patrimonio on-line sul sito web istituzionale www.asvercelli.beniculturali.it e tramite Sistema informativo degli Archivi di Stato (SIAS)
Accesso ai documenti on line	<i>Sì/NO</i>	Sono accessibili online soltanto di documenti che sono stati digitalizzati nell'ambito di percorsi espositivi virtuali.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>Sì</i>	Elena Rizzato tel. 0161 259595 - mail as-vc@cultura.gov.it
Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>	Entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
- Enti territoriali	<i>Sì</i>	<ul style="list-style-type: none"> •Permangono gli accordi già da tempo sottoscritti per la conservazione, valorizzazione e promozione degli archivi storici depositati da 14 comuni. •Adesione al Sistema Bibliotecario e Archivistico della Piana Vercellese
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	<i>Sì</i>	Partnership con FAI per la realizzazione di iniziative di divulgazione culturale e per progetti di <i>flipped classroom</i> a cura dei i.i.s. cittadini.
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM)	<i>NO</i>	NO
- Onlus	<i>Sì</i>	Accordo con Comunità Ebraica di Vercelli, Biella, Novara e VCO per la valorizzazione delle fonti ebraiche e la celebrazione della Giornata della Memoria. Collaborazione con la Società Storica Vercellese e la Associazione Culturale di Gattinara per la diffusione della conoscenza del patrimonio conservato.
- Operatori economici	<i>NO</i>	NO
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività		L'Archivio partecipa a incontri, assemblee, consigli. Promuove la pubblicazione sul proprio sito dei risultati che abbiano valenza nel settore archivistico collegandoli a quanto pubblicato in rete dagli altri soggetti.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		Verranno perseguiti in collaborazione con i superiori uffici e i soggetti istituzionali presenti sul territorio.
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	<i>Sì</i>	Interventi di manutenzione delle strutture esterne della sede di via Manzoni per una più idonea conservazione dell'edificio.
Dei fondi archivistici	<i>Sì</i>	Nell'ottica di rinnovate strategie organizzative e di sistema, l'Istituto lavora per acquisire nuovi spazi per implementare i fondi archivistici e bibliografici già conservati.
dei servizi	<i>NO</i>	Al momento non sono previsti spazi per servizi aggiuntivi.
delle attività di valorizzazione	<i>Sì</i>	L'Istituto aderisce al Piano di Valorizzazione e realizza iniziative fino ad esaurimento del budget disponibile.
RECLAMI		
Reclami	<i>Sì</i>	La presentazione dei reclami può avvenire secondo le indicazioni riportate al paragrafo IV.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 la dott.ssa Elena Rizzato, Direttore dell'Istituto.

Per la presentazione dei reclami è possibile:

compilare i moduli disponibili presso il punto di accoglienza e consegnarli al personale addetto;
inviare via e-mail all'indirizzo as-vc@cultura.gov.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet www.asvercelli.beniculturali.it e specificando nell'oggetto del messaggio "reclamo di servizio"

L'Istituto effettua un monitoraggio mensile dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni cercando di affrontare le problematiche esposte in maniera propositiva e proattiva.

Con le stesse modalità, gli utenti, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

L'Istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- indagini per rilevare l'interesse per il mondo degli Archivi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet, e diffusa presso il punto di accoglienza.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento **ogni due anni** e ogni qualvolta si renda necessario per sostanziali modifiche del servizio.

MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Vercelli

Via Manzoni, 11, CAP 13100, Vercelli (VC)
Tel. 0161 259595 | web: www.asvercelli.beniculturali.it
e-mail: as-vc@cultura.gov.it | pec: pec.cultura.gov.it

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 _____ EMAIL _____

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

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

È 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. È direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli 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