



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di VERCELLI

.....

Carta della qualità dei servizi

Aprile 2013

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 per i beni e le attività culturali 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 per i Beni e le Attività Culturali. Esso dipende per via gerarchica dalla Direzione Generale Archivi (DGA) e dalla Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Piemonte.

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 provincia 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 8700 disegni e mappe e 5352 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 8.00 alle 15.00

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

L'accesso è gratuito, 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.

I prelievi cessano mezz'ora prima della chiusura della sala di studio.

È disponibile il **servizio di riproduzione**.

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

www.asvercelli.beniculturali.it

La biblioteca che aderisce al Polo bibliotecario biellese (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 ha fin'ora riguardato visite guidate di conoscenza dell'Istituto e del patrimonio conservato, anche per un pubblico adulto, o percorsi tematici concordati con gli insegnanti. Si stanno mettendo a punto laboratori tematici da proporre alle scuole e si sono attivati contatti con l'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.

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 Graziana Bolengo

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	36 ore settimanali da lunedì a venerdì ore 8.00-15.12
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di:</i> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono)</i> ■ <i>chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</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>SI/NO</i>	www.asverceli.beniculturali.it •Avvisi evidenziati sulla home page nella sezione news
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	La prima accoglienza viene effettuata all'entrata dove sono fornite all'utente tutte le informazioni utili.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI/NO</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Guida all'Archivio di Stato di Vercelli, consultabile in loco</i> • <i>Dépliant con orari e informazioni utili</i> • <i>Dépliant sulle varie iniziative anche degli altri Istituti culturali del territori</i>
- presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	Mappe di orientamento a norma di legge e segnaletica per tutti i "luoghi" dell'Istituto
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	All'entrata.
Addetti ai servizi e personale di sala		<ul style="list-style-type: none"> •Il personale che opera a contatto con il pubblico è dotato 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>SI</i>	I locali aperti al pubblico sono accessibili
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	Sono disponibili servizi igienici per persone con diversa abilità
FRUIZIONE		
Ampiezza		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
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 15 posti di consultazione di cui almeno il 20% con prese elettriche per p.c. portatili</i>	n. 10 posti di cui 7 con prese elettriche per PC portatili
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<i>Almeno 3 unità archivistiche</i>	Di norma 7 unità archivistiche al giorno.
▪ prese al giorno	<i>Almeno 3 prese durante l'apertura antimeridiana</i>	Presenza continua dalle 8.00 alle 14.30.
- esistenza servizio di prenotazione	<i>SI/NO</i>	Prenotazioni telefonando al n. 0161 259595 da lunedì a venerdì ore 9-12 Oppure tramite mail as.vc@beniculturali.it .
- attesa nel caso di presa continua	<i>Non più di 60 minuti</i>	Non più di 20 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	<i>Non più di 60 minuti Non più di 2 giorni quando il materiale è conservato in depositi fuori sede</i>	
Sale aperte alla fruizione		Sala studio, auditorium, sala della colonna. La pulizia viene regolarmente svolta.
Illuminazione	<i>SI</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>SI</i>	Le manutenzioni ordinarie sono regolarmente svolte.
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>Almeno per il 60% 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 qualifica •Non vi sono divise in dotazione
Assistenza di personale qualificato per diversamente		•E' presente un referente per le disabilità munito di cartellino identificativo

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
abili:		•Non vi sono divise in dotazione
■ in via continuativa	<i>SI/NO</i>	No
■ su richiesta quando non presente in via continuativa	<i>SI/NO</i>	In caso di necessità in orario di apertura
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:		
■ Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	<i>SI</i>	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 archivistiche dotati di strumenti non analitici	<i>SI</i>	Elenchi ed inventari sommari: 45% rispetto ai fondi conservati
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	<i>SI/NO</i>	Si prevede l'adozione di un software descrittivo che permetta l'accesso on line alle fonti. Attualmente è possibile la sola consultazione del repertorio dei notai.
Accesso in rete in sede	<i>SI/NO</i>	Da apposita postazione presso la sala di studio con assistenza del personale.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		
- Strumenti e sussidi specifici	<i>SI/NO</i>	NO
SERVIZI AGGIUNTIVI		
Ampiezza		
Bookshop	<i>SI/NO</i>	NO
Caffetteria	<i>SI/NO</i>	E' presente una zona ristoro interna
Guardaroba	<i>SI/NO</i>	NO
Deposito oggetti	<i>SI/NO</i>	In armadietti con apposita chiave numerata
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 8.00 – 15.00
Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 8.00 – 15.00
Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	Lunedì-venerdì ore 8.00 – 15.00 Pagamento in contanti con rilascio di regolare ricevuta.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
● Possibilità di effettuare:		
● fotocopie	<i>SI</i>	Servizio eseguito su domanda con consegna del lavoro immediato fino a 10 copie. Per un numero superiore di copie la consegna avviene al massimo entro una settimana. È possibile per tutti i tipi di documenti di formato non superiore ad A3; registri e volumi di pregio sono esclusi, eccetto deroghe del funzionario ovvero del direttore
● microfilm	<i>SI/NO</i>	NO
● copie digitali	<i>SI/NO</i>	È prevista l'attivazione del servizio entro l'anno
● fotografie	<i>SI/NO</i>	Con mezzi propri previa autorizzazione. Viene chiesta la consegna del negativo per foto analogiche.
● altre riproduzioni	<i>SI/NO</i>	Possibilità di effettuare lucidi previa autorizzazione
- Prenotazioni a distanza	<i>SI/NO</i>	Le richieste per fotocopie possono pervenire tramite mail, fax o lettera purché sia esattamente indicato il documento da riprodurre. Le copie sono inviate al richiedente previo versamento, a mezzo vaglia postale, degli importi dovuti per riproduzione e spedizione.
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	100% delle riproduzioni conformi all'originale
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	<i>SI/NO</i>	In occasione degli eventi istituzionali o in collaborazioni con Enti, Istituti e Associazioni operanti sul territorio
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI/NO</i>	In occasione degli eventi istituzionali o in collaborazioni con Enti, Istituti e Associazioni operanti sul territorio in alternativa alle mostre
Visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	Visite guidate a richiesta o con percorsi tematici in occasione degli eventi istituzionali o in collaborazioni con Enti, Istituti e Associazioni operanti sul territorio, in alternativa a mostre ed eventi.
Pubblicazioni (cataloghi,	<i>SI/NO</i>	http://www.asvercelli.beniculturali.it/index.ph

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
letteratura scientifica, ecc.)		p?page=pubblicazioni
Comunicazione delle attività/iniziativa	<i>SI/NO</i>	La comunicazione avviene attraverso il sito, i quotidiani locali, dépliant e locandine. E' in programma l'uso di pagina facebook gestita con Archivio di Stato di Biella
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI/NO</i>	NO
Affitto degli spazi	<i>SI/NO</i>	Auditorium e chiostro sono utilizzabili da parte di Enti, Istituti o Associazioni che ne facciano richiesta per scopi culturali.
Altro	<i>SI/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. Attivazione di laboratori tematici da proporre alle scuole (almeno uno per l'a.s. 2013-2014) e contatti con l'Università del Piemonte Orientale. Predisposizione di un'area dedicata sul sito
- visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	SI
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI/NO</i>	In attivazione
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/NO</i>	In attivazione
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI/NO</i>	In attivazione
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<i>SI/NO</i>	•Progetto di schedatura analitica e digitalizzazione dei disegni Arborio Mella in convenzione con l'Università del Piemonte Orientale.
- altre iniziative	<i>SI/NO</i>	NO
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Comunicazione con mezzi tradizionali e tramite web nei mesi di aprile-maggio e settembre con ripresa all'attivazione delle iniziative. Open day e incontri mirati per le nuove proposte.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA		
Ampiezza		
Informazione qualificata	<i>SI</i>	Risposta dell'Archivista o dell'incaricato URP a mezzo posta elettronica, fax o lettera 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>SI/NO</i>	Descrizione del patrimonio on-line sul sito www.asvercelli.beniculturali.it e tramite Sistema Italiano degli Archivi di Stato (SIAS)
Accesso ai documenti on line	<i>SI/NO</i>	NO
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Patrizia Grosso tel. 0161 259595 - fax 0161 649657- mail as-vc@beniculturali.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>SI/NO</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 Biellese con accesso a SBN
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	<i>SI/NO</i>	Partnership con FAI Vercelli per l'organizzazione delle "Giornate di primavera"

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>SI/NO</i>	Partnership con ANAI per l'adesione al "Centro rete biellese per gli archivi del tessile e della moda" per promuovere la cultura del tessile.
- Onlus	<i>SI/NO</i>	Accordo con Comunità Ebraica di Vercelli, Biella, Novara e VCO per la valorizzazione delle fonti ebraiche e la celebrazione della Giornata della Memoria
- Operatori economici	<i>SI/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.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		Gli obiettivi di miglioramento potranno essere raggiunti solo in presenza di sostegno finanziario da parte degli Organi Superiori.
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	<i>SI/NO</i>	Ultimazione della sede sussidiaria delle ex Officine elettriche (km 8 di scaffalatura) per una più razionale conservazione del patrimonio e per far fronte agli obblighi istituzionali di ritiro degli archivi storici degli uffici periferici dello Stato. Interventi di manutenzione delle struttura esterne della sede di via Manzoni per una più idonea conservazione dell'edificio.
Dei fondi archivistici	<i>SI/NO</i>	La possibilità di incremento è legata all'ultimazione dei lavori per il recupero di spazi.
dei servizi	<i>SI/NO</i>	Non sono previsti spazi per servizi aggiuntivi.
delle attività di valorizzazione	<i>SI/NO</i>	Nell'anno in corso si sono incrementati gli eventi organizzati raggiungendo lo standard di quattro eventi annui, che si ritiene di mantenere. Si pensa ad un potenziamento del sito come strumento di valorizzazione (percorsi tematici)
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</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 Graziana Bolengo 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@beniculturali.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet www.asvercelli.beniculturali.it e specificando nell'oggetto del messaggio "reclamo di servizio"
- inviare un fax al numero 0161 649657

L'istituto effettua un monitoraggio mensile dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'Istituto può attivare le seguenti forme di ristoro

- omaggio di opuscoli, guide e pubblicazioni a disposizione dell'istituto.
- informazione tramite mailing-list sugli eventi organizzati e sull'attivazione di nuovi servizi

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 PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Vercelli

Via Manzoni, 11 13100 Vercelli (VC)

Tel. 0161 259595 Fax 0161 649657

www.asvercelli.beniculturali.it

e mail: as-vc@beniculturali.it – mbac-as-vc@mailcert.beniculturali.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 _____ FAX _____

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

E' 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. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

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