



MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di MACERATA

Carta della qualità dei servizi



*Archivio di Stato
di Macerata*

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 della qualità 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'istituto 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 istituto 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'istituto 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'istituto 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Macerata, istituito come Sezione di Archivio di Stato con D.M. 15 maggio 1941, iniziò a svolgere la propria attività il 1° luglio dello stesso anno concentrando fondi archivistici già raccolti presso la biblioteca comunale per iniziativa di studiosi fra cui Ludovico Zdekauer.

A seguito del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409, l'Istituto cambiò la denominazione in Archivio di Stato.

Carattere distintivo dell'Archivio di Stato di Macerata è di conservare un patrimonio documentario relativo non solo alla città ed all'attuale provincia, ma anche a gran parte della regione.

Infatti, a partire dal sec. XV, Macerata fu sede delle principali magistrature pontificie della Marca d'Ancona, aventi giurisdizione sul territorio di gran parte dell'attuale regione.

Di tali magistrature si conservano i seguenti archivi: Governatore generale della Marca d'Ancona, Congregazione provinciale della Marca, Curia generale della Marca d'Ancona, Tribunale della rota di Macerata, Commissario delle frodi, Subcommissario degli spogli, Commissario nella Marca della reverenda fabbrica di S. Pietro.

Gli organi locali del periodo più antico conservati in Istituto sono: il Podestà di Macerata, il Podestà di Montefano, il Podestà di Belforte del Chienti, il Podestà (poi Governatore) di Recanati, il Podestà (poi Governatore) di Montesanto (oggi Potenza Picena), il Podestà (poi Governatore) di San Severino Marche, i Pretori di Montecassiano e di Monte San Martino.

La documentazione ad essi riferita è quasi esclusivamente di natura giuridica.

Del periodo napoleonico si conservano gli archivi della Prefettura del dipartimento del Musone, dell'Intendenza di finanza, della Direzione del demanio, della Corte di giustizia civile e criminale e di alcuni Giudici di pace. A questo periodo appartiene inoltre l'archivio della Delegazione apostolica della I^a Restaurazione (1800-1808) relativo al periodo cioè che precedette l'annessione delle Marche al Regno italiano.

I più importanti archivi di uffici della II^a Restaurazione (1815-1860) conservati nell'Archivio di Stato di Macerata, sono quelli della II^a Delegazione apostolica, della Direzione del bollo, registro e ipoteche delle Marche, con competenza sugli analoghi uffici locali delle sei province marchigiane, del Tribunale di I^a istanza e del Tribunale di appellazione per le Marche che aveva giurisdizione in secondo grado sull'intera regione. Inoltre, a causa della diversa estensione dell'antica circoscrizione amministrativa di Macerata fino al 1860, l'Istituto conserva anche documenti di organi relativi a comuni che ora fanno parte della provincia di Ancona (Fabriano, Loreto, Sassoferrato ed altri) e di quella di Ascoli Piceno (Sant'Elpidio a Mare, Amandola, ed altri).

Per il periodo successivo all'unità si conservano gli archivi dell'amministrazione periferica dello Stato: Prefettura, Questura, Intendenza di finanza, Distretto militare, Ufficio di leva, ecc..., oltre a fondi di archivi giudiziari, fra i quali, il Tribunale e la Corte di assise di Macerata.

Degno di menzione, fra gli archivi notarili, il notarile di Macerata, particolarmente ricco, cui è annesso il cosiddetto Tabulario diplomatico, costituito da oltre 800 frammenti di codici membranacei, a partire dal XII secolo, di carattere giuridico, letterario, scientifico e religioso, recuperati dalle coperte di altrettanti protocolli notarili, all'inizio del sec. XX. Tra i fondi di istituzioni religiose, si segnalano quello della Confraternita del Ss.mo Sacramento di Macerata e quello del Monastero di Santa Caterina di Cingoli (costituito da 1095 pergamene).

Fra gli archivi degli enti pubblici, si evidenziano quello dell'Amministrazione provinciale di Macerata e dell'Università di Macerata. Numerosi gli archivi comunali fra cui quello di Macerata (la parte relativa al diplomatico è costituita da 988 pergamene), il cui documento più antico è del 1176 e quello di Cingoli con 300 pergamene circa.

Infine, tra gli archivi di famiglie si ricordano quello della famiglia Bonaccorsi di Potenza Picena, della famiglia Gentiloni Silverj di Tolentino e quello della famiglia Ricci Petrocchini di Macerata.

Attualmente l'Archivio di Stato di Macerata ospita oltre 11.000 metri lineari di documentazione, per un complesso di circa 122.000 unità archivistiche, di cui 3.550 fra pergamene e frammenti di codici membranacei, ed accoglie una biblioteca di oltre 24.000 volumi.

ARCHIVIO DI STATO DI MACERATA, Corso Fr.lli Cairoli, 175 - 62100 MACERATA

Tel/Fax: 0733 236521

Sito web: www.archiviodistatomacerata.cultura.gov.it

e-mail: as-mc@cultura.gov.it PEC: as-mc@pec.cultura.gov.it

Cod. Fisc. 80010880435

Dipendente dall'Archivio di Stato di Macerata è la Sezione di Archivio di Stato di Camerino, istituita con D.M. 1 luglio 1967 e funzionante dal 1971.

SEZIONE DI ARCHIVIO DI STATO DI CAMERINO, Via V. Venanzi, 20 - 62032 CAMERINO (MC)

Tel/Fax: 0737 633052

Sito web: www.archiviodistatomacerata.cultura.gov.it/sezione-camerino

e-mail: as-mc.camerino@cultura.gov.it

I compiti e i servizi

L'Amministrazione italiana degli Archivi di Stato fa parte del Ministero della Cultura.

E' suo compito:

conservare gli archivi degli stati pre-unitari, i documenti degli organi giudiziari ed amministrativi dello Stato non più occorrenti alle necessità ordinarie del servizio, tutti gli altri archivi e i singoli documenti che lo Stato abbia in proprietà o in deposito per disposizione di legge o altro titolo;

esercitare la tutela sugli archivi degli enti pubblici, sugli archivi di notevole interesse storico di cui siano proprietari, possessori o detentori, a qualsiasi titolo, i privati.

La conservazione viene attuata attraverso la rete degli Archivi di Stato che si trovano in ogni capoluogo di provincia e dalle Sezioni di Archivio di Stato, situate in città non capoluogo di provincia, ma nelle quali "esistano archivi statali rilevanti per qualità e quantità".

La vigilanza e la tutela sono esercitate dalle Soprintendenze archivistiche, situate in ogni capoluogo di Regione.

L'Organizzazione archivistica è regolata dalle disposizioni contenute nel D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409, dal Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i.), dal D.P.R. 26 novembre 2007, n. 233 (Regolamento di riorganizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali, a norma dell'art. 1, comma 404, della legge 27 dicembre 2006, n. 296) e s.m.i.

L'Archivio di Stato di Macerata conserva:

- *i documenti degli uffici periferici dello Stato pontificio del cui territorio faceva parte la città prima dell'Unità d'Italia*
- *i documenti di rilevanza storica, non più necessari ai fini amministrativi e giudiziari, prodotti dagli uffici statali esistenti nella provincia, ad eccezione di Camerino dove, dal 1967, esiste una Sezione di Archivio di Stato*
- *gli atti di notai della provincia che hanno esercitato anteriormente all'ultimo centennio*
- *le liste di leva e i ruoli matricolari della provincia*
- *gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse*
- *i documenti di enti pubblici ricevuti in deposito e quelli di privati acquisiti in deposito, in dono o acquistati*

L'Archivio si propone inoltre di realizzare la promozione della conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruibilità, sia con l'elaborazione di strumenti di corredo, sia attraverso l'uso di mezzi informatici.

La valorizzazione del patrimonio documentario conservato, viene attuata con la realizzazione di mostre, conferenze, seminari, pubblicazioni e con la partecipazione ad eventi culturali di carattere locale e nazionale promossi dal Ministero della Cultura e da altri Enti e Istituzioni.

L'Istituto, inoltre, all'interno della sezione didattica effettua, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi o associazioni e collabora con l'Università degli Studi di Macerata per seminari e stage.

Il referente per la compilazione della Carta è la dr.ssa ELIANA VIOLA

e-mail: eliana.viola@cultura.gov.it

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p><i>lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: 8:30 - 13:30</i></p> <p><i>Eventuali variazioni di orario di apertura saranno comunicate tempestivamente</i></p>
Giorni di apertura	<p><i>Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose, festa del Santo Patrono 31 agosto</i></p> <p><i>Eventuali chiusure straordinarie saranno comunicate con largo anticipo</i></p>
Accoglienza	
Sito web	<i>www.archiviodistatodimacerata.cultura.gov.it</i>
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	<i>Ingresso</i>
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>Sala di Studio</i>
- presenza di segnaletica interna	<i>Regolamento Sala di Studio, orari di apertura, uscite di sicurezza</i>
- presenza di segnaletica esterna	<i>Denominazione dell'Istituto, orari di apertura</i>
- Addetti ai servizi e personale di sala	<i>Personale munito di cartellino identificativo</i>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<p><i>Assenza di barriere architettoniche</i></p> <p><i>Accessibilità 80%</i></p>

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<i>Tutti i documenti conservati nell'Istituto 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>
- capacità ricettiva	<i>8-10 posti di consultazione con prese elettriche per PC portatili</i>
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<i>7 unità archivistiche</i>
- prese al giorno	<i>Continue La distribuzione del materiale termina 30 minuti prima della chiusura della Sala di Studio</i>
- esistenza servizio di prenotazione	<i>Il materiale va prenotato precedentemente tramite: Tel/Fax 0733 236521 e-mail: as-mc@cultura.gov.it PEC: as-mc@pec.cultura.gov.it</i>
- attesa nel caso di presa continua	<i>20 minuti</i>
Sale aperte alla fruizione	<i>La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica prima dell'orario di apertura dell'Istituto</i>
Illuminazione	<i>L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte degli studiosi</i>
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio di sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.</i>

Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>Tutti i giorni durante l'orario di apertura al pubblico presenza di personale qualificato munito di cartellino identificativo</i>
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi archivistici e serie archivistiche dotati di strumenti analitici	<i>Inventari, repertori, Guida Generale degli Archivi di Stato (voce Macerata), Biblioteca d'Istituto, www.archiviodistatomacerata.cultura.gov.it, https://sias.archivi.beniculturali.it/cgi-bin/pagina.pl?RicProgetto=as-macerata 80% dei fondi conservati dotati di strumenti analitici</i>
- Fondi archivistici e serie dotati di strumenti non analitici	<i>Elenchi di consistenza, elenchi di versamento 20% dei fondi conservati non dotati di strumenti analitici</i>
- Fondi archivistici e serie dotati di banche dati	<i>Podestà di Macerata, Tribunale Civile del 1° Dipartimento del Musone, Priorale di Macerata, Prefettura del Dipartimento del Musone, Curia generale della Marca d'Ancona, "Pergamene del comune di Montecosaro", Famiglia Gentiloni Siverj di Tolentino, Stato Civile dei comuni del Dipartimento del Musone, Società Operaia di mutuo Soccorso Giuseppe Garibaldi di Macerata, 1^ Amministrazione Dipartimentale del Musone, 1^ Delegazione Apostolica di Macerata, Cattedra Ambulante di Agricoltura di Macerata, Direzione Provinciale Poste e Telegrafi di Macerata, Pergamene della famiglia Bonaccorsi di Potenza Picena, Prefettura di Macerata – serie Cemento armato ed Elezioni, Camera di Commercio di Macerata – Ditte cessate, famiglia Urbani di Monte san Martino, Società del Casino e Filodrammatica di Macerata, Corte di assise di Macerata, Ciccolini tenente Arturo di Macerata, Corte di Assise di Macerata – Sezione speciale.</i>
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Guardaroba	<i>gratuito</i>
Deposito oggetti	<i>gratuito</i>

RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste e del ritiro	<i>lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: 9:00 – 13:30</i>
Importi e modalità per il pagamento	<i>Fotocopie in bianco e nero (A4 €0,08 l'una, A3 €0,15 l'una) e a colori (A4 €1,00 l'una, A3 €2,00 l'una) servizio a cura del personale dell'Istituto; fotografie o scansioni con mezzi propri dell'utente, senza flash e supporti/stativi sono gratuite. Scansioni ex novo di documenti in formato A4-A0 (300 ppi) € 7,00 per scatto/scansione; scansioni già presenti nella banca dati dell'Istituto € 3,00 per unità archivistica, servizio a cura del personale dell'Istituto. Il pagamento dovrà essere effettuato esclusivamente tramite la piattaforma pagonline.cultura.gov.it</i>
Esclusione	<i>La riproduzione con modalità che comportino il contatto diretto con il bene (fotocopia e scansione) NON è consentita per la documentazione in cattivo stato di conservazione, per i registri di leva e dei ruoli matricolari. La Direzione si riserva comunque la facoltà di valutare all'atto della richiesta l'opportunità di escludere dalla fotoriproduzione altre tipologie di documenti, quali pergamene, registri catastali, carte topografiche, mappe originali, piante e disegni. (Regolamento di Sala di studio, voce "Fotoriproduzione", punto 3)</i>
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	<i>in bianco e nero e a colori effettuate dal personale dell'Istituto, previa autorizzazione</i>
- fotocopie	<i>con mezzi propri, previa autorizzazione</i>
- fotografie	<i>con mezzi propri, previa autorizzazione</i>
- fotografie digitali	<i>con mezzi propri, previa autorizzazione</i>
- scansioni	<i>con mezzi propri, previa autorizzazione</i>
Prenotazioni a distanza	<i>Tel/Fax: 0733 236521 e-mail: as-mc@cultura.gov.it PEC: as-mc@pec.cultura.gov.it Lettera: Archivio di Stato di Macerata, Corso Fr.lli Cairoli, 175 - 62100 Macerata</i>
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<i>L'Istituto svolge attività espositive e partecipa col prestito di propri documenti ad eventi organizzati da altri Enti</i>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	<i>Mostre, conferenze, incontri di studio, presentazioni editoriali, seminari</i>
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>Si realizzano pubblicazioni in proprio e si partecipa a pubblicazioni esterne relative alla storia del territorio</i>
Diffusione delle attività/iniziativa	<i>Sito web e canali social dell'Istituto, quotidiani, manifesti, mailing list, newsletter</i>
Risorse aggiuntive	<i>Partnership con altri istituti affini</i>
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
Visite e percorsi tematici	<i>Visite guidate per studenti, gruppi o associazioni, seminari e tirocini di formazione ed orientamento con l'Università degli Studi di Macerata, l'Accademia di Belle Arti di Macerata e gli Istituto di Istruzione Superiore. Prenotazione: Eliana Viola Tel. 0733 236521 e-mail: eliana.viola@cultura.gov.it</i>
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>Sito web e canali social dell'Istituto, quotidiani, manifesti, mailing list, newsletter</i>
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	<i>E' possibile effettuare ricerca documentaria a distanza tramite: telefono, fax, lettera, e-mail</i>
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<i>SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato): https://sias.archivi.beniculturali.it.it/cgi-bin/pagina.pl?RicProgetto=as-macerata</i>

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	<i>Eliaana Viola Tel. 0733 236521 e-mail: eliana.viola@cultura.gov.it</i>
Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	<i>- partnership - istituti culturali - valorizzazione, ricerca</i>
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	<i>Web, comunicati, posta elettronica, canali social</i>
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	<i>Rafforzamento dei rapporti con l'Università, con le scuole e con le Associazioni culturali</i>
Iniziative finalizzate al miglioramento delle attività di valorizzazione	<i>Mostre, cataloghi, pubblicazioni, eventi culturali, video</i>
RECLAMI	
Reclami	<i>PEC: as-mc@pec.cultura.gov.it</i>

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 dr.ssa ELIANA VIOLA
e-mail: eliana.viola@cultura.gov.it

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso.

I moduli devono essere depositati nell'apposito box in Sala di Studio oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail ad uno dei seguenti indirizzi:

PEO: as-mc@cultura.gov.it PEC: as-mc@pec.cultura.gov.it

o un fax al seguente numero: 0733 236521

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e, tenuto conto della gratuità dei servizi, ad attivare forme di ristoro (rilascio di una pubblicazione, comunicazioni per manifestazioni culturali)

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail:

as-mc@cultura.gov.it oppure utilizzando gli appositi moduli collocati presso la Sala di Studio.

L'istituto provvede periodicamente a effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente i moduli compilati.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito dell'Archivio di Stato di Macerata:

www.archiviodistatomacerata.cultura.gov.it e diffusa in Sala di Studio.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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 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

MINISTERO DELLA CULTURA

ARCHIVIO DI STATO DI MACERATA

Corso Cairoli, 175 – 62100 MACERATA

Tel / Fax 0733 236521

e-mail: as-mc@cultura.gov.it PEC: as-mc@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 _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR 2018), 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

MINISTERO DELLA CULTURA

ARCHIVIO DI STATO DI MACERATA

Corso Cairoli, 175 – 62100 MACERATA

Tel / Fax 0733 236521

e-mail: as-mc@cultura.gov.it PEC: as-mc@pec.cultura.gov.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (EU Regulation 2016/679 – General Data Protection Regulation 2018).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days