



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Archivio di Stato di RIETI

Carta della qualità dei servizi

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 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'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 Rieti ha sede in due edifici, situati in viale Ludovico Canali, 7, vicino al centro della città, alla stazione ferroviaria e al terminal degli autobus. Gli uffici, la Sala di Studio e il laboratorio digitale sono ospitati in una palazzina edificata negli anni '30; i depositi ed il laboratorio di fotoreproduzione, legatoria e restauro si trovano, invece nei locali dell'ex Molino e Pastificio, ascrivibile anch'esso agli anni '30, ma restaurato negli anni '80, separato dalla palazzina da un cortile interno, adibito ad area di parcheggio privato per l'Istituto.

I COMPITI E I SERVIZI

Per effetto della Legge sugli archivi del 1939 fu costituita in Rieti, capoluogo di provincia dal 1927, una sezione di Archivio di Stato con decreto del Ministero dell'Interno del 15 giugno 1953. L'Archivio di Stato di Rieti ha il compito di tutelare, conservare e valorizzare i documenti degli archivi periferici dello Stato unitario e preunitario prodotti nel territorio della sua provincia e tutti gli altri documenti che lo Stato abbia a qualsiasi titolo in proprietà o in deposito, conservati presso l'Istituto. A questo proposito è bene ricordare che la provincia di Rieti, istituita nel 1927, è il risultato dell'unione di due territori con una storia preunitaria, sia istituzionale che amministrativa, profondamente diversa: la ex Delegazione Apostolica di Rieti, provincia dello Stato pontificio e l'ex Circondario di Cittaducale, appartenente al Regno delle Due Sicilie e, precedentemente, al Regno di Napoli. L'Istituto conserva, perciò, in primo luogo documentazione preunitaria del primo organismo amministrativo e, in secondo luogo documentazione giudiziaria e catastale, sia preunitaria che postunitaria, prodotta dal Regno di Napoli a partire dal sec. XIX. Questi ultimi fondi, relativi all'ex Circondario di Cittaducale, sono conservati a Rieti per competenza amministrativa in quanto, dal 1927, tale circondario è stato staccato dalla provincia dell'Aquila ed aggregato a quella di Rieti. In sintesi, l'Archivio di Stato di Rieti conserva documentazione giuridica, amministrativa, notarile, comunale, prevalentemente dal sec. XV in poi; in seguito agli ultimi versamenti, la consistenza del patrimonio documentario ha superato i 6000 metri lineari. Il documento più antico fa parte della raccolta membranacea del Convento di S. Domenico, nell'Archivio storico comunale di Rieti, ed è un atto notarile del 1218. Della documentazione comunale fa parte anche il nucleo più antico, membranaceo e cartaceo, con documenti risalenti al sec. XIV. Inoltre, dalle coperte di diversi protocolli notarili, sono stati estratti frammenti di codici risalenti al X – XI secolo, in scrittura beneventana.

Il referente per la compilazione della Carta è la dottoressa Mariagiacinta Balducci, responsabile della Sala di Studio.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì – venerdì h. 8.00 – 18.30. Il venerdì dalle 14.30 alle 18.30 l'Istituto è aperto al pubblico soltanto per informazioni e orientamento archivistico.
Giorni di apertura	L'Archivio di Stato di Rieti rimane chiuso tutti i sabati e le domeniche, tutti i giorni relativi a festività civili o religiose e il 4 dicembre, festa del Santo patrono. Nel mese di agosto, per la spolveratura e la ricognizione del materiale è sospesa l'apertura per non più di due settimane. Di tale sospensione e di tutte le variazioni di orario è data comunicazione con largo anticipo all'utenza tramite avvisi affissi in sede e sul sito internet. Nel periodo natalizio può essere anticipato l'orario di chiusura pomeridiana: anche in questa eventualità gli utenti saranno tempestivamente avvisati.
Accoglienza	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> • L'Istituto dispone di un sito web specifico in cui sono indicate le informazioni generali riguardo orari e servizi e le comunicazioni riguardo le iniziative culturali. • Sono presenti informazioni web aggiornate che riportano l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	All'ingresso dell'Istituto esiste un punto di prima accoglienza e informazione presso il quale poter chiedere al personale addetto chiarimenti sulla localizzazione e l'espletamento dei servizi.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> • E' stata pubblicata nel 2013 una guida dell'Archivio di Stato di Rieti consultabile in loco. • Non è disponibile materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio,

	<p>tranne una guida della Biblioteca Civica Paroniana e una degli Archivi Unificati della Curia Vescovile di Rieti consultabili presso la Biblioteca dell'Istituto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non sono disponibili guide in inglese o in altre lingue
- presenza di segnaletica interna	E' presente una segnaletica sui servizi al pubblico e una segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	Non esiste una segnaletica esterna all'istituto, tranne la targa apposta all'esterno del cancello di ingresso.
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale è munito di cartellino identificativo ma non dispone di divisa. • E' presente una persona di riferimento che parla inglese e una che parla il francese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<ul style="list-style-type: none"> • Circa un 80 % della struttura, ossia la sala catasti, la sala mostre e la sala conferenze hanno accesso facilitato per i disabili e sono dotate di scivolo e ascensore. Tutto il personale è disponibile per facilitare l'accesso e la consultazione agli utenti disabili. • Non è presente una carta di rilevamento del progetto AD Arte (www.valorizzazione.beniculturali.it)
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	Presso la Sala di Studio è disponibile l'elenco dei fondi consultabili e dei relativi strumenti di corredo. Dei documenti o fondi esclusi, con provvedimento motivato, dalla consultazione, e dei fondi in riordinamento o per i quali sono in corso interventi di riscontro e che, per tale motivo sono esclusi dalla consultazione è data immediata comunicazione all'utenza. E' presente anche un elenco dei fondi non ancora disponibili e per i quali si ha soltanto l'elenco di consistenza.
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	
- capacità ricettiva	La Sala di Studio dispone di 14 posti di consultazione e di 1 punto elettrico per PC portatili, oltre ad una postazione fissa per PC e accesso al Web.
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Il numero delle unità archivistiche richiedibili al giorno è fissato in quindici unità per utente.

- prese al giorno	L'orario delle prese è il seguente: Lun. – Ven. dalle 8.30 alle 13.30, Lun. – Giov. Dalle 14.30 alle 18.30. Per la consultazione dei catasti l'orario è : lun. – ven. dalle 8.30 alle 13.00, lun. – giov. Dalle 14.30 alle 17.30. Per ciascun prelievo l'utente può chiedere un massimo di tre pezzi, rispettando, giornalmente il limite delle quindici unità.
- esistenza servizio di prenotazione	Non esiste un servizio istituzionalizzato di prenotazione. Tale servizio è stato effettuato, finora, in via eccezionale, per utenti fuori sede che abbiano contattato l'Istituto per telefono al numero 0746/204297 o all'indirizzo di posta elettronica as-ri@beniculturali.it.
- attesa nel caso di presa continua	Il tempo massimo di attesa per il prelievo è di 15 minuti per il materiale che dispone di un adeguato mezzo di corredo; si possono verificare attese più lunghe, la cui causa sarà preventivamente chiarita dall'assistente di Sala, per il materiale che dispone di semplice elenco di consistenza.
- attesa nel caso di orari fissi	
Sale aperte alla fruizione	Per la consultazione sono disponibili, oltre alla Sala di Studio, la sala mappe e la sala catasti, che sono chiuse soltanto il venerdì pomeriggio e la cui pulizia viene svolta in maniera sistematica.
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<ul style="list-style-type: none"> ● Il tempo dell'assistenza coincide esattamente con l'orario delle prese, rispettando, quindi, la pausa pranzo dalle 13.30 alle 14.30 ● In Sala Studio e in Sala Catasti è presente personale qualificato, munito di cartellino identificativo ma non di divisa.
Assistenza di personale qualificato per diversamente	● Non è presente personale specifico per diversamente abili.

abili:	
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa	● Su richiesta il personale è disponibile per facilitare l'accesso e la consultazione per persone diversamente abili.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	L'Archivio di Stato di Rieti dispone di due inventari analitici a stampa dei propri fondi, di alcune guide tematiche e repertori, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato. Circa l'80 % dei fondi conservati dispone di uno strumento di corredo più o meno analitico elaborato dall'Istituto, per la consultazione del quale è sempre possibile richiedere la consulenza dell'assistente di Sala.
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	Un 20% dei fondi dispone di elenchi di consistenza o elenchi di versamento
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	Circa un 60% dei fondi dispone di banche dati o inventario informatizzato, tra i quali tutti gli archivi notarili, gran parte degli archivi giudiziari, fondi amministrativi come la Delegazione Apostolica o la Sottoprefettura di Rieti del Regno d'Italia, fondi catastali, Archivio Storico comunale di Rieti, Archivio delle Corporazioni religiose soppresse, la maggior parte degli archivi privati, sia in deposito che donati e e diversi altri fondi.
Accesso in rete in sede	Esiste accesso in rete in sede; la Sala studio è coperta da rete W-Fi, pw jad 4158.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	
Strumenti e sussidi specifici	
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Presso l'Istituto non è attivo un bookshop.
Caffetteria	Non è presente un servizio di caffetteria dato in gestione. Si dispone di un distributore automatico che è accessibile solo dall'istituto.
Guardaroba	Il guardaroba è gratuito
Deposito oggetti	Il deposito di borse e oggetti è gratuito e obbligatorio.

RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	L'orario delle richieste per fotocopie coincide con l'orario delle prese.
Orario del ritiro	L'orario del ritiro coincide con quello delle prese.
Orario della cassa	L'orario per la riscossione è il medesimo dell'assistenza e del prelievo. Gli importi sono comunicati mediante tariffario e il totale è specificato nella domanda. Si può pagare direttamente ai responsabili della riscossione, ricevendo ricevuta dal bollettino mod. 124 Ragioneria Centrale.
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	La documentazione riproducibile in fotocopia non deve essere antecedente al sec. XIX o rilegata in registri antecedenti al sec. XIX. Per il materiale bibliografico, quello riproducibile in fotocopia non deve superare l'altezza di cm. 28 e il dorso di cm. 3 e deve essere posteriore al 1900. L'autorizzazione alla fotocopie è, comunque, subordinata allo stato di conservazione delle unità archivistiche e al formato di quelle bibliografiche.
- microfilm	
- copie digitali	Gran parte del materiale di pregio dell'Archivio di Stato di Rieti è stato digitalizzato ed è possibile richiedere il riversamento delle immagini digitali su CD. Si eseguono anche scansioni digitali dall'originale. In Sala Studio è a disposizione degli utenti un regolamento sulla fotocopie ed il tariffario emanato dalla Direzione Generale per gli Archivi con Lettera circolare n. 21 del 17/06/2005.
- fotografie	E' possibile eseguire riproduzioni fotografiche digitali con mezzo proprio, nella misura del 15% di ciascuna unità archivistica : il costo, per ogni singola unità di conservazione è di euro 3.
- altre riproduzioni	Si eseguono anche stampe b/n su carta comune da file esistente soltanto per i formati A4 e A3, il cui prezzo è specificato nel tariffario.
Prenotazioni a distanza	Si possono richiedere riproduzioni di documenti segnalati dall'utente per corrispondenza (con fax o lettera o via e-mail).

Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<p>L'Istituto svolge attività espositive e ospita anche settori di mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi che collaborano con l'Istituto stesso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	L'Istituto organizza periodicamente conferenze, convegni, giornate di studio, presentazioni editoriali.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Si pubblicano cataloghi di mostre, inventari o guide, si realizzano pubblicazioni in proprio o si partecipa a pubblicazioni esterne.
Diffusione delle attività/iniziative	I canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee sono i quotidiani, la rete televisiva locale, la cartellonistica con manifesti, striscioni, locandine e inviti, mailing list, comunicazioni sul sito web newsletter, social network.
Risorse aggiuntive	<ul style="list-style-type: none"> • Per le manifestazioni si effettuano anche, per finalità culturali: <ul style="list-style-type: none"> - sponsorizzazioni, - partnership con altri istituti affini, - accordi integrati, - -
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Periodicamente si realizzano delle iniziative rivolte agli istituti scolastici di ogni ordine e grado.
- visite e percorsi tematici	Si organizzano visite guidate, sia per la Sala Studio che per il Laboratorio di cartotecnica, legatoria e restauro.
- laboratori artistici e di	

animazione	
- corsi di formazione per docenti scolastici	Si organizzano corsi di formazione e laboratori per docenti scolastici.
- corsi di formazione per operatori didattici	
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Si portano avanti progetti speciali in convenzione con scuole e università. In particolare con queste ultime si hanno convenzioni (Università degli Studi dell'Aquila, Università della Tuscia, Università degli Studi di Roma "La Sapienza" – Facoltà di Ingegneria - Sede di Rieti).
- altre iniziative	
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le iniziative vengono tempestivamente comunicate sul sito web dell'Istituto.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Si possono richiedere informazioni e documentazione sulle proprie ricerche per posta ordinaria, via fax o per e-mail.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Le banche dati di 25 fondi dell'Istituto sono collegate al SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato)
Accesso ai documenti online	L'indirizzo web è www.asrieti.it , la casella di posta elettronica è as-ri@beniculturali.it .
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	I referenti, per ricerche di studio e amministrative sono: Dott.ssa Mariagiacinta Balducci, casella di posta istituzionale as-ri@beniculturali.it , sig.ra Liana Ivagnes, sig.ra Stefania Sarcona.
Tempi di risposta	I tempi di risposta possono variare, a seconda che la ricerca debba effettuarsi in fondi dotati di mezzo di corredo analitico o meno, fino ad un massimo di giorni 30.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	

Coinvolgimento degli stakeholder	Si stabiliscono protocolli d'intesa e collaborazioni con enti territoriali e associazioni culturali locali al fine di valorizzare il patrimonio culturale conservato.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	L'istituto, per finalità di trasparenza, comunica agli stakeholder i risultati o i progetti tramite conferenze stampa o via internet.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Riguardo al progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto l'impegno è rivolto all'aumento dell'attrattività e all'ampliamento dell'utenza, al fine di favorire la fruizione di cultura sul territorio.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Tra i progetti già programmati c'è il miglioramento della funzionalità di alcuni depositi e uffici e l'adeguamento degli impianti.
- delle strutture	
- delle collezioni	Tra le iniziative si può ricordare il completamento del progetto di digitalizzazione dell'Archivio della Sottoprefettura del Circondario di Cittaducale in collaborazione con l'Archivio di Stato dell'Aquila, il completamento del deposito dell'Archivio Zelli di Leonessa e la revisione o inventariazione di alcuni fondi.
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	L'Istituto programma di volta in volta mostre, eventi e pubblicazioni in relazione a particolari ricorrenze (anniversari o centenari riferiti a fatti o personaggi storici e della cultura).
- altro	
RECLAMI	
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Il cittadino può trasmettere istanze rivolgendosi a questo indirizzo di posta elettronica certificata : mbac-as-ri@beniculturali.it.

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 Mariagiacinta Balducci.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-ri@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0746/481991.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

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-ri@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

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 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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Rieti

Indirizzo Viale Canali 7
Tel. 0746 204297
Fax 0746 481991

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Rieti

Address Viale Canali 7
Phone/fax 0746 204297
E-mail as-ri@beniculturali.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 (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days