



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Sezione di Archivio di Stato di Pescia

Carta della qualità dei servizi

2018 settembre

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 ai seguenti “principi fondamentali”.

☐ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito 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

La Sezione di Archivio di Stato di Pescia (istituita con D.M. 20 gennaio 1959) dipende dall'Archivio di Stato di Pistoia che rappresenta, nella provincia, la Direzione generale Archivi del Ministero per i Beni e le Attività culturali, e svolge funzioni di **tutela** e **conservazione** del patrimonio archivistico pistoiese. All'Archivio di Stato vengono consegnati, tramite versamenti o depositi o donazioni, gli "archivi" dei vari Enti pubblici o privati, delle Istituzioni locali e delle famiglie, ritenuti di rilevante interesse storico. Esso quindi contiene e conserva, nell'insieme, la memoria storica del territorio provinciale di Pistoia.

La Sezione di Archivio di Stato di Pescia ha attualmente la sua sede in Piazza XX Settembre 3, ed ha i seguenti recapiti:

Tel.: +390572 477261

E-mail: as-pt.pescia@beniculturali.it

Web: <http://www.aspistoia.beniculturali.it/index.php?it/164/sezione-di-archivio-di-stato-di-pescia>

I COMPITI E I SERVIZI

Oltre alla **tutela** ed alla **conservazione** dei vari archivi, denominati "fondi archivistici", l'Istituto ha anche i compiti di:

- **riordino** e **inventariazione** del materiale documentario attraverso la descrizione sintetica o analitica di ogni singola unità, nel rispetto del principio di integrità della serie per cui i documenti appartenenti ad un certo nucleo non possono essere separati; si cerca di creare così per ogni fondo archivistico un apposito strumento di consultazione, denominato "inventario", in cui viene indicata anche la "collocazione" della singola unità
- **ricerca storica**, sia da parte del personale interno che da parte di ricercatori, studiosi, utenti in genere che, avvalendosi degli inventari relativi ai diversi fondi archivistici, possono consultare liberamente (ad eccezione degli atti di natura privata per i quali vige una diversa procedura) e gratuitamente i documenti che per il loro contenuto oggettivo costituiscono, tra le altre cose, garanzia di certezza di diritto
- **fruizione** diretta tra gli utenti e il materiale documentario poiché, in quanto bene demaniale, è patrimonio di tutta la collettività pistoiese
- **valorizzazione** di questo patrimonio documentario con mostre, convegni, attività di partecipazione a manifestazioni culturali con altri Enti locali pistoiesi, ma anche valorizzazione di tutte le attività culturali, artigianali o industriali che caratterizzano la provincia di Pistoia
- **diffusione della conoscenza** sia promuovendo l'informazione sulle attività svolte dall'Istituto sia elaborando progetti specifici di didattica, rivolti soprattutto alle scuole di ogni ordine e grado, atti a far conoscere come si ricostruisce la storia attraverso le "fonti" originali

Il referente per la compilazione della Carta è il dott. Massimo Braccini

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO Regolarità e continuità Orario di apertura	<ul style="list-style-type: none">• ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: martedì, giovedì e venerdì ore 8,45-13,45 lunedì e mercoledì ore 8,45-13,45 e ore 14,45-17,45• L'ingresso e ogni tipo di consultazione sono liberi e gratuiti
Giorni di apertura	Tutti i giorni dal lunedì al venerdì ad eccezione delle festività civili e religiose nazionali (aperti anche per il Santo Patrono). Nel periodo estivo, in quello natalizio o in altre occasioni eccezionali l'apertura al pubblico delle Sale può essere limitata alle ore antimeridiane. Le date precise di tali periodi vengono rese note con avvisi scritti distribuiti in Istituto e riportati sulla <i>home</i> del sito internet
Accoglienza	
Sito web	http://www.aspistoia.beniculturali.it/index.php?it/164/sezione-di-archivio-di-stato-di-pescia Il sito è aggiornato periodicamente e sulla <i>home</i> compaiono gli avvisi relativi all'eventuale mancata erogazione di servizi o alla chiusura di sale
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Nella Sala di studio il personale preposto spiega agli utenti le modalità per la fruizione dei vari servizi, li indirizza ai vari strumenti di consultazione e, una volta espletati gli adempimenti di norma, consegna loro il materiale richiesto per la ricerca.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Nella sala di studio sono a disposizione degli utenti gli inventari e gli elenchi dei vari fondi archivistici conservati presso l'Istituto; nella pubblicazione Guida generale degli Archivi di Stato italiani (di quattro volumi complessivi), a cura del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, Roma, 1981-1994, alle pp. 787-800 del terzo volume vengono elencati cronologicamente e sintetizzati in modo scientifico tutti i fondi custoditi nell'Istituto pistoiese (l'elenco dei fondi però è aggiornato solo fino al 1980). Nella stessa sala sono a disposizione i materiali informativi della Rete Documentaria della Provincia di Pistoia e quelli trasmessi da altri Istituti e Associazioni culturali (prevalentemente in lingua italiana)
- presenza di segnaletica interna	Sì
- presenza di segnaletica esterna	No
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	100% di sale/spazi/servizi al pubblico sono accessibili con l'aiuto del personale interno

FRUIZIONE

Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile:

- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione

Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili salvo che non siano in cattivo stato di conservazione o al restauro; di questi è affisso l'elenco aggiornato in sala studio. Fanno eccezione quelli coperti da riservatezza ai sensi della vigente legislazione ed in particolare degli artt. 122-127 del Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. L.vo 22 gennaio 2004, n. 42), per i quali la consultazione può essere autorizzata solo dal Ministero dell'Interno, previa domanda da indirizzare direttamente all'Ufficio Territoriale del Governo di Pistoia, secondo la procedura dettata dall'art. 123 del suddetto Codice e dell'art. 10 del Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi storici.

La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotoriproduzione i documenti qualora il loro stato di conservazione lo consigli

- capacità ricettiva

- In Sala studio sono disponibili n. 8 posti a sedere e 4 prese elettriche per PC portatili

- In Sala lettura n. 2 posti a sedere

- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno

- Sala di studio: per le ricerche storiche possono essere richieste fino a 5 unità archivistiche (registri, buste o filze), o 15 documenti sciolti, al giorno

- Sala lettura: per le ricerche catastali possono essere richieste fino a 10 unità archivistiche al giorno

- Biblioteca: si possono richiedere in lettura fino a n. 5 libri al giorno (periodici, monografie, estratti); se l'utente ha in carico anche documenti d'archivio, i pezzi cumulativamente potranno essere al massimo 7

- prese al giorno

I pezzi vengono consegnati ai richiedenti nello stesso giorno della richiesta. Se la consultazione si protrae per più giorni, i pezzi possono restare a disposizione degli utenti su appositi scaffali di deposito. Si aspetta fino a quindici giorni dall'ultima consultazione prima che i pezzi in deposito vengano rimessi a posto

- esistenza servizio di prenotazione

Per studiosi fuori sede, per persone con disabilità e per casi particolari è possibile prenotare sia documenti archivistici che libri della biblioteca interna prendendo accordi direttamente col personale addetto alle Sale

- attesa nel caso di presa continua

Dai 5 ai 20 minuti.

Il materiale archivistico è conservato tutto in sede e non ci sono giorni di attesa

Sale aperte alla fruizione

- 2

- Pulizia delle sale in maniera sistematica 3 volte la settimana

Illuminazione	L'illuminazione predisposta è sufficiente e sono disponibili lampade a luce ultravioletta per la lettura dei documenti con scritture evanite
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"> • Su richiesta quando non presente in via continuativa, copre circa il 70% dell'orario di apertura • Il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	No
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	<ul style="list-style-type: none"> • Cfr. l'elenco fondi sul sito web dell'Archivio: http://www.aspistoia.beniculturali.it/index.php?it/180/elenco-dei-fondi (per la maggior parte dei quali è disponibile l'inventario on line), la scheda relativa alla Sezione di Archivio di Stato di Pescia del SIAS, Sistema Informativo degli Archivi di Stato: http://sias.archivi.beniculturali.it/cgi-bin/pagina.pl?RicVM=indice&RicSez=fondi&RicProgetto=as-pistoia-pescia e le Mappe del Vecchio catasto sul sito Castore della Regione Toscana: http://web.rete.toscana.it/castoreapp/ • Circa il 50% dei fondi archivistici conservati nell'Istituto è dotato di strumenti analitici, quali gli inventari.
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Circa il 50% dei fondi archivistici conservati nell'Istituto è dotato di strumenti non analitici quali inventari sommari, elenchi di consistenza o di versamento
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Circa il 75% dei fondi archivistici conservati nell'Istituto è dotato di banche dati realizzate con il software Arianna
Accesso in rete in sede	No
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	No
Strumenti e sussidi specifici	No

SERVIZI AGGIUNTIVI

Ampiezza

Bookshop	No
Caffetteria	No
Guardaroba	No
Deposito oggetti	No

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

Orario delle richieste	Durante l'orario di apertura al pubblico
Orario del ritiro	Durante l'orario di apertura al pubblico
Orario della cassa	Il pagamento si effettua al momento della richiesta direttamente al personale dell'Istituto, che rilascia all'utente la relativa ricevuta

Ampiezza

Possibilità di effettuare: - fotocopie	<ul style="list-style-type: none">• Limitate esclusivamente al materiale bibliografico ed escluso per la documentazione archivistica. Sono esclusi dalla riproduzione anche gli inventari non editi e le tesi di laurea• Modalità e tempi di attesa si concordano direttamente con il personale addetto.
- microfilm	No
- copie digitali	Riversamento di immagini digitali (in formato JPEG, da banca dati esistente)
- fotografie	Effettuabili direttamente dallo studioso a mano libera dal posto di lavoro e senza uso del flash
- altre riproduzioni	Noleggio di copie (stampe, mappe catastali)
Prenotazioni a distanza	Solo per il materiale di cui l'Archivio possiede le riproduzioni

Fedeltà

Conformità alle caratteristiche dell'originale	Si possono rilasciare riproduzioni autentiche conformi al 100% all'originale, con marca da bollo
------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

VALORIZZAZIONE

Ampiezza

Mostre	<ul style="list-style-type: none">• Si svolgono attività espositive e/o si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi• L'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi	L'Istituto organizza conferenze, incontri, presentazioni editoriali, ecc.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	No

Diffusione delle attività/iniziative La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, il sito web dell'Istituto e quello del Ministero (<http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/EventiCulturali/index.html>)

Risorse aggiuntive L'Istituto mette in essere accordi con altre istituzioni affini e con associazioni culturali per finalità di mostre e altre iniziative

Altro

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziative: Incontri didattici, generici o specialistici, rivolti alle scolaresche di ogni ordine e grado. Gli insegnanti possono prenotare una visita guidata alla Sezione dove il personale qualificato preposto, oltre a far visitare i locali dell'Istituto e i depositi, offre una lezione di archivistica, adeguandosi di volta in volta ai livelli intellettivi e alle richieste degli ospiti, con la presentazione di varie tipologie di documenti

- visite e percorsi tematici Visite guidate all'edificio rivolte a tutti in occasione delle aperture straordinarie

- corsi di formazione per docenti scolastici No

- corsi di formazione per operatori didattici No

- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università No

- altre iniziative

Evidenza

Interventi di diffusione mirata delle iniziative La diffusione delle iniziative avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, il sito web dell'Istituto e quello del Ministero (<http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/EventiCulturali/index.html>)

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata Gli studiosi possono usufruire di un servizio di ricerca a distanza tramite lettera o e-mail a cui il Direttore stesso dell'Archivio risponderà con lo stesso mezzo entro massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta

Strumenti di ricerca fruibili a distanza

- Elenco fondi sul sito web dell'Archivio:
<http://www.aspistoia.beniculturali.it/index.php?it/180/elenco-dei-fondi>, per la maggior parte dei quali è disponibile l'inventario on line;

- SIAS, Sistema Informativo degli Archivi di Stato:
<http://sias.archivi.beniculturali.it/cgi-bin/pagina.pl?RicVM=indice&RicSez=fondi&RicProgetto=as-pistoia-pescia>

Catalogo bibliografico della Rete documentaria provinciale:
<http://biblio.comune.pistoia.it/library/Pistoia-Arch-di-Stato>

Accesso ai documenti online

Mappe del Vecchio catasto sul sito Castore della Regione Toscana:
<http://web.rete.toscana.it/castoreapp/>

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti

Dott. Massimo Braccini

Tempi di risposta

Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder

Accordi e convenzioni con altri organi periferici dello Stato, con enti territoriali, con associazioni culturali e con soggetti privati per finalità di tutela e di valorizzazione.
In particolare partecipazione alla Rete documentaria provinciale:
<http://biblio.comune.pistoia.it/>

Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività

La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, il sito web dell'Istituto e quello del Ministero (<http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/EventiCulturali/index.html>)

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Obiettivi di miglioramento

Compatibilmente con gli annuali finanziamenti ministeriali l'Istituto è impegnato ad effettuare il miglioramento dell'attrattività, l'ampliamento del pubblico, ecc.

Iniziative finalizzate al miglioramento:
- delle strutture

L'adeguamento normativo degli impianti è programmato e in attesa del finanziamento

- delle collezioni

L'acquisizione di nuovi fondi archivistici per versamenti o depositi è ancora possibile per fondi di piccole dimensioni in relazione alla disponibilità di scaffalature libere residue

- dei servizi L'Istituto a richiesta concede in uso spazi per mostre e iniziative culturali varie
- delle attività di valorizzazione Annualmente vengono programmate iniziative di valorizzazione (mostre, conferenze, ecc.), da soli e in collaborazione con enti territoriali, con associazioni culturali e con soggetti privati
- altro

RECLAMI

Reclami Modulo da richiedere in Sala di studio o scaricabile dal sito web, da consegnare o inviare al Direttore dell'Archivio di Stato via e-mail (as-pt@beniculturali.it; as-pt.pescia@beniculturali.it), PEC (mbac-as-pt@mailcert.beniculturali.it) o per posta: Piazzetta delle Scuole Normali, 2 - 51100 Pistoia; Piazza XX Settembre, 3 - 51017 PESCIA (PT)

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 il Direttore, dott.ssa Antonietta Saluzzi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili in Sala di studio, da riconsegnare poi al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail ai seguenti indirizzi: as-pt@beniculturali.it; as-pt.pescia@beniculturali.it mbac-as-pt@mailcert.beniculturali.it (solo per i possessori di casella di posta certificata).

I reclami e le proposte saranno oggetto di attenta analisi e l'Istituto, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, inserirà, quale prova di attenzione, il nominativo nella propria mailing list degli eventi organizzati durante l'anno.

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 i seguenti indirizzo di posta elettronica as-pt@beniculturali.it, as-pt.pescia@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi moduli disponibili in Sala di studio o scaricabili dal sito web. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente i moduli riconsegnati.

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 per i BENI e le ATTIVITA' CULTURALI

Sezione di Archivio di Stato di Pescia

Indirizzo: Piazza XX Settembre, 3 - 51017 PESCIA (PT)

as-pt.pescia@beniculturali.it

Tel. +390572477261

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 _____ E-MAIL _____

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 per i BENI e le ATTIVITA' CULTURALI

Sezione di Archivio di Stato di Pescia

Indirizzo: Piazza XX Settembre, 3 - 51017 PESCIA (PT)

as-pt.pescia@beniculturali.it

Tel. +390572477261

MODULO DI GRADIMENTO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ E-MAIL _____

GRADO DI SODDISFAZIONE PER I SERVIZI RESI

- Eccellente
- Ottimo
- Buono
- Altro _____

CONSIGLI O OSSERVAZIONI DA SEGNALARE

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 alla presente segnalazione e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

MINISTERO per i BENI e le ATTIVITA' CULTURALI

Sezione di Archivio di Stato di Pescia

Address: Piazza XX Settembre, 3 - 51017 PESCIA (PT)

E-mail: as-pt.pescia@beniculturali.it

Phone: +390572477261

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