



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali 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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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 Museo/Luogo della cultura si adopera 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 comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

Area Geografica	Regione
Centro	Emilia-Romagna
Indirizzo	
Piazzetta San Bernardino n.1	
Città	Cap
Rimini	47921
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Rimini	AS-RN
Sito Web	Email
https://archiviodistatorimini.cultura.gov.it	as-rn@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Pamela Stortoni	0541784474

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1972

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Rimini nacque con D. M. del 27 marzo 1972 e venne inaugurato il 1° giugno 1978 quale Sezione distaccata dell'Archivio di Stato di Forlì. La sede originaria era ubicata nel Palazzo Agolanti-Pedrocca, in piazza Ferrari a Rimini, presso la sede dell'ex Banca d'Italia. In seguito all'istituzione della Provincia di Rimini nel 1995, e al successivo decreto ministeriale 24 maggio 1997, l'Archivio assunse autonomia giuridica ed amministrativa e venne trasferito nella sede attuale, più moderna e ampia, in grado di accogliere il materiale archivistico di nuova competenza. La sede, aperta al pubblico dal gennaio 1999, è ubicata all'interno di un edificio settecentesco vicino alla chiesa e al convento francescano di San Bernardino, nell'omonima piazza.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

L'Archivio di Stato di Rimini è uno dei cento Archivi di Stato che operano sul territorio nazionale (uno per ogni capoluogo di provincia) e che dipendono dal Ministero della cultura. Esso conserva la documentazione prodotta dalle istituzioni preunitarie e da quelle statali post-unitarie comprese, in genere, nel territorio della provincia, nonché archivi di enti pubblici, di famiglie, di persone, di associazioni e di altri organismi privati che rivestono un interesse storico particolarmente importante. Gran parte del patrimonio archivistico proviene dai fondi antichi della Biblioteca civica Gambalunga, fra questi il fondo delle Pergamene, il fondo notarile e l'Archivio storico comunale preunitario. L'Archivio, oltre a garantire la conservazione, la valorizzazione e la fruizione del proprio patrimonio documentario, ospita e promuove manifestazioni ed eventi culturali collaborando con gli istituti culturali della città e del territorio.

Missione

L'Archivio di Stato di Rimini, che ha competenza sul territorio provinciale, provvede istituzionalmente alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario, alla gestione dei servizi al pubblico, all'attività didattica e di formazione e svolge la sorveglianza sugli archivi degli uffici statali della provincia ai fini del loro versamento. L'Archivio conserva la

documentazione relativa alla memoria storica della città e della provincia riminese, a seconda del mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo:

- gli archivi prodotti dalle amministrazioni pre-unitarie e gli archivi prodotti dagli uffici statali post-unitari della provincia di Rimini;
- gli archivi delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero confiscati dallo Stato;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- archivi non statali depositati, donati o acquistati.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Rimini garantisce, attraverso il servizio di sala di studio, la libera consultazione dei fondi archivistici conservati, ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione, di quelli sprovvisti di mezzi di corredo e di quelli in corso di restauro, riordino e/o inventariazione. Gli utenti dispongono inoltre di una ricca biblioteca interna a supporto delle ricerche documentarie e di una serie di altri servizi accessori alla fruizione quali il servizio di fotocopie dei documenti.

Per reperire le prime informazioni sui fondi documentari è necessario consultare le banche dati del patrimonio documentario, SIAS, Guida Generale degli Archivi di Stato e Sistema Archivistico Nazionale. L'elenco del patrimonio conservato è inoltre disponibile sul sito web istituzionale <https://archiviodistatorimini.cultura.gov.it/patrimonio-documentario>. Presso l'Archivio di Stato di Rimini è infine disponibile il servizio di ricerca per corrispondenza.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

1

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Genny

Cognome

Campedelli

Qualifica

Assistente amministrativo

Telefono

0541784474

Email

genny.campedelli@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

lunedì mercoledì venerdì dalle 8.15 alle 13.45, martedì e giovedì dalle 8.15 alle 17.15

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6-9

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
Sì	Chiuso: sabato, domenica, festività civili e religiose, 14 ottobre (solennità di san Gaudenzio patrono di Rimini).
Numero di giorni di apertura annua	Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi
245	Sì
Presenza di social media	Il museo è presente in altri siti web
Sì	No
Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale	Biglietteria
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Ingresso libero, senza emissione di biglietto
Acquisto del biglietto	Tempi di attesa per l'acquisto in sede
<ul style="list-style-type: none"> Acquisto non previsto 	Acquisto non previsto
Possibilità di prenotazione	Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)
Sì	No
Modalità di prenotazione	Tempi di attesa per l'accesso
<ul style="list-style-type: none"> In sede Telefonica Per mail 	0-15'
Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa	Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie
No	Meno di 15'
Informazione e orientamento: punto informativo	Disponibilità di materiale informativo gratuito
In prossimità dell'ingresso	No
Segnaletica interna	Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica
<ul style="list-style-type: none"> Mappe di orientamento Segnaletica di sicurezza 	<ul style="list-style-type: none"> Sì
Completa di denominazione e orari di apertura	Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)
Sì	<ul style="list-style-type: none"> No
Parcheggio riservato	Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala
No	<ul style="list-style-type: none"> Che parlano inglese o in altre lingue In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche	Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente
Sì	100%
Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente	Personale dedicato
100%	Sì
Personale dedicato	Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili
<ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza 	<ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe • Ascensore
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione	Sale aperte
100%	1
In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili	Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato
sala studio	Sì
Pulizia delle sale	
<ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana 	
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	Spazi comunque visitabili
< 50%	sala studio
Spazi dedicati alla comunicazione	Zone di sosta
<ul style="list-style-type: none"> • Sala conferenze 	No
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
No	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli
Sì	No
Schede mobili	Didascalie: percentuale sale ove presenti
No	25%
Guide brevi	Materiale informativo/brochure/depliant
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Catalogo generale	Audioguide
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Ove esistente, specificare orario	Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive
no	<ul style="list-style-type: none"> • Non presenti
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente
Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Nessuna
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da

manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	soggetti terzi
Sì	Sì
Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Precisare quali
Sì	Domenica di carta, Giornate Europee del Patrimonio, Rassegna "Quante storie nella Storia".
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
No	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Aree tematiche Pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> Editate in proprio 	<ul style="list-style-type: none"> Storia Altro/specificare
Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare	Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee
cataloghi mostre documentarie	<ul style="list-style-type: none"> Sito web Quotidiani Cartellonistica Mailing list Newsletter Social network
Risorse aggiuntive	Accordi e convenzioni
<ul style="list-style-type: none"> Diritti di riproduzione 	<ul style="list-style-type: none"> Partnership con altri istituti
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Sì	<ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> No 	<ul style="list-style-type: none"> No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> No
Altre iniziative	Altre iniziative/descrizione
<ul style="list-style-type: none"> Altre iniziative/descrizione 	Presentazione volumi, aperture straordinarie, mostre storico-documentarie
Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Gestione diretta	NO
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario	Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web
NO	Sì
Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Quotidiani • Sito web • Mailing list • Newsletter • Social network 	

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione	Orario
<ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve 	L-M-V8.15/13.45;M-G 8:15/17:15
Numero di opere inventariate	Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute
NON DISPONIBILE	> 50%
Numero di opere esposte	Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute
0 i documenti vengono esposti solo temporaneamente in occasione di mostre	< 50%
Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • < 50%
Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultabili in sede
Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto	Disponibilità di: pubblicazioni
<ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì

Servizi specialistici

Depositi
<ul style="list-style-type: none"> • No

Archivio	Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	lunedì, mercoledì, venerdì: 8:15-13:45 martedì, giovedì: 8:15-17:15
Biblioteca	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Fototeca	
<ul style="list-style-type: none"> • No 	
Rapporti con il territorio	
Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto	Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio
Sì	Sì
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, realizzando esposizioni temporanee 	
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì, con enti e istituzioni culturali 	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
No	No
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No	No
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:	
<ul style="list-style-type: none"> • Enti territoriali • Associazioni culturali • Università e istituti di formazione • Biblioteche e archivi 	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	
<ul style="list-style-type: none"> • Social network • Sito web 	
Obiettivi di miglioramento	
Indicare sinteticamente il progetto culturale	

complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Si intende migliorare l'efficacia e l'efficienza di servizi, attraverso: implementazione di informazioni su sito web e canali social e di attività (mostre, convegni, etc..) atte ad attirare un bacino di utenti sempre più ampio e variegato, aumentando, secondo le risorse disponibili, attrattività e fruibilità dell'Istituto; attività di aggiornamento e revisione delle schede dei fondi archivistici.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Miglioramento dell'accessibilità degli spazi.
Monitoraggio dell'efficienza degli impianti.
Ricerca di spazi più ampi per i depositi di materiale archivistico e per la loro consultazione.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Acquisto di scanner planetario da tenere in sala studio, utilizzabile anche dagli utenti.
Digitalizzazione degli strumenti di ricerca al fine di favorire e velocizzare le operazioni di consultazione dei materiali da parte dell'utenza.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Accrescimento del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti.
Incremento della fruibilità dei fondi documentari attraverso interventi di riordino e inventariazione.
Prosecuzione del riordinamento fisico e catalogazione informatizzata dei volumi della Biblioteca d'Istituto.
Progetti di restauro dei i beni archivistici.

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Promozione dell'attività didattica rivolta al mondo della scuola di ogni ordine e grado, all'università e agli ambienti culturali cittadini.
Organizzazione, in proprio e in collaborazione con altre istituzioni, di conferenze eventi, mostre e incontri aperti a tutta la cittadinanza.

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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi. Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato. L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento. Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di customer satisfaction

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

ARCHIVIO DI STATO DI RIMINI

Tel

0541784474

Indirizzo / Address

Piazzetta San Bernardino n.1

Email

as-rn@cultura.gov.it