



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 | Marche |
| Indirizzo | |
| Via Castracane n. 3 - 61032 Fano (PU) | |
| Città | Cap |
| Fano | 61032 |
| Denominazione | |
| Sezione di Archivio di Stato di Fano | |
| Sito Web | Email |
| https://asfano.cultura.gov.it/ | nicola.buompane@cultura.gov.it |
| Responsabile | Telefono |
| Dott.ssa Sara Cambrini | 0721801219 |

Caratteristiche essenziali

| | | |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Tipo di gestione | Natura giuridica-istituzionale | Anno di Istituzione |
| Diretta | Statale | 1955 |

Notizie storiche

Istituita come Sottosezione di Archivio di Stato di Fano con d.m. 3 dicembre 1955, ebbe da sempre sede nei locali di un edificio monumentale appartenenti all'ex monastero dei Padri dell' Oratorio di San Filippo Neri, Congregazione fondata a Fano nei primi anni del 1600 da Girolamo Gabrielli, esponente di una nobile famiglia fanese. L'edificio, nel 1808, finì nel possesso del Demanio, ma al ritorno del governo pontificio, fu restituito ai Padri dell'Oratorio che lo conservarono fino al 1861 quando i beni delle Corporazioni religiose furono soppressi e il Municipio di Fano ne rivendicò e ne ottenne la piena e legale proprietà.

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

La Sezione di Archivio di Stato di Fano è un istituto culturale che raccoglie, inventaria e conserva documenti originali di interesse storico e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca (Codice dei Beni Culturali Dlgs. 42/2004, art. 101, comma 2, lettera c).

All'interno sono conservati gli archivi degli Stati italiani preunitari e i documenti degli organi giudiziari e amministrativi dello Stato unitario presenti nel territorio di competenza e relativi agli affari esauriti da oltre 30 anni. Le liste di leva e di estrazione sono invece versate settant'anni dopo l'anno di nascita della classe cui si riferiscono, mentre gli archivi notarili versano gli atti notarili ricevuti dai notai che cessarono l'esercizio professionale anteriormente all'ultimo centennio.

Missione

La Sezione di Archivio di Stato di Fano è un organo periferico del Ministero della cultura, alle dipendenze della Direzione Generale per gli Archivi. Quest'ultima ha il compito di amministrare, in attuazione dell'art. 9 della Costituzione e del Codice dei beni culturali e del paesaggio (Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42), il patrimonio archivistico italiano, assicurandone la conservazione, la tutela, la fruizione pubblica e la valorizzazione. Nell'Archivio di Stato si custodisce, a fini culturali e di certezza del diritto, nuclei documentari frutto dell'attività svolta da soggetti pubblici o privati (enti, uffici, persone giuridiche o fisiche)

durante il loro funzionamento o la loro vita. Tali documenti sono la testimonianza più diretta ed efficace ai fini della ricerca storica, per la quale svolgono un inesauribile ed imprescindibile ruolo di fonti primarie. Per promuoverne la conoscenza e lo studio, l'Archivio organizza laboratori didattici, mostre e convegni.

Compiti e servizi

- Sala di studio
- Servizi di fotocoproduzione
- Autorizzazione alla pubblicazione
- Biblioteca
- Ricerche 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

Nicola

Cognome

Buompane

Qualifica

Assistente Amministrativo Gestionale

Telefono

0721801219

Email

nicola.buompane@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

08:00 - 14:00 (lunedì e mercoledì) | 08:00 -17:30 (martedì e giovedì)

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.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 | Tutti i sabati, le domeniche e i giorni festivi. |
| Numero di giorni di apertura annua | Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi |
| 256 | Si |
| Presenza di social media | Il museo è presente in altri siti web |
| Si | No |
| Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale | Biglietteria |
| Si | <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) |
| Si | No |
| Modalità di prenotazione | Tempi di attesa per l'accesso |
| <ul style="list-style-type: none"> 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 Segnali sui percorsi e i servizi Segnaletica di sicurezza | <ul style="list-style-type: none"> No |
| Completa di denominazione e orari di apertura | Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini) |
| Si | <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"> Muniti di cartellino identificativo 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 |
| < 50% | Sì |
| Personale dedicato | Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili |
| <ul style="list-style-type: none"> • Addetti alla vigilanza • Amministrativi • Volontari | <ul style="list-style-type: none"> • Scivoli/rampe |

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 |
| 1 sala studio | No |
| 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% | 1 sala studio |
| Pulizia degli spazi esterni (ove presenti) | Spazi dedicati alla comunicazione |
| <ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana | <ul style="list-style-type: none"> • Centro visitatori |
| Zone di sosta | Area Wi-Fi |
| Sì | Solo interna |
| Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative | Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico |
| Sì | Sì |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza | Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative |
| Sì | No |
| Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza | Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi |
| | |

| | |
|---|--|
| Sì | Sì |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli | Schede mobili |
| No | No |
| Didascalie: percentuale sale ove presenti | |
| 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"> Non presenti |
| 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 |
| Non esistente. | <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 | Non presente |
| 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 manifestazioni espositive organizzate da altri istituti | Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi |
| Sì | No |
| Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo | Precisare quali |
| Sì | -Giornate Europee del patrimonio. -Domeniche di carta. |
| 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"> • Arte • Storia |
| Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee | Risorse aggiuntive |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Cartellonistica • Mailing list • Social network | <ul style="list-style-type: none"> • Diritti di riproduzione • Progetti europei |
| Accordi e convenzioni | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti • Volontariato | |
| Educazione e didattica | |
| Servizi educativi | Didattica affidata in concessione |
| No | No |
| Attività di alternanza scuola/lavoro | Visite e percorsi tematici |
| No | <ul style="list-style-type: none"> • No |
| 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"> • No | <ul style="list-style-type: none"> • No |
| Altre iniziative | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione | |
| Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato | Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: |

| | |
|--|---|
| Gestione diretta | orario Non è possibile. |
| 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 |
| No. | |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Mailing list • Social network • Pieghevoli | |

Documentazione su beni conservati

| Possibilità di consultazione | Orario |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Lu • Ma • Me • Gio • Ve | 8-14(lun-mer) 8-17:30(mar-gio) |
| Numero di opere inventariate | Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute |
| 26785 | > 50% |
| Numero di opere esposte | Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute |
| 0 | < 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% • Consultabili in sede • Disponibili on-line | <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"> • < 50% |
| 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"> • Si |

Servizi specialistici

| | |
|--|---|
| Depositi | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | Non accessibili al pubblico. |
| Archivio | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | <ul style="list-style-type: none"> - Lunedì e mercoledì dalle 08:00 alle 14:00 - Martedì e giovedì dalle 08:00 alle 17:30 |
| Biblioteca | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | <ul style="list-style-type: none"> - Lunedì e mercoledì dalle 08:00 alle 14:00 - Martedì e giovedì dalle 08:00 alle 17:30 |
| 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 | È in fase di studio |
| 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 | |
| Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Mailing list | |

- 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.)

La Sezione di Archivio di Stato di Fano amplierà notevolmente i suoi spazi con il trasferimento in una nuova sede. Saranno allora disponibili più numerose e comode postazioni per il pubblico, una sala conferenze, nuovi spazi espositivi.

Sono in corso inoltre importanti progetti di Digitalizzazione della documentazione archivistica

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.)

.E' in corso di pubblicazione sul Portale Archivio digitale il Progetto di Digitalizzazione dei Codici malatestiani, una serie di 113 registri e una busta miscellanea (1367-1463) testimonianza unica della dominazione dei Malatesti sulla città di Fano.

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

.

Altro

.

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

.E' in programma il trasferimento della documentazione conservata in via Castracane nella nuova sede di Palazzo Nolfi in via Arco d'Augusto 81.

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.)

L'inaugurazione della nuova sede prevista per il 2025 sarà l'occasione per indire un ciclo di conferenze dedicate alla presentazione degli ultimi studi condotti da archivisti e studiosi locali a partire dai documenti della Sezione di Fano.

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

Sezione di Archivio di Stato di Fano

Tel

0721801219

Indirizzo / Address

Via Castracane n. 3 - 61032 Fano (PU)

Email

as-pu.fano@cultura.gov.it