



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 Piano Santa Lucia, 11 - 61029 Urbino (PU)	
Città	Cap
Urbino	61029
Denominazione	
Sezione di Archivio di Stato di Urbino	
Sito Web	Email
https://asurbino.cultura.gov.it	as-pu.urbino@cultura.gov.it
Responsabile	Telefono
Dott.ssa Sara Cambrini	07222621

Caratteristiche essenziali

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

Notizie storiche

Il decreto ministeriale del 19 agosto 1955 istituì in Urbino una Sottosezione di Archivio di Stato, trasformata poi in Sezione di Archivio di Stato con decreto ministeriale del 10 luglio 1965. Situato, fin dalla sua istituzione, in due inidonei saloni del palazzo ducale, sede dell'archivio notarile, l'istituto dal giugno del 1978 si trasferì al primo piano di Palazzo Corboli; dal 2007 ha la sua sede in Piano Santa Lucia, occupando una parte degli spazi complesso scolastico Giovanni Pascoli.

A differenza della Sezione di Fano, l'archivio che costituì il nucleo attorno al quale vennero ad aggregarsi gli altri fondi non fu quello comunale, da varie decine di anni depositato alla biblioteca universitaria, ed ivi inventariato ma l'archivio notarile.

La sezione è priva del materiale più antico. Infatti l'archivio dei duchi di Urbino è conservato attualmente presso l'Archivio di Stato di Pesaro (vedi Ducato di Urbino), presso l'Archivio di Stato di Firenze (vedi Diplomatico, Archivi sig

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

La Sezione di Archivio di Stato di Urbino 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 Urbino 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

07222621

Email

nicola.buompane@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

08:00 - 14:00 (lun-mer-gio-ven-sab) | 08:00 - 17:30 (mar)

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

6

Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Me
- Gio

	<ul style="list-style-type: none"> • Ve • Sa
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura
No	Tutte 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
304	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)
Sì	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)
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"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • Montascale
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
No	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	Monitoraggio e manutenzione periodici delle

climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza	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"> • 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
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/iniziative. 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
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"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Altre iniziative	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	

<p>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</p> <p>Gestione diretta</p>	<p>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</p> <p>09:00 - 13:00</p>
<p>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario</p> <p>No.</p>	<p>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</p> <p>No</p>
<p>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</p> <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 • Sa 	<p>8:15-14:00 08:15-17:30 (mar)</p>
<p>Numero di opere inventariate</p> <p>53334</p>	<p>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</p> <p>> 50%</p>
<p>Numero di opere esposte</p> <p>0</p>	<p>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</p> <p>< 50%</p>
<p>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • > 50% • Consultabili in sede • Disponibili on-line 	<p>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 50%
<p>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<p>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 50%
<p>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 50% 	<p>Disponibilità di: pubblicazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Non accessibili al pubblico.

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

- Dalle 08:15 alle 14:00 (lun-mer-gio-ven-sab)

- Dalle 08:15 alle 17:00 (mar)

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

- Dalle 08:15 alle 14:00 (lun-mer-gio-ven-sab)

- Dalle 08:15 alle 17:00 (mar)

Fototeca

- No

Rapporti con il territorio**Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, realizzando esposizioni temporanee

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con enti e istituzioni culturali

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

No

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

È in fase di studio

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

No

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- 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 Urbino ha costanti rapporti con l'Università degli Studi di Urbino che riguardano diversi progetti, tra i quali Textus invisibilis, sullo studio dei frammenti manoscritti in Archivio di Stato.

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 programma il trasferimento della Sezione di Urbino in una nuova sede con spazi più ampi per il pubblico e per le esposizioni.

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 corso, in collaborazione con l'Archivio di Stato di Firenze, un progetto di digitalizzazione del fondo Ducato di Urbino (XV-XVIII), conservato presso l'Archivio di Stato di Firenze, che permetterà agli studiosi di consultare da remoto, tramite la piattaforma Archivio Digitale, le carte prodotte dai Duchi di Urbino che, per complicate vicende dinastiche, sono state trasferite a Firenze.

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.)

La Sezione di Urbino intrattiene rapporti molto fecondi con l'Università, la scuola, e le istituzioni del territorio, ospitando e proponendo eventi dedicati alla fruizione e valorizzazione del ricco patrimonio archivistico conservato nella Sezione di Archivio di Stato

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 Urbino

Tel

07222621

Indirizzo / Address

Via Piano Santa Lucia, 11 - 61029 Urbino (PU)

Email

as-pu.urbino@cultura.gov.it