



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 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 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 | Sardegna |
| Indirizzo | |
| VIA GALLURA 2 | |
| Città | Cap |
| CAGLIARI | 09125 |
| Denominazione | Acronimo |
| ARCHIVIO DI STATO DI CAGLIARI | AS-CA |
| Sito Web | Email |
| https://www.archiviostatocagliari.org | enrico.trogu@cultura.gov.it |
| Responsabile | Telefono |
| ENRICO TROGU | 070665772 |

Caratteristiche essenziali

| | | |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Tipo di gestione | Natura giuridica-istituzionale | Anno di Istituzione |
| Diretta | Statale | 1927 |

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Cagliari è un organo periferico del Ministero della Cultura, Direzione Generale Archivi. Si ricollega all'istituzione dell'archivio generale del Regno di Sardegna disposto da Alfonso IV, re d'Aragona, nel 1332. Mantenne questa funzione nei secoli successivi, e in seguito alla "fusione" della Sardegna con il Piemonte nel 1847, e quindi con la cessazione delle antiche magistrature autonome, furono versate nel Regio Archivio le carte provenienti dagli uffici soppressi, appartenenti al periodo della dominazione sabauda, che si aggiunsero a quelle del periodo aragonese-spagnolo. Il mutamento politico comportò la sostituzione degli antichi uffici isolani con quelli in vigore sulla terraferma e di conseguenza l'Archivio si trasformò da generale in provinciale. Nel 1874 fu posto alle dipendenze del Ministero dell'Interno. Dal 1975 passa, come tutti gli altri Archivi di Stato, sotto la competenza del Ministero per i beni culturali e ambientali.

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

L'Archivio di Stato di Cagliari, in quanto Istituto conservatore degli archivi centrali degli stati preunitari, rappresenta una delle più importanti fonti per la storia della dominazione iberica della Sardegna, e le successive vicende che portarono il Regno di Sardegna a passare sotto il controllo dei Savoia, fino all'istituzione del Regno d'Italia. In questo senso, è collegato non solo alla storia nazionale italiana, ma anche a quella della Corona d'Aragona e del Regno di Spagna.

Missione

L'Archivio di Stato di Cagliari provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario; alla gestione dei servizi al pubblico e all'attività di formazione. Favorisce il potenziamento della fruizione documentaria con mostre, conferenze ed eventi culturali promossi dall'Archivio. Esercita attività di vigilanza sugli archivi statali tramite le commissioni di sorveglianza e di scarto ai fini del versamento della documentazione in Archivio di Stato. Svolge attività di formazione attraverso la scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica e le lezioni didattiche tenute per le scuole, l'Università e le associazioni culturali. Offre consulenza alle pubbliche amministrazioni.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Cagliari conserva gli archivi prodotti dalle amministrazioni dello Stato pre-unitario e dagli uffici statali postunitari della provincia di Cagliari; gli archivi notarili decorsi cento anni dalla cessazione dell'attività del notaio; archivi privati, di enti pubblici, degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse. Dispone di sala di studio, biblioteca, servizi di fotoreproduzione e didattico, sistemi informativi online e sale mostre e convegni.

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**

ENRICO

Cognome

TROGU

Qualifica

DIRETTORE

Telefono

070665772

Emailenrico.trogu@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

8:15-13:45|8:15-17:15

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

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

GIORNI FESTIVI; SANTO PATRONO (30 OTTOBRE)

Numero di giorni di apertura annua

253

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

| | |
|--|---|
| Presenza di social media | Il museo è presente in altri siti web |
| Si | Si |
| 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 gratuito |
| 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"> 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"> Segnaletica di sicurezza | <ul style="list-style-type: none"> No |
| Completa di denominazione e orari di apertura | Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini) |
| No | <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 |
| No | < 50% |
| Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente | Personale dedicato |
| < 50% | No |

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

Fruizione**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

< 50%

Sale aperte

1

In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili

SALA DI STUDIO

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

No

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**Percentuale di mq fruibili sul totale**

< 50%

Spazi comunque visitabili

SALA DI STUDIO

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Meno di una volta a settimana

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala conferenze

Zone di sosta

No

Area Wi-Fi

No

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico

Sì

Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza

No

Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative

Sì

Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza

Sì

Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

Sì

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli

No

Schede mobili

No

Didascalie: percentuale sale ove presenti

25%

Guide brevi

Non presenti

Materiale informativo/brochure/depliant

- Non presenti

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Non presenti

Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

- Su prenotazione

Strumenti multimediali

- Non presenti

Strumenti online

- Sì

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- No

Ove esistente, specificare orario

0

Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Non presenti

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Caffetteria

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Guardaroba custodito

Non presente

Servizi igienici

Interni

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Nessuna

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

No

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**Precisare quali**

CONVEGNI, PRESENTAZIONE VOLUMI, MOSTRE TEMPORANEE

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio

Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare

ARCHIVISTICA

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi
- Progetti europei

Aree tematiche Pubblicazioni

- Storia
- Altro/specificare

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Social network

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica**Servizi educativi**

Sì

Attività di alternanza scuola/lavoro

Sì

Laboratori artistici e di animazione

- No

Progetti in convenzione con le scuole

- No

Altre iniziative

- Altre iniziative/descrizione

Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato

Gestione diretta

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**Didattica affidata in concessione**

No

Visite e percorsi tematici

- Sì : con prenotazione/iscrizione

Corsi di formazione per docenti scolastici

- No

Attività per disabili motori, sensoriali o psichici

- No

Altre iniziative/descrizione

ARCHIVISSIMA, GIORNATE EUROPEE DEL PATRIMONIO, DOMENICHE DI CARTA

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

NON APPLICABILE

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web

NON APPLICABILE

No

Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

- Quotidiani
- Sito web
- Social network

Documentazione su beni conservati**Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Orario

8:15-13:45|8:15-17:15

Numero di opere inventariate

9 KM

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Numero di opere esposte

0

Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%

Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Disponibili on-line

Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì
- Disponibili on-line

Servizi specialistici**Depositi**

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

NON DISPONIBILE

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orariLUN, MER, VEN 8:15-13:45
MAR, GIO: 8:15-17:15

| | |
|---|--|
| Biblioteca | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | LUN, MER, VEN 8:15-13:45 MAR, GIO: 8:15-17:15 |
| 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, partecipando a percorsi tematici • 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 |
| Sì, all'interno del museo | 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 di volontariato • Associazioni culturali • Operatori economici • Fondazioni • Società di servizi • Ditte e fornitori tecnici • Case editrici • Università e istituti di formazione • Biblioteche e archivi • Musei | |
| Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 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.)

MIGLIORAMENTO DELLA FRUIZIONE, INTERVENTI PER FAVORIRE ACCESSIBILITA' E IMPLEMENTAZIONE SERVIZI DIDATTICI

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.)

AMPLIAMENTO SALE, DEPOSITI, UFFICI. ADEGUAMENTO IMPIANTI ANTINCENDIO E SICUREZZA

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

ACQUISIZIONE CENSIMENTO E INVENTARIAZIONE PREFETTURA DI CAGLIARI; INVENTARIAZIONE FONDO INTENDENZA DI FINANZA DI CAGLIARI.

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

REALIZZAZIONE PERCORSO ESPOSITIVO CON STRUMENTI PER INCLUSIVITA' E DIDATTICA IMMERSIVA

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.)

PARTECIPAZIONE MANIFESTAZIONI ARCHIVISSIMA, GIORNATE EUROPEE DEL PATRIMONIO E DOMENICHE DI CARTA. ORGANIZZAZIONE MOSTRE TEMPORANEE, CONVENGI E PRESENTAZIONE LIBRI.

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 CAGLIARI

Tel

070665772

Indirizzo / Address

VIA GALLURA 2 - 09125 CAGLIARI (CA)

Email

as-ca@cultura.gov.it