



## 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 adoprerà 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**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Sud	Sardegna
<b>Indirizzo</b>	
Piazza Ungheria 5	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Oristano	09170
<b>Denominazione</b>	<b>Acronimo</b>
Archivio Di Stato	Asor
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://asor.cultura.gov.it/">https://asor.cultura.gov.it/</a>	<a href="mailto:as-or@cultura.gov.it">as-or@cultura.gov.it</a>
<b>Responsabile</b>	<b>Telefono</b>
DOTT.SSA MICHELA PODDIGUE	0783310530

**Caratteristiche essenziali**

<b>Tipo di gestione</b>	<b>Natura giuridica-istituzionale</b>	<b>Anno di Istituzione</b>
Diretta	Statale	1974

**Notizie storiche**

Già verso la metà del secolo scorso, l'Amministrazione del Comune di Oristano riconobbe la necessità di un Archivio di Stato a supporto delle attività amministrative cittadine. Nel 1959, il Consiglio Comunale propose al Ministero dell'Interno di istituire una sottosezione dell'Archivio di Stato, offrendosi di coprire le spese per la sede. Tuttavia, poiché il Ministero avrebbe dovuto arredare i locali e pagare il personale, la richiesta non fu accolta.

Quasi dieci anni dopo, nel 1968, a seguito del DPR 1409/1963 sulla normativa degli Archivi di Stato, il Consiglio Superiore degli Archivi espresse parere favorevole alla creazione di una sezione dell'Archivio di Stato di Cagliari a Oristano. L'Archivio iniziò a funzionare nel 1973 come Sezione d'Archivio e, dall'anno successivo, con l'istituzione della provincia di Oristano (Legge 16 luglio 1974, n. 306), divenne Archivio di Stato.

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

L'Archivio di Stato di Oristano custodisce documenti essenziali per la storia e la cultura locale. Conserva archivi di enti pubblici e privati cruciali per la ricerca storica e contribuisce alla rete nazionale degli archivi di Stato italiani, promuovendo la salvaguardia del patrimonio documentale.

**Missione**

L'Archivio di Stato di Oristano provvede alla conservazione, tutela e valorizzazione del patrimonio documentario dello Stato. In particolare conserva i documenti degli organi giudiziari e amministrativi degli uffici statali della provincia, non più occorrenti alle esigenze dell'attività amministrativa, ammontante a circa 4 km. di scaffalatura. Cura lo studio, la ricerca, l'ordinamento, l'inventariazione, la riproduzione dei documenti conservati.

Svolge servizio al pubblico per la fruizione del patrimonio e assume iniziative per la sua promozione e valorizzazione.

Esercita la tutela e la sorveglianza sugli archivi degli Uffici statali della provincia, attraverso le Commissioni di Sorveglianza sugli

Archivi.

### Compiti e servizi

L'Archivio promuove la conoscenza e la fruizione del patrimonio conservato attraverso eventi culturali come "La Domenica di Carta" e le "Giornate Europee del Patrimonio".

Inoltre, mette a disposizione strumenti di ricerca online e supporta la digitalizzazione dei documenti per facilitarne la consultazione remota. Collabora strettamente con università, scuole e altri enti culturali per iniziative educative e progetti di alternanza scuola-lavoro (PCTO).

Tra i servizi offerti al pubblico vi sono la sala di studio per la consultazione dei documenti, il servizio di fotocopie e una biblioteca di supporto alle ricerche. È possibile anche richiedere ricerche per corrispondenza e ottenere copie conformi all'originale.

#### 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

MICHELA

#### Cognome

PODDIGUE

#### Qualifica

DIRETTORE

#### Telefono

0783310530

#### Email

[michela.poddigue@cultura.gov.it](mailto:michela.poddigue@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

#### Orario di apertura Feriale

8-14/ 8-17:30

#### 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

FESTIVI

#### Presenza di un sito web specifico ove siano indicate

<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
253	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	Si
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	Acquisto non previsto
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
Si	Si
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	No
<b>Segnaletica interna</b>	<b>Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnaletica di sicurezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Completa di denominazione e orari di apertura</b>	<b>Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Parcheggio riservato</b>	<b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Che parlano inglese o in altre lingue</li> <li>• In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento</li> </ul>
<b>Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche</b>	<b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente</b>
No	< 50%
<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>	<b>Personale dedicato</b>

< 50%	No
<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ascensore</li> </ul>	
<b>Fruizione</b>	
<b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>	<b>Sale aperte</b>
< 50%	1
<b>In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili</b>	<b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>
SALA DI STUDIO	No
<b>Pulizia delle sale</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Più di una volta a settimana</li> </ul>	
<b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>	
<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
< 50%	SALA DI STUDIO
<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>	<b>Zone di sosta</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sala conferenze</li> </ul>	No
<b>Area Wi-Fi</b>	<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>
No	No
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
No	Sì
<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>	<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>
No	Sì
<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>	<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>
Sì	No
<b>Schede mobili</b>	<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>
No	25%

<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Non presenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Ove esistente, specificare orario</b>	<b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Servizi di ospitalità</b>	
<b>Bookshop</b>	<b>Caffetteria</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>
<b>Ristorante</b>	<b>Guardaroba custodito</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	Non presente
<b>Servizi igienici</b>	<b>Nursery</b>
Interni	No
<b>Valorizzazione</b>	
<b>Si organizzano esposizioni temporanee</b>	<b>Promozione programmata degli eventi espositivi</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nessuna</li> </ul>
<b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti</b>	<b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi</b>
No	Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	
No	
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni</b>	

<b>italiane e straniere</b>	
No	
<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Editate in proprio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Storia</li> <li>• Altro/specificare</li> </ul>
<b>Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare</b>	<b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>
ARCHIVISTICA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Social network</li> </ul>
<b>Risorse aggiuntive</b>	<b>Accordi e convenzioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazioni liberali</li> <li>• Diritti di riproduzione</li> <li>• Progetti europei</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</li> <li>• Accordi integrati</li> <li>• Volontariato</li> <li>• Servizio civile</li> </ul>
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
Sì	No
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>
<b>Laboratori artistici e di animazione</b>	<b>Corsi di formazione per docenti scolastici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Progetti in convenzione con le scuole</b>	<b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì : con prenotazione/iscrizione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Altre iniziative</b>	<b>Altre iniziative/descrizione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altre iniziative/descrizione</li> </ul>	GIORNATE EUROPEE DEL PATRIMONIO, DOMENICA DI CARTA, GIORNO DELLA MEMORIA, PRESENTAZIONE LIBRI E APERTURE STRAORDINARIE
<b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario</b>
Gestione diretta	NON APPLICABILE
<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario</b>	<b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>
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**

9:30-12:30/14:45/17

**Numero di opere inventariate**

4KM

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

&lt; 50%

**Numero di opere esposte**

0

**Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

&lt; 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%

**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**

no

**Archivio**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Lunedì, Mercoledì, Venerdì 9:30/12:30 Martedì, giovedì 9:30/12:30 -14:45/17:00

**Biblioteca**

- Sì

**Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari**

Lunedì, Mercoledì, Venerdì 9:30/12:30 Martedì, giovedì 9:30/12:30 -14:45/17:00

**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, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri soggetti

**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**

No

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

Sì

**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 di volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Società di servizi
- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei

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

- 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.)**

AUMENTO DELL' ATTRATTIVITÀ'.

### 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.)

NON PREVISTO

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

ACQUISIZIONE DI FONDI E CENSIMENTO/INVENTARIAZIONE DEGLI STESSI

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

NON PREVISTO

**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 GIORNATE EUROPEE DEL PATRIMONIO E DOMENICA DI CARTA. ORGANIZZAZIONE MOSTRE TEMPORANEE 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 ORISTANO

### Tel

0783310530

### Indirizzo / Address

PIAZZA UNGHERIA, 5 -09170- ORISTANO

### Email

as-or@cultura.gov.it