



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA'
CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di MESSINA

Carta della qualità dei servizi

2016

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; 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 della qualità dei servizi negli istituti del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'istituto si ispira a “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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 istituto 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 comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

L'istituto 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 dell'istituto perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

L'Archivio di Stato di Messina è organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – Direzione Generale Archivi.

SEDE

Via La Farina n. 293 (angolo via Avellino n. 1) cap. 98124 Messina.

Centralino 090-2984201 ; Direzione 090-2984200

E-mail istituzionale: as-me@beniculturali.it

E-mail certificata: mbac-as-me@mailcert.beniculturali.it

Sito web: www.archivi.beniculturali.it/ASME

Direttore: dott.ssa Eleonora Della Valle

Orario di apertura: lunedì, mercoledì, venerdì e sabato 8.00-14.00 ; martedì e giovedì 8.00-14.00 e 14.30-17.30

STORIA

L'Archivio di Stato di Messina cominciò a funzionare come Archivio Provinciale il 31 luglio 1854, in esecuzione della legge organica sugli archivi del 1° agosto 1843 emanata da Ferdinando II di Borbone, re delle Due Sicilie.

Gli Archivi Provinciali furono mantenuti dopo l'Unità d'Italia, acquisirono la denominazione di Archivi di Stato con DPR 1409/1963 e, dopo oltre un secolo di appartenenza al Ministero dell'Interno, nel 1975 passarono alle dipendenze attuali (decreto-legge 657/1974 istitutivo del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, convertito con legge 5/1975).

Dopo l'apertura, all'Archivio Provinciale di Messina furono gradualmente versati gli archivi delle magistrature soppresse e di diversi uffici allora in funzione. Fra questi ultimi, gli atti notarili, provenienti dall'antico Archivio Notarile. In questo Archivio di Stato si conserva l'originaria lapide marmorea che, murata sulla facciata dell'antico edificio dell'Archivio Notarile, ne attesta l'istituzione risalente al 1673.

I documenti più antichi della città di Messina, fra cui molti privilegi concessi dai sovrani normanni, svevi e aragonesi, dopo la rivoluzione contro il governo spagnolo nel 1679, con la repressione, furono per ordine del vicerè Francesco Benavides conte di Santo Stefano, trasportati in Spagna.

La città ha purtroppo subito altre perdite di documenti. Il terremoto del 1908 distrusse la città, i fondi archivistici furono però recuperati. Non fu possibile il recupero quando il 25 maggio 1943 l'Archivio fu colpito da spezzoni incendiari, durante l'incursione aerea della seconda guerra mondiale. In particolare, andarono distrutti gli archivi del Consolato del Mare, dell'Intendenza Borbonica e molti volumi notarili.

MISSIONE

L'Archivio di Stato di Messina ha come missione l'attività di conservazione, tutela e valorizzazione del patrimonio documentario nell'ambito del territorio provinciale, da perseguire e realizzare nel

rispetto del Codice dei Beni Culturali (D.lgs 42/2004 e ss. mm., nonché di tutte le leggi e disposizioni in vigore sugli archivi), al fine di promuovere la conoscenza e la fruizione da parte degli utenti e del pubblico, svolge anche attività didattica e di formazione specialistica.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Sensibilizzare alla conoscenza degli archivi per una corretta tenuta e conservazione dei documenti per gli uffici produttori e conservatori.
- Incrementare il patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni.
- Promuovere la conoscenza dei fondi conservati rendendoli fruibili con l'elaborazione dei mezzi di corredo per la consultazione, anche attraverso l'uso di strumenti informatici.
- Accrescere la fidelizzazione di un sempre maggior numero di utenti.
- Intensificare i rapporti con Enti e Istituzioni culturali operanti sul territorio.
- Valorizzare il patrimonio archivistico, in particolare con l'allestimento di mostre o di altri eventi culturali.
- Curare i rapporti con l'Università ed i docenti a fini didattici per diffondere la conoscenza archivistica.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Messina svolge le seguenti attività:

- Conservazione dei documenti di rilevanza storica.
- Sorveglianza sugli archivi degli uffici statali nell'ambito provinciale.
- Redazione degli strumenti tecnici di ricerca per l'accesso alla consultazione dei documenti quali: elenchi, guide, indici, inventari.
- Gestione dei servizi al pubblico per la consultazione e la fruizione dei documenti.

La tradizionale e primaria funzione di conservazione va sempre più delineandosi, nel rispetto della tutela, verso la diffusione della conoscenza, della valorizzazione anche attraverso attività di promozione culturale, di didattica e formazione.

L'Archivio di Stato di Messina conserva:

- Gli archivi prodotti dalle amministrazioni periferiche pre-unitarie e gli archivi prodotti dagli uffici post-unitari della provincia di Messina.
- Gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse, i cui beni furono confiscati dallo Stato con r.d. del 7 luglio 1866.
- Gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni.
- Gli archivi di enti soppressi o depositati.
- Gli archivi di famiglie e persone (ex archivi privati), depositati, donati o acquistati.

SERVIZI RESI AL PUBBLICO

SERVIZIO DI PRIMA ACCOGLIENZA

Il servizio, all'ingresso dell'Ufficio, è svolto dagli assistenti alla fruizione, accoglienza, vigilanza che forniscono al pubblico un primo orientamento e tutte le informazioni sui servizi culturali erogati.

SALA DI STUDIO E DI LETTURA CON ANNESSO SERVIZIO DI BIBLIOTECA

E' il locale in cui i documenti archivistici possono essere liberamente consultati per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono sottratti alla consultazione o consultati secondo determinate modalità i documenti che rientrano nella fattispecie prevista dal D.lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Per tutti i documenti consultabili e per il materiale bibliografico non è previsto il prestito esterno. Il Regolamento è a disposizione nella Sala e sul sito web dell'Istituto.

RICERCHE PER CORRISPONDENZA

E' possibile richiedere, per corrispondenza, notizie e riproduzioni della documentazione conservata per motivi di studio e personali.

RICERCHE PER USO AMMINISTRATIVO

Viene fornita consulenza ed effettuata la ricerca, ai fini della visura e/o del rilascio di copie di documenti, anche per uso legale.

SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE

Gli utenti possono richiedere le riproduzioni dei documenti archivistici, secondo le modalità previste e i costi fissati, rispettivamente, nel Regolamento della Sala di Studio e dell'annesso Tariffario.

SEZIONE DIDATTICA

E' possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi e associazioni. L'Archivio di Stato di Messina offre disponibilità di collaborazione a docenti, scuole e università, per diffondere la conoscenza del patrimonio documentario, per tirocini formativi e di orientamento.

SERVIZIO INFORMATICO

Il servizio informatico cura gli aspetti tecnologici e l'aggiornamento del sito e delle pagine web.

ATTIVITA' PROMOZIONALI

L'Archivio di Stato di Messina organizza, in proprio o in collaborazione con altre istituzioni, mostre documentarie ed altri eventi culturali.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Eleonora Della Valle

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|--|---|
| ACCESSO | |
| Regolarità e continuità | |
| Orario di apertura al pubblico Orario di apertura della Sala di Studio e di Lettura | lunedì, mercoledì, venerdì e sabato: 8.00-14.00; martedì e giovedì: 8.00-14.00 ; 14.30-17.30 |
| Giorni di apertura | Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose e festività del Santo Patrono (3 giugno Madonna della Lettera) • Chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno nel mese di agosto. La data viene comunicata con largo anticipo (15 giorni prima), tramite avviso in Istituto, sul sito web, su stampa locale. Eventuali altre chiusure straordinarie, saranno comunicate con congruo anticipo. |
| Accoglienza | |
| Sito web | <ul style="list-style-type: none"> • Sito web dell'Istituto: www.archivi.beniculturali.it/asme. Sul sito si trovano tutte le informazioni riguardanti orari, servizi resi all'utenza, patrimonio documentario conservato. • Presenza anche di avvisi sull'eventuale mancata erogazione di servizi o di chiusura. |
| Informazione e orientamento | Il punto informativo si trova all'ingresso, dove l'utente è indirizzato al settore richiesto. |
| - esistenza di un punto informativo | |
| - presenza di segnaletica interna | Segnali sui servizi al pubblico, segnaletica di sicurezza. |
| Addetti ai servizi e personale di sala | Il personale è munito di cartellino identificativo. |
| Accesso facilitato per persone con diversa abilità | <ul style="list-style-type: none"> • Assenza di barriere architettoniche. • Ascensore permette l'accesso al 1° piano dove sono ubicati Sala di Studio e Uffici. |
| FRUIZIONE | |

| Ampiezza | |
|--|---|
| Disponibilità del materiale fruibile: | <p>Tutti i documenti conservati in Archivio sono liberamente consultabili, ad eccezione di quelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli che contengono dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo gli artt. 122-127 d.lgs 42/2004 e ss. mm. (Codice dei Beni Culturali) e d.lgs 196/2003 e ss. mm. (Codice in materia di protezione dei dati personali), per i quali è prevista una specifica procedura; • non ancora ordinati e quindi senza strumenti di ricerca; • quelli in cattivo stato di conservazione. |
| - Capacità ricettiva | Sala di Studio con 16 posti per la consultazione e 5 prese elettriche per l'uso di PC portatili. |
| - unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno | <p>Sei unità (cartelle, volumi, registri), nelle ore antimeridiane. Tre unità, nelle ore pomeridiane.</p> <p>Sono possibili eccezioni ai limiti fissati in aumento, in caso di ridotta presenza di utenti ed anche in difetto, in particolari situazioni, valutabili dal Direttore o dal funzionario Responsabile della Sala di Studio.</p> |
| - prese al giorno | Prese continue sino un'ora prima della chiusura antimeridiana (ore 13.00) e pomeridiana (ore 16.30). |
| - esistenza servizio di prenotazione | Le richieste vanno inoltrate con il congruo anticipo, minimo di almeno tre giorni, al seguente indirizzo di posta elettronica: as-me@beniculturali.it |
| - attesa nel caso di presa continua | Tempo massimo di attesa 30 minuti |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi | Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensore, scale per garantire la sicurezza e fruibilità dei luoghi. |
| Efficacia della mediazione | |
| Assistenza di personale qualificato alla ricerca | Assistenti alla fruizione, accoglienza e vigilanza presenti durante tutto l'orario di apertura. Responsabile Sala di Studio e/o Direttore, presente all'80% dell'orario di apertura |

| | |
|--|---|
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistic dotati di strumenti analitici | Per la ricerca del materiale archivistico gli utenti possono avvalersi della Guida Generale degli Archivi di Stato e degli strumenti di corredo dei fondi (elenchi, guide, inventari sommari e analitici, rubriche, indici, repertori, schedari), 45% rispetto ai fondi conservati in Istituto. |
| - Fondi/serie archivistic dotati di strumenti non analitici | Elenchi di consistenza, elenchi di versamento, 55% rispetto ai fondi conservati in Istituto. |
| SERVIZI AGGIUNTIVI | |
| Ampiezza | |
| Deposito oggetti | Gratuito |
| RIPRODUZIONE | |
| Regolarità e continuità | |
| Orario delle richieste | Da lunedì a sabato: dalle ore 8.00 alle ore 13.00 |
| Orario del ritiro | Da lunedì a sabato: dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (richieste per motivi di studio). Da lunedì a venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 13.00 (richieste per fini amministrativi). |
| Orario della cassa | Da lunedì a sabato: dalle ore 8.00 alle ore 13.00. Per l'importo e le modalità di pagamento si rimanda al Regolamento e al tariffario disponibile in Sala di Studio e sul sito web dell'Istituto: www.archivi.beniculturali.it/ASME |
| Ampiezza | |
| Possibilità di effettuare: - fotocopie | La riproduzione mediante fotocopie è consentita solo per le copie autenticate, rilasciate in carta bollata (motivi non di studio). Le riproduzioni sono consegnate entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta. |
| - copie digitali | Copie digitali, con scanner, sono effettuate a cura del personale dell'Amministrazione. Copie digitali possono essere effettuate dall'utente con mezzi propri, previa autorizzazione della Direzione. Le copie digitali eseguite dall'utente con mezzi propri, possono essere effettuate nello stesso giorno della richiesta. |

| | |
|---|---|
| Evidenza | |
| Prenotazioni a distanza | E' possibile richiedere, a distanza, copia di documenti, su esatta indicazione degli stessi, tramite lettera o posta elettronica all'indirizzo: as-me@beniculturali.it . I relativi pagamenti si effettuano tramite Postepay di Poste Italiane per l'Italia e Paypal per l'estero. Per l'importo e le modalità di pagamento si rimanda al tariffario disponibile in Sala di Studio e sul sito web dell'Istituto: www.archivi.beniculturali.it/ASME |
| Fedeltà | |
| Conformità alle caratteristiche dell'originale | Tutte le copie sono riprodotte con caratteristiche conformi all'originale. |
| VALORIZZAZIONE | |
| Ampiezza | |
| Mostre | L'Archivio di Stato di Messina organizza l'allestimento di mostre storico-documentali. Partecipa col prestito di propri documenti a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti, solo in circostanze di particolare importanza (previa autorizzazione ministeriale ed assicurazione) |
| Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.) | L'Archivio di Stato di Messina organizza convegni, conferenze, presentazioni editoriali. |
| Diffusione delle attività/iniziative | La diffusione delle attività e delle iniziative avviene attraverso: comunicati stampa sui quotidiani, cartellonistica, social network e sito web dell'Istituto: www.archivi.beniculturali.it/ASME |
| EDUCAZIONE E DIDATTICA | |
| Ampiezza | |
| Visite e percorsi tematici | E' possibile effettuare visite guidate per far conoscere l'attività dell'Istituto o per specifici percorsi tematici rivolti a: studenti delle scuole; studenti dell'università; gruppi organizzati e associazioni. |
| Progetti speciali in convenzione con le scuole o le università | Sono organizzati tirocini di formazione e di orientamento in convenzione con l'Università degli Studi di Messina. |

| | |
|--|---|
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | La diffusione delle attività e delle iniziative avviene attraverso il sito web dell'Istituto: www.archivi.beniculturali.it/AS-ME |
| RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA | |
| Ampiezza | |
| Informazione qualificata | Le richieste vanno inoltrate alla Direzione: per posta: via La Farina n. 293. Messina cap 98124 per e-mail: as-me@beniculturali.it Risposta entro 20 giorni. |
| Strumenti di ricerca fruibili a distanza | SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato) |
| Accesso ai documenti online | www.archivi.beniculturali.it/as-me www.archivi-sias.it |
| Efficacia della mediazione | |
| Indicazione dei referenti | Giovanni Giacomo Scarfi; Salvatore Casablanca |
| Tempi di risposta | Massimo 20 giorni |
| RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER | |
| Ampiezza | |
| Coinvolgimento degli stakeholder | L'Istituto è disponibile a realizzare accordi, intese per finalità di valorizzazione, di ricerca, di formazione con: Università degli Studi di Messina, Società Messinese di Storia Patria, Associazione Nazionale Archivistica Italiana (ANAI), Associazioni culturali, di volontariato ed enti. |
| Evidenza | |
| Modalità di comunicazione delle attività | Sito web dell'Istituto: www.archivi.beniculturali.it |
| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO | |
| Ampiezza | |

| | |
|--|---|
| Obiettivi di miglioramento | L'Istituto è impegnato a perseguire una maggiore attrattività ed un ampliamento di pubblico ed utenti. |
| Iniziative finalizzate al miglioramento: | Viene programmata ed effettuata periodicamente l'attività di manutenzione ordinaria degli impianti tecnologici e delle attrezzature. |
| - delle strutture | |
| - dei servizi | Viene costantemente effettuato il monitoraggio dei servizi erogati, in considerazione della riduzione del personale effettivamente in servizio. |
| - delle attività di valorizzazione | Sono in programmazione per gli anni 2016-2017 alcune mostre documentarie e visite guidate per la promozione culturale dell'importante patrimonio documentario conservato dall'Istituto. |
| RECLAMI | |
| Reclami | Modulo di richiesta in Sala di Studio o scaricabile dal sito web, da consegnare o inviare al Direttore dell'Archivio di Stato di Messina per posta elettronica (as-me@beniculturali.it), o posta certificata (mbac-as-me@mailcert.beniculturali.it) o per posta (via La Farinan. 293 – cap. 98124 Messina). |

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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 ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Eleonora Della Valle.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo e-mail: as-me@beniculturali.it. L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. *per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Messina

Indirizzo: Via La Farina n. 293
Tel. 090 2984200
e-mail istituzionale: as-me@beniculturali.it
e-mail certificata: mbac-as-me@mailcert.beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archive ...

Address
Phone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days