

## 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 comunque 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
Nord		Liguria
Indirizzo		
via Galvani 21		
Città	Cap	
La Spezia	19124	
Denominazione	Acronimo	
Archivio di Stato di La Spezia	ASSP	
Sito Web	Email	
<a href="http://archiviodistatolaspezia.beniculturali.it">http://archiviodistatolaspezia.beniculturali.it</a>	<a href="mailto:as-sp@cultura.gov.it">as-sp@cultura.gov.it</a>	
Responsabile	Telefono	
Dott.ssa Francesca NEPORI	0187506360	
Caratteristiche essenziali		
Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1956
Notizie storiche		
<p>Nato con DM del 16 febbraio del 1956 come Sezione dipendente dall'Archivio di Stato di Genova è diventato Archivio di Stato con l'entrata in vigore del DPR n. 1409 del 30 settembre 1963. La prima sede fu in viale Italia 13 in un edificio di proprietà dell'Amministrazione provinciale di La Spezia e il personale in organico era composto di solo tre unità. Nell'ottobre del 1977 venne deciso il trasferimento dell'Istituto nell'attuale sede di via Galvani 21 nel quartiere Valdellora, al piano terra di un'area condominiale.</p> <p>Negli anni successivi l'implemento progressivo del patrimonio documentario versato e parimenti tutta una serie di aspetti di ordine funzionale, hanno indotto l'Amministrazione archivistica ad acquistare per l'Istituto spezzino una sede più idonea al Suo ruolo istituzionale. La nuova sede sorge nel cuore di La Spezia, in via Roma, angolo via G. Garibaldi ed è in fase di ultimazione dei lavori di restauro.</p>		
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale		
<p>I fondi archivistici conservati coprono un arco cronologico che va dalla fine del XIII al XX secolo.</p> <p>Per quanto la maggior parte delle carte afferiscano all'Otto e Novecento, cioè documentino le attività degli organi statali periferici sul territorio spezzino (ad esempio Prefettura e Questura), non mancano alcune testimonianze risalenti alle epoche precedenti, tra cui spiccano le cosiddette "Carte della Pace di Dante" e alcuni frammenti della Divina Commedia.</p> <p>Si segnalano, inoltre, depositi e donazioni di archivi comunali, di altri enti pubblici, di fondi e collezioni di privati, patrimoni che vanno ad arricchire il quadro delineato dalla missione più prettamente istituzionale dell'Istituto.</p> <p>Caratteristica peculiare dell'Archivio spezzino è la presenza di documentazione dei Tribunali militari, qui confluita a seguito delle vicende istituzionali (soppressioni, accorpamenti, passaggi di competenze...) che hanno interessato tali enti tra la fine del XIX secolo e la prima metà del XX.</p>		
Missione		

L'Archivio di Stato ha come missione istituzionale la conservazione e la valorizzazione della documentazione degli uffici statali della provincia, nonché la vigilanza sulla tenuta degli archivi correnti e di deposito dei medesimi uffici, esercitata tramite le Commissioni di sorveglianza.

Conserva inoltre le carte delle magistrature esistenti sul territorio precedentemente all'Unità d'Italia e riceve a vario titolo complessi documentari di privati o di istituzioni pubbliche del territorio.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato assicura la conservazione del proprio patrimonio archivistico anche attraverso attività di riordino, inventariazione, restauro e digitalizzazione.

Tale patrimonio viene poi messo a disposizione dell'utenza sia tramite la consultazione diretta in Sala di studio sia con la possibilità di richiedere ricerche per corrispondenza.

Al patrimonio archivistico si affianca, per la consultazione in sede, una biblioteca specializzata dedicata in particolare alla storia del territorio e delle istituzioni spezzine.

Periodicamente vengono organizzate piccole mostre o esposizioni che consentono di raggiungere un pubblico cittadino (e non solo) più vasto rispetto all'utenza che abitualmente frequenta la Sala di studio.

Tali momenti sono spesso anche l'occasione per rinforzare il legame dell'Istituto con altre istituzioni del territorio o per creare nuove forme di collaborazione con enti, associazioni, istituzioni scolastiche e universitarie.

Superficie espositiva (mq)	Spazi esterni (giardini e parchi)
Fino a 2000 mq	Non presenti
Numero totale sale	Numero dei visitatori annui
16	meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome	Cognome
Francesca	Nepori
Qualifica	Telefono
Direttore dell'Archivio di Stato di La Spezia	0187506360
Email	

[as-sp@cultura.gov.it](mailto:as-sp@cultura.gov.it)

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura	
Tutto l'anno	
Orario di apertura Feriale	Apertura serale
Lunedì, mercoledì, venerdì 8:30 - 14:00; martedì, giovedì 8:30 - 17:00.	<ul style="list-style-type: none"><li>Altro</li></ul>
Numero di ore giornaliere (min.6)	Giorni di apertura
6/9	<ul style="list-style-type: none"><li>Lu</li><li>Ma</li><li>Me</li><li>Gio</li><li>Ve</li></ul>

<b>Effettua il giorno di chiusura settimanale</b>	<b>Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura</b>
Sì	1 gennaio, 6 gennaio, 19 marzo (festa Santo Patrono), Lunedì dell'Angelo, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 8 dicembre, 25-26 dicembre.
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
252	Sì
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Sì	Sì
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Sì	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso libero, senza emissione di biglietto</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>
No	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonica</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>• Sì</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>
Sì	< 50%
<b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>	<b>Personale dedicato</b>
< 50%	Sì
<b>Personale dedicato</b>	<b>Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Addetti alla vigilanza</li> <li>• Tecnico-scientifici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scivoli/rampe</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>
In caso di contingenze particolari la Sala di studio potrebbe essere chiusa al pubblico; l'avviso sarà pubblicato sul sito web dell'Istituto e sui canali social.	Sì
<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 e servizi igienici.
<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>	<b>Zone di sosta</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro visitatori</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	No
<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>	<b>Strumenti online: Altro</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Altro</li> </ul>	Sistema Guida generale degli Archivi di Stato italiani, SIAS, Portale Antenati
<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>
/	<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>• Annuale</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>
Sì	Sì
<b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo</b>	<b>Precisare quali</b>
Sì	Giornate Europee del Patrimonio, Domenica di Carta.
<b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere</b>	
No	
<b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b>	<b>Aree tematiche Pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esternamente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Storia</li> <li>• Altro/specificare</li> </ul>
<b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee</b>	<b>Risorse aggiuntive</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Quotidiani</li> <li>• Network radio-televisivi</li> <li>• Cartellonistica</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diritti di riproduzione</li> </ul>
<b>Accordi e convenzioni</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</li> </ul>	
<b>Educazione e didattica</b>	
<b>Servizi educativi</b>	<b>Didattica affidata in concessione</b>
No	No
<b>Attività di alternanza scuola/lavoro</b>	<b>Visite e percorsi tematici</b>
No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</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>• No</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No</li> </ul>
<b>Altre iniziative</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altre iniziative/descrizione</li> </ul>	

<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	/
<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>
/	No
<b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>	

## Documentazione su beni conservati

<b>Possibilità di consultazione</b>	<b>Orario</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lu</li> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> </ul>	8:30-14:00, 8:30-17:00
<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
Fondi documentari inventariati 48.	> 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
Fondi documentari consultabili 59.	> 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> <li>• Consultabili in sede</li> </ul>
<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> </ul>

## Servizi specialistici

<b>Depositi</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
-----------------	---



- Sì

/

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

- Sì

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 08:30 alle 14.00; martedì e giovedì dalle 08:30 alle 17:00.

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

- Sì

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 08:30 alle 14.00; martedì e giovedì dalle 08:30 alle 17:00.

**Fototeca**

- 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

No

**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**

- No

**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

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:**

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Fondazioni
- Imprenditoria locale
- Ditte e fornitori tecnici
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi
- Musei
- Mass media - stampa

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

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network

## 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.)**

Potenziare i rapporti con enti e istituzioni pubbliche e private; attuare progetti specifici con gli istituti scolastici del territorio e con le università; diventare un punto di riferimento storico e culturale per l'intera provincia; valorizzare il patrimonio archivistico conservato; migliorare la fruibilità del patrimonio documentario; attrarre un numero crescente di utenti e studiosi.

## 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.)**

In programma il trasloco della sede in una zona più centrale e maggiormente accessibile della città; nella nuova sede sono inoltre previste sale e uffici più ampi, nonché depositi a norma per il patrimonio archivistico.

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

/

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

Nella futura sede si auspica di poter accogliere almeno parte dei versamenti degli uffici statali che da tempo non è stato possibile ricevere per mancanza di spazi.

**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.)**

Nella nuova sede è in programma l'allestimento di uno spazio espositivo da dedicare a mostre o eventi temporanei.

## 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 La Spezia

Tel

0187506360

Indirizzo / Address

via Galvani 21

Email

as-sp@cultura.gov.it