

## 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 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

### Regione

Toscana

### Area Geografica

Nord

### Indirizzo

Piazza Guidiccioni n. 8  
Italia

### Città

Lucca

### Cap

55100

### Denominazione

Archivio di Stato di Lucca.

### Acronimo

ASLu

### Sito Web

<http://www.archiviodistatoinlucca.beniculturali.it>

### Email

[as-lu@beniculturali.it](mailto:as-lu@beniculturali.it)

### Responsabile

Direttore dr.ssa Jaleh Bahrabadi

### Telefono

(+39) 0583 491465 - 469396

**Eventuali Altre sedi**

| Denominazione                                      | Indirizzo                       |
|--|---------------------------------|
| sede sussidiaria ex Complesso dei Pubblici Macelli | via dei Pubblici Macelli n. 155 |

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1804

**Notizie storiche**

L'Archivio di Stato di Lucca fu istituito dalla Repubblica democratica lucchese il 27 agosto 1804. Gli atti legislativi e di governo, e in genere tutta la documentazione di rilevanza politica, furono sistemati nel convento domenicano di S. Romano, mentre la documentazione prodotta dagli organi giudiziari e dalle magistrature fiscali, nonché i protocolli notarili, furono trasferiti nella chiesa dei SS. Giovanni e Reparata. Si perpetuava così la divisione della documentazione pubblica lucchese in due tronconi risalente al XIV secolo. Nel 1822 la duchessa di Lucca, Maria Luisa di Borbone, acquistò il cinquecentesco Palazzo Guidiccioni, destinandolo ad Archivio generale, ma solo nel 1860 avvenne il completo e definitivo trasferimento in tale sede degli archivi pubblici lucchesi, e la loro apertura al pubblico.

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

Caratteristica peculiare del patrimonio documentario conservato in Istituto è la continuità delle serie in cui sono articolati gli archivi prodotti dagli organi politici e dalle magistrature dell'antica Repubblica di Lucca, espressione diretta di un quadro politico-istituzionale e amministrativo che, a parte brevi parentesi, non conobbe mutamenti radicali per un lungo arco cronologico esteso dal XIII/XIV secolo ai primi anni dell'Ottocento. Ad essi si sono aggiunti nel tempo numerosi archivi di istituzioni religiose, di enti pubblici non statali, e archivi privati, tra cui spiccano gli archivi gentilizi, prodotti da famiglie nobili o che ebbero un ruolo di rilievo nella vita economica e sociale dello Stato lucchese, anche con risvolti a livello nazionale ed europeo. Si segnalano infine i cospicui fondi del Diplomatico (con documenti dall'VIII secolo) e del Notarile, nonché gli archivi storici versati, in un processo tuttora in corso, dagli organi statali periferici della provincia.

**Missione**

L'Archivio di Stato di Lucca ha quale missione istituzionale la conservazione e la valorizzazione dei documenti prodotti dagli uffici statali della provincia, regolarmente versati all'Archivio di Stato (art. 41 commi 1-3 del D. Lgs. 42/2004), e la vigilanza sulla corretta tenuta degli archivi correnti e di deposito dei suddetti uffici, esercitata attraverso le commissioni di sorveglianza (art. 41 comma 5 del D. Lgs. 42/2004). L'Istituto assicura inoltre la conservazione e la valorizzazione della documentazione prodotta da altri soggetti e ad esso pervenuta a vario titolo (deposito, comodato, donazione). Esso promuove la più ampia fruizione del proprio patrimonio documentario e bibliografico, attraverso le attività di riordinamento, inventariazione e digitalizzazione, l'allestimento di mostre, l'organizzazione della didattica in archivio, la collaborazione con Università e Istituti di cultura, la pubblicazione di contenuti sul sito e sui canali social.

**Compiti e servizi**

Compiti: conservazione del materiale documentario (anche mediante progettazione e realizzazione di interventi di restauro), riordinamento dei fondi, predisposizione e revisione degli strumenti per la loro consultazione, tutela degli archivi in formazione. Servizi al pubblico: distribuzione del materiale documentario e bibliografico, consulenza, ricerca per corrispondenza, rilascio copie conformi di documenti per uso amministrativo, attività didattica, tirocini, mostre, visite guidate.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Non presenti

**Numero totale sale**

17

**Numero dei visitatori annui**

meno di 25.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Veronica

**Cognome**

Bagnai Losacco

**Qualifica**

Funzionaria archivista

**Telefono**

0583 491465

**Email**[veronica.bagnailosacco@beniculturali.it](mailto:veronica.bagnailosacco@beniculturali.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

SEDE CENTRALE: lunedì e martedì ore 8:00-13:00, 14:00-16:00; mercoledì ore 8:00-12:00; SEDE SUSSIDIARIA: giovedì e venerdì ore 8:00-12:00; PRIMO SABATO di ogni mese (esclusi gennaio e agosto) 8:00-12:00. Eventuali variazioni di orario, dovute a contingenze particolari, sono comunicate sul sito dell'Istituto.

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

6

**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

1 e 6 gennaio, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 14 settembre, 1 novembre, 8 dicembre, 25-26 dicembre

#### Numero di giorni di apertura annua

267

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

Si

#### Presenza di social media

Sì

#### Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale

Sì

#### Segnaletica interna

- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

#### Parcheggio riservato

No

#### Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- Muniti di cartellino identificativo
- 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

Parzialmente

#### Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

< 50%

#### Personale dedicato

Sì

#### Personale dedicato

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

#### **Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Montascale
- Ascensore

#### **Fruizione**

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

< 50%

##### **Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

##### **Pulizia delle sale**

- Giornaliera

##### **Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

#### **Servizi di ospitalità**

##### **Guardaroba custodito**

Non presente

##### **Servizi igienici**

Interni

##### **Nursery**

No

#### **Valorizzazione**

##### **Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

##### **Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

##### **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**

Sì

**Precisare quali**

Attività di valorizzazione nelle aperture straordinarie di natura ministeriale (Giornate Europee del Patrimonio, Domenica di Carta)

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Partecipazione a progetti di valorizzazione del patrimonio documentario dell'Istituto in collaborazione con altri Istituti di cultura presenti sul territorio (per esempio Archivio Storico Diocesano, Biblioteca Statale) e con l'Università.

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Esternamente
- Collane
- Monografie

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Storia
- Altro/specificare

**Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare**

archivistica

**Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Cartellonistica
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Volontariato
- Servizio civile

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

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

100%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì
- Disponibili on-line

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì



**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- Sì

**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 enti e istituzioni culturali

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

- Fondazioni
- Università e istituti di formazione
- Biblioteche e archivi

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

- Mailing list
- Social network
- Sito web

**Obiettivi di miglioramento****Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Il principale obiettivo perseguito dall'Istituto è quello di ampliare e migliorare la fruibilità del proprio patrimonio archivistico, attraverso la predisposizione di strumenti e di modalità di accesso diversificati, che consentano di raggiungere un più vasto pubblico.

**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.)**

Interventi di ristrutturazione della sede sussidiaria (ex Complesso dei Pubblici Macelli).

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

Costante aggiornamento e revisione periodica del registro delle acquisizioni (versamenti, depositi, donazioni, acquisti).

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

Ampliamento dell'orario di apertura delle sale studio, predisposizione e revisione degli strumenti di consultazione dei fondi anche mediante la loro digitalizzazione e pubblicazione online, digitalizzazione di serie documentarie particolarmente richieste.

**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.)**

Molteplici sono le iniziative di valorizzazione intraprese dall'Istituto: allestimento di mostre, in occasione delle aperture straordinarie di natura ministeriale, o in collaborazione con altri Istituti di cultura e con l'Università, redazione di contributi sul patrimonio ASLu con uscita su social e sito istituzionale, partecipazione alle campagne di promozione online promosse dal Ministero.

**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 DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

Archivio di Stato di Lucca

**Indirizzo / Address**

Piazza Guidiccioni n. 8

**Tel**

0583 491465

**Email**

as-lu@beniculturali.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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. - 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).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**