

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi 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 è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale conservato nell'Istituto per la storia del Risorgimento italiano 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

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.

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 e regolarità

L'Istituto per la storia del Risorgimento italiano 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 per la storia del Risorgimento italiano perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

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, inviandolo per email 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.

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.

Compiti e servizi

L'Istituto per la storia del Risorgimento italiano nell'ambito dei suoi compiti statutari offre agli utenti la consultazione dell'Archivio con le seguenti modalità .

La consultazione **sul sito** consente di conoscere i materiali che sono stati oggetto di una recente reinventariazione (in corso di ultimazione).

In sala studio è invece possibile consultare gli schedari cartacei originali che sono articolati in:

-Documenti: sistema della doppia scheda (bianca per il mittente, rosa per il destinatario), in ordine alfabetico secondo il personaggio (o l'argomento). All'interno del personaggio (o dell'argomento) le schede sono in ordine cronologico.

-Materiali a stampa – schedario per autore: miscellanee, opuscoli, libri e ritagli di giornali in ordine alfabetico secondo l'autore.

-Schedario per soggetto: miscellanee, opuscoli, libri e ritagli di giornali in ordine alfabetico secondo il personaggio o l'argomento. Scheda rosa per miscellanee, opuscoli, libri; scheda verde per ritagli di giornali.

-Schedario periodici: in ordine alfabetico secondo il titolo del periodico. La scheda riporta anche la consistenza del periodico in oggetto, indicando la prima e l'ultima delle annate esistenti.

-Doppio schedario giornali: in ordine alfabetico secondo la città; in ordine alfabetico secondo la testata. Le schede riportano anche la consistenza del giornale in oggetto, indicando la prima e l'ultima delle annate esistenti o i singoli numeri se isolati.

-Schedario iconografico: litografie, incisioni, stampe e fotografie in ordine alfabetico secondo il personaggio o l'argomento.

-L'Archivio della Fabbrica del Vittoriano è consultabile sul sito dell'Istituto anche in modalità "visualizza struttura".

-Cimeli: la consultazione dei cimeli va redatta per scritto con l'indicazione del cimelio da consultare e la motivazione della consultazione. Sulla base della collocazione del cimelio in oggetto sarà fissato un appuntamento per visionarlo.

Per ulteriori approfondimenti si vedano i Repertori (pubblicazioni).