

## 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                                                        |
| Centro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                | Umbria                                                         |
| Indirizzo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                |                                                                |
| Piazza Giordano Bruno 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                |                                                                |
| Città                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                | Cap                                                            |
| Perugia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                | 06121                                                          |
| Denominazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                | Acronimo                                                       |
| Archivio di Stato di Perugia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                | AS-PG                                                          |
| Sito Web                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                | Email                                                          |
| <a href="https://archiviodistatoperugia.cultura.gov.it">https://archiviodistatoperugia.cultura.gov.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                | <a href="mailto:as-pg@cultura.gov.it">as-pg@cultura.gov.it</a> |
| Responsabile                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                | Telefono Ufficio                                               |
| Cinzia Rutili                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                | 0755724403-0755731549                                          |
| Caratteristiche essenziali                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                |                                                                |
| Tipo di gestione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Natura giuridica-istituzionale | Anno di Istituzione                                            |
| Diretta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Statale                        | 1941                                                           |
| Notizie storiche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                |                                                                |
| <p>L'Archivio di Stato di Perugia, istituito con Decreto del Ministro dell'Interno il 20 marzo 1941, è un Ufficio periferico del Ministero della Cultura. La sede dell'Istituto occupa una vasta ala del complesso monumentale del convento di San Domenico, fondato nel XIII secolo e ampliato e trasformato nei secoli successivi. Dopo l'Unità d'Italia, con la soppressione delle corporazioni religiose, il convento venne demanializzato. Dopo la seconda guerra mondiale, venne scelto come nuova sede dell'Archivio di Stato, e il materiale archivistico fu portato a S. Domenico. La nuova sede fu ufficialmente inaugurata nell'ottobre 1957.</p> <p>L'Archivio di Stato di Perugia si articola sul territorio attraverso le quattro Sezioni di Assisi, Foligno, Gubbio e Spoleto, istituite rispettivamente nel 1950 (Spoleto), 1957 (Foligno e Gubbio) e 1984 (Assisi).</p> |                                |                                                                |
| Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                |                                                                |
| <p>L'Archivio di Stato di Perugia, oltre alle funzioni fondamentali di tutela dei beni archivistici, conferisce grande importanza alla valorizzazione del patrimonio documentario conservato: a tale fine vengono allestite mostre, effettuate visite didattiche e laboratori per le scuole di ogni ordine e grado, sono state stipulate convenzioni con l'università di Perugia e altri Atenei per accogliere tirocini curriculari, per l'orientamento degli studenti.</p> <p>Presso l'Archivio di Stato di Perugia è attiva inoltre la Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica per la formazione dei funzionari archivisti di Stato e degli operatori degli archivi storici e correnti, sia pubblici che privati.</p>                                                                                                                                                        |                                |                                                                |
| Missione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                |                                                                |
| <p>L'Istituto assicura, attraverso la sala di studio e la biblioteca, la consultazione del materiale che conserva e svolge un'attenta attività di valorizzazione degli archivi, elaborando gli strumenti necessari per accedere alle informazioni sui documenti, e di promozione della conoscenza del patrimonio documentario nei confronti di storici, di appassionati di memorie patrie e della cittadinanza in genere. L'Istituto esercita la sorveglianza sugli archivi delle amministrazioni statali che hanno sede nella provincia di Perugia, allo scopo di assicurare il buon funzionamento del sistema di gestione dei flussi documentali e la corretta</p>                                                                                                                                                                                                                     |                                |                                                                |

conservazione dei documenti che esse producono.  
Per raggiungere gli obiettivi, l'Istituto promuove progetti finalizzati all'analisi, al riordinamento e all'inventariazione di archivi e partecipa a iniziative condivise con altri istituti e centri di cultura.

Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Perugia offre all'utenza i seguenti servizi: accoglienza nella sala studio o nella sala lettura, previa prenotazione; ricerche a scopo amministrativo, privato e di studio, sia in presenza che tramite e-mail, con il supporto scientifico archivistico nella fase di ricerca delle informazioni; riproduzioni digitali a pagamento della documentazione conservata con invio in modalità telematica; aperture straordinarie, mostre documentarie e visite guidate su prenotazione. L'Archivio svolge funzioni di tutela attivando le commissioni di sorveglianza, conservazione, inventariazione e censimento, fruizione e valorizzazione del patrimonio archivistico.

|                            |                                   |
|----------------------------|-----------------------------------|
| Superficie espositiva (mq) | Spazi esterni (giardini e parchi) |
| Oltre 2000 mq              | Inferiore ai 1000 mq              |
| Numero totale sale         | Numero dei visitatori annui       |
| 3                          | meno di 25.000                    |

Referente della compilazione della carta

|                                                                                  |                       |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Nome                                                                             | Cognome               |
| Chiara                                                                           | Scionti               |
| Qualifica                                                                        | Telefono Ufficio      |
| Funzionario archivista                                                           | 0755724403-0755731549 |
| Email                                                                            |                       |
| <a href="mailto:chiara.scionti@cultura.gov.it">chiara.scionti@cultura.gov.it</a> |                       |

Accessibilità e accoglienza

|                                               |                                                                                                 |
|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Orario di apertura                            |                                                                                                 |
| Tutto l'anno                                  |                                                                                                 |
| Orario di apertura Feriale                    | Apertura serale                                                                                 |
| lun, gio, ven 8.30-13.30; mar, mer 8.30-17.15 | <ul style="list-style-type: none"><li>Altro</li></ul>                                           |
| Numero di ore giornaliere (min.6)             | Giorni di apertura                                                                              |
| 6                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>Lu</li><li>Ma</li><li>Me</li><li>Gio</li><li>Ve</li></ul> |
| Effettua il giorno di chiusura settimanale    | Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura                                    |
| Sì                                            | sabato, domenica, festività civili e religiose e santo patrono (29 gennaio)                     |

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>         | <b>Presenza di social media</b>                                                                                                                  |
| Si                                                                                                                           | Si                                                                                                                                               |
| <b>Il museo è presente in altri siti web</b>                                                                                 | <b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>                     |
| No                                                                                                                           | Si                                                                                                                                               |
| <b>Biglietteria</b>                                                                                                          | <b>Acquisto del biglietto</b>                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso libero, senza emissione di biglietto</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>                                                                        |
| <b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>                                                                                | <b>Possibilità di prenotazione</b>                                                                                                               |
| Acquisto non previsto                                                                                                        | Sì                                                                                                                                               |
| <b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>                                                                 | <b>Modalità di prenotazione</b>                                                                                                                  |
| No                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>                                            |
| <b>Tempi di attesa per l'accesso</b>                                                                                         | <b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>                                                     |
| 0-15'                                                                                                                        | No                                                                                                                                               |
| <b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>                                          | <b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>                                                                                            |
| Meno di 15'                                                                                                                  | In prossimità dell'ingresso                                                                                                                      |
| <b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>                                                                       | <b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>                                                                                 |
| Sì                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pieghevoli</li> </ul>                                                                                   |
| <b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>                                                                     | <b>Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:</b>                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presso il punto informativo</li> <li>• Disseminato nei dispenser di sala</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Italiano</li> </ul>                                                                                     |
| <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>• 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>                                                  |
| Parzialmente                                                                                          | > 50%                                                                                                                      |
| <b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente</b>                                  | <b>Personale dedicato</b>                                                                                                  |
| 100%                                                                                                  | No                                                                                                                         |
| <b>Fruizione</b>                                                                                      |                                                                                                                            |
| <b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione</b>                               | <b>Sale aperte</b>                                                                                                         |
| < 50%                                                                                                 | 3                                                                                                                          |
| <b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato</b>                                   | <b>Pulizia delle sale</b>                                                                                                  |
| No                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornaliera</li> </ul>                                                            |
| <b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>  |                                                                                                                            |
| <b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>                                                     | <b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una volta a settimana</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala destinata alla didattica</li> <li>• Sala conferenze</li> </ul>               |
| <b>Zone di sosta</b>                                                                                  | <b>Area Wi-Fi</b>                                                                                                          |
| Sì                                                                                                    | No                                                                                                                         |
| <b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>                      | <b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>                 |
| Sì                                                                                                    | Sì                                                                                                                         |
| <b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>      | <b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>                          |
| Sì                                                                                                    | Sì                                                                                                                         |
| <b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b> | <b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b> |
| No                                                                                                    | Sì                                                                                                                         |
| <b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>                       | <b>Schede mobili</b>                                                                                                       |
| Sì                                                                                                    | No                                                                                                                         |
| <b>Didascalie: disponibili in inglese o altre lingue</b>                                              | <b>Guide brevi</b>                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                                                             |                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| No                                                                                                                                                                                                          | Non presenti                                                                             |
| <b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>                                                                                                                                                              | <b>Catalogo generale</b>                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gratuito</li> </ul>                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>                         |
| <b>Audioguide</b>                                                                                                                                                                                           | <b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>                      |
| <b>Strumenti multimediali</b>                                                                                                                                                                               |                                                                                          |
| <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>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive</b>                                                                                                              |                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappe tattili</li> <li>• Didascalie e/o pannelli in braille</li> <li>• Esistenza di percorsi specifici</li> <li>• Percorso per non vedenti e ipovedenti</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>                                                                                                                                            | Gratuito                                                                                 |
| <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                                                                                                                                                                                                          | No                                                                                       |
| <b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere</b>                                                                                                                                                        |                                                                                          |

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>periodico e continuativo</b>                                                                                                         | <b>Precisare quali</b>                                                                                                                 |
| Sì                                                                                                                                      | Giornate Europee del Patrimonio, Domenica di Carta, Aperture straordinarie                                                             |
| <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>• Monografie</li> </ul>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storia</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>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Erogazioni liberali</li> <li>• Diritti di riproduzione</li> <li>• Progetti europei</li> </ul> |
| <b>Accordi e convenzioni</b>                                                                                                            |                                                                                                                                        |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partnership con altri istituti</li> <li>• Accordi integrati</li> <li>• Volontariato</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>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web</b>                                     | <b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione</b>                                             |
| No                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sito web</li> <li>• Mailing list</li> <li>• Social network</li> <li>• Pieghevoli</li> </ul>   |
| <b>Documentazione su beni conservati</b>                                                                                                |                                                                                                                                        |
| <b>Possibilità di consultazione</b>                                                                                                     | <b>Orario</b>                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lu</li> <li>• Ma</li> </ul>                                                                    | vedi orari di apertura                                                                                                                 |

- Me
- Gio
- Ve

**Numero di opere inventariate**

255

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

&gt; 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%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

**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%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

**Servizi specialistici****Depositi**

- Sì

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

lunedì, giovedì, venerdì: 8.30-13.30  
martedì, mercoledì: 8.30-17.15

**Archivio**

- Sì

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

lunedì, giovedì, venerdì: 8.30-13.30  
martedì, mercoledì: 8.30-17.15

**Biblioteca**

- Sì

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

lunedì, giovedì, venerdì: 8.30-13.30  
martedì, mercoledì: 8.30-17.15

**Fototeca**

- Sì

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

lunedì, giovedì, venerdì: 8.30-13.30  
martedì, mercoledì: 8.30-17.15

**Rapporti con il territorio**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</div> <div>Sì</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <div>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</div> <div>Sì</div> |
| <div>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sì, realizzando esposizioni temporanee</li> </ul> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                          |
| <div>Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sì, con enti e istituzioni culturali</li> </ul> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |
| <div>Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio</div> <div>Sì, all'interno del museo</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <div>È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio</div> <div>No</div>       |
| <div>Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio</div> <div>Sì</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <div>Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini</div> <div>No</div>              |
| <div>Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Enti territoriali</li> <li>Associazioni culturali</li> <li>Fondazioni</li> <li>Università e istituti di formazione</li> <li>Biblioteche e archivi</li> <li>Musei</li> </ul> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                          |
| <div>Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività</div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mailing list</li> <li>Social network</li> <li>Sito web</li> </ul> </div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                          |
| <div>Obiettivi di miglioramento</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                          |
| <div>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.)</div> <div> <p>Nell'ambito di un progetto complessivo di miglioramento dell'Istituto, assumono particolare rilevanza il riordinamento di alcuni fondi archivistici, il rinnovamento del sito web, l'implementazione delle descrizioni archivistiche inserite nella piattaforma SIA della Direzione generale Archivi, l'introduzione del nuovo applicativo Sala Studio, le iniziative volte a favorire l'incontro con l'utenza.</p> </div> |                                                                                                                                          |

## 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.)

L'Archivio di Stato ha in progetto di abbattere le barriere architettoniche attraverso il piano PEBA finanziato con i fondi PNRR.

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

Non sono previsti iniziative e/o specifici progetti per i seguenti servizi: bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria ecc.

### Altro

Attraverso i canali social vengono pubblicate notizie, curiosità e immagini di documenti talvolta poco conosciuti dall'utenza.

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

- Portale Antenati/Family Search: campagna di digitalizzazione delle fonti utili per le ricerche genealogiche (ruoli matricolari, registri di Stato civile, liste di leva)
- Digitalizzazione Catasto gregoriano (mappe e registri) con fondi PNRR

### 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.)

La valorizzazione avviene attraverso mostre aperte al pubblico in forma gratuita, in occasione di: Archivissima, Giornate Europee del Patrimonio e Domenica di Carta. Altre iniziative sono legate a ricorrenze particolari come il Giorno della Memoria.

## 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 |                                         |
|------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>MINISTERO DELLA CULTURA</b>     | <b>Indirizzo / Address</b>              |
| Archivio di Stato di Perugia       | Piazza Giordano Bruno 10, 06121 Perugia |
| <b>Tel</b>                         | <b>Email</b>                            |
| 0755724403-0755731549              | as-pg@cultura.gov.it                    |