



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 comunemente 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	Toscana
Indirizzo	
via ser Lapo Mazzei 41	
Città	Cap
Prato	59100
Denominazione	Acronimo
Archivio di Stato di Prato	ASPo
Sito Web	Email
https://archiviodistatoprato.cultura.gov.it	fabio.dangelo@cultura.gov.it

Caratteristiche essenziali

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1957

Notizie storiche

L'Istituto ebbe origine nel 1957 come Sottosezione di Archivio di Stato, grazie a una fortunata convergenza di intenti fra lo Stato e alcune delle principali istituzioni cittadine. Trasformato in Sezione di Archivio di Stato nel 1963, divenne Archivio di Stato nel 1997, a seguito dell'istituzione della Provincia di Prato.

Fin dalla sua istituzione, l'Archivio ha sede nel palazzo trecentesco in cui il mercante Francesco di Marco Datini, che lo fece costruire, stabilì la sua dimora pratese. Di Datini l'Istituto conserva il prezioso archivio che, insieme a quello preunitario del Comune di Prato e ai complessi documentari della Casa Pia dei Ceppi e dell'Ospedale della Misericordia e Dolce, costituì peraltro il nucleo originario dell'Archivio al momento della sua istituzione.

Successivamente pervennero altri fondi di rilievo, tra i quali gli archivi postunitari di carattere giudiziario, fiscale o di rilevanza politico-sociale.

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

Il patrimonio dell'Archivio documenta tratti rilevanti della storia cittadina: dagli aspetti istituzionali del governo locale e della vita associata (Comune, enti di assistenza e beneficenza, enti ecclesiastici, ecc.), o della vita economica più recente (archivi d'impresa legati al settore tessile), alla dimensione familiare e privata (archivi di famiglie e di persone). Si conservano altresì fonti utili per le ricerche genealogiche di lungo periodo (secc. XV-XX), nonché per quelle catastali (sec. XIX-XX). L'archivio Datini appresenta infine una fonte unica per la storia del mondo mercantile europeo nella seconda metà del XIV secolo e, sotto questo profilo, costituisce il fondo più consultato dall'utenza straniera.

Quella italiana comprende prevalentemente ricercatori di storia locale, genealogica e familiare; tuttavia, anche gli ambiti legati alla storia dell'arte e a quella economica ricevono costante attenzione e studio.

Missione

L'Archivio di Stato di Prato, secondo quanto previsto dal Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. lgs. 42/2004), esercita le attività relative alla conservazione, tutela e valorizzazione del patrimonio archivistico che conserva, nonché la funzione di vigilanza sugli archivi prodotti e conservati presso gli uffici della Pubblica amministrazione.

Compiti e servizi

L'Archivio in particolare:

- conserva archivi e documenti originali di interesse storico e ne garantisce la consultazione (anche mediante servizio di fotocopie) per finalità di studio e di ricerca;
- promuove e realizza progetti ed eventi culturali finalizzati alla valorizzazione del patrimonio archivistico conservato;
- svolge attività scientifiche ed educative atte a favorire la diffusione delle conoscenze del patrimonio archivistico conservato;
- svolge attività di tutela nei confronti degli archivi correnti degli Organi e Uffici periferici dello Stato nella città e provincia di Prato.

Superficie espositiva (mq)

Inferiore ai 250 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

1

Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Fabio

Cognome

D'Angelo

Qualifica

Funzionario archivista

Telefono

+39 0574 26064

Email

fabio.dangelo@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Lun, Mer: 8.30-17.25 / Mar, Gio-Ven: 8.30-14.00

Apertura serale

- Occasionale

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

Chiusura ordinaria: sabato, domenica, festività civili e religiose. Chiusura per festività cittadina: 8 settembre

Numero di giorni di apertura annua

251

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

Presenza di social media

Sì

Sì

Il museo è presente in altri siti web

Sì

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

Sì

Biglietteria

- Ingresso gratuito

Acquisto del biglietto

- Acquisto non previsto

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Acquisto non previsto

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Tempi di attesa per l'accesso

0-15'

Informazione e orientamento: punto informativo

In prossimità dell'ingresso

Segnaletica interna

- Segnaletica di sicurezza

Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica

- Sì

Completa di denominazione e orari di apertura

Sì

Parcheggio riservato

No

Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala

- 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

Sì

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Ascensore

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

100%

Sale aperte

1

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato	Pulizia delle sale
No	<ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera
Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche	
Percentuale di mq fruibili sul totale	
< 50%	
Spazi dedicati alla comunicazione	
<ul style="list-style-type: none"> • Sala destinata alla didattica • Sala conferenze 	
Area Wi-Fi	Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative
Sì	Sì
Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico	Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative	Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
Sì	Sì
Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi	
Sì	
Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche	Strumenti multimediali
<ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispositivi "mobile" • Gratuiti
Strumenti online	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio	
<ul style="list-style-type: none"> • Sì 	
Servizi di ospitalità	
Bookshop	Caffetteria
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	<ul style="list-style-type: none"> • Non presente

Ristorante	Guardaroba custodito
<ul style="list-style-type: none"> • Non presente 	Gratuito
Servizi igienici	Nursery
Interni	No
Valorizzazione	
Si organizzano esposizioni temporanee	Promozione programmata degli eventi espositivi
Sì	<ul style="list-style-type: none"> • Semestrale
L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti	Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi
Sì	No
Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	
Sì	
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Risorse aggiuntive
<ul style="list-style-type: none"> • Sito web • Quotidiani • Network radio-televisivi • Mailing list • Social network 	<ul style="list-style-type: none"> • Erogazioni liberali • Diritti di riproduzione • Concessione in uso degli spazi
Accordi e convenzioni	
<ul style="list-style-type: none"> • Partnership con altri istituti 	
Educazione e didattica	
Servizi educativi	Didattica affidata in concessione
Sì	No
Attività di alternanza scuola/lavoro	Visite e percorsi tematici
Si, con un proprio progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Laboratori artistici e di animazione	Corsi di formazione per docenti scolastici
<ul style="list-style-type: none"> • No 	<ul style="list-style-type: none"> • No
Progetti in convenzione con le scuole	Attività per disabili motori, sensoriali o psichici
<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione 	<ul style="list-style-type: none"> • Sì : con prenotazione/iscrizione
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web	Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione

No

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

Documentazione su beni conservati

Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Servizi specialistici

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Lun, Mer: 8.30-17.25 / Mar, Gio-Ven: 8.30-13.55

Biblioteca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Lun, Mer: 8.30-17.25 / Mar, Gio-Ven: 8.30-13.55

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 altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

Sono stati predisposti strumenti adeguati di

È prevista una gestione integrata dei servizi museali

comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

Sì

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

- Fondazioni
- Università e istituti di formazione

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

- Quotidiani
- 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.)**

L'Istituto è impegnato nel miglioramento dei servizi offerti al pubblico e all'utenza mediante l'ampliamento degli strumenti di corredo, l'incremento delle risorse digitalizzate, la promozione di iniziative di valorizzazione.

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.)**

Miglioramento dei requisiti di sicurezza mediante installazione, all'ingresso, di un sistema di accesso comandato dal personale addetto alla portineria, di stanza al primo piano dell'edificio.
Dotazione in sala studio di apposito device per la consultazione di risorse digitali off-line.

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

Incremento di risorse digitali (fonti digitalizzate) disponibili on line.

in collaborazione con altri soggetti del territorio

È in fase di studio

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

Incremento dei mezzi di corredo e ottimizzazione degli spazi nei depositi finalizzata alla ricezione di nuovo materiale da parte degli uffici periferici dello Stato.

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.)

L'Istituto ha programmato per il 2026 diverse iniziative di valorizzazione e di diffusione della conoscenza del patrimonio conservato, rivolte a un pubblico specializzato e non.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

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

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell' Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Prato

Tel

+39 0574 26064

Indirizzo / Address

via ser Lapo Mazzei 41

Email

as-po@cultura.gov.it