



CIRCOLA RO N° 54

Roma, 13/03/2008

Ministero per i Beni e le Attività Culturali  
Direzione Generale per il bilancio e la  
programmazione economica, la promozione,  
la qualità e la standardizzazione delle  
procedure

Servizio III

Qualità e standardizzazione delle procedure

Ai Direttori Generali  
Ai Direttori Regionali per i Beni Culturali  
e Paesaggistici  
Ai Direttori degli Istituti Centrali e  
Periferici

LORO SEDI

e, p.c. Al Segretario Generale  
Al Gabinetto del Ministro

SEDE

Prot. 2655 Allegati

el 04.19.04/1

Oggetto: Carta della qualità dei servizi degli Istituti e dei luoghi della cultura – chiarimenti applicazione  
Direttiva 18 ottobre 2007.

Da una prima verifica dell'applicazione della Direttiva del Ministro emanata il 18 ottobre 2007 e  
diramata con circolare n. 273 del 9 novembre 2007 si rileva che solo il 30% degli Istituti interessati ha  
predisposto la propria Carta della qualità dei servizi. Si sollecitano gli Istituti (Archivi, Biblioteche, Musei,  
Aree archeologiche) che ancora non avessero dato corso agli adempimenti di cui alla suddetta direttiva a  
redigere la propria *Carta* ed a trasmettere, prima di darne diffusione, copia della stessa alla Direzione  
competente per materia ed alla scrivente Direzione Generale.

L'esame delle Carte della qualità dei servizi pervenute a questa Direzione suggerisce alcune  
riflessioni.

Si ribadisce la natura della Carta della qualità dei servizi di patto con il cittadino-utente, di documento  
che rende espliciti gli impegni che l'Amministrazione assume nei confronti del visitatore o dello studioso.  
Tale considerazione rende obbligatorio esprimere impegni direttamente valutabili dall'utente con dati  
percepibili e quantificabili ed esclude il ricorso a formule approssimative quali ad esempio: "all'incirca",  
"presumibilmente", "a seconda dei casi", "secondo la disponibilità", ecc.

Non è possibile indicare problemi organizzativi o mancanza di personale a giustificazione di un  
possibile mancato rispetto degli impegni.

Non si devono riportare gli obblighi e i divieti previsti per il visitatore o per lo studioso che sono  
riportati nei regolamenti interni.

In particolare si ritiene opportuno fornire le seguenti precisazioni sull'applicazione della Direttiva:

- La I Sezione "Presentazione", ove si spiega cos'è la Carta della qualità dei servizi, e ove si  
richiamano i principi espressi nella Direttiva Ciampi, è comune a tutti gli Istituti e deve essere  
riportata senza modifiche.
- La II Sezione "Descrizione della struttura" deve essere sviluppata in modo sintetico, anche per evitare  
costi eccessivi nel caso di stampa e per non comportare una difficile lettura, ma può essere invece  
utilizzata per riportare le informazioni che si ritengono utili per il visitatore o per lo studioso e che  
non costituiscono impegni (si pensi all'importo dei biglietti, alle agevolazioni, riduzioni e gratuità,  
previste per legge, all'esistenza di regolamenti interni).

via del Collegio Romano, 27 - 00186 ROMA  
tel. 06.67232973 2575 - fax 06.67232513

09

- La sezione III “Impegni e standard di qualità” può essere redatta sia in modo discorsivo che sinteticamente per punti. Qualora si scelga la forma discorsiva dovrà, comunque, essere analizzato tutto quanto elencato schematicamente nel modello. Se, viceversa, si decide di procedere riproponendo lo schema del modello dovrà essere eliminata la parte “standard di riferimento”, strumento di ausilio per chi deve individuare i propri impegni e quindi utile solo nella fase di redazione.
- Qualora un indicatore di qualità non sia presente deve omettersi la voce corrispondente (gli impegni sono in positivo: indicano ciò che è possibile garantire).
- Tra i giorni di chiusura è utile indicare il giorno del Santo Patrono.
- Gli eventuali strumenti di sussidio per le persone con disabilità motoria, sensoriale e cognitiva devono essere indicati in modo analitico.
- Per la Sezione IV- “Tutela e Partecipazione” - si ricorda che sia la direttiva Ciampi del 1994 che la direttiva Rutelli del 2007 prevedono, in caso di reclami motivati, una forma di ristoro per il pregiudizio arrecato (che non costituisce né indennizzo né risarcimento): la forma di ristoro prescelta dall’Istituto deve essere indicata esplicitamente e può consistere, come previsto dalla direttiva 18 ottobre 2007, in un biglietto per una visita successiva o per un evento particolare oppure in una pubblicazione gratuita ma potrà anche concretizzarsi in un diverso atteggiamento di attenzione verso il visitatore come la possibilità di accedere in modo più ampio ai servizi dell’Istituto (per le biblioteche la possibilità di avere più volumi in prestito) o l’inserimento nella lista di persone da invitare in occasione di manifestazioni, convegni, presentazioni di libri, ecc..
- Il glossario non dovrà essere allegato perché, come già detto per gli standard di riferimento, si tratta di strumenti utili per chi redige i documenti ed irrilevanti per l’utente.
- Il modulo di reclamo deve essere completato per la parte che riguarda l’identificazione ed i recapiti dell’Istituto.
- Fermo restando l’obbligo di indicare la periodicità di revisione e aggiornamento delle *Carte* sarà indispensabile procedere a modificare le stesse ogni qual volta dovessero intervenire variazioni (rilevanti come impegni) sulla struttura e sui servizi.

Si ricorda che i funzionari della Direzione sono disponibili a fornire ulteriori chiarimenti e che sulla Intranet del Ministero, sotto la voce progetti, esiste una pagina web dedicata alla Carta della qualità dei servizi dove è possibile trovare la normativa e i precedenti sull’argomento, nonché i recapiti sui componenti della Commissione Carta della qualità dei servizi.

IL DIRETTORE GENERALE  
(dott.ssa Maddalena Ragni)



FUNZIONARIO RESPONSABILE ANNA MARIA STRAMONDO  
REFERENTI MARIA LAURA BACCI E NADIA TAMASI  
TEL 06/67232973 -2575-2869-2749 FAX 06/67232912  
[astramondo@beniculturali.it](mailto:astramondo@beniculturali.it)