



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL LANIAC

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e d'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 della qualità dei servizi negli istituti del Sistema dei Laboratori si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio documentale 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 sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti, attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento.

I PRINCIPI

Nello svolgimento delle proprie attività istituzionali, il Laboratorio di Archeologia, si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Ministro per i beni e le attività culturali del 18 ottobre 2007:

- EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.^{[L]_{SEP}} Questo Laboratorio si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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**

Il Laboratorio 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**

Il Laboratorio 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 personale del Laboratorio persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il LANIAC (Laboratorio di Analisi non invasive sulle Opere d'arte Antica, Moderna e Contemporanea) è parte integrante del Dipartimento Culture e Civiltà.

- **SEDE**

Palazzo n. 7 – Polo Umanistico - Lettere, Via San Francesco 22 - 37129 Verona
tel: +39.045.802.8141 e-mail: paola.artoni@univr.it
Sito web: <https://www.dcuci.univr.it/?ent=bibliocr&id=81&tipobc=4>

- **STAFF**

Responsabile Laboratori integrati: prof. Valerio Terraroli valerio.terraroli@univr.it
Responsabile: prof.ssa Monica Molteni – monica.molteni@univr.it
Responsabile tecnico: dott.ssa Paola Artoni – paola.artoni@univr.it

- **ORARIO**

Laniac: lunedì e martedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (salvo impegni di lavoro fuori sede), previo appuntamento telefonico. Ulteriori giornate della settimana previo appuntamento telefonico.

ATTIVITA'

Il Laboratorio/Centro LANIAC, è stato fondato nel 2006, e svolge attività di diagnostica fisica non invasiva applicata ai beni culturali. La strumentazione portatile in dotazione al Laboratorio consente di progettare e sviluppare campagne di indagini finalizzate alla ricerca scientifica con particolare riferimento all'ambito

Dipartimento di Culture e Civiltà

Via San Francesco, 22 – 37129 | T: +39 045 8028733
P. IVA 01541040232 | C.F. 93009870234



storico-artistico e di svolgere consulenze specialistiche, in collaborazione e/o a favore di soggetti pubblici e privati.

Le attività svolte dal Laboratorio prevedono l'organizzazione di iniziative di ricerca in condivisione con altre strutture dell'Ateneo di Verona e con Soprintendenze, musei e altre istituzioni attive nel settore dei beni culturali per mostre, convegni, pubblicazioni, ecc.; la diffusione dei risultati della ricerca tramite iniziative quali seminari, lezioni e convegni e la creazione di prodotti editoriali di alta qualità scientifica, raccolti nella collana "Tra visibile e invisibile. Quaderni del LANIAC"; lo sviluppo della didattica finalizzata alla formazione di personale qualificato.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Laniac si occupa prevalentemente di:

- Studio diagnostico non invasivo di opere d'arte;
- cooperazione con gli enti culturali e istituzionali per l'elaborazione di prodotti di comune interesse;
- produzione di report diagnostici
- laboratori didattici.

TIPOLOGIE DEI SERVIZI EROGATI

- SERVIZI ALLA DIDATTICA

Il Laniac può supportare le attività didattiche che intendono avvalersi delle sue competenze tecniche e delle attrezzature specialistiche. Docenti e ricercatori dell'Università degli Studi di Verona possono pertanto richiedere, al responsabile scientifico o al tecnico del Laboratorio, la disponibilità per organizzare attività quali:

- presentazioni e visite guidate per illustrare le attività svolte e gli strumenti hardware e software utilizzati nel Laboratorio;
- seminari su temi specifici riguardanti le campagne di analisi non invasive in corso
- Previo accordo con la docente referente, gli studenti dell'Ateneo possono rivolgersi alla funzionaria responsabile tecnico del Laboratorio per esigenze legate alle attività curriculari o atte alla preparazione di tesi di laurea sui temi specifici di competenza del Laboratorio stesso.

- TIROCINI

Il Laniac offre agli studenti dell'Ateneo di Verona la possibilità di svolgere presso la propria sede il periodo di tirocinio. Per accedere al tirocinio è necessario presentare domanda scritta alla referente scientifica e alla funzionaria responsabile tecnico del Laniac, allegando il Curriculum vitae. L'accettazione della domanda è subordinata alla disponibilità dei posti e al tipo di attività da svolgere. Il Laboratorio si impegna



a prendere in considerazione ciascuna domanda e a contattare il richiedente entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta. Sarà altresì cura del Laboratorio dare comunicazione di successive disponibilità o di altre offerte formative, per le quali l'Università di Verona riconosce i crediti di tipologia "F" per tirocinio formativo o curricolare. Lo studente che svolge il tirocinio partecipa alle attività sotto il controllo e le indicazioni del personale del Laboratorio.

- SERVIZI SPECIALISTICI PER LA RICERCA

Il Laniac sviluppa iniziative tecnico-scientifiche di Ateneo anche in collaborazione con progetti di ricerca di altre discipline. Docenti e ricercatori dell'Università degli Studi di Verona che intendono avvalersi delle conoscenze e dei servizi del Laboratorio possono presentare richiesta scritta al responsabile scientifico o al responsabile tecnico del Laboratorio. Nella domanda devono essere indicati il progetto di ricerca, all'interno del quale si inserisce la collaborazione, le caratteristiche e i tempi delle prestazioni richieste. Le modalità di erogazione del servizio saranno concordate tra i responsabili della ricerca e i responsabili scientifico e tecnico del Laboratorio.

- SERVIZI SPECIALISTICI PER ENTI E IMPRESE

Il Laniac mette a disposizione le risorse tecniche e strumentali per l'esecuzione di indagini diagnostiche che rientrano nelle proprie competenze, quali analisi di imaging e spettroscopiche. Possono usufruire di tali servizi specialistici enti pubblici e privati, società e imprese di restauro, studi professionali e privati cittadini. Le richieste di informazioni e/o preventivi devono essere inviate al referente scientifico o al responsabile tecnico del Laboratorio. Nella domanda devono essere indicate le finalità delle operazioni, l'oggetto della prestazione e i contenuti minimi degli elaborati richiesti. Il Laboratorio si impegna a prendere in considerazione ciascuna domanda e a contattare il richiedente entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta. Eventuali contratti saranno di norma redatti secondo uno schema tipo e sottoscritti per l'Università di Verona dal direttore del Laniac e dal referente scientifico. Per l'esecuzione dei lavori il Laboratorio si avvale dei propri tecnici.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO E ACCOGLIENZA

- **ORARIO**

Laniac: lunedì e martedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (salvo impegni di lavoro fuori sede), previo appuntamento telefonico. Ulteriori giornate della settimana previo appuntamento telefonico.

- **CHIUSURA**

Sabato, domenica, festività civili e religiose, giorni di chiusura dell'Ateneo.



• **UTENTI**

L'accesso ai servizi del Laniac è consentito a tutti coloro che hanno un rapporto diretto e ufficiale di lavoro o di studio con l'Università degli Studi di Verona.

Sono utenti istituzionali:

- A. studenti curriculari;
- B. dottorandi, specializzandi;
- C. studenti Erasmus e studenti di master, workshop e summer school;
- D. titolari di borse di studio, assegnisti di ricerca, cultori della materia;
- E. docenti, ricercatori;
- F. docenti ospiti, professori a contratto, collaboratori alla didattica;
- G. personale tecnico-amministrativo;
- H. contrattisti a tempo determinato.

Sono utenti esterni:

- I. utenti istituzionali di altri Atenei;
- L. utenti istituzionali di altri Enti o di Strutture per la conservazione con cui siano state stipulate convenzioni o siano in atto collaborazioni;
- M. tutti gli interessati, previa esplicita richiesta e approvazione del responsabile tecnico del Laboratorio.

• **ACCESSO AI SERVIZI**

Tutti i servizi del Laniac sono a disposizione degli utenti istituzionali dell'Ateneo e degli utenti esterni.

• **INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO**

Il personale preposto è in grado di fornire le informazioni di base sui servizi offerti. Le stesse informazioni sono disponibili on-line, sul sito web del Laboratorio: https://sites.hss.univr.it/laboratori_integrati/



IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RISERVATEZZA DEI DATI

Nel rispetto della normativa vigente il Laniac garantisce che i dati personali degli utenti vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi afferenti.

RICHIESTE DI ACQUISTO

Gli utenti che necessitano di materiale non disponibile presso il Laboratorio, possono farne richiesta per suggerirne l'acquisizione. Le richieste di acquisto possono essere inviate attraverso e-mail: paola.artoni@univr.it.

Le proposte di acquisto sono vagliate dal responsabile, che ne valuta la congruità con l'orientamento scientifico-disciplinare del Laboratorio e verifica la disponibilità di fondi negli specifici capitoli di spesa. Viene fornita una risposta entro 30 giorni.

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali tramite e-mail all'indirizzo: paola.artoni@univr.it.

Il Laniac effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono inoltre, con le stesse modalità sopra descritte, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è diffusa in formato cartaceo all'ingresso della struttura e sul sito web: https://sites.hss.univr.it/laboratori_integrati/

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni o in caso di cambiamenti nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi. La presente Carta è riferita al biennio 2023-2025.