



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Archivio di Stato di Pesaro  
Sezione di Fano

# Carta della qualità dei servizi

2009

## I. PRESENTAZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI 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 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 negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte 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 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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Pesaro – Sezione di Fano si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Archivio 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

L'Archivio garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- efficienza ed efficacia

Il direttore e lo staff dell'Archivio perseguono 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

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La sede della Sezione Archivio di Stato di Fano occupa dei locali di un edificio monumentale appartenenti all'ex monastero dei Padri dell' Oratorio di San Filippo Neri, Congregazione fondata a Fano nei primi anni del 1600 da Girolamo Gabrielli, esponente di una nobile famiglia fanese. L'edificio, nel 1808, finì nel possesso del Demanio, ma al ritorno del governo pontificio, fu restituito ai Padri dell'Oratorio che lo conservarono fino al 1861 quando i beni delle Corporazioni religiose furono soppressi e il Municipio di Fano ne rivendicò e ne ottenne la piena e legale proprietà.

La sottosezione dell'Archivio di Stato di Fano fu istituita con D.M. del 3/3/1955 ed iniziò la sua attività il 20 aprile 1955 ai sensi dell'art. 11 della L. 22 dicembre 1939 n. 2006. Il D.P.R. n. 1409 del 1963 abolì le sottosezioni di Archivio di Stato e le sostituì con un nuovo tipo di Sezioni più funzionali e vitali, alle dipendenze del direttore dell'Archivio di Stato del capoluogo di provincia. Le 35 Sezioni di Archivio di Stato hanno sede in quelle località, diverse dal capoluogo di provincia, dove esiste materiale documentario di grande importanza ivi prodotto.

La Sezione di Fano conserva materiale documentario di grande pregio risalente al 1173, il nucleo principale è costituito dall'archivio storico del Comune di Fano, ordinato nel 1882 da Monsignor Aurelio Zonghi che ne compilò un repertorio pubblicato a dispense nel 1888. La documentazione relativa, in massima parte, a magistrature comunali, ma anche ad alti prodotti da organi periferici del potere centrale, uniti sotto lo stesso titolo, fu divisa in 10 Sezioni e tale suddivisione è tuttora mantenuta. Oltre al nucleo dell'antico archivio comunale comprende anche una parte più recente depositata presso la Sezione il 23 novembre 1983, relativa alla documentazione comunale che va dal 1808 al 1945. Di grande importanza, non solo regionale, sono i 113 Codici Malatestiani (a. 1367-1463) registri della Corte dei Malatesti Signori di Fano e per circa 16 anni anche di Brescia e Bergamo. Conserva, inoltre, un ricco archivio notarile composto dai protocolli di Fano, di Mondolfo, di San Costanzo e di Cartoceto, 7 archivi di famiglie e persone e una collezione membranacea composta da 452 pergamene.

La sede di Fano piuttosto piccola risulta insufficiente sia per acquisire nuovo materiale documentario, sia per accogliere gli utenti a cui è dedicato uno spazio molto ristretto da dividere con il personale della Sezione di Archivio.

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Da lunedì a giovedì : 8.00-17.30 venerdì: 8.00-14.00 sabato chiuso
Giorni di apertura	Aperto tutti i giorni. Chiusura le domeniche, le festività civili e religiose e il 10 luglio (S.Patrono)
<b>Accoglienza</b>	
Informazione e orientamento:	
• esistenza di un punto informativo	SI all' ingresso c/o sala di studio
• disponibilità di materiale informativo gratuito	SI
Accesso facilitato per persone con disabilità.	SI
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	
• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Tutti i fondi sono consultabili
• Capacità ricettiva	Posti di consultazione: 5 - Numero di prese: 1
• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	10
• Prese al giorno	Presenza continua
• Esistenza servizio di prenotazione	SI tramite Fax 0721/801219 Telefono 0721/801219 E-Mail <a href="mailto:asps.fano@archivi.beniculturali.it">asps.fano@archivi.beniculturali.it</a>
• Attesa nel caso di presa continua	Tempo massimo: 10 minuti
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	100% dell'orario di apertura
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
• Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	Antico archivio comunale di Fano Catasti di Fano dal XIII al XVIII secolo Archivio Notarile di Fano, S.Costanzo, Cartoceto e Mondolfo.

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
	Comprende il 70% dei fondi conservati nella Sezione
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Inventari sommari, elenchi di consistenza ed elenchi di versamento. Comprendono il 30% dei fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	- Archivio Notarile di Fano S.Costanzo, Cartoceto e Mondolfo; - Archivio privato Famiglia Ferri-Saladini: - Giudice di pace; - Orfanotrofio femminile; - S.Paterniano; - Ufficio Ragioneria del Comune di Fano - Ufficio Tecnico
Accesso in rete in sede	SI
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	Servizio esterno a carico degli studiosi
Orario delle richieste	Dal lunedì al giovedì 8.00-16.30 venerdì 8.30-13.00 sabato chiuso
Orario del ritiro	“ “
Orario della cassa	“ “
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	A carico degli studiosi
➤ Copie digitali	Il tariffario è affisso in sala di studio
➤ Fotografie	Il tariffario è affisso in sala di studio
• Prenotazioni a distanza	SI tramite Fax 0721/801219 Telefono 0721/801219 E-Mail <a href="mailto:asps.fano@archivi.beniculturli.it">asps.fano@archivi.beniculturli.it</a>
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% conforme all'originale
<b>RICERCA DOCUMETARIA A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	SI
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	I nomi dei Referenti verranno indicati nelle risposte date

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
	dall'Istituto
Tempi di risposta	Tempo massimo: 10 giorni

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Gli utenti in caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami avvalendosi dei moduli disponibili all'ingresso e consegnandoli al personale incaricato.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, 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 sarà diffusa all'ingresso della struttura, in sala di studio.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Archivio di Stato di Pesaro – Sezione di Fano**

Indirizzo Via Castracane, 3  
Tel/Fax 0721/801219

**MODULO DI RECLAMO**

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)  
**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_

RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**