



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Archivio di Stato di Urbino

# 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 la Sezione Archivio di Stato di Urbino 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 Sezione Archivio di Stato di Urbino fu istituita come Sottosezione con D.M. il 19 agosto 1955 e iniziò l'attività ai sensi dell'art.11 della L.22 dicembre 1939 n.2006, poi con D.P.R. n.1409 del 1963 si abolirono le Sottosezioni di Archivio di stato e si sostituirono con un nuovo tipo di Sezioni più funzionali e vitali alle dipendenze del Direttore dell'Archivio di Stato del capoluogo di provincia, Urbino si trasformò in Sezione con D.M. 10 Luglio 1965. Le Sezioni di Archivio di Stato vengono istituite in quelle località diverse dal capoluogo di provincia, dove esiste per qualità e importanza del materiale documentario ivi prodotto, di notevole importanza. Inizialmente l'Istituto di Urbino ebbe sede in alcuni locali del Palazzo Ducale di Urbino poi si trasferì in Palazzo Corboli, dove ha avuto sede fino all'ottobre 2007. Dal novembre dello stesso anno si è trasferito nei locali a piano terra del Palazzo scolastico G. Pascoli in via piano S. Lucia n.11 di Urbino. L'attuale edificio, fu un prezioso dono del duce alla città di Urbino, che da tanti anni aveva desiderato una sontuosa scuola elementare; la struttura è moderna, armonizzata però con la caratteristica architettura locale. La scelta della nuova collocazione della Sezione Archivio di Stato di Urbino è stata quella di individuare la localizzazione più consona all'attività istituzionale e culturale dell'Archivio, e dal punto di vista dimensionale e distributivo, inoltre, lo spazio a disposizione garantiva un piccolo incremento del materiale archivistico per gli anni a venire. Relativamente all'aspetto più propriamente rappresentativo la sede rimaneva comunque localizzata nel centro storico di Urbino e trovava collocazione all'interno di un complesso già deputato ad una funzione di tipo culturale. La Sezione si sviluppa su una superficie di 413,84 mq, per un totale di circa 2 Km di scaffalatura compattabile attualmente occupata e conserva documentazione che va dal 1400 alla metà del 1900, buona parte inventariata e in corso di inventariazione. Compito degli operatori all'interno degli archivi è quello di provvedere a inventariare il maggior numero di fondi archivistici al fine di agevolare l'utenza nella ricerca. È in fase di attuazione la costituzione di un Polo archivistico territoriale in Urbino che vede la disponibilità di palazzo Gherardi, di proprietà comunale, ad ospitare fondi archivistici e non, tale struttura offrirà servizi di diverso tipo (depositi archivistici, deposito per le memorie digitali, uffici, aule didattiche, eventuali spazi per convegni ed esposizioni ecc), anche la Sezione Archivio di Stato di Urbino entrerà a far parte di tale progetto.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	lunedì/venerdì 8,00-14,00 martedì/mercoledì/giovedì 8,00-17,30 sabato 8,00 -13,45
Giorni di apertura	Giorni di chiusura: tutte le domenica, festività civili e religiose e Santo Patrono 1 giugno
<b>Accoglienza</b>	
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	Punto di accoglienza in sala di studio
• disponibilità di materiale informativo gratuito	Elenco fondi archivistici conservati con breve storia.
• presenza di segnaletica	SI
Accesso facilitato per persone con disabilità.	Assenza barriere architettoniche circa 70%
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	
• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	L'elenco dei fondi non disponibili è affisso in sala di studio e viene comunicato all'utenza anche dall'addetto alla sala di studio.
• Capacità ricettiva	8 posti di consultazione con 1 punto presa elettrico
• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	10
• Prese al giorno	Presa continua
• Esistenza servizio di prenotazione	Si, tramite posta elettronica <a href="mailto:asps.urbino@archivi.beniculturali.it">asps.urbino@archivi.beniculturali.it</a> e via tel/fax 0722/2621
• Attesa nel caso di presa continua	15 minuti
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Per l'intero orario di apertura

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici</li> </ul>	Inventari analitici a stampa , repertori, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato .Per una percentuale del 37%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici</li> </ul>	Elenchi di consistenza, elenchi di versamento. Per una percentuale del 28%
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondi/serie archivistici dotati di banche dati</li> </ul>	Notarile,Bandi, Editti e Notificazioni, Cancelleria del Luogotenente:lettere, Tribunale Civile e Penale di Urbino,Atti anagrafici dei Comuni, Atti Anagrafici delle Parrocchie, Biblioteca
Accesso in rete in sede	SI
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	lunedì /venerdì 8,00 / 13,00 martedì/mercoledì/giovedì 8.00-16.30 sabato 8.00-12.45
Orario del ritiro	Come sopra
Orario della cassa	Come sopra
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità degli strumenti:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilità di effettuare <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ fotocopie</li> <li>&gt; Copie digitali</li> <li>&gt; Fotografie</li> </ul> </li> <li>Prenotazioni a distanza</li> </ul>	SI, con tariffario affisso in sala di studio SI, con tariffario affisso in sala di studio SI, con tariffario affisso in sala di studio Si, tramite posta elettronica <a href="mailto:asps.urbino@archivi.beniculturali.it">asps.urbino@archivi.beniculturali.it</a> e via tel/fax 0722/2621
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	SI
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	NO, al momento è in allestimento la pagina web dove verrà realizzata una sala di studio virtuale
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	SI, i nomi dei referenti verranno indicati nelle risposte date dall'Istituto
Tempi di risposta	Entro trenta giorni dal ricevimento



## 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 puntuali da presentare avvalendosi dei moduli allegati e consegnandoli al personale incaricato ovvero facendoli pervenire tramite e-mail al seguente indirizzo [asps.urbino@archivi.beniculturali.it](mailto:asps.urbino@archivi.beniculturali.it) o tramite fax al seguente numero 0722/2621

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; 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 e sul sito internet non appena realizzato

### 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 Urbino**

Indirizzo Via Piano S. Lucia, 11  
Tel./Fax 0722/2621

**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**