



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Archivio di Stato di PESARO

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 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.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

PRESENTAZIONE

L'Archivio di Stato di Pesaro, istituito con D.M. 22 marzo 1955, entrò in funzione al secondo piano della Biblioteca Oliveriana il 2 maggio dello stesso anno. Nel 1957 l'Amministrazione provinciale provvide all'affitto di una sede più idonea e dal 1978 l'istituto pesarese è ubicato nell'attuale sede in Via Della Neviera n.44.

I fondi archivistici più consultati risultano a tutt'oggi: Legazione Apostolica di Urbino e Pesaro (1631-1797); Regno Italico (1808-1814); Delegazione Apostolica (1814-1860), consultabili attraverso gli inventari compilati a seguito della sistemazione dell'antico Archivio Metaurense, dizione quest'ultima "del tutto fittizia".

Dal 1990, oltre alla presa in consegna di alcuni importanti archivi e il lavoro di inventariazione, fra cui quello effettuato sulle carte IRAB (Istituti riuniti di assistenza e beneficenza, secc. XVI-XX), si è avviato un programma di valorizzazione attraverso iniziative molteplici: mostre, conferenze, pubblicazioni, partecipazioni a convegni.

L'opera di riordino dei materiali archivistici è stata indirizzata principalmente a rendere disponibili per l'utenza i materiali di maggiore valenza storica e quelli sollecitati dalla domanda degli studiosi.

Per agevolare ulteriormente la consultazione sono stati predisposti nuovi inventari, più puntuali ed esplicativi, dei fondi archivistici più richiesti: Bandi a stampa, archivi notarili di Pesaro, Cagli, Urbino, Fano, Amministrazione Provinciale, Tribunale di Pesaro, Tribunale di Urbino, ecc. per un concreto allargamento dell'offerta di materiali di studio con l'aggiunta di ulteriori riferimenti sul contenuto delle carte. Su questi presupposti è stata intrapresa una politica volta a dare pubblicità alle fonti ed alle attività dell'Archivio di Stato di Pesaro: una serie di mostre, di visite guidate per scolaresche e gruppi di visitatori, incontri culturali e partecipazioni a seminari e convegni che hanno avuto un effetto amplificatore delle attività dell'archivio e dei progetti culturali in corso.

| | |
|--|---|
| Regolarità e continuità | |
| Orario di apertura | lunedì/mercoledì/venerdì 8.00-14.00 martedì/giovedì 8.00-17.30 sabato 8.00-13.45 |
| Giorni di apertura | Aperto tutti i giorni. Chiusura le domeniche, festività civili e religiose, il 24 settembre (S.Patrono) |
| Accoglienza | |
| Informazione e orientamento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo | All'ingresso punto di accoglienza presso la sala di studio. |
| <ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito | SI |
| <ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica | SI |
| Accesso facilitato per persone con disabilità. | SI assenza barriere architettoniche per circa il 30%, accesso alla sala di studio tramite servo scala Bagno a norma |
| FRUIZIONE | |
| Ampiezza | |
| Disponibilità del materiale fruibile: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione | Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'interno e di quelli in corso di restauro. L'elenco dei fondi non disponibili è affisso in sala di studio |
| <ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva | n. 20 posti di consultazione e n. 7 prese elettriche per p.c. portatili |
| <ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno | 10 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Prese al giorno | Presa continua |
| <ul style="list-style-type: none"> • Esistenza servizio di prenotazione | SI tramite telefono/fax 0721/31851 e-mail as-ps@beniculturali.it |
| <ul style="list-style-type: none"> • Attesa nel caso di presa continua | 15 minuti |
| Efficacia della mediazione | |
| Assistenza di personale qualificato alla ricerca | Per l'intero orario di apertura |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni: | |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici | Legazione Apostolica Pesaro-Urbino, Delegazione Apostolica, Archivio Presidenza della fiera di Senigallia, Monte di Pietà, Genio Civile, Cess.Catasto Pontificio, Cess.Catasto Fabbricati, Ospedale S.Salvatore di Pesaro, Camera di Commercio. Archivi Notarili. Comprende il 30% rispetto ai fondi conservati. |
|--|--|

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici | Inventari sommari. Comprendono il 25% dei fondi conservati |
| <ul style="list-style-type: none"> Fondi/serie archivistici dotati di banche dati | Mappe del Cessato Catasto Pontificio (1815-1926) |
| Accesso in rete in sede | SI |

| | |
|--|--|
| Regolarità e continuità | |
| Orario delle richieste | lunedì/mercoledì/venerdì 8.00- 13.00 martedì/giovedì 8.00-16.30 sabato 8.30 – 13.00 |
| Orario del ritiro | Come sopra |
| Orario della cassa | Come sopra |
| Ampiezza | |
| Disponibilità degli strumenti: | |
| <ul style="list-style-type: none"> Possibilità di effettuare <ul style="list-style-type: none"> ➤ fotocopie | |
| ➤ fotocopie | Tempo attesa: 15 min. Il tariffario è affisso in sala di studio |
| ➤ Copie digitali | Tempo attesa: 15 min. Il tariffario è affisso in sala di studio |
| ➤ Fotografie | Tempo attesa: 15 min. Il tariffario è affisso in sala di studio |
| <ul style="list-style-type: none"> Prenotazioni a distanza | SI tramite telefono/fax 0721/31851 e-mail as-ps@beniculturali.it |
| Fedeltà | |
| Conformità alle caratteristiche dell'originale | 100% conformi all'originale |
| Ampiezza | |
| Informazione qualificata | SI |
| Efficacia della mediazione | |
| Indicazione dei referenti | I nomi dei Referenti verranno indicati nelle risposte date dall'Istituto. |
| Tempi di risposta | Entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta |

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità: utilizzando i moduli disponibili all'ingresso e depositandoli nell'apposito box all'uscita.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (consegna di pubblicazioni in omaggio).

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 e sul sito Internet in corso di attivazione.

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

Indirizzo Via della Neviera, 44 - Pesaro
Tel./Fax 0721/31851

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