



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di TARANTO

# Carta della qualità dei servizi

2011

## 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 Taranto 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

ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO (sede centrale)

VIA DI PALMA n. 4

CENTR. 0994529412

TEL./FAX 0994526575

Mezzi pubblici per raggiungere l'Ufficio:

- dalla Stazione ferroviaria (Città Vecchia) linea 1/2, 3, 8, 27
- da Viale Magna Grecia linea 1/2, 3, 8, 27

ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO (sede succursale)

VIA ARISTOSSENSO n. 21

TEL. 0994777276

Mezzi pubblici per raggiungere l'Ufficio:

- dalla Stazione ferroviaria (Città Vecchia e Borgo) linea 1/2, 3, 28
- da Viale Magna Grecia linea 1/2, 3

e-mail: [as-ta@beniculturali.it](mailto:as-ta@beniculturali.it)

pec (indirizzo di posta elettronica certificata) : [mbac-as-ta@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-ta@mailcert.beniculturali.it)

L'Archivio di Stato di Taranto venne istituito, come sezione di Archivio di Stato di Lecce, con D.M. 30 ottobre 1946; iniziò però praticamente a funzionare il 1° marzo 1947.

L'attività della Sezione cominciò a svolgersi in tre piccoli locali del Palazzo del Governo. Nel 1956 l'Ufficio si trasferì in alcuni locali del neonato Palazzo degli Studi di via Di Palma n. 1. Per quarantacinque anni tale sede, dismessa nel dicembre 2001, ha ospitato oltre 4 Km. di preziose fonti archivistiche e bibliografiche riflettenti la storia della nostra provincia jonica.

Nel 1963, in ottemperanza al D.P.R. 30 settembre n. 1409, la sezione di Archivio di Stato tarantina fu trasformata in Archivio di Stato; nel 1975 gli Archivi di Stato passarono dal Ministero dell'Interno al Ministero per i Beni Culturali e Ambientali di nuova istituzione.

Attualmente l'Archivio di Stato di Taranto dispone di una sede in via Di Palma n. 4, costituita da un edificio di cinque piani tra depositi ed uffici, dotata dei più moderni impianti tecnologici di sicurezza, moderne scaffalature di tipo compatto). In tale sede trova posto una spaziosa sala di studio per l'utenza, una sala mostre, una sala conferenze, una sala riunioni, un laboratorio di fotoriproduzione. Dispone altresì di un ampio deposito succursale.

Per lo svolgimento dei compiti istituzionali l'Archivio di Stato è organizzato in settori e sezioni.

L'Archivio di Stato di Taranto provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario della provincia, nonché alla gestione dei servizi al pubblico, all'attività didattica e di formazione.

Gli obiettivi specifici sono:

1. incrementare la fruibilità dei documenti e facilitare l'accesso a un sempre maggior numero di utenti;
2. intensificare i rapporti e la collaborazione con enti, istituzioni e associazioni e rappresentare un efficace punto di riferimento storico culturale per la città e i cittadini;
3. promuovere la collaborazione con gli Istituti scolastici e con le Università attraverso progetti, convenzioni, tirocini e laboratori;
4. valorizzare il proprio patrimonio con mostre, convegni, seminari e partecipazioni e manifestazioni culturali di altri Enti.

## I COMPITI E I SERVIZI

L'Istituto offre agli utenti la disponibilità dei seguenti servizi:

- ricerche per corrispondenza on line
- assistenza qualificata all'utenza
- servizio fotocopie
- visure catastali
- consultazione materiale bibliografico
- disponibilità fruizione sala mostre e conferenze.
- didattica : nell'ambito dell'attività di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario all'interno del nostro Istituto è stata creata una sezione "didattica" con il compito di raccordare il mondo della scuola a quello delle fonti primarie per una corretta e diffusa conoscenza della memoria storica. Oltre alle visite guidate, si sono elaborati progetti più articolati realizzati con la preparazione di dossier strutturati di fonti archivistiche in facsimile. La collaborazione didattica offerta all'Università si estrinseca nell'attivazione di stages formativi e specialistici su fondi archivistici o in settori e servizi dell'Istituto, in cui gli studenti sono seguiti da tutor. Infine l'Archivio di Stato su richiesta di enti e istituzioni culturali e di ricerca, organizza corsi di formazione e aggiornamento dei docenti sull'uso delle fonti archivistiche e su particolari itinerari di ricerca.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Archivio di Stato di Taranto si impegna ad osservare nello svolgimento della propria attività quanto segue:

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>	
Orario di apertura	Lun.- Merc.- Ven. 7,50-14,50 Mart. – Giov. 7,50-16,50 Sab. 8,20-13,40
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose Santo patrono: normale apertura Le chiusure straordinarie saranno comunicate con largo anticipo
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	Serv.orientamento: Portineria Serv. informativo: U.R.P., funzionario sala studio, funzionario didattica ed eventi culturali
• disponibilità di materiale informativo gratuito	In occasione di eventi : brochure, cataloghi ecc. presso il luogo dove avviene l'evento culturale
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<a href="http://www.archivi.beniculturali.it/ASTA">www.archivi.beniculturali.it/ASTA</a>
• presenza di segnaletica	Cartellonistica sui servizi al pubblico
Accesso facilitato per persone con disabilità.	La presenza di rampe per l'accesso e di ascensore idoneo ad ospitare portatori di handicap motori consente l'accesso a tutti gli spazi espositivi e sala studio. C'è personale dedicato.
<b>FRUIZIONE</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	
• 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
• Capacità ricettiva	12 posti di consultazione 100% con prese elettriche
Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	10 <i>unità archivistiche</i>

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
• Prese al giorno	Lun-mer-ven 9,00; 11,00; 12,30 Mar-gio 9,00; 11,00; 12,30; 14,40 Sab. 9,00
• Esistenza servizio di prenotazione	9,00 – 12,00 0994529412 (centr.) 0994526575 (URP) maria.alfonzetti@beniculturali.it
• Attesa nel caso di orari fissi	- Non più di 30 minuti - gg. 2 per il materiale archivistico conservato nella sede di via Aristosseno
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Il 100% durante l'orario di apertura della sala studio
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:	
• su richiesta	stesso orario di apertura al pubblico della sala di studio
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Inventari analitici a stampa, guide tematiche, repertori oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato 80,69 % rispetto ai fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	elenchi di versamento 19,31% rispetto ai fondi conservati
<b>RIPRODUZIONE</b>	
Orario delle richieste	
Orario del ritiro	9,00 – 11,00 mar-gio 9,00 – 16,00
Orario della cassa	9,00 – 12,30 importo e modalità per il pagamento
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	Istanza e pagamento anticipato Attesa massimo 15 gg.
➤ Fotografie	Possibilità di effettuare fotografie con i propri mezzi
• Prenotazioni a distanza	Modalità telefonica, on line, con fax o lettera
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	
Informazione qualificata	
Indicazione dei referenti	dott. Maria Alfonzetti maria.alfonzetti@beniculturali.it
Tempi di risposta	Entro 30 giorni 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:  
*possono avvalersi dei moduli disponibili in sala studio o all'ingresso dell'Istituto e consegnarli al personale in servizio presso la sala di studio o in portineria.*

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare come forma di ristoro l'omaggio di pubblicazioni, opuscoli e guide.

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, sul sito Internet e 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 Taranto**

Indirizzo : via Di Palma n. 4  
Centr. 0994529412 – Tel./Fax 0994526575

**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**