



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di TERAMO

# Carta della qualità dei servizi



2008

# 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 Teramo 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

### Notizie sull'Archivio di Stato di Teramo

L'Archivio provinciale di Teramo, istituito con legge del 12 Novembre 1818, fu aperto al pubblico solo nel 1838, presso la sede dell'Intendenza, ufficio preposto al controllo dell'amministrazione civile, finanziaria e di alta polizia, divenuta successivamente sede della Prefettura.

Nel 1941 l'Amministrazione provinciale acquistò dall'E.C.A. di Teramo lo storico palazzo Delfico, ove fu trasferito l'Archivio di Stato che necessitava di ulteriori spazi. Tuttavia l'incremento di materiale documentario impose l'apertura di una sede succursale fin dal 1969.

Nel 1992, allo scadere del contratto di locazione di palazzo Delfico, fu intrapresa la ricerca di un edificio che meglio rispondesse alle attività istituzionali e di servizio dell'Archivio di Stato.

La soluzione fu prospettata dal Demanio che assegnò all'Istituto archivistico il complesso conventuale di San Domenico, risalente al XIII secolo, già appartenuto e rilasciato dal Ministero della Difesa.

Acquisito l'immobile ed effettuati accurati interventi di restauro e di adeguamento tecnico – funzionale, nel 1998 l'Archivio si stabilì nel prestigioso edificio.

Contemporaneamente si provvedeva al rilascio dei locali sussidiari anch'essi ormai non più idonei e si avviava un progetto di acquisizione e restauro di altra struttura individuata nel complesso conventuale di Sant'Agostino sempre di proprietà demaniale.

Al termine dei lavori di ristrutturazione e allestimento, sarà qui ospitata la seconda sede istituzionale dell'Archivio di Stato.

### I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Teramo provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione della documentazione prodotta dalle amministrazioni periferiche preunitarie e dagli uffici statali postunitari del territorio della provincia. Conserva altresì gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni, i documenti degli archivi di famiglie e di persone ricevuti per donazione o acquisto, nonché la documentazione di enti soppressi. Esercita la sorveglianza degli archivi degli uffici statali periferici in vista del loro versamento.

La funzione di conservazione del materiale documentario è svolta con attività di riordinamento ed inventariazione, al fine di potenziarne la fruizione in quanto bene culturale, compatibilmente con le esigenze istituzionali e di tutela.

Nell'intento di valorizzare e promuovere la conoscenza del proprio patrimonio, l'Istituto collabora con Enti ed Istituzioni della provincia favorendo mostre e convegni.

Con la realizzazione, infine, di progetti specifici e convenzioni l'Archivio di Stato interagisce con Istituti scolastici e con l'Università.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	8,00-18,00 dal lunedì al giovedì 8,00-14,00 venerdì e sabato
Giorni di apertura	L'Archivio di Stato rimane chiuso: la domenica, il 19 Dicembre festività del Santo Patrono e nei giorni festivi nazionali.
<b>Accoglienza</b>	
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	All'ingresso è predisposto un servizio di prima accoglienza con personale addetto ai servizi di vigilanza che accompagna gli utenti nei locali adibiti al pubblico.
• disponibilità di materiale informativo gratuito	Indice dei fondi disponibili presso la sala di studio
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<a href="http://archivi.beniculturali.it/ASTE">http://archivi.beniculturali.it/ASTE</a>
• presenza di segnaletica	Indicazione di percorsi e servizi
Accesso facilitato per persone con disabilità.	Assenza di barriere architettoniche rilevanti, con assistenza di personale dedicato; accessibilità al 75%
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	Tutti i fondi sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno
• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Per i documenti in cattivo stato di conservazione o sottoposti al restauro è affisso un elenco aggiornato in sala di studio.
• Capacità ricettiva	n.6 posti di consultazione n.5 prese elettriche per p.c.portatili
• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Non sono previste limitazioni

• Prese al giorno	Presenza continua ed immediata da 30 minuti dopo l'apertura a 30 minuti prima della chiusura
• Esistenza servizio di prenotazione	Settore valorizzazione oppure telefonare al n.0861-252583; 0861-252591
• Attesa nel caso di presa continua	10 minuti
• Attesa nel caso di orari fissi	Per il materiale collocato presso la seconda sede 7-15 giorni
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Archivista di Stato Direttore Coordinatore Archivista di Stato presenti tutti i giorni
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	Bibliografia specializzata Lampada di Wood Guida generale degli Archivi di Stato Archivi italiani : Archivio di Stato Teramo – BetaGamma editrice
• Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	Inventari analitici 45% 1 Inventario a stampa
• Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	Elenchi di versamento 100 % Elenchi di consistenza 55 %
• Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	Stato civile Atri 1809-1865 Stato civile Civitella del Tronto 1809-1865 Stato civile Giulianova 1809-1865 Stato civile Montorio 1809-1865 Stato civile Teramo 1809-1865
<b>RIPRODUZIONE <sup>1</sup></b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	Dal lunedì al giovedì 8,30-17,30 Venerdì e sabato 8,30-13,30
Orario del ritiro	Dal lunedì al giovedì 8,30-17,30 Venerdì e sabato 8,30-13,30
Orario della cassa	Dal lunedì al giovedì 8,30-17,30 Venerdì e sabato 8,30-13,30
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità degli strumenti:	
➤ fotocopie	Sì, previa compilazione modello e versamento dell'importo dovuto come da tariffario esposto, con rilascio in giornata o massimo in settimana.

<sup>1</sup> La riproduzione consentita nel rispetto del Diritto d'autore

➤ Copie digitali	Si , previa compilazione modello e versamento dell'importo dovuto come da tariffario esposto, rilascio delle scansioni in giornata o massimo in settimana
➤ Fotografie	Si, con mezzi propri dell'utente e previa autorizzazione
• Prenotazioni a distanza	Si, tramite telefono, e-mail, fax, lettera, indicando la segnatura archivistica dell'unità ovvero delle singole parti da duplicare.
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% conforme all'originale
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	E' possibile richiedere tramite fax, lettera , e-mail notizie della documentazione conservata per motivi di studio , per uso giuridico amministrativo.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Di Giovannantonio Carmela 0861-252583 e-mail: <a href="mailto:carmela.digiovannantonio@beniculturali.it">carmela.digiovannantonio@beniculturali.it</a> ; Renzetti Pasquina 0861-252583 e-mail: <a href="mailto:pasquina.renzetti@beniculturali.it">pasquina.renzetti@beniculturali.it</a>
Tempi di risposta	30 giorni
<b>Educazione e didattica</b>	E' possibile effettuare su prenotazione presso il settore Promozione culturale visite guidate e progetti di ricerca per studenti ,gruppi ed associazioni : D'Annunzio Luciana 0861-252583 e-mail: <a href="mailto:luciana.dannunzio@beniculturali.it">luciana.dannunzio@beniculturali.it</a>

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### **RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI**

In caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi ,gli utenti possono avanzare reclami utilizzando i moduli disponibili presso il settore valorizzazione e da riconsegnare allo stesso oppure inviare una e-mail al seguente indirizzo:

[as-te@beniculturali.it](mailto:as-te@beniculturali.it)

L'Istituto si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo dei reclami e a rispondere entro 30 giorni.Si prevedono delle forme di ristoro quali omaggio in riproduzione della guida BetaGamma oppure l'estratto della Guida degli Archivi voce Teramo , quando sarà verificato il mancato rispetto degli standard di qualità indicati nella Carta dei servizi.

Gli utenti possono,formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione.

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet <http://archivi.beniculturali.it/ASTE>

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

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

**Archivio di Stato di TERAMO**

**Indirizzo CORSO PORTA ROMANA 68**

**Tel. 0861-252583; 0861 252591**

**Fax 0861254910**

**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**