



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Trapani

Carta della qualità dei servizi



Professionalità e competenza al servizio dei cittadini

2008
II Edizione

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 della qualità 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 Trapani 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.

L'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**

La struttura 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**

Quest'Archivio 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.

Notizie sull'Archivio di Stato di Trapani.

L'origine dell'Archivio di Stato di Trapani risale all'anno 1843, quando, con apposito decreto del 1° agosto, il governo borbonico istituì un archivio storico nei capoluoghi del Regno delle Due Sicilie, allo scopo di concentrare in un unico luogo tutta la documentazione prodotta dalle istituzioni centrali e periferiche dello Stato.

L'Archivio trapanese, come tutti gli archivi provinciali borbonici, cominciò a raccogliere e a conservare gli atti amministrativi, giudiziari e notarili prodotti nell'ambito del suo territorio ed ebbe la sua prima sede nel palazzo dell'Intendenza e successivamente, nel 1862, nell'ex convento di San Rocco, nel cuore del centro storico.

L'Archivio di Stato di Trapani ha, da qualche anno, trasferito i fondi archivistici e la sala di studio nell'edificio di via Eraclea n. 29, in attesa di trovare la propria sede definitiva nell'ex convento di Sant'Anna, nell'omonima piazza, dopo che ne sarà completato il recupero strutturale e funzionale.

Gli atti che ogni Archivio di Stato conserva, per fine istituzionale, sono quelli prodotti dagli uffici dello Stato nella provincia. L'Archivio può acquisire, inoltre, archivi prodotti da altre istituzioni o da privati, purché di rilevante interesse storico, per deposito, anche temporaneo, da parte dell'ente o del privato proprietario, ovvero per acquisto, a titolo gratuito o oneroso.

La documentazione conservata negli Archivi di Stato è destinata alla consultazione per scopi di ricerca storica (a parte ogni residuale funzione di garanzia della certezza del diritto). La consultazione degli atti d'archivio richiede, com'è intuitivo, che tali atti siano ordinati ed illustrati su appositi *strumenti* – detti, appunto, *di consultazione* – denominati *inventari*, che contengono la descrizione di ogni unità documentaria, che può essere sintetica o analitica, a seconda della natura del fondo archivistico e di altre valutazioni che di volta in volta orientano la scelta.

Negli ultimi decenni si è affermato il principio che la conservazione degli archivi non si esaurisca nella loro custodia e fruizione, ma comprenda anche un'attività di valorizzazione, che consiste nella migliore diffusione della loro conoscenza presso il più vasto pubblico.

La consultazione dei documenti che si conservano nell'Archivio di Stato di Trapani avviene in un locale appositamente predisposto e che si chiama *sala di studio* (*studiosi* sono, infatti, chiamati i fruitori del servizio), inoltre, è a disposizione degli utenti una Bibliografia specializzata d'ausilio alla ricerca e al godimento dei beni.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso

Regolarità e continuità:

Orario di apertura :

8,00 - 19,00 dal lunedì al venerdì

8,30 - 13,30 il sabato

L'Archivio di Stato rimane chiuso: la domenica, il 7 agosto per festività del Santo Patrono e nei giorni festivi nazionali

Accoglienza:

Esistenza di un punto informativo di accoglienza /orientamento:

presso la sala di studio

Disponibilità di materiale informativo gratuito:

indice dei fondi disponibili presso la sala di studio

Disponibilità di informazioni *on line* sui servizi:

<http://archivi.beniculturali.it/ASTP>

Presenza di segnaletica:

indicazione uscite d'emergenza e dei servizi igienico-sanitari

Accesso facilitato per persone con disabilità:

**assenza di barriere architettoniche
accessibilità attuale 100%**

Fruizione

Ampiezza:

Comunicazione delle serie o fondi disponibili:

Tutti i fondi sono consultabili ad eccezione di quelli indicati nel bollettino presente in sala di studio

Capacità ricettiva:

n. 10 posti di consultazione con disponibilità di prese elettriche.

Strumenti tecnici a disposizione degli utenti:

Lampada di Wood (luce UV per facilitare la lettura di inchiostri evanescenti)

Unità archivistiche fornite o richiedibili al giorno:

non sono previste limitazioni

Unità archivistiche fornite richiedibili per ciascuna richiesta:

n. 3

Prese al giorno:

presa continua e immediata da 30 minuti dopo l'apertura a 30 minuti prima della chiusura.

Esistenza servizio di prenotazione:

telefonando allo 0923-552706 dalle ore 8,30 alle 18,30

Attesa nel caso di presa continua:

5 minuti

Efficacia della mediazione:

Assistenza di personale
qualificato alla ricerca:

Fondi/serie archivistici dotati
di strumenti analitici:

Fondi/serie archivistici dotati
di strumenti non analitici:

**Archivista di Stato presente in
sede durante l'orario d'apertura**

**Intendenza, Consiglio di
Intendenza, Stato civile,
Secrezia, Corporazioni Religiose
soppresse, Mappe topografiche,
Commissione provinciale per la
vendita dei beni dell'asse
ecclesiastico.**

**Tribunale civile e penale, Corte
d'Assise, Gran Corte Criminale,
Giudicati poi Preture,
Amministrazione della Magione
di Salemi, Catasto provvisorio
siciliano della provincia di
Trapani, Coristi di Gibellina
Commissione per l'enfiteusi dei
beni rurali ecclesiastici,
Conservazione delle ipoteche,
Dittatura di Garibaldi,
Commissione provinciale per la
vendita dei beni del demanio, dei
pubblici stabilimenti, dei luoghi
pii laicali, Delfino Mutua
Assicurazione dei velieri,
Deputazione per la rettifica dei
riveli del 1811, Deputazioni
comunali dei proietti, Ducato di
Salaparuta, Direzione dei dazi
diretti del demanio e dei rami e
diritti diversi, Nuovo catasto**

**terreni e fabbricati, Principato
di Partanna, Ente nazionale per
la protezione morale del fanciullo
Ricevitoria dei rami e diritti
diversi di Gibellina, Partanna e
S. Ninfa, Santo Monte di Pietà,
Ufficio del Registro di Gibellina e
Partanna, Ufficio leva,
Venerabile opera SS Sacramento
delle Quaranta ore circolari**

Fondi/serie archivistici dotati
di banche dati:

**Notai, Stato civile di
Alcamo eTrapani.**

Riproduzione

Regolarità e continuità:

| | |
|-------------------------|--|
| Orario delle richieste: | 8,00 - 19,00 dal lunedì al venerdì 8,30 - 13,30 il sabato |
| Orario del ritiro: | per tutto l'orario di apertura |
| Orario della cassa: | per tutto l'orario di apertura |

Ampiezza:

| | |
|--------------------------------|---|
| Possibilità di effettuare: | In sede |
| 1 Fotocopie | A4 Euro 0,08 – A3 Euro 0,16 |
| 2 Microfilm | Fino a 10 scatti Euro 1,30 |
| 3 Fotografie | Dia Euro 2,58 |
| 4 Copie digitali | Come da tariffario affisso in sala di studio |
| Disponibilità degli strumenti: | L'Archivio dispone di fotocamera digitale e analogica fotocopiatrice B/N |

Modalità e tempi d'attesa
per ciascuna tipologia:

Garantiamo il ritiro, negli stessi orari di apertura al pubblico entro 3 giorni, entro 5 se la riproduzione viene effettuata presso laboratori esterni per grandi formati o copie a colori

Fedeltà:

Conforme alle caratteristiche dell'originale

Prenotazione a distanza:

**Tramite tel./fax 0923 552706;
e-mail as-tp@beniculturali.it;
lettera: Archivio di Stato
Via Libertà, 35 - 91100 Trapani**

* La riproduzione è consentita nel rispetto della normativa di tutela del Diritto d'autore

Ricerca documentaria a distanza

Ampiezza:

Informazione qualificata:

è possibile richiedere ricerche documentarie a distanza, tramite fax, lettera, e-mail.

Personale tecnico-scientifico qualificato risponderà con lo stesso mezzo entro 15 giorni.

Tel. / fax 0923 552706

e-mail as-tp@beniculturali.it

Strumenti di ricerca
fruibili a distanza:

<http://www.archivi-sias.it>

Accesso ai documenti on line:

<http://www.archivi-sias.it>

sul sito sono disponibili gli inventari dei fondi consultabili

Efficacia della mediazione:

Indicazione dei referenti:

Allo studioso nella risposta viene fornita l'indicazione del

Referente: Archivista di Stato

Sig. Sergio Dara;

Direttore

Dott.ssa Santina Sambito

Tempi di risposta:

Entro 15 giorni

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:

Utilizzare i moduli disponibili all'ingresso e consegnarli al punto informativo, ovvero inviare una e-mail al seguente indirizzo:

as-tp@beniculturali.it

L'archivio effettua un monitoraggio continuo dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare, in caso di disservizio, eventuali forme di ristoro quali l'omaggio di opuscoli o altro materiale divulgativo.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi periodica.

COMUNICAZIONE

DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta della qualità dei Servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet: **<http://archivi.beniculturali.it/ASTP/attivita.html>**

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 Trapani

Via Libertà, n. 35 - 91100 Trapani

Tel +39 0923 546355 - Fax. +39 0923 872937

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA

COGNOME

NOME

NATO/A **PROV** **IL**

RESIDENTE **PROV**

VIA **N°**

CAP **TEL** **FAX**

CELL **e-mail**

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTA DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Data _____

Firma _____

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.

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

Archivio di Stato di Trapani

Via Libertà, n. 35
91100 Trapani

Centralino

Tel +39 0923 546355
Fax. +39 0923 872937

Ufficio di Direzione

Dott.ssa Santina Sambito
Tel +39 0923 23707

Sede Fondi archivistici

Via Eraclea, n. 29
Tel e fax +39 0923 552706

Ufficio Relazioni con il pubblico

Controllo standard di qualità

Tel +39 340 3008656

Tel +39 0923 546355

Sito Internet

<http://archivi.beniculturali.it/ASTP>

Indirizzo e-mail

as-tp@beniculturali.it