



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Archivio di Stato di
...FERMO.....

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 Stato di Fermo si ispira ai “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 .

▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e 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 diversa abilità 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'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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Fermo, Organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, ha il compito di conservare gli archivi di uffici e magistrature preunitari, la documentazione prodotta dalle amministrazioni statali periferiche postunitarie non più di uso corrente, gli archivi ed i singoli documenti non statali acquisiti in proprietà o deposito per disposizione di legge o per altro titolo; esercita la sorveglianza sugli archivi correnti e di deposito, in formazione presso le amministrazioni statali periferiche; la funzione della conservazione si esplica anche nel riordinamento dei complessi documentari acquisiti, nella compilazione di strumenti di ricerca necessari per l'utilizzazione e la consultazione, costituiti da inventari di varia analiticità, elenchi di consistenza, repertori, indici, nell'assistenza ai ricercatori in sala studio, nello svolgimento di ricerche per corrispondenza.

Connessa alla conservazione è l'attività di tutela della documentazione, attuata con periodici interventi di restauro di documenti danneggiati, affidati a laboratori esterni specialistici.

Svolge inoltre una concreta attività di valorizzazione del patrimonio archivistico, mediante organizzazione o partecipazione a convegni, mostre documentarie, visite guidate rivolte alle scolaresche di ogni ordine e grado.

L'Istituto si trova provvisoriamente ubicato in via Saffi n.5 (sala di studio ed Uffici) e in via G. Agnelli n.41 (Deposito esterno); tel. e fax 0734-228739, mail as-fm@beniculturali.it, pec mbc-as-fm@mailcert.beniculturali.it

L'Archivio di Stato di Fermo, già Sezione di Archivio di Stato, è stato istituito formalmente con D.M del 28 dicembre 2007 in seguito all'istituzione della provincia di Fermo.

Per quanto riguarda l'istituzione della preesistente Sezione, il professor Lodolini in "Problemi e soluzioni per la creazione di un Archivio di Stato (Ascoli Piceno)" di cui fu il creatore e il primo direttore, scrive che "la particolare situazione storico-archivistica della provincia ascolana costituita da 73 Archivi Comunali, ma soprattutto comprendente quello di Fermo che è di tutti il più importante e di gran lunga il più ricco, sollecitò lo studio, sin dall'istituzione dell'Archivio di Stato di Ascoli Piceno nel 1954, della possibilità di creare un istituto archivistico anche a Fermo anzichè trasferire ad Ascoli il materiale documentario". L'istituto della Sezione di un Archivio di Stato allora non era prevista dalla legislazione ma questa soluzione trovò il consenso del Comune di Fermo che si impegnò con una delibera del 5 dicembre 1957, a sostenere tutte le spese che invece per un Archivio di Stato spettava alla Provincia.

Nel novembre 1958 il Ministero dell'Interno accordò la propria autorizzazione e la Sezione nacque nel maggio 1959 mediante la stipulazione di un accordo fra l'Archivio di Stato di Ascoli Piceno ed il Comune di Fermo. L'Istituto della Sezione fu poi sanzionato dalla legge archivistica del 1963 n.1409 (art.3), quindi la Sezione di Fermo è stata la prima ad essere istituita in Italia.

Dagli inizi degli anni '80, in linea con la politica generale dell'Amministrazione Archivistica centrale, l'Istituto ha intensificato l'attività di divulgazione e valorizzazione del patrimonio archivistico, sia collaborando ad eventi realizzati a livello nazionale, sia recependo a livello locale iniziative proposte dalla Direzione Generale per gli Archivi e dall'Associazione Archivistica italiana, ma soprattutto avviando collaborazioni continuative e proficue con gli enti locali territoriali e con istituti ed associazioni storico-culturali di ambito comunale e provinciale. L'Istituto collabora assiduamente con la Facoltà Universitaria di Beni Culturali. La Biblioteca Comunale, il Comune di Fermo ed i Comuni dell'intero territorio provinciale.

Oggetto di particolare e costante cura è stato nell'ultimo ventennio il rapporto con il mondo della scuola, di ogni ordine e grado, non limitato alle visite didattiche guidate, ma esplicito sul piano operativo con l'adesione a progetti proposti dai singoli Istituti Scolastici (Alternanza scuola-lavoro in collaborazione con il liceo classico

cittadino), mediante predisposizione di percorsi archivistici mirati, lezioni tenute dalle funzionarie a scolaresche ed insegnanti.

Sono state inoltre stipulate convenzioni con facoltà universitarie, allo scopo di dare l'opportunità agli studenti di svolgere presso l'Archivio gli stages previsti dall'attuale ordinamento dei corsi di laurea.

I COMPITI E I SERVIZI

Il materiale documentario conservato nell'Archivio di Stato è ricchissimo e di grande rilevanza storica e rispecchia la notevole importanza che Fermo ebbe nelle vicende storiche della regione. Le più antiche testimonianze della vita della città sono contenute nell'Archivio Storico comunale che comprende ca.1430 bb, pacchi, voll. e regg. dal 1349 al 1826, 9 registri pergamenei dal 1252 al 1602 con documenti in copia dal 977, 2176 pergamene dal 1169 al XIX sec. Con documenti in copia dal 1010. Inoltre comprende circa 5000 bb. Voll. e regg. dal 1826 al 1950. L'Archivio di Stato conserva, inoltre, 32 archivi di comuni, di uffici statali e di famiglie nobili del territorio, tra gli altri si evidenzia l'importanza e la rilevanza dell'archivio notarile che comprende gli atti dei notai di Fermo e di 15 comuni ed i catasti relativi alla città ed a 37 comuni. In totale la documentazione archivistica conservata, che è relativa ad un arco temporale che va dall' XI° al XX° sec, consta di 2.646 pergg. e di 42.870 buste, pacchi, registri e mappe.

La consultazione dei documenti archivistici avviene nella Sala Studio supportata da un servizio continuo di consulenza ed orientamento alla ricerca, inoltre vengono svolte ricerche per corrispondenza, le cui risposte sono inoltrate perlopiù attraverso la posta elettronica e, ove il caso lo richieda, per posta ordinaria con spedizione di fotocopie del materiale documentario previo il pagamento delle spese postali.

Il servizio di sala studio è costantemente monitorato da un software, un data base di tipo MS access, per la gestione anagrafica dell'utenza, delle ricerche e dei fondi consultati correlati alle persone e all'argomento della ricerca. Annessa alla sala studio (ampiezza 94 mq), la biblioteca di istituto, esclusa dal prestito, è consultabile dagli studiosi su richiesta ed è specialistica per il settore storico generale e locale, l'archivistica e le discipline ausiliarie.

È possibile effettuare, previa prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni. L'Archivio di Stato, inoltre, ai fini dell'elaborazione di progetti specifici, collabora con scuole di ogni ordine e grado, con le Università e con altre Istituzioni pubbliche e private. In collaborazione con altre Istituzioni pubbliche l'Istituto realizza mostre, convegni, conferenze e pubblicazioni.

Il referente per la compilazione della Carta è Maria Vittoria Soleo mariavittoria.soleo@beniculturali.it

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Dal lunedì al sabato dalle h. 8.00 alle h. 14.00
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di: <ul style="list-style-type: none"> • chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (16 agosto Santo Patrono)
Accoglienza	
Sito web	No
Informazione e orientamento	Si. Nell'atrio.
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	No
- presenza di segnaletica interna	Segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica esterna	Targa
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	No
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	L'elenco dei fondi non disponibili è consultabile in Sala Studio
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	

- capacità ricettiva	15 posti di consultazione e 15 prese elettriche per pc portatili
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Quantità non limitata
- prese al giorno	Il materiale è conservato in un deposito esterno, 5 prese settimanali
- esistenza servizio di prenotazione	Si, dal lunedì al venerdì dalle h. 8.15 alle 13.45 allo 0734-228739, indirizzo di posta elettronica: as-fm@beniculturali.it
- attesa nel caso di presa continua	
- attesa nel caso di orari fissi	Il giorno seguente alla prenotazione
Sale aperte alla fruizione	Sala di Studio La pulizia della Sala viene svolta bisettimanalmente
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte del visitatore
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio della sala di studio e della rampa di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Assistenza continua
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	No
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa	No
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	

- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Si Inventari analitici, repertori, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato 40% rispetto ai fondi conservati
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Indicare tipologia, ad esempio elenchi di consistenza, elenchi di versamento Specificare la % rispetto ai fondi conservati
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Mappe catastali
Accesso in rete in sede	No
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	No
Strumenti e sussidi specifici	No
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	No
Caffetteria	No
Guardaroba	No
Deposito oggetti	No
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Nell'orario di apertura
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura
Orario della cassa	Nell'orario di apertura. Tariffario con modalità di pagamento diretto
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	Si. Attraverso operatori; domanda di fotoriproduzione; attesa di 15 minuti
- microfilm	No
- copie digitali	Si Personalmente dall'utente
- fotografie	Si Personalmente dall'utente
- altre riproduzioni	No

Prenotazioni a distanza	Si. Modalità (telefonica, on line, con fax o lettera)
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originali
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Si svolgono attività espositive in collaborazione fuori sede per mancanza di spazio L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Conferenze, incontri, presentazioni editoriali
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Cataloghi di storia e di archivistica Si partecipa a pubblicazioni esterne
Diffusione delle attività/iniziative	Quotidiani , cartellonistica e on line
Risorse aggiuntive	Sì, sponsorizzazioni, partnership con altri istituti affini per organizzare eventi
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	Con scuole di ogni ordine e grado e con l'università dietro prenotazione telefonica o per posta elettronica
- visite e percorsi tematici	Sì
- laboratori artistici e di animazione	No
- corsi di formazione per docenti scolastici	No
- corsi di formazione per operatori didattici	No
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le	Sì

università	
- altre iniziative	
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Stampa e posta elettronica
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Sì. Ricerche per corrispondenza e tramite e- mail
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	No
Accesso ai documenti online	No
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Maria Vittoria Soleo mariavittoria.soleo@beniculturali.it
Tempi di risposta	Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	L'Archivio ha un ruolo attivo nei confronti della comunità e del territorio dell'intera provincia tramite collaborazioni formali e non formali finalizzate alla formazione culturale e alla ricerca con enti territoriali, associazioni culturali e con la locale Cassa di Risparmio
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Si presenta una relazione
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	

Obiettivi di miglioramento	Diffondere e promuovere maggiormente la conoscenza e la fruizione del patrimonio documentario conservato attraverso iniziative di sensibilizzazione nei confronti di coloro che ancora non hanno avuto opportunità di avvicinarsi a documenti fondamentali della loro storia
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Non sono stati programmati progetti in attesa della sede definitiva
- delle strutture	
- delle collezioni	No
- dei servizi	No
- delle attività di valorizzazione	Al momento si ha già programmato l'organizzazione e l'allestimento di una mostra documentaria relativa alla storia di Cerreto di Montegiorgio in collaborazione con il predetto comune
- altro	
RECLAMI	
Reclami	

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Giampiero Castagna

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-fm@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0734-228739

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail as-fm@beniculturali.it. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio

Indirizzo.....
Tel. Fax

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archive ...

Address
Phone/fax
E-mail

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days