



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di ASCOLI
PICENO.....

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 Ascoli Piceno 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

NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

Organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, a competenza provinciale, ha il compito di conservare gli archivi di uffici e magistrature preunitari, la documentazione prodotta dalle amministrazioni statali periferiche postunitarie non più occorrenti alle necessità ordinarie, tutti gli archivi e 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 degli strumenti di ricerca necessari per l'utilizzazione e la consultazione, sia per motivi di studio, che amministrativi, costituiti da inventari di varia analiticità, elenchi di consistenza, indici, repertori, nell'assistenza ai ricercatori in sala studio, nello svolgimento di ricerche per corrispondenza.

Connessa alla conservazione è l'attività di tutela della documentazione, attuata sia con periodici interventi di restauro di documenti danneggiati, affidati a laboratori esterni specializzati ed autorizzati, sia con la riproduzione di sicurezza su supporto digitale di documenti di particolare pregio o precarietà di stato di conservazione, finora realizzata per le mappe catastali e per le pergamene, al duplice fine di salvarle dall'usura del maneggio, e di agevolarne sia la consultazione mediante una apposita postazione informatica per gli utenti, sia il rilascio di copie.

Svolge inoltre una concreta attività di valorizzazione del patrimonio archivistico, mediante allestimento di mostre documentarie, organizzazione o partecipazione a convegni, visite guidate a percorsi documentari didattici appositamente predisposti nell'Archivio, rivolti alle scolaresche di vario ordine e grado.

LA SEDE

L'attuale sede, ubicata ad Ascoli Piceno, in via San Serafino da Montegranaro, n.8/c, inaugurata nel 1961, appositamente realizzata nell'ambito delle prime iniziative post-belliche volte a dotare di strutture ad hoc gli Archivi di nuova istituzione, si caratterizza e si qualifica per le soluzioni tecnico-archivistiche radicalmente innovative, senza precedenti nell'edilizia di settore, elaborate da Elio Lodolini, all'epoca Direttore dell'Istituto, di cui rimangono ancora oggi pienamente valide la razionalità e la funzionalità.

Il criterio progettuale peculiare e distintivo, che trovava pieno riscontro a livello europeo, consiste nell'articolazione della sede in due edifici separati e indipendenti, concepiti in modo completamente diverso per progettazione tecnica e strutture edilizie, collegati da un corpo intermedio di unione: l'uno, posteriore, a forma di parallelepipedo, contenente i depositi, diviso in quattro piani, della superficie di 500 mq. ciascuno: il piano inferiore è sollevato dal terreno in funzione isolante, adeguato nelle strutture portanti a reggere il peso di pieno carico del materiale documentario, delle scaffalature metalliche e delle possibili sopraelevazioni, dotato di tutti gli opportuni requisiti di illuminazione, areazione, umidità, temperatura e sicurezza, atti ad assicurare un'efficace salvaguardia e conservazione; l'altro edificio, anteriore, adibito ad uffici e servizi, costruito secondo gli ordinari criteri edilizi, comprende tra l'altro la sala studio e biblioteca, la sala di consultazione delle mappe catastali, un salone per ospitare mostre e convegni.

All'esterno l'Istituto dispone di un'ampia area di rispetto, occupata da un giardino, dal vialetto d'ingresso e da un piccolo parcheggio auto, grazie ad una disponibilità di spazi consentita dall'ubicazione nella prima periferia della città, agevolmente raggiungibile dal centro storico a piedi in circa 15 minuti.

Nel corso degli anni si è provveduto gradualmente a dotare i depositi di opportuna climatizzazione, dei prescritti impianti antincendio ed antintrusione, di dispositivi tecnologici di adeguamento alle norme sulla sicurezza, e di ogni accorgimento volto a garantire la massima salvaguardia del materiale documentario.

E' stata inoltre completata la scaffalatura dei depositi, la cui capienza totale è di circa 10.000 ml., di cui attualmente sono occupati dalla documentazione circa 8.000.

LA STORIA

Istituto come Sezione di Archivio di Stato con d.m. 26-4-1954, divenuto Archivio di Stato in esecuzione del d.p.r. 30-9-1963 n.1409, ha iniziato a svolgere di fatto la sua attività nel maggio 1962, dopo il completamento dell'attuale sede, ricevendo i primi versamenti di materiale documentario, sulla base dei dati forniti dal completo censimento del patrimonio archivistico statale destinato a confluire nell'Istituto, effettuato nel 1959 da Elio Lodolini.

Il processo di acquisizione del materiale documentario nel corso del primo ventennio di attività dell'Istituto è stato fortemente condizionato dalla situazione archivistica della provincia, caratterizzata dalla mancanza di un preesistente nucleo di documenti concentrati e conservati nel capoluogo a cura di enti o istituzioni locali, da una estrema dispersione del materiale in molte località minori, dalle sue condizioni di conservazione per lo più cattive, e dal diffuso stato di disordine e disorganizzazione delle carte, conseguenza di incuria nella custodia e nei trasferimenti precedenti.

Sono stati accolti dapprima i versamenti della documentazione preunitaria, del ricco fondo notarile, e dell'antichissimo patrimonio, per gran parte pergamenaceo, delle corporazioni religiose soppresse, risalente fino al sec.XI, per poi procedere all'acquisizione dei fondi degli uffici statali dall'Unità alla seconda metà del sec.XX, oggi pressochè completata, che ha portato a raggiungere una consistenza complessiva di ca. 60.000 pezzi cartacei, ca. 2000 pergamene, ca. 4.600 fogli di mappa catastali.

Di rilevante importanza i depositi effettuati dal Comune e dalla Provincia di Ascoli Piceno, che hanno consentito di completare il patrimonio storico cittadino a disposizione dell'utenza, arricchito anche da alcuni archivi di famiglie e di persona.

Non è mancato l'apporto di documentazione di interesse iconografico, pervenuta nel 2003 a seguito di acquisto dell'Archivio di uno Studio Fotografico cittadino, costituito da ca. 4.500 pezzi fra lastre e negativi su pellicola.

LA MISSIONE

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.

Risale al 1983 il connubio con la sezione provinciale dell'Istituto per la Storia del Risorgimento, che oltre a concretizzarsi in manifestazioni espositive comuni fino al 1997, fino ad oggi fa costantemente riferimento all'Archivio.

Dal 1984 è stata avviata una sistematica collaborazione scientifica con l'Ente Quintana di Ascoli, per la ricerca e lo studio delle fonti della Giostra disputata in città dal 1955, poi formalizzata nel 1987 con la fondazione di un organismo stabile, il "Centro Studi sui Giochi Storici", entro cui l'Archivio ha svolto una ricca attività di approfondimento di ricerca accanto a studiosi ed accademici di ambito interdisciplinare, locali e nazionali, concretizzati in mostre e convegni a cadenza biennale, e la relativa realizzazione di una collana editoriale, che continua a suscitare vivo interesse tra gli specialisti del settore e diffusione nazionale ed europea.

Da più di un decennio l'Archivio costituisce un referente costante per le di ricerca dell'Istituto Superiore Studi medievali "Cecco d'Ascoli" con sede ad Ascoli Piceno, ma di rilevanza internazionale grazie al premio annualmente assegnato ad eminenti studiosi, invitati ai convegni organizzati per la consegna dello stesso.

Più recente ma altrettanto stabile interlocutore è l'Istituto Provinciale per la Storia del Movimento di Liberazione in Italia, che ha incentivato la valorizzazione delle fonti per la storia contemporanea.

Dai primi anni '90 l'Archivio partecipa attivamente alle iniziative dell'Istituto di Ricerca delle Fonti per la Storia della Civiltà Marinara, operante nella vicina San Benedetto del Tronto (AP), che, oltre a permettere un ampliamento degli ambiti di ricerca ad un settore di peculiare interesse, ha fornito occasioni di contatti e scambi con le realtà archivistiche situate sull'altra sponda dell'Adriatico, in Croazia.

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 ordinariamente accolte e guidate, ma esplicito sul piano operativo con l'adesione a progetti proposti dal Ministero della Pubblica Istruzione, dal competente Assessorato Comunale, e da singoli Istituti scolastici, mediante predisposizione di percorsi archivistici mirati, lezioni tenute dalle funzionarie a scolaresche ed insegnanti, realizzazione di strumenti didattici sia bibliografici che multimediali.

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.

OBIETTIVI E PROGETTI SPECIFICI IN CORSO DI REALIZZAZIONE

Valorizzazione del patrimonio archivistico mediante mostre e convegni legati ad eventi calendariali, come la "Festa della Donna" e le "Giornate Europee del Patrimonio".

Collaborazione con gli istituti scolastici cittadini per l'elaborazione di percorsi documentari legati a progetti specifici come "Conoscere per saperne di più", rivolto dal Comune alle Scuole Elementari e Medie, e "Documentare il Novecento", proposto dalla Provincia agli studenti degli Istituti di II grado.

Incremento dell'attività di inventariazione dei fondi conservati, per agevolarne la consultabilità, e consolidare il ruolo dell'Archivio quale sicuro punto di riferimento storico-culturale per gli utenti.

Promozione della conoscenza e della fruibilità dei fondi conservati anche attraverso la riproduzione su supporti digitali.

Realizzazione del già avanzato progetto informatico "Sistema Informativo degli Archivi di Stato - SIAS", che consenta l'inserimento della descrizione quantitativa e qualitativa del patrimonio conservato dall'Archivio di Stato di Ascoli Piceno nella piattaforma software nazionale in corso di formazione.

I COMPITI E I SERVIZI

La consultazione dei documenti archivistici si svolge nella sala di studio e le visure catastali in apposita sala separata. E' fornito un servizio continuo di consulenza ed orientamento alla ricerca, vengono inoltre svolte ricerche per corrispondenza, le cui risposte sono prevalentemente inoltrate per posta elettronica, ma anche ove il caso lo richieda, per posta ordinaria con spedizione di fotocopie di documenti previo il pagamento dei diritti di fotoreproduzione e delle spese postali. Il servizio di sala studio è costantemente monitorato da un software per la gestione anagrafica degli utenti, delle ricerche e dei fondi consultati correlati alle persone e all'argomento della ricerca, le tabelle dei dati fanno parte di un unico data base di tipo MS access. E' annessa alla sala studio una biblioteca di istituto, consultabile dagli studiosi su richiesta, non pubblica ed esclusa dal prestito, specialistica per il settore storico generale e locale, l'archivistica e discipline ausiliarie. E' possibile effettuare su prenotazione visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni. Ai fini dell'elaborazione di progetti specifici, l'Archivio di Stato collabora con le scuole di ogni ordine e grado, con le Università o con altre Istituzioni pubbliche o private. In proprio ed in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private l'Archivio di Stato di Ascoli Piceno realizza mostre, convegni, conferenze e pubblicazioni.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso:

ORARIO DI APERTURA: antimeridiano dal lunedì al venerdì 8,15 – 13,45
antimeridiano sabato 8,15 – 13,45 solo su prenotazione
pomeridiano il martedì e il giovedì 14,45 – 17,45

GIORNI DI APERTURA: Tutti i giorni ad eccezione della domenica, delle festività religiose, della festa del santo patrono (5 agosto). Durante il mese di agosto sarà effettuata la chiusura della sala di studio per un periodo che verrà comunicato all'utenza con congruo anticipo.

Informazione e orientamento:

Nell' atrio dell'istituto l'utente riceve le prime informazioni, subito dopo viene accolto nella contigua sala di studio dove può usufruire della consulenza qualificata dei funzionari di sala, può prendere visione della Carta dei Servizi, del regolamento interno, ed avere gratuitamente l'opuscolo della voce "Archivio di Ascoli Piceno nella Guida degli Archivi di Stato e materiale illustrativo di eventuali iniziative culturali. Per informazioni on -line il sito è il seguente: www.archivi.beniculturali.it/ASAP.

Fruizione:

Tutta la documentazione conservata in archivio è liberamente consultabile ad eccezione di quella riservata per la quale occorre chiedere l'autorizzazione al Ministero dell'Interno e di quella in cattivo stato di conservazione. L'elenco dei fondi non disponibili è consultabile in sala di studio.

La capacità ricettiva della sala è di 9 posti di consultazione di cui 3 con prese elettriche per p.c. portatili.

Vengono fornite 5 unità archivistiche al giorno effettuando n. 1 presa per utente, nei giorni di apertura pomeridiana viene effettuata una ulteriore presa di n. 5 unità archivistiche. Il tempo di attesa massimo è di 20 minuti, le richieste di consultazione vanno inoltrate al personale di sala entro le ore 11,15, il materiale richiesto oltre tale termine verrà consegnato il giorno successivo. Nella giornata del sabato sarà possibile solo la consultazione di materiale prenotato nei giorni precedenti.

L'assistenza del personale qualificato alla ricerca è continua ed i fondi sono dotati di inventari analitici a stampa e di repertori per circa il 40% del materiale conservato, il restante 60% dei fondi è provvisto di elenchi di consistenza e/o elenchi di versamento.

Riproduzione:

Le fotocopie vengono effettuate e ritirate durante le ore di apertura della sala di studio previa autorizzazione del responsabile e dopo il pagamento delle stesse. La riproduzione dei libri della biblioteca è consentita nel rispetto della normativa di tutela del diritto d'autore; la riproduzione delle pergamene, del materiale in precario stato di conservazione e dei volumi di grande formato viene consentita solo con ripresa fotografica a cura

dell'utente. I pagamenti devono essere effettuati direttamente dall'utente entro le ore 13,15. I costi, stabiliti dal tariffario ministeriale, sono i seguenti:

fotocopia formato A4 € 0,08,

fotocopia formato A3 € 0,15,

riproduzione con mezzi propri € 3,00 per ciascuna unità di conservazione,

riversamento di files da banca dati su supporto fornito dall'utente (chiave usb o cd) € 3 per ciascuna immagine,

stampa a colori in formato A4 da banca dati esistente € 1,50 per ciascuna stampa.

Il 100% delle fotoriproduzioni è conforme all'originale.

La consegna del materiale riprodotto avviene entro il termine massimo di tre giorni.

Ricerca documentaria a distanza:

L'informazione qualificata è svolta dallo stesso personale che svolge servizio di consulenza in sala di studio sia telefonicamente, sia per corrispondenza o per posta elettronica, il tempo di attesa è di 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Referenti:

Carolina Ciaffardoni carolina.ciaffardoni@beniculturali.it

Laura Ciotti laura.ciotti@beniculturali.it

Fiorenza Di Cristofaro fiorenza.dicristofaro@beniculturali.it

Telefono dei referenti: 0736 253881 (anche fax) e 0736 255571

Indirizzo di posta: ARCHIVIO DI STATO 63100 ASCOLI PICENO

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: avvalersi dei moduli allegati disponibili all'ingresso e consegnarli al personale incaricato o inviare una e-mail all'indirizzo as-ap@beniculturali.it o inviare un fax al n.ro 0736-253881.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni *e ad attivare come forma di ristoro per eventuali inadempienze l'inclusione dell'utente nella lista delle persone da avvertire in occasione di mostre, convegni o iniziative varie realizzate dall'Istituto stesso.*

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.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta verrà sottoposta ad aggiornamento ogni due anni e ogni qualvolta si dovessero verificare cambiamenti significativi.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di ASCOLI PICENO

Via S.Serafino da Montegranaro, n. 8/c
Tel. 0736 253881 255571 Fax 0736 253881

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