



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Archivio di Stato di PESARO
Sezione di Urbino

Carta della qualità dei servizi

2014

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'istituto si ispira a “principi fondamentali”.

▪ *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 istituto 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'istituto 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'istituto 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

La sede della Sezione Archivio di Stato di Urbino è ubicata dal novembre 2007 nei locali a piano terra del complesso scolastico Giovanni Pascoli in Via Piano Santa Lucia, 11 61029 Urbino, tel: 0722-2621 e-mail: as-ps.urbino@beniculturali.it.

L'edificio fu un prezioso dono del duce alla città di Urbino che da tanti anni aveva desiderato una sontuosa scuola elementare; la struttura è moderna armonizzata con la caratteristica dell'architettura locale.

La scelta della nuova collocazione della Sezione Archivio di Stato, è stata quella di individuare la localizzazione più consona all'attività istituzionale e culturale dell'Archivio e, dal punto di vista dimensionale e distributivo, inoltre, lo spazio a disposizione garantiva un incremento del materiale archivistico per gli anni a venire.

Relativamente all'aspetto più propriamente rappresentativo, la sede rimaneva, comunque, localizzata nel centro storico di Urbino e trovava collocazione all'interno di un complesso già deputato ad una funzione di tipo culturale.

La Sezione fu istituita come Sottosezione con D.M. il 19 agosto 1955 e iniziò l'attività ai sensi dell'Articolo 11 della L. 22 dicembre 1939 n. 2006, poi con D.P.R. n. 1409 del 1963 si abolirono le Sottosezioni di Archivio di Stato e si sostituirono con un nuovo tipo di Sezioni più funzionali e vitali alle dipendenze del direttore dell'Archivio di Stato del capoluogo di provincia, Urbino si trasformò in Sezione con D.M. 10 luglio 1965.

Le Sezioni di Archivio di Stato vengono istituite in quelle località diverse dal capoluogo di provincia, dove esiste per qualità e importanza del materiale documentario ivi prodotto di notevole importanza.

La Sezione di Urbino costituisce il nucleo documentario fondamentale attorno al quale si è coagulato il Polo archivistico Territoriale di Urbino che continua a usare gli spazi, personale e strumentazioni a disposizione dell'amministrazione archivistica nell'ottica del superamento delle divisioni legislative che disciplinano la tutela del bene archivistico in maniera diversa a seconda dei differenti soggetti produttori.

I COMPITI E I SERVIZI

Il compito istituzionale di un Archivio di Stato si espleta principalmente nella conservazione e nella tutela del patrimonio archivistico, costituito dall'insieme della documentazione ivi raccolta e depositata nel corso degli anni e periodicamente ampliata dalle nuove acquisizioni di archivi privati e dai versamenti dei documenti da parte degli enti pubblici.

La Sezione di Urbino anche se priva del fondo archivistico ducale, conservato in parte presso l'Archivio di Stato di Pesaro, l'Archivio di Stato di Firenze e presso l'Archivio Vaticano, vanta il pregio di possedere gli atti notarili risalenti al 1407, anno di istituzione dell'Ufficio del Registro, per volontà del conte Guidantonio da Montefeltro, il fondo è costituito da protocolli notarili (atti

originali dei notai) e quadre (atti notarili registrati dall'Ufficio del Registro) e riveste importanza fondamentale per la storia economica, politica, artistica e sociale della città di Urbino e suo territorio. Conserva anche l'antico Catasto descrittivo del territorio di Urbino risalente al XV secolo, la documentazione del Monte di Pietà istituito in Urbino nel XV secolo per volontà di Battista Sforza e valido supporto per lo studio dell'economia locale. Alla sala di studio dell'Istituto tutti possono accedere dopo aver compilato la domanda di ammissione dove va specificato l'oggetto e l'ambito della ricerca e esibito un documento di identità valido.

Libera e gratuita è la consultazione dei documenti ad eccezione di quelli riservati.

Per reperire la documentazione è possibile rivolgersi al personale di sala o usufruire dei mezzi di corredo come guide, inventari, repertori o elenchi. Le ricerche possono essere svolte sia per uso di studio che per fini amministrativi e l'utente si impegna di consegnare all'istituto copie delle tesi di laurea o della pubblicazione realizzata consultando i documenti. La sala di studio dispone di postazioni informatiche a disposizione dell'utenza che permettono il collegamento a internet e la consultazione di banche dati. L'istituto dispone di una biblioteca, valido supporto allo svolgimento delle attività istituzionali, collocata in sala di studio, non pubblica ma digitalizzata per autori, titolo e soggetto, istituita contestualmente alla sezione di Archivio di Stato e l'orario di apertura è funzionale a quello della sala di studio. Da alcuni anni aderisce al locale polo SBN ed è in corso il recupero retrospettivo del catalogo. La stessa annualmente incrementa il proprio patrimonio librario attraverso il Servizio III – Studi e Ricerche della Direzione Generale per gli Archivi che provvede ad inviare le proprie pubblicazioni, attraverso una politica di scambi con associazioni archivi, biblioteche locali, nazionali, internazionali e donazioni, attraverso acquisti da parte dell'istituto centrale di Pesaro e attraverso le copie d'obbligo che gli autori che hanno utilizzato per le proprie pubblicazioni documenti d'archivio, sono tenuti, nel rispetto delle disposizioni vigenti a consegnare.

L'Archivio ha istituito un servizio di didattica con il compito di curare i rapporti con le istituzioni scolastiche di ogni ordine e grado, con enti culturali e università

Il referente per la compilazione della carta è il Funzionario bibliotecario Giuseppina Paolucci

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì-Venerdì : 8,00-14,00 ; Martedì e Giovedì: 8,00-17,30 ; Sabato : 8,00-13,45
Giorni di apertura	Chiusura tutte le domeniche, le festività civili e religiose e il primo giugno (Santo Patrono) Eventuali chiusure straordinarie dovute a cause contingenti verranno comunicate all'utenza con largo anticipo
Accoglienza	
Sito web	E' presente un sito web in cui sono indicate le informazioni generali relative a orari e servizi e le eventuali mancate erogazioni di servizi o la chiusura della sala di studio: asperaro.beniculturali.it/urbino/
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Si Nella stanza adiacente alla sala di studio
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Estratti della Guida Generale degli Archivi di Stato riguardante l'Istituto urbinato, opuscoli informativi sull'inaugurazione della sede , guida generale ai fondi archivistici realizzata dal personale e estratti dall'Accademia Fanestre riguardanti la storia della Sezione e storia dei suoi fondi archivistici.
- presenza di segnaletica interna	Segnalazioni sui servizi al pubblico e segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica esterna	Si
Addetti ai servizi e personale di sala	Personale munito di cartellino identificativo, in grado di comunicare a livello di base anche in inglese e francese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Si Assenza di barriere architettoniche per la totalità (100%) dello spazio destinato al pubblico (la rampa dell'ingresso è superabile

	tramite servoscala).Il personale di sala di studio è a disposizione per eventuali necessità.
	FRUIZIONE
	Ampiezza
Disponibilità del materiale fruibile:	Tutti fondi sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati o in corso di restauro. L'elenco dei fondi non disponibili viene comunicato dal personale
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	
- capacità ricettiva	8 posti di consultazione, con 6 prese elettriche
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Senza limite
- prese al giorno	Presa continua
- esistenza servizio di prenotazione	Si, tramite telefono 0722/2621, per e-mail as-ps.urbino@beniculturali.it
- attesa nel caso di presa continua	Tempo massimo di attesa:10 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	
Sale aperte alla fruizione	1 sala di studio sempre aperta, con pulizia sistematica effettuata 2 volte a settimana
Illuminazione	Si, (l'impianto è stato allestito in occasione della ristrutturazione dei locali)
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Si
Efficacia della mediazione	

Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Si L'assistenza è garantita per tutto l'orario di apertura della sala di studio dal personale qualificato munito di cartellino identificativo
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili: - in via continuativa	Si Il personale, munito di cartellino identificativo, è a disposizione durante tutto l'orario di apertura per risolvere le eventuali problematiche incontrate dall'utenza diversamente abile
- su richiesta quando non presente in via continuativa	
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	Inventari analitici: Tribunale Penale e Civile di Urbino Archivio Comunale di Urbino Editti, Bandi e Notificazioni Cancelleria Luogotenente: Lettere Asilo Lorenzo Valerio di Urbino Ufficio Conciliazione di Urbino Ente Autonomo Consumo di Urbino Atti Anagrafici Napoleonici dei Comuni Atti Anagrafici post-unitari delle Diocesi Biblioteca Giuridica Gioventù Universitaria Fascista (GUF) Istituti Riuniti di Assistenza e Beneficenza (IRAB)
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	Elenchi di consistenza, di versamento e inventari sommari comprendono il 15% dei fondi conservati
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	Archivio Comunale di Urbino Atti Anagrafici post-unitari delle Diocesi Atti Anagrafici post-unitari dei Comuni Atti Anagrafici napoleonici dei Comuni Mappe del cessato Catasto Pontificio Istituti Riuniti di Assistenza e Beneficenza (IRAB)
Accesso in rete in sede	In sala di studio sono disponibili 4 postazioni per l'utenza
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	No
Strumenti e sussidi specifici	
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	No
Caffetteria	No

Guardaroba	No
Deposito oggetti	Si gratuito
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Lunedì, Mercoledì e Venerdì 8,30 -13,30 Martedì e Giovedì 8,30 – 17,00 Sabato 8,30 -13,15
Orario del ritiro	Come sopra
Orario della cassa	Come sopra Durante l'orario di apertura della sala di studio. Pagamento in contanti degli importi previsti dal tariffario ministeriale
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	Rilascio fotocopie in bianco e nero e a colori dei documenti successivi al 1900
- fotocopie	
- microfilm	No
- copie digitali	Si
- fotografie	Riprese da originali con fotocamera digitale dell'ufficio o con mezzi propri
- altre riproduzioni	Da valutarsi a richiesta anche in base alle condizioni di conservazione dell'originale
Prenotazioni a distanza	Si, tramite telefono/fax 0722-2621 e-mail as-ps.urbino@beniculturali.it
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'Istituto svolge attività espositiva e partecipa col prestito della propria documentazione a mostre organizzate da altri Istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	No
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Si, l'Istituto partecipa a pubblicazioni esterne

Diffusione delle attività/iniziative	Tramite cartellonistica, quotidiani, mailing list e newsletter
Risorse aggiuntive	no
Altro	
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	Si, a richiesta concordandoli anche per le vie brevi
- 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 università	Si
- altre iniziative	No
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Si, in presenza di iniziative tramite quotidiani, cartellonistica, mailing list e newsletter
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Si, è possibile effettuare ricerche documentarie tramite telefono, fax, posta, e-mail
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	SI SIAS (Sistema informativo Archivi di Stato): www.archivi-sias.it/consulta_archivi.asp PAU (Polo Archivistico Urbinate): http://pau.beniculturali.it/
Accesso ai documenti online	E' possibile accedere al PAU al seguente indirizzo web: http://pau.beniculturali.it/

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Giuseppina Paolucci Francesco Duranti Nada Guerra as-ps.urbino@beniculturali.it
Tempi di risposta	10 giorni
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Impegno per incrementare l'attrattiva dell'Istituto al fine di valorizzare il proprio patrimonio documentario
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
- delle strutture	
- delle collezioni	
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	
- altro	
RECLAMI	
Reclami	Le istanze di reclamo vanno inoltrate al seguente indirizzo di posta elettronica certificata:mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it

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 il Direttore dell'Archivio di Stato di Pesaro.

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 mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it o un fax al seguente numero 0721/ 31851

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-ps.urbino@beniculturali.it, oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

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 di Stato di PESARO

Sezione di Urbino

Via Piano S. Lucia,11 – 61029 URBINO (PU)

Tel. / fax.0722 – 2621

e-mail:as-ps.urbino@beniculturali.it

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

**Archivio di Stato di PESARO
Sezione di Urbino**

Via Piano S. Lucia, 11 – 61029 URBINO (PU)
Tel. / fax.0722 – 2621
e-mail: as-ps.urbino@beniculturali.it

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