



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Archivio di Stato di PESARO
Sezione di Fano

Carta della qualità dei servizi

2014

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'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 di Archivio di Stato di Fano (via Castracane, 3 – 61032 Fano (PU) tel. 0721-801219, mail: as-ps.fano@beniculturali.it) occupa dei locali di un edificio monumentale appartenenti all'ex monastero dei Padri dell'Oratorio di San Filippo Neri, Congregazione fondata a Fano nei primi anni del 1600 da Girolamo Gabrielli, esponente di una nobile famiglia fanese. L'edificio, nel 1808, finì nel possesso del Demanio, ma al ritorno del governo pontificio, fu restituito ai Padri dell'Oratorio che lo conservarono fino al 1861 quando i beni delle Corporazioni Religiose furono soppressi e il Municipio di Fano ne rivendicò e ne ottenne la piena e legale proprietà.

La sottosezione dell'Archivio di Stato di Fano fu istituita con D.M. del 3/3/1955 ed iniziò la sua attività il 20 aprile 1955 ai sensi dell'art. 11 della L. 22/12/1939 n. 2600. Il DPR n. 1409 del 1963 abolì le sottosezioni di Archivio di Stato e le sostituì con un nuovo tipo di Sezioni più funzionali e vitali, alle dipendenze del direttore dell'Archivio di Stato del capoluogo di provincia. Le 35 sezioni di Archivio di Stato hanno sede in quelle località diverse dal capoluogo di provincia, dove esiste materiale documentario di grande importanza ivi prodotto.

I COMPITI E I SERVIZI

La Sezione di Fano conserva materiale documentario di grande pregio risalente al 1173, il nucleo principale è costituito dall'archivio storico del Comune di Fano, ordinato nel 1882 da Monsignor Aurelio Zonghi che ne compilò un repertorio pubblicato a dispense nel 1888. La documentazione relativa, in massima parte, a magistrature comunali, ma anche ad organi periferici del potere centrale uniti sotto lo stesso titolo, fu divisa in 10 sezioni e tale suddivisione è tuttora mantenuta. Oltre al nucleo dell'antico archivio comunale comprende anche una parte più recente depositata presso la Sezione il 23 novembre 1983, relativa alla documentazione comunale che va dal 1808 al 1945. Di grande importanza, non solo regionale, sono i 113 Codici Malatestiani (a. 1367-1463) registri della corte dei Malatesti Signori di Fano e per circa 16 anni anche di Brescia e Bergamo. Conserva, inoltre, un ricco archivio notarile composto dai protocolli di Fano, di Mondolfo, di San Costanzo e di Cartoceto, 7 archivi di famiglie e persone e una collezione membranacea composta da 801 pergamene. Libera e gratuita, la consultazione delle carte in sala di studio necessita solo dell'esibizione di un documento d'identità valido. La domanda di ammissione va compilata specificando l'oggetto e l'ambito della ricerca. Per reperire la documentazione è possibile rivolgersi al personale di sala o usufruire di mezzi di corredo come guide, inventari, repertori o elenchi ai quali si può accedere sia in sala di studio che per via telematica, tramite l'indirizzo di posta elettronica dell'Archivio (as-ps.fano@beniculturali.it).

La biblioteca è stata istituita contestualmente alla Sezione di Archivio e l'orario di apertura al pubblico 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 catalogazione avviene attraverso la redazione di schede le cui descrizioni seguono tendenzialmente lo schema dell'International Standard Description nella versione RICA.

Il referente per la compilazione della Carta è il Funzionario Archivistica Maria Neve Fogliamanzillo

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lun.- Giov.: 8.00 – 17.30; Ven.: 8.00 – 14.00 (dal 1/12/2013 al 31/3/2014 apertura straordinaria dalle 8.00 alle 17.30)
Giorni di apertura	Chiusura i sabati, le domeniche, le festività civili e religiose e il 10 luglio (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/fano/
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Si all'ingresso della sala di studio
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Disponibilità di copie di estratti dal volume III della Guida Generale degli Archivi di Stato Italiani
- presenza di segnaletica interna	Si
- presenza di segnaletica esterna	Si
Addetti ai servizi e personale di sala	Tutto il personale è munito di cartellino identificativo
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Accesso facilitato al 50%
FRUIZIONE	
Ampiezza	

Disponibilità del materiale fruibile:	Tutti i fondi sono consultabili
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	
- capacità ricettiva	Posti di consultazione: 5; numero di prese: 3
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	10
- prese al giorno	Presa continua
- esistenza servizio di prenotazione	Si, per telefono al n. 0721-801219, per e-mail: as-ps.fano@beniculturali.it , durante l'orario di apertura della sala studio
- attesa nel caso di presa continua	Tempo massimo di attesa: 10 minuti
Sale aperte alla fruizione	L'unica sala di studio è sempre aperta e la sua pulizia avviene in maniera sistematica 2 volte alla settimana
Illuminazione	Illuminazione diffusa con lampade fluorescenti lumilux white 835 con temperatura di colore 3500 K per facilitare il livello di concentrazione e ridurre l'affaticamento visivo.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Si
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Per tutto il tempo dell'orario di apertura della sala di studio è presente personale qualificato munito di cartellino identificativo
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	
-in via continuativa	SI
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	SI, Inventari analitici, repertorio a stampa.

<p>- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici</p>	<p>Anagrafe Napoleonica, Stato Civile e altra documentazione napoleonica, Antico Archivio Comunale di Fano, Archivio Notarile di Fano, San Costanzo, Cartoceto e Mondolfo, Atti della soppressa Curia ecclesiastica di Fano, Atti e delibere consiliari della giunta e podestari, Catasti di Fano dal XIII al XVIII secolo, Secondo Circolo Didattico di Fano, Comunità Montana del Metauro zona "E", Corporazioni Religiose Soppresse, De Poveda, Enrico Ferri Saladini, Giudice di Pace di Fano, Indice dei contratti stipulati dai notai del Comune di Fano aa. 1910-1956, Marcolini, Ospedale Bartolini e pergamene di Mondolfo, Pergamene, San Paterniano, Torelli, Torello, Ufficio Tecnico del Comune di Fano.</p> <p>Comprendono il 90% dei fondi conservati nella Sezione.</p>
<p>- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici</p>	<p>Inventari sommari, elenchi di consistenza ed elenco di versamento. Comprendono il 10% dei fondi conservati</p>
<p>- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati</p>	<p>Anagrafe Napoleonica, Stato Civile e altra documentazione napoleonica; Archivio Notarile di Fano, San Costanzo, Cartoceto e Mondolfo; Atti e delibere consiliari della giunta e podestari; Secondo Circolo Didattico di Fano; Comunità Montana del Metauro zona "E"; Corporazioni Religiose Soppresse; Giudice di Pace di Fano; Indice dei contratti stipulati dai notai del Comune di Fano aa. 1910 – 1956; Pergamene; San Paterniano; Ufficio Tecnico del Comune di Fano.</p>
<p>Accesso in rete in sede</p>	<p>In sala di studio è disponibile una postazione per l'utenza</p>
<p>SERVIZI AGGIUNTIVI</p>	

Ampiezza	
Deposito oggetti	Si, gratuito
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Lun.-Giov. Dalle 8,00 alle 17,15 Ven. 8,00 – 13,45 (in caso di apertura prolungata : dalle 8,00 alle 17,15)
Orario del ritiro	Come sopra
Orario della cassa	Durante l'orario di apertura della sala di studio. Pagamento in contanti degli importi previsti dal tariffario ministeriale affisso in sala.
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	Rilascio fotocopie in bianco e nero nei formati A/4 – A/3 dei documenti successivi al 1900
- fotocopie	
- copie digitali	SI
- fotografie	Riprese da originali con fotocamera digitale dell'ufficio o con mezzi propri
Prenotazioni a distanza	È possibile la prenotazione a distanza per telefono al n. 0721-801219 e per e-mail: as-ps.fano@beniculturali.it
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% conforme all'originale
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'Istituto svolge attività espositiva e partecipa col prestito della propria documentazione a mostre organizzate da altri Istituti
Diffusione delle attività/iniziative	Tramite cartellonistica, quotidiani e mailing list
EDUCAZIONE E DIDATTICA	

Ampiezza	
Iniziative:	Visite guidate a scolaresche su richiesta del Dirigente Scolastico
- visite e percorsi tematici	si
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Si, secondo le indicazioni dell'utenza
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	SI SIAS (Sistema informativo Archivi di Stato): www.archivi-sias.it/consulta_archivi.asp
Accesso ai documenti online	E' possibile accedere al SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato) al seguente indirizzo web: www.archivi-sias.it/consulta_archivi_albero .asp
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Maria Neve Fogliamanzillo Fernanda Consolani Patrizia Spinaci Indirizzo e-mail: as-ps.fano@beniculturali.it
Tempi di risposta	Tempo massimo di risposta: 10 giorni
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Impegno continuo per adeguarsi alle istanze dell'utenza e per la valorizzazione del proprio patrimonio documentario.
RECLAMI	
Reclami	Le istanze di reclamo possono essere inoltrate al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: mbac-as-ps@mailcert.beniculturali.it

TUTELAPARTECIPAZIONE

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 .
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.fano@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.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

**Archivio di Stato di Pesaro
Sezione di Fano**

Indirizzo Via Castracane, 3 – 61032 FANO (PU)

Tel. 0721-801219

e-mail: as-ps.fano@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 Fano**

Address Via Castracane, 3 – 61032 Fano (PU)
Phone 39 0721-801219
E-mail as-ps.fano@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