

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Archivio di Stato di Pescara

**Direttrice
Maria Amicarelli**

Settembre 2023

I. PRESENTAZIONE

Che cosa è la Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione dell’istituto, uno strumento capace di:

- pensare l’istituto dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra istituto e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza dell’istituto;
- aderire ai principi fondamentali dell’Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti “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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all’art. 32, comma 1. 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 Museo/Luogo della cultura 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 e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 del Museo/Luogo della cultura 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

Elementi identificativi:

Denominazione

Archivio di Stato di Pescara

Indirizzo

Via Cesare De Titta,1 65129 PESCARA, Abruzzo

Responsabile

Dott.ssa Amicarelli Maria

EMAIL PEO:

as-pe@cultura.gov.it

EMAIL PEC:

as-pe@pec.cultura.gov.it

Telefono

tel. 085 4549724

Caratteristiche essenziali:

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Pescara venne istituito come sezione di archivio con D.M. 23 luglio 1960 in attuazione dell'art. n.2 della legge 22/12/1939 n. 2006 che prevede la costituzione di un Archivio di Stato in ogni capoluogo di provincia, poi Archivio di Stato ai sensi del D.P.R. 30 settembre 1963 n. 1409. L'Archivio di Stato di Pescara ha ricevuto il primo nucleo documentario nel 1963 con l'acquisizione e il relativo trasferimento delle carte storiche provenienti dagli Archivi di Stato di Chieti e di Teramo riguardanti la circoscrizione di Pescara. Il trasferimento delle carte storiche è risultato essere parziale e limitato solo a quelle serie documentarie che potevano essere frazionate o staccate dai fondi a cui appartenevano o che fossero autonomi. Molto materiale archivistico

riguardante la provincia di Pescara riferito al periodo preunitario e postunitario, è tuttora conservato negli Archivi di Stato delle due città prima citate.

Missione

L'Archivio di Stato di Pescara è un organo periferico del Ministero della Cultura (MiC) deputato a raccogliere, inventariare e conservare documenti originali d'interesse storico e ad assicurarne la consultazione per finalità amministrative, di studio e di ricerca. Perciò L'Archivio si impegna: ad accogliere la documentazione storica degli uffici comunali (pratiche concluse da 40 anni); acquisire archivi di enti soppressi e di privati sotto forma, questi ultimi, di deposito o di donazione; conservare la documentazione, al fine di poterla tramandare nelle migliori condizioni possibili; schedare, ordinare e inventariare i fondi conservati, creando idonei strumenti di ricerca, anche tramite l'applicazione delle tecniche informatiche e la diffusione dei dati in rete, al fine di garantire agli utenti la massima accessibilità ai documenti; favorire la libera consultazione dei documenti; favorire la libera consultazione dei documenti; valorizzare il patrimonio documentario e promuovere le attività didattiche, formative e di orientamento; cooperare con le istituzioni cittadine; collaborare con la Soprintendenza archivistica dell' Abruzzo e del Molise e con tutte le istituzioni pubbliche e private secondo la normativa vigente.

Compiti e servizi

Gli Archivi di Stato sono organi periferici del Ministero della Cultura (MiC) che hanno il compito: di conservare a seguito di versamento, gli archivi prodotti dagli organi e dagli uffici preunitari, la documentazione prodotta dagli organi giudiziari e amministrativi statali relativamente agli affari esauriti da oltre quarant'anni, gli archivi dei notai cessati all'ultimo centennio e gli archivi degli uffici statali soppressi e degli enti pubblici estinti; di conservare gli archivi ricevuti da enti pubblici a seguito di comodato o deposito come ad esempio le mappe catastali o ricevuti da privati a seguito di comodato, deposito, donazione; rendere consultabili gli archivi; promuovere e realizzare eventi culturali che consentano di valorizzare, ovvero far conoscere al più ampio pubblico, le attività istituzionali e il patrimonio conservato.

I servizi offerti sono: sala di studio con annesso servizio di biblioteca, servizio di fotocopie e ricerche per corrispondenza.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Fattore/Indicatore di qualità	Impegni dell'Istituto
ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: 7:30-17:00 venerdì: 7.30-15:00</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 45 ore e 30 minuti settimanali
Orario di apertura al pubblico sala studio	<p>lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: 8:00-16:30 venerdì: 8:00-13:30</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 39 ore e 30 minuti settimanali
Giorni di apertura	<p>tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>chiusura ordinaria</i>: sabato, domenica, festività civili e religiose anche locali (Santo patrono di Pescara: 10 ottobre); ▪ <i>chiusura straordinaria</i>: gli eventuali giorni di chiusura occasionale o anticipata (assemblee del personale, manifestazioni, ricognizione materiale) sono comunicati con anticipo in Sala studio e sul sito web dell'istituto, salvo casi eccezionali del tutto imprevedibili.
Accoglienza	
Informazioni e orientamento	<p>Esistono due punti informativi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ uno presso Ala Sud (lato sala Studio) ▪ uno presso Ala Nord (lato area amministrativa)
Disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Materiale riguardante manifestazioni ed attività organizzate dall'Istituto, dagli istituti periferici del Ministero e da altri Istituti culturali presenti sul territorio ▪ Dépliant illustrativo relativo alla storia dell'istituto ▪ Regolamento della sala studio ▪ Regolamento per la riproduzione dei beni archivistici <p>Il materiale è reperibile nei due punti informativi e/o nella sala studio.</p>
Disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<p>www.archiviodistatopescara.beniculturali.it/ (fino a ottobre 2023) www.archiviodistatopescara.cultura.gov.it</p>
Presenza di segnaletica interna	È presente la segnaletica di orientamento, segnali sui percorsi e i servizi, segnaletica di sicurezza
Presenza di segnaletica esterna	È presenta segnaletica all'esterno dell'istituto completa di denominazione e orari di apertura
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa
Accesso facilitato per persone con diversa disabilità	100% di sale/spazi/servizi al pubblico accessibili
Servizi igienici per diversamente abili	Servizi presenti presso Area Nord

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile	<p>Tutti i documenti conservati in Archivio di Stato sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli dichiarati riservati secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del d. lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e del d. lgs. 30 giugno 2003, n. 196, per i quali occorre apposita autorizzazione. La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del Codice di deontologia e buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici, allegato al Codice in materia di protezione dei dati personali.</p> <p>La Direzione si riserva la facoltà di escludere dalla consultazione e/o dalla fotocopiazione i documenti il cui stato di conservazione o altre ragioni rendano necessario tale provvedimento. Pezzi di particolare pregio o antichità sono consultabili su autorizzazione del direttore o di un suo funzionario delegato e non possono essere tenuti in deposito.</p>
Capacità ricettiva	10 posti di consultazione di cui 1 con presa elettrica; è presente una postazione con accesso internet limitato ai servizi di consultazione archivistica e bibliografica, alle iniziative del MiC e di enti culturali pubblici e privati.
Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Ogni utente può richiedere un numero massimo di tre pezzi al giorno. In caso di afflusso modesto di utenti presso la Sala studio, il numero dei pezzi estratti potrà essere aumentato, compatibilmente alla presenza del personale di sala ed alle altre richieste presentate.
Orario in cui è possibile prelevare materiale	<p>lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: 8:00-14:00 venerdì: 8:00-12:00</p> <p>Durante le ore pomeridiane sarà possibile la sola consultazione del materiale già a disposizione dell'utenza o precedentemente prenotato.</p>
Esistenza servizio di prenotazione	<p>Non è necessario prenotare.</p> <p>Per ricerche relative alle pratiche edilizie bisogna dotarsi di tutti i dati risalenti al periodo della concessione. I dati sono reperibili attraverso visura storica o direttamente presso il Comune di Pescara mediante la richiesta della data di concessione dell'abitabilità o titolo equivalente. Al momento dell'accesso, qualora fosse necessario, i tecnici incaricati dovranno presentare la delega del committente.</p>
Attesa nel caso di presa continua	Attesa massima di 30 minuti
Sale aperte alla fruizione	Sala studio ala SUD

illuminazione	Naturale e artificiale
Manutenzione delle sale e degli spazi	Eseguiti in maniera sistematica tutti i giorni tranne il sabato e la domenica
Efficacia della mediazione	
Assistenza/consulenza di personale alla ricerca	Garantita, di regola, dal personale in servizio in sala studio;
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	Sono presenti strumenti analitici di ricerca
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	Elenchi di consistenza e versamento
Accesso in rete in sede	In sala studio è presente una postazione con accesso internet limitato ai servizi di consultazione archivistica e bibliografica, alle iniziative del MiC e di enti culturali pubblici e privati
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive	Non sono presenti
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Caffetteria	Negli spazi antistanti la sala studio è predisposta un'area di distributori automatici dove è possibile consumare bevande e piccoli spuntini
Deposito oggetti	Presente e gratuito
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste e del ritiro	nelle ore di apertura della Sala di studio: lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: 8:00-16:30 venerdì: 8:00-13:30
Costi delle riproduzioni	come da tariffario disponibile al pubblico, in sala di studio e sul sito web istituzionale
Ampiezza	
Fotocopie, copie digitali, fotografie	Secondo quanto stabilito nel regolamento di riproduzione dei beni archivistici pubblicato sul sito web dell'istituto
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Come da regolamento di riproduzione dei beni archivistici pubblicato sul sito web dell'istituto

VALORIZZAZIONE	
Mostre	Presso l'istituto vengono realizzate mostre documentarie. Inoltre, l'Archivio partecipa col prestito del proprio materiale a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi	L'Istituto organizza incontri, convegni, concerti, aperture straordinarie, presentazioni editoriali
Visite e percorsi tematici	Per il pubblico, in occasioni di aperture straordinarie, si offre un servizio di visite
Comunicazioni delle attività/iniziativa	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso cartellonistica, sito web istituzionali, social network, avvisi su quotidiani
Gestione di risorse aggiuntive	Attività di collaborazione volontaria e gratuita
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Iniziativa	Nella sezione Didattica e formazione del sito web istituzionale è illustrata l'offerta formativa dell'Archivio di Stato. L'Istituto organizza visite guidate gratuite rivolte a classi di studenti di scuola primaria e secondaria di primo e secondo grado, a gruppi di studenti universitari nell'ambito di corsi o seminari, a gruppi organizzati e associazioni. Inoltre, presso l'Istituto è possibile attivare tirocini formativi sulle attività peculiari dell'Istituto. È possibile svolgere servizio civile, alternanza scuola/lavoro, stage. Si accolgono richieste per il servizio di volontariato presso l'istituto.
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le iniziative annuali dei moduli educativi o offerte formative vengono pubblicate tramite i siti istituzionali del S'ed - Centro per i servizi educativi del Museo e del territorio e sul sito della Direzione Generale Educazione e Ricerca
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici e bibliografici conservati e il loro contenuto facendo richiesta scritta al Direttore dell'Archivio di Stato e inviandola via email a as-pe@cultura.gov.it oppure chiamando la sala studio 085 4549724 oppure per posta via Cesare De Titta, 1 Pescara 65129
Strumenti di ricerca a distanza	SIAS: https://sias.archivi.beniculturali.it/cgi-bin/pagina.pl PORTALE DEGLI ANTENATI: https://antenati.cultura.gov.it/ Portale SAN: https://inventari.san.beniculturali.it/ Sistema guida generale degli Archivi di Stato Italiani: http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it/ Sistema informativo unificato per le Soprintendenze Archivistiche: https://sius.archivi.beniculturali.it/

Efficacia della mediazione	
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Iniziative finalizzate al miglioramento delle strutture	Ampliamento della sala studio e dei depositi
Iniziative finalizzate al miglioramento e alla valorizzazione	Apertura al pubblico e alle istituzioni culturali pubbliche e private. Si organizzano mostre, presentazioni editoriali, seminari formativi. Partecipazione ad eventi quali Domeniche di carta, festa della musica e giornate europee del patrimonio
RECLAMI	
Reclami	Modulo da richiedere in Sala Studio e allegato alla presente carta dei servizi, da consegnare al servizio accoglienza o inviare al Direttore dell'Archivio di Stato di Pescara via e-mail as-pe@cultura.gov.it o per posta (via Cesare De Titta,1 65129 Pescara)

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.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato. L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento. Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Gli utenti possono inoltre formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni possono essere inviate al seguente indirizzo e-mail: as-pe@cultura.gov.it

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente: rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti e/o interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita dell'istituto.

Comunicazione

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

Revisione e aggiornamento

La Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico. Inoltre, è aggiornata quando mutano in modo significativo talune delle indicazioni riportate.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE ARCHIVI
Archivio di Stato di Pescara

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE IN _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

I dati forniti saranno trattati nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679-GDPR).

LUOGO E DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni