



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e  
del TURISMO

Archivio di Stato di Agrigento e  
Sezione di Sciacca

# Carta della qualità dei servizi

2014

# I. PRESENTAZIONE

## *CHE COS'E' LA CARTA DELLA QUALITA' 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 e del turismo 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**

- *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, garantendo 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

### Storia istituzionale dell'Archivio di Stato di Agrigento e della Sezione di Sciacca

L'Archivio di Stato è un organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – Direzione Generale per gli Archivi.



L'**Archivio di Agrigento**, istituito in esecuzione della legge organica 1 agosto 1843, divenne Archivio Provinciale di Stato con R.D. 22 sett. 1932, n. 1391, Sezione di Archivio di Stato con L. 22 dic. 1939, n. 2006, e Archivio di Stato con D.P.R. 30 sett. 1963, n. 1409.

Dal 1982 l'Istituto ha sede in un edificio moderno di via Mazzini 185, con depositi anche nella sede sussidiaria ubicata in via Piersanti Mattarella 237, dove è stato realizzato nel 2003, a cura dell'Amministrazione, il primo impianto di spegnimento ad acqua nebulizzata.

L'Archivio conserva documentazione prodotta dalle Istituzioni del Regno delle Due Sicilie, nonché dagli Uffici governativi dopo l'Unità d'Italia e fino ai nostri giorni. I complessi documentari di particolare rilievo sono: *l'Intendenza Borbonica, l'Intendenza e Atti della Prefettura, il Catasto fondiario siciliano, gli Atti dei Comuni della provincia*, nonché

*gli Atti Notarili e le Corporazioni Religiose Soppresse ( secc. XV – XX ).*

.....



La **Sezione di Archivio di Stato di Sciacca**, istituita con D.M. 26 febbraio 1970, funzionante dal 1974, è ubicata in via Figuli, 28/30. Il primo nucleo documentario costitutivo della Sezione era formato dagli Atti dei Notai del Distretto di Sciacca consistenti in 12.076 registri, a decorrere dal 1434. Successivamente la Sezione ha incrementato il suo patrimonio documentario, consistente attualmente in 28.198 pezzi, acquisito in versamenti dai vari Uffici statali territoriali.

### Funzioni Istituzionali

**Conservazione** della documentazione prodotta dall'Amministrazione periferica pre-unitaria e dagli Uffici statali post-unitari del territorio della provincia di Agrigento, degli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni e degli archivi delle Corporazioni religiose soppresse.

L'Archivio può conservare anche la documentazione di archivi vigilati, acquisita a titolo di deposito, donazione o acquisto.

La documentazione esistente negli Archivi di Stato è destinata alla consultazione per scopi di ricerca storica (a parte ogni residuale funzione di garanzia della certezza del diritto).

**Consultazione** degli atti d'Archivio richiede che essi siano ordinati ed illustrati su appositi *strumenti di ricerca – inventari* contenenti la descrizione di ogni unità documentaria, che può essere sintetica o analitica, a seconda della natura del fondo archivistico o di altre valutazioni.

Negli ultimi decenni si è affermato il principio che l'attività di conservazione degli Archivi non si esaurisca nella loro materiale custodia e fruizione,, ma comprenda anche l'attività di valorizzazione.

L'Archivio favorisce l'attività di collaborazione volontaria ex art. 55 D.P.R. 30.9.1963 n. 1409.

**Sorveglianza** sulla conservazione degli archivi degli uffici statali operanti nella provincia al fine della loro corretta tenuta e del successivo versamento all'Amministrazione archivistica, mediante l'attività delle Commissioni di sorveglianza.

### **L'Archivio si propone di realizzare:**

L'*accrescimento* del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti.

La *promozione* della conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruizione, sia con l'elaborazione dei mezzi di corredo analitici, sia attraverso l'uso di strumenti informatici.

La *valorizzazione* del patrimonio documentario conservato.

L'*intensificazione* dei rapporti con Enti e Istituzioni culturali operanti nel territorio.

La *fidelizzazione* del pubblico.

Il rafforzamento dei rapporti con l'Università attraverso convenzioni per tirocini.

La collaborazione con la Soprintendenza Archivistica per la Sicilia al fine della tutela degli archivi vigilati.

La prosecuzione nell'attività del Progetto S.I.A.S. (Sistema Informativo Archivi di Stato).

## **Servizi resi al pubblico**

### **Ricerche per corrispondenza**

E' possibile richiedere, per motivi di studio, notizie sulla documentazione conservata e, per motivi giuridico - amministrativi, il rilascio di copie autentiche dei documenti.

### **Sala di studio e sala di lettura con annesso servizio di biblioteca**

E' il locale in cui i documenti archivistici possono essere consultati liberamente, per motivi di studio o per motivi giuridico – amministrativi.

Sono sottratti alla consultazione o consultabili secondo determinate modalità i documenti che rientrano nella fattispecie prevista dal D.Lgs. 30 Giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Per tutti i documenti consultabili e per il materiale bibliografico non è previsto il prestito all'esterno.

### **Sezione didattica**

E' possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni.

L' Archivio di Stato collabora inoltre con l'Università degli Studi di Palermo – Polo didattico di Agrigento per tirocini universitari e post universitari e con l'Università degli Studi di Sassari.

## Servizio informatico

Il servizio informatico cura l'aggiornamento delle pagine Web e l'informatizzazione degli inventari.

## Attività promozionali

L'Archivio di Stato realizza in proprio o in collaborazione con altri Enti mostre, conferenze, seminari e pubblicazioni per valorizzare il patrimonio documentario conservato.

## Servizio di foto-riproduzione

E' possibile richiedere, per uso studio, fotocopie di carte sciolte previa autorizzazione, che è subordinata allo stato di conservazione dell'unità archivistica, in casi eccezionali e per un numero esiguo di copie.

## III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Sede Archivio di Stato – <b>Agrigento</b> : dal lunedì al venerdì 8.00 - 18.00; sabato 8.30 - 13.30.  Sezione di <b>Sciacca</b> : dal lunedì al sabato 8.30 -13.45; martedì e giovedì 14.30 - 17.15.
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione della domenica, dei giorni di festività nazionale e della festività del Santo Patrono (25 febbraio, <b>Agrigento</b> - 2 febbraio, <b>Sciacca</b> ). Le chiusure straordinarie saranno comunicate con largo anticipo tramite avviso in sede o sul sito.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<a href="http://www.asagrigeno.beniculturali.it">http://www.asagrigeno.beniculturali.it</a>
Informazione e orientamento	La prima accoglienza viene effettuata all'ingresso, dove sono fornite all'utente tutte le informazioni utili.
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Regolamento Sala di Studio
- presenza di segnaletica interna	Mappe di orientamento a norma di legge e segnaletica per tutti i "luoghi" dell'Istituto
- presenza di segnalazione esterna	Nome dell'Istituto e orari di apertura sono presenti sulla facciata esterna

Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale che opera a contatto con il pubblico è munito di cartellino identificativo</li> <li>• Non vi sono divise in dotazione</li> <li>• La responsabile del servizio è in grado di comunicare in lingua francese</li> </ul>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	I locali aperti al pubblico sono accessibili al 100%
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: <ul style="list-style-type: none"> <li>- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</li> </ul>	Tutti i documenti conservati in Archivio sono liberamente disponibili per la consultazione tranne quelli dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli che contengono dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del D.L. n. 42 del 22/01/2004, Codice dei beni culturali e del paesaggio e dal D.L. n. 196 del 30/06/2003, Codice in materia di protezione dei dati personali, per i quali è prevista specifica procedura; quelli non ancora ordinati, quindi senza strumenti di ricerca, e quelli in cattivo stato di conservazione, destinati al restauro.
- capacità ricettiva	Sala di studio sede – Agrigento: n. 12 posti di cui 5 con prese elettriche per PC portatili Sala di studio – Sezione Sciacca: n. 10 posti di cui 5 con prese elettriche per PC portatili
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	n. 10 unità archivistiche
- prese al giorno	Sede di Agrigento presa continua ore 8.00 - 17.00. Sede di Sciacca presa 8.30 - 13.30, martedì e giovedì 14.30 - 17.00.
- esistenza servizio di prenotazione	Sede di Agrigento al numero telefonico 0922-602400 dalle ore 9.00 alle 13.30 Sezione di Sciacca al numero telefonico 0925-24896 dalle ore 9.00 alle 13.30
- attesa nel caso di presa continua	Non più di 15 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	Non più di 15 minuti
Sale aperte alla fruizione	Sala studio e biblioteca. La pulizia delle sale viene svolta in maniera sistematica
Illuminazione	L'illuminazione diretta e indiretta delle sale risulta idonea. In caso di troppa luce dall'esterno è possibile schermare le finestre con le tende
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Le manutenzioni regolarmente svolte garantiscono la fruibilità delle sale e dei luoghi di accesso.

<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Durante l'orario di apertura è possibile usufruire dell'assistenza di personale addetto in sala studio.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa	
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: -Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	La maggior parte dei fondi archivistici è dotata di inventari analitici e/o sommari, in parte informatizzati, alcuni fondi di soli elenchi di versamento. Gli utenti possono avvalersi anche della "Guida Generale degli Archivi di Stato". Per una descrizione aggiornata dei fondi archivistici si può inoltre consultare il sito ( <a href="http://www.archivi-sias.it">www.archivi-sias.it</a> ) del SIAS (Sistema Informativo degli Archivi di Stato).
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	<a href="http://www.archivi-sias.it">www.archivi-sias.it</a> del SIAS (Sistema Informativo degli Archivi di Stato).
Accesso in rete in sede	Da apposita postazione presso la sala di studio. E' consentito il solo accesso alle banche dati e ai siti finalizzati alla ricerca
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	
Strumenti e sussidi specifici	
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	NO
Caffetteria	E' presente all'ingresso solo per la sede di Agrigento distributore automatico di bevande calde e fredde.
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	In armadietti con apposita chiave numerata - servizio gratuito
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	Sede di Agrigento: dal lunedì al venerdì ore 8.00 - 17.00 sabato ore 8.30 - 13.00 Sezione di Sciacca: dal lunedì al sabato ore 8.30 - 13.30, martedì e giovedì ore 14.30 - 17.00
Orario del ritiro	Sede di Agrigento: dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 14.00 martedì e giovedì ore 14.30 - 17.00 Sezione di Sciacca: dal lunedì al sabato ore 8.30 - 13.30, martedì e giovedì ore 14.30 - 17.00
Orario della cassa	Sede di Agrigento: dal lunedì al venerdì ore 9.00 - 14.00 martedì e giovedì ore 14.30 - 17.00



	Sezione di Sciacca: dal lunedì al sabato ore 8.30 - 13.30, martedì e giovedì ore 14.30 - 17.00. Pagamento in contanti con rilascio di regolare ricevuta.
<b>Ampiezza</b>	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	Servizio eseguito su domanda.
- microfilm	NO
- copie digitali	Servizio eseguito su domanda con consegna del lavoro entro 7 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.
- fotografie	Con mezzi digitali in dotazione all'Ufficio e con mezzi propri, previa autorizzazione. In quest'ultimo caso viene richiesta la consegna di una copia delle immagini digitali.
- altre riproduzioni	
Prenotazione a distanza	Le richieste per fotocopie e copie digitali possono pervenire tramite mail, fax o lettera purché siano esattamente indicati la natura giuridica e gli estremi cronologici del documento da riprodurre. Le copie sono inviate al richiedente previo versamento, a mezzo vaglia postale, degli importi dovuti per riproduzioni e spedizioni.
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Si svolgono attività espositive in occasione degli eventi istituzionali e si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi. L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	In occasione degli eventi istituzionali o in collaborazione con gli Istituti che formano la rete del Distretto culturale provinciale
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Si
Diffusione delle attività/ iniziative	La comunicazione avviene attraverso il sito, i media, dépliant e locandine.
Risorse aggiuntive	NO
Altro	NO
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	Si
- 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	Sono organizzati tirocini di formazione e orientamento in convenzione con l'Università degli Studi di Palermo.
- altre iniziative	
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Comunicazione con mezzi tradizionali e media
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	Assicurata informazione qualificata a mezzo telefono, posta elettronica, fax o lettera previa ricognizione dei fondi posseduti, per ricerche di dati facilmente individuabili o informazioni generali per l'avvio della ricerca. Non si eseguono ricerche complesse.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Tramite Sistema Italiano degli Archivi di Stato (SIAS)
Accesso ai documenti online	SIAS - <a href="http://www.archivi-sias.it">http://www.archivi-sias.it</a> SAN - <a href="http://san.beniculturali.it">http://san.beniculturali.it</a>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Dott.ssa Bono Carmela Tel. 0922 602400
Tempi di risposta	Entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
- delle strutture	
- delle collezioni	
- dei servizi	
- delle attività di valorizzazione	
- altro	
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	La presentazione dei reclami può avvenire secondo le indicazioni riportate al paragrafo IV

## **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 la dott.ssa Bono Carmela, responsabile del settore dei Servizi al Pubblico.

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-ag@beniculturali.it](mailto:as-ag@beniculturali.it) o un fax al seguente numero 390922613242

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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-ag@beniculturali.it](mailto:as-ag@beniculturali.it).

### **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.





**ARCHIVIO DI STATO DI AGRIGENTO  
E  
SEZIONE DI SCIACCA**

Via Mazzini, 185  
92100 Agrigento  
Direzione tel. +39 0922 – 602494  
Centralino tel. + 39 0922-602400  
Fax + 39 0922- 613242  
Sezione di Sciacca Via Figuli, 28/30  
Tel/Fax + 39 0925-24896

**MODULO DI RECLAMO**  
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

**RECLAMO PRESENTATO DA**

COGNOME.....

NOME.....

NATO / A ..... PROV.....IL.....

RESIDENTE..... PROV.....

VIA..... N°.....

CAP..... TEL..... FAX.....

CELL..... E- MAIL.....

**OGGETTO DEL RECLAMO**

---

---

**MOTIVO DEL RECLAMO**

---

---

**RICHIESTA DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

---

---

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