

ARCHIVIO DI STATO DI TRAPANI

Carta della qualità dei servizi

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 della qualità dei servizi negli istituti del Ministero della Cultura 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 Trapani 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.

L'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

La struttura 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

Quest'Archivio 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.

NOTIZIE SULL'ARCHIVIO DI STATO DI TRAPANI

L'origine dell'Archivio di Stato di Trapani risale all'anno 1843, quando, con apposito decreto del 1° agosto, il governo borbonico istituì un archivio storico nei capoluoghi del Regno delle Due Sicilie, allo scopo di concentrare in un unico luogo tutta la documentazione prodotta dalle istituzioni centrali e periferiche dello Stato.

L'Archivio trapanese, come tutti gli archivi provinciali borbonici, cominciò a raccogliere e a conservare gli atti amministrativi, giudiziari e notarili prodotti nell'ambito del suo territorio ed ebbe la sua prima sede nel palazzo dell'Intendenza e successivamente, nel 1862, nell'ex convento di San Rocco, nel cuore del centro storico.

L'Archivio di Stato di Trapani ha, da qualche anno, trasferito i fondi archivistici e la sala di studio nella nuova sede dell'ex convento di Sant'Anna sito in Piazzetta S. Anna n. 22.

Gli atti che ogni Archivio di Stato conserva, per fine istituzionale, sono quelli prodotti dagli uffici dello Stato nella provincia. L'Archivio può acquisire, inoltre, archivi prodotti da altre istituzioni o da privati, purché di rilevante interesse storico, per deposito, anche temporaneo, da parte dell'ente o del privato proprietario, ovvero per acquisto, a titolo gratuito o oneroso.

La documentazione conservata negli Archivi di Stato è destinata alla consultazione per scopi di ricerca storica (a parte ogni residuale funzione di garanzia della certezza del diritto). La consultazione degli atti d'archivio richiede che tali atti siano ordinati ed descritti su appositi *strumenti* – detti, appunto, *di ricerca* – quali *inventari, elenchi, banche dati* a seconda della natura del fondo archivistico e di altre valutazioni che di volta in volta orientano la scelta. Negli ultimi decenni si è affermato il principio che la conservazione degli archivi non si esaurisca nella loro custodia e fruizione, ma comprenda anche un'attività di valorizzazione, che consiste nella migliore diffusione della loro conoscenza presso il più vasto pubblico.

La consultazione dei documenti che si conservano nell'Archivio di Stato di Trapani avviene in un locale appositamente predisposto, che si chiama *sala di studio*.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso

- *Regolarità e continuità:*

Orario di apertura :

Lunedì e Venerdì :

ore 8,00 – 13,15

Martedì, Mercoledì e Giovedì:

ore 8,30 – 12,30 / 13,30 – 16,30

L'Archivio di Stato rimane chiuso: il sabato, la domenica, il 7 agosto (festività del Santo Patrono), nei giorni festivi nazionali.

- *Accoglienza:*

Esistenza di un punto informativo di accoglienza/orientamento:

Presso la sala di studio

Disponibilità di materiale informativo gratuito:

Indice dei fondi disponibili presso la sala di studio

Disponibilità di informazioni *on line* sui servizi:

<https://archiviodistatotrapani.cultura.gov.it>

Presenza di segnaletica: **Indicazione uscite d'emergenza e dei servizi igienico-sanitari**

Accesso facilitato per persone con disabilità: **Presenza di barriere architettoniche**

Fruizione

- Ampiezza:

Comunicazione delle serie o fondi disponibili: **Tutti i fondi sono consultabili ad eccezione di quelli non ancora ordinati**

Capacità ricettiva: **n. 4 posti di consultazione con disponibilità di prese elettriche.**

Strumenti tecnici a disposizione degli utenti: **Lampada di Wood (luce UV per facilitare la lettura di inchiostri evanescenti) e lenti di ingrandimento**

Unità archivistiche fornite o richiedibili al giorno: **n. 6 unità archivistiche**

Unità archivistiche fornite richiedibili per ciascuna richiesta: **n. 2**

Prese al giorno: **da lunedì al venerdì :
9,00; 10,00; 11,00; 12,00; 14,00; 15,00**

Esistenza servizio di prenotazione: **e-mail as-tp.salastudio@cultura.gov.it**

- Efficacia della mediazione:

Assistenza di personale qualificato alla ricerca: **Personale addetto alla sala di studio e Archivista di Stato presente in sede durante l'orario d'apertura**

Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici: **Archivio notarile mandamentale di Mazara del Vallo; Atti notarili del distretto di Trapani; Capitaneria di porto di Trapani; Catasto provvisorio della provincia di Trapani; Collezione Celani; Commissione per la vendita e affrancazione dei beni delle opere pie, dei pubblici stabilimenti, del comune e del demanio di Trapani; Commissione provinciale per la liquidazione dei beni dell'asse ecclesiastico di Trapani; Commissioni circondariali per l'enfiteusi per i beni rurali ecclesiastici di Trapani Cartografia; Commissioni circondariali per l'enfiteusi per i beni rurali ecclesiastici di Trapani; Conservatoria delle ipoteche di Trapani; Deputazioni dei proietti dei comuni della provincia di Trapani; Deputazioni per la rettifica dei riveli per il territorio di Trapani; Direzione dei rami riuniti di Trapani; Distretto militare di**

Trapani; Gran Corte Criminale di Trapani; Intendenza di Finanza di Trapani; Intendenza di Trapani; Mappe catastali; Nuovo catasto terreni e fabbricati della provincia di Trapani; Questura di Trapani; Ricevitoria dei rami e dei diritti diversi di Santa Ninfa; Segreteria di Trapani; Stato civile dei comuni della provincia di Trapani; Ufficio del registro di Castelvetrano; Ufficio del registro di Gibellina; Ufficio del registro di Marsala; Ufficio del registro di Partanna; Ufficio del registro di Salemi; Ufficio del registro di Santa Ninfa; Uffici di Leva.

Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici

Agenzia delle entrate di Trapani; Congregazione di carità; Consiglio generale degli ospizi di Trapani; Corporazioni religiose soppresse della provincia di Trapani; Corte d'assise di Trapani; Delfino Mutua Assicurazione dei velieri; Ente nazionale per la protezione morale del fanciullo; Giudicati e preture di Trapani; Miscellanea; Ospedale di S. Antonio; Ospedale dei convalescenti pellegrini; Ospedale di S. Sebastiano; Pergamene; Prefettura; Santo Monte di pietà; Sottoprefettura di Alcamo; Sottoprefettura di Mazara del Vallo; Tribunale civile e penale di Trapani; Venerabile Opera SS. Sacramento delle quaranta ore circolari.

Riproduzione

- Regolarità e continuità:

Orario delle richieste: **Per tutto l'orario di apertura**
Orario del ritiro: **Per tutto l'orario di apertura**

- Ampiezza:

Possibilità di effettuare: **In sede**
Fotocopie
(solo per copia conforme) **B/N: A4 (€ 0,08) e A3 (€ 0,15)**
Colori: A4 (€0,50) e A3 (€ 1,00)

Immagini digitali: **72 DPI (€ 5,00)**
300 DPI (€ 7,00)

Pagamento: **<https://www.pagopa.gov.it/>**

Le immagini/fotocopie vengono consegnati entro **15 giorni** dalla richiesta

Fotoriproduzione
con mezzo proprio: **Nessun rimborso dovuto**

Prenotazione a distanza: **e-mail as-tp.salastudio@cultura.gov.it**

** La riproduzione è consentita nel rispetto della normativa di tutela del Diritto d'autore*

Ricerca documentaria a distanza

Presso l'Archivio di Stato di Trapani è possibile effettuare ricerche per corrispondenza finalizzate esclusivamente al reperimento del documento richiesto o alla conferma della presenza o meno nei fondi archivistici. Per consentire le ricerche per corrispondenza, le richieste devono essere circoscritte e fornire tutti i dati necessari per consentire l'identificazione puntuale della documentazione. L'Istituto fornisce informazioni archivistiche soltanto di carattere generale poiché la ricerca va condotta direttamente dall'interessato e/o dallo studioso, con l'ausilio degli inventari e degli strumenti di ricerca disponibili on line o in sala di studio. Il personale della sala studio è a disposizione per indicazioni e consulenze. Tra i compiti istituzionali non rientrano, inoltre, le ricerche per conto terzi e non è possibile evadere richieste di ricerche archivistiche per corrispondenza troppo estese o troppo generiche.

Informazione qualificata: **E' possibile richiedere informazioni relativamente a ricerche che lo studioso condurrà in Archivio, tramite e-mail: as-tp.ricerche@cultura.gov.it**

Strumenti di ricerca fruibili a distanza: **Elenco dei fondi e strumenti di ricerca on-line sui siti:**
<https://archiviodistatotrapani.cultura.gov.it>
<https://inventari-san.cultura.gov.it/>
<https://sias-archivi.cultura.gov.it/>

- Efficacia della mediazione:

Indicazione dei referenti: **Allo studioso nelle risposta viene fornita l'indicazione del referente: Dott.ssa Vincenza Pipitone**

Tempi di risposta: **Entro 30 giorni**

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:

Utilizzare i moduli disponibili all'ingresso e consegnarli al punto informativo, ovvero inviare una e-mail al seguente indirizzo: as-tp@cultura.gov.it

L'archivio effettua un monitoraggio continuo dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare, in caso di disservizio, forme di ristoro come l'invio di opuscoli o altro materiale divulgativo.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi periodica.

Comunicazione

DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta della qualità dei Servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet:
<https://archivodistatotrapani.cultura.gov.it>

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

MINISTERO DELLA CULTURA
Archivio di Stato di Trapani
Piazzetta S. Anna n. 22 - 91100 Trapani
Tel +39 0923 552706

MODULO DI RECLAMO
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA

COGNOME

NOME

NATO/A **PROV** **IL**

RESIDENTE **PROV**

VIA **N°**

CAP **TEL**

CELL **e-mail**

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTA DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Data _____

Firma _____

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 30/06/2003 n. 196 e del Regolamento (UE) 2016/679, 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.
Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.

Contatti

Archivio di Stato di Trapani

Piazzetta S. Anna n. 22
91100 Trapani

Centralino

Tel +39 0923 552706

Ufficio di Direzione

Dott.ssa Pipitone Vincenza

Sede Fondi archivistici

Piazzetta S. Anna, n. 22

Ufficio Relazioni con il pubblico

Controllo standard di qualità

Tel +39 0923 552706

Sito Internet

<https://archiviodistatotrapani.cultura.gov.it>

Indirizzo e-mail

as-tp@cultura.gov.it

Posta certificata: as-tp@pec.cultura.gov.it