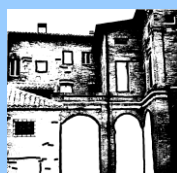




MINISTERO DELLA CULTURA

Sezione Archivio di Stato di
CAMERINO

Carta della qualità dei servizi



SEZIONE ARCHIVIO DI STATO
CAMERINO

2024

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 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 la Sezione di Archivio di Stato di Camerino 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa Sezione 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*

La Sezione 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.***

La Sezione 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 della Sezione perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

SEZIONE ARCHIVIO DI STATO DI CAMERINO

La Sezione di Archivio di Stato di Camerino, istituita con D.M. 2 maggio 1967, iniziò a svolgere la propria attività nel 1971.

Come è noto, Camerino è storicamente uno dei centri più importanti della provincia di Macerata e più in generale delle Marche. È stata per tanti secoli, infatti, capitale di uno Stato, producendo materiale archivistico di grande importanza sia sotto l'aspetto qualitativo che quantitativo, pur avendo avuto varie distruzioni e dispersioni nel tempo. Della sua importanza, ne sono testimonianza i vari sopralluoghi che alcuni Soprintendenti archivistici effettuarono a Camerino: il Bonaini nel 1866, il Re nel 1942 ed il Negri nel 1960.

La documentazione conservata, relativa allo "Stato di Camerino", come allora veniva chiamata la circoscrizione camerte, riguarda materiale cartaceo di pertinenza statale, relativo a Camerino e alle località della sua antica circoscrizione politico-amministrativa. Conserva, altresì, in deposito, gli archivi di enti pubblici, come comuni, ex provincia, istituzioni pubbliche di assistenza e beneficenza.

Gli archivi di uffici e di enti pubblici conservati presso la Sezione di Camerino sono:

- archivi degli antichi regimi: Legazione apostolica, Tesoreria dello Stato di Camerino, Commissario della reverenda fabbrica di S. Pietro, Podestà poi Pretore, Giudice degli appelli, Luogotenente di Camerino, Governatore di Visso;
- archivi del periodo napoleonico: Cancelleria del censo di Camerino, Ufficio del registro di Camerino, Giudicature di pace di Camerino;
- archivi della Restaurazione: Delegazione apostolica di Camerino, Governi di Fiastra, Podesterie di Castelraimondo - Fiastra - Muccia - Pievebovigliana - Pieve Torina - Serravalle, Amministrazione camerale, Ufficio del bollo e registro di Camerino, Assessore legale, Tribunale civile e criminale.

Altri archivi di interesse storico presenti sono: Sottoprefettura di Camerino, Ufficio distrettuale delle imposte dirette, Agenzia delle entrate di Tolentino, Ufficio di conciliazione di Camerino, Direzione didattica, Pretura di Camerino, Pretura di Matelica, Pretura di Visso, Procura del Re presso il Tribunale di Camerino, Provincia di Camerino, Archivi notarili di Camerino - Matelica - Visso - Sant'Anatolia (Esanatoglia), Catasto, Università, Opere pie, Istituzioni di assistenza e beneficenza, Ospedali, Società operaia di muto soccorso.

Gli archivi comunali in deposito sono: Comunale di Camerino, Comunale di Camporotondo, Comunale di Cessapalombo, Comunale di Serravalle del Chienti, Comunale di Castelsantangelo sul Nera.

Tra i fondi di istituzioni religiose vi sono: la Curia vescovile di Matelica, le Corporazioni religiose soppresse a Camerino, Caldarola e Visso.

Gli archivi di famiglie: Varano di Camerino, Chiodi Cianfarani di Pievebovigliana, Giachesi di Camerino.

Gli archivi legali privati: Zucconi di Camerino, Napoleoni di Camerino.

Gli archivi diversi: Fondo musicale de Ales di Camerino, Società sportiva rugby di Camerino.

Attualmente, la Sezione di Archivio di Stato di Camerino è ubicata nell'ex complesso conventuale di S. Caterina da Siena, costruzione risalente al XVI secolo, di proprietà comunale, in via Viviano Venanzi n. 20 e nella ex chiesa, ora auditorium di S. Caterina, dove vengono realizzate numerose manifestazioni culturali (convegni, mostre, conferenze, spettacoli,....).

La Sezione inoltre ospita quasi 3600 metri lineari di documentazione, per un complesso di circa 43500 unità archivistiche, di cui 271 pergamene e frammenti di codici membranacei, ed accoglie una biblioteca di oltre 2710 volumi.

SEZIONE DI ARCHIVIO DI STATO DI CAMERINO, Via V. Venanzi 20 - 62032 CAMERINO (MC)

Tel: 0737 633052

Sito web: www.archiviodistatomacerata.cultura.gov.it/sezione-camerino

e-mail: as-mc.camerino@cultura.gov.it

La Sezione di Archivio di Stato di Camerino è dipendente dall'Archivio di Stato di Macerata.

ARCHIVIO DI STATO DI MACERATA, Corso Cairoli, 175 - 62100 MACERATA

Tel/Fax: 0733 236521

Sito web: www.archiviodistatomacerata.cultura.gov.it

e-mail: as-mc@cultura.gov.it PEC: as-mc@pec.cultura.gov.it

Cod. Fisc. 80010880435

I COMPITI E I SERVIZI

L'Amministrazione italiana degli Archivi di Stato fa parte del Ministero della Cultura. È suo compito:

- conservare gli archivi degli stati pre-unitari, i documenti degli organi giudiziari ed amministrativi dello Stato non più occorrenti alle necessità ordinarie del servizio, tutti gli altri archivi e i singoli documenti che lo Stato abbia in proprietà o in deposito per disposizione di legge o altro titolo;
- esercitare la tutela sugli archivi degli enti pubblici, sugli archivi di notevole interesse storico di cui siano proprietari, possessori o detentori, a qualsiasi titolo, i privati.
La conservazione viene attuata attraverso la rete degli Archivi di Stato che si trovano in ogni capoluogo di provincia e dalle Sezioni di Archivio di Stato, situate in città non capoluogo di provincia, ma nelle quali "esistano archivi statali rilevanti per qualità e quantità".
La vigilanza e la tutela sono esercitate dalle Soprintendenze archivistiche, situate in ogni capoluogo di Regione.

L'Organizzazione archivistica è regolata dalle disposizioni contenute nel D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409, dal Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i.), dal D.P.R. 26 novembre 2007, n. 233 (Regolamento di riorganizzazione del Ministero per i beni e le attività culturali, a norma dell'articolo 1, comma 404, della legge 27 dicembre 2006, n. 296) e s.m.i.

La Sezione di Archivio di Stato di Camerino conserva:

- *i documenti degli uffici periferici dello Stato pontificio del cui territorio faceva parte la città prima dell'Unità d'Italia;*
- *i documenti di rilevanza storica, non più necessari ai fini amministrativi e giudiziari, prodotti dagli uffici periferici dello Stato italiano esistenti sia a Camerino che nelle altre località dell'antica circoscrizione politico-amministrativa camerte;*
- *gli atti dei notai della circoscrizione camerte che hanno esercitato anteriormente all'ultimo centennio;*
- *gli archivi ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse;*
- *i documenti di enti pubblici ricevuti in deposito e di privati acquisiti in deposito, in dono o acquistati.*

La Sezione si propone, inoltre, di realizzare la promozione della conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruibilità, sia con l'elaborazione di strumenti di corredo, sia anche attraverso l'uso di mezzi

informatici. La valorizzazione del patrimonio documentario conservato, viene attuata con la realizzazione di mostre, conferenze, seminari, pubblicazioni e con la partecipazione ad eventi culturali di carattere locale e nazionale promossi dal Ministero della Cultura e da altri Enti e Istituzioni.

L'Istituto, inoltre, all'interno della sezione didattica effettua, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi o associazioni e collabora con l'Università degli Studi di Camerino per seminari e stage.

La referente per la compilazione della Carta è la Dott.ssa Francesca Ghergo

e-mail: francesca.ghergo@cultura.gov.it

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| ACCESSO | |
|--|--|
| Orario di apertura al pubblico | <i>Lunedì , martedì e venerdì: 8,30 - 13,30</i> |
| Giorni di apertura | <i>Festa del Santo Patrono 18 maggio: chiuso</i> <i>Eventuali variazioni di orario di apertura verranno comunicate tempestivamente</i> |
| ACCOGLIENZA | |
| Informazione e orientamento: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo | <i>Ingresso</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito | <i>Sala di Studio</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi | <i>www.archiviodistatomacerata.cultura.gov.it/sezione-camerino</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica | <i>Regolamento sala studio, orario al pubblico, uscite di sicurezza</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Accesso facilitato per persone con disabilità | <i>Assenza di barriere architettoniche</i> <i>accessibilità 80%</i> |
| FRUIZIONE | |
| Disponibilità del materiale fruibile: | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione | <i>Tutti i documenti conservati nella Sezione di Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro, la cui comunicazione è data in sala di studio</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva | <i>6 posti di consultazione di cui 4 con prese elettriche per PC portatili</i> |

| | |
|--|---|
| • Unità archivistiche fornite al giorno | <i>3 unità archivistiche ad utente</i> |
| • Prese al giorno | <i>Continue La distribuzione del materiale termina 30 minuti prima della chiusura della Sala di Studio</i> |
| • Esistenza servizio di prenotazione | <i>Il materiale può essere prenotato precedentemente tramite: Tel: 0737 633052 e-mail: as-mc.camerino@cultura.gov.it</i> |
| • Attesa nel caso di presa continua | <i>15 minuti</i> |
| • Assistenza di personale qualificato alla ricerca | <i>Tutti i giorni durante l'orario di apertura della Sala di studio</i> |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni: | <i>È possibile la consultazione gli strumenti di corredo con l'ausilio del personale di sala studio.</i> |
| • Fondi archivistici dotati di strumenti analitici | <i>Inventari, Repertori, Guida Generale degli Archivi di Stato (voce "Camerino"), Biblioteca d'Istituto 60% dei fondi conservati</i> |
| • Fondi archivistici dotati di strumenti non analitici | <i>Elenchi di consistenza, elenchi di versamento 40% dei fondi conservati</i> |
| RIPRODUZIONE | |
| Orario delle richieste, del ritiro e della cassa | <i>Lunedì, martedì e venerdì : 8,30 – 14,00</i> |
| | <i>Il pagamento va effettuato direttamente sul sito di PagoPA in base alle modalità che verranno indicate (sia in presenza che per corrispondenza) e come descritto nel sito dell'Archivio di Stato di Macerata</i> |
| Disponibilità degli strumenti: | |
| • Possibilità di effettuare | |
| ➤ Fotocopie | <i>Rilascio entro 5 giorni</i> |
| ➤ Fotografie | <i>con mezzi propri, previa autorizzazione</i> |
| ➤ Fotografie digitali | <i>con mezzi propri, previa autorizzazione</i> |
| ➤ scansioni | <i>con mezzi propri, previa autorizzazione</i> |
| • Prenotazioni a distanza | <i>Tel: 0737 633052, e-mail: as-mc.camerino@cultura.gov.it</i> |
| Conformità alle caratteristiche dell'originale | <i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i> |
| RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA | |
| Informazione qualificata | <i>È possibile effettuare ricerca documentaria a distanza tramite telefono ed</i> |

| | |
|--|--|
| | <i>e-mail</i> |
| Strumenti di ricerca fruibili a distanza | - <i>SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato):</i> https://sias.archivi.beniculturali.it/cgi-bin/pagina.pl?RicProgetto=as-macerata - www.archiviodistatomacerata.cultura.gov.it/strumenti-di-ricerca-sasc |
| Indicazione dei referenti | <i>Francesca Ghergo</i> <i>Tel. 0737 633052</i> <i>e-mail: as-mc.camerino@cultura.gov.it</i> |
| Tempi di risposta | <i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i> |
| | |

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: utilizzando gli appositi moduli disponibili all'ingresso e riconsegnandolo al punto informativo, o inviando una e-mail all'indirizzo as-mc.camerino@cultura.gov.it

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Francesca Ghergo
e-mail: as-mc.camerino@cultura.gov.it

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni; attua una forma di ristoro (rilascio di una pubblicazione, comunicazioni per manifestazioni culturali).

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

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito della Sezione di Archivio di Stato di Camerino:
www.archiviodistatomacerata.cultura.gov.it/orari-e-servizi-camerino

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

È 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. È 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 DELLA CULTURA

SEZIONE ARCHIVIO DI STATO DI CAMERINO

Via V. Venanzi, 20
62032 – CAMERINO (MC)
e-mail: as-mc.camerino@cultura.gov.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 _____ TEL / FAX _____ e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa che, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR 2018), 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 DELLA CULTURA

SEZIONE ARCHIVIO DI STATO DI CAMERINO

Via V. Venanzi, 20
62032 – CAMERINO (MC)
e-mail: as-mc.camerino@cultura.gov.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 (EU Regulation 2016/679 – General Data Protection Regulation 2018).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days