



# Carta della qualità dei servizi

# I. PRESENTAZIONE

## 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 dei servizi negli istituti del Ministero dei beni e delle 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 ogni due anni 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 tramite questionari che consentano di stabilire il livello di soddisfazione dell'utente.

## I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Prato si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nelle indicazioni contenute nella Direttiva 24.3.2004 del Ministro per la Funzione Pubblica, nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 dicembre 2006 nel rispetto dei compiti istituzionali che l'Archivio svolge e del proprio regolamento interno:

### ◆ *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.

Questo Archivio si adoprerà 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*

L'Archivio 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'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.

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### La natura giuridico-istituzionale

In Italia, i principali stati preunitari dettero vita a grandi Archivi generali, in cui furono concentrati i documenti provenienti dalle pubbliche magistrature che, anche in epoca molto antica, avevano governato quei territori: nacquero così gli Archivi di Firenze, Napoli, Venezia, Roma, Milano. Nel 1852 fu creato l'Archivio Centrale di Stato di Firenze, che fin dall'inizio fu aperto al pubblico e destinato soprattutto alla ricerca storica. A differenza di altri, esso venne internamente ordinato in modo che la successione materiale degli archivi depositati rappresentasse la successione dei regimi politici che avevano governato Firenze e la Toscana, dalla prima Repubblica fiorentina. Con l'Unità d'Italia furono riuniti tutti gli archivi dei regimi preunitari in un'unica amministrazione, dipendente dal Ministero dell'Interno allo scopo di conservare e valorizzare il patrimonio archivistico nazionale pubblico e privato.

L'Amministrazione Archivistica italiana - dipende, dal 1975, dal Ministero per i Beni Culturali e Ambientali ma già con il D.P.R. 30 settembre 1963 n. 1409 l'amministrazione archivistica, che dispone che esista un Archivio di Stato in ogni provincia - fu articolata in due branche:

- a. gli **Archivi di Stato**, presenti in ogni capoluogo di **provincia**,
- b. le **Soprintendenze archivistiche**, presenti in ogni **regione** con il compito di **vigilare** sulla buona conservazione del materiale archivistico non statale

### L'Archivio di Stato di Prato

#### Storia e compiti

Nel 1957, nel palazzo trecentesco - un tempo casa di abitazione di Francesco Datini - fu costituita la Sottosezione di Archivio di Stato di Prato, dove furono riuniti gli archivi cittadini più importanti - frutto di un tessuto di produzione comune e di una comune trasmissione archivistica.

Dal 1963 essa si chiamò "Sezione di Archivio di Stato", sempre dipendente dall'Archivio di Stato di Firenze, e con decreto del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali del 24 maggio 1997 -in seguito all'istituzione della Provincia di Prato - la Sezione è divenuta **Archivio di Stato** allo scopo di:

**conservare e valorizzare** il patrimonio documentario del passato che in essi si trova (archivi preunitari, di enti religiosi soppressi dallo Stato, di enti pubblici o di privati pervenuti a vario titolo)

**accogliere** quello prodotto dagli uffici periferici dello Stato presenti nel territorio provinciale. Questa seconda funzione viene assolta anche attraverso la sorveglianza sulla buona tenuta degli archivi degli uffici statali effettuata dalle "commissioni di sorveglianza e scarto".

Il patrimonio documentario conservatovi documenta tratti rilevanti della storia cittadina, a cominciare dagli aspetti istituzionali del governo locale e della vita associata (Comune, enti di assistenza e beneficenza, enti ecclesiastici, ecc.) per finire alla dimensione familiare e privata (archivi di famiglie e di persone). Uno dei fondi più importanti è quello del Comune consistente in 7294 pezzi cronologicamente compresi tra il 1237 e il 1899. Esso conserva sia i documenti tipici dell'attività istituzionale del comune medievale come gli statuti, le deliberazioni (dette anticamente "diurni"), le tratte, le imposizioni fiscali, ecc., che quelli delle comunità in epoca moderna (atti del cancelliere, carteggi con l'autorità centrale, ecc.), nonché le carte delle magistrature giudiziarie (dette podesteria, pretura, vicariato). Al suo interno si trovano però anche serie che presentano carattere di unicità, come il cosiddetto "stato civile" ovvero la registrazione - in copia dai libri di battezzati tenuti presso l'autorità ecclesiastica - delle nascite dei cittadini pratesi a partire dal 1482 (e delle morti dal 1557), con relativi indici alfabetici. Questa documentazione si ricongiunge e crea una continuità ininterrotta con lo stato civile napoleonico del 1808, fino al censimento del 1862.

Tra gli archivi di enti di assistenza, da ricordare in particolare l'Archivio dell'Ospedale della Misericordia e Dolce e l'Archivio della Pia Casa dei Ceppi. Certamente il più noto fondo documentario conservato dall'Archivio di Stato di Prato è quello del mercante Francesco di Marco Datini (1335 circa - 1410) una straordinaria e ricchissima fonte per lo studio dell'organizzazione dei traffici in Europa e nel Mediterraneo tardo-medioevale.

## **I SERVIZI:**

### **Accesso e consultazione dei documenti:**

La sala di studio è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico. Per l'ammissione e le regole della Sala di Studio consultare il regolamento interno pubblicato sul sito web all'indirizzo: <http://www.archiviodistato.prato.it>

### **Ricerca:**

Attività di consulenza scientifica per:

- ◆ facilitare la conoscenza degli archivi
- ◆ segnalare gli strumenti di corredo a disposizione
- ◆ assistenza nella consultazione della banca dati "Datini"
- ◆ assistenza nell'uso del catalogo informatizzato della biblioteca

### **Richieste:**

- ◆ distribuzione dei documenti richiesti in sede
- ◆ prenotazione dei pezzi per via telematica

### **Deposito:**

- ◆ conservazione in deposito - dei documenti richiesti - a nome dello studioso per la durata di 1 mese

### **Servizi aggiuntivi:**

- ◆ rilascio in copia conforme di documenti amministrativi o legali relativi a successioni, uffici giudiziari
- ◆ riproduzione fotografica e digitale per uso privato e commerciale, nel rispetto della normativa vigente, e dei compiti istituzionali di tutela. Il modulo di richiesta può essere reperito dal sito internet dell'Archivio

### **Iniziative culturali:**

- ◆ attività didattica
- ◆ visite guidate
- ◆ stage nell'ambito dell'alternanza scuola/lavoro
- ◆ organizzazione di mostre e convegni per la valorizzazione del patrimonio archivistico in collaborazione con enti e istituti di cultura presenti a Prato

### **Ufficio Relazioni con il pubblico:**

In ottemperanza con la legge n. 241/90 e ai sensi dell'art.12 del D.L. 3 febbraio 1993 n. 29, è istituito l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP). Questo servizio ha come responsabili il Direttore dell'Archivio

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Fattore/Indicatore di Qualità	Impegni dell'Istituto e Informazioni Utili
<b>ACCESSO</b>	
Accesso condizionato	<i>Suonare il campanello al portone d'ingresso</i>
Orario di apertura	<i>Lunedì e Mercoledì: 8,30 - 17,25</i>  <i>Martedì, Giovedì e Venerdì: 8,30 - 13,55</i>
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>chiusura ordinaria: sabato, domenica, festività civili e religiose</i></li> <li>▪ <i>chiusura per festività cittadina l'8 settembre</i></li> <li>▪ <i>chiusura estiva: seconda e terza settimana del mese di Agosto</i></li> </ul>
<b>ACCOGLIENZA</b>	
Informazione e orientamento:	<i>Sala di Studio e Centralino</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>esistenza di un punto informativo</i></li> </ul>	<i>Tel. 0574.26064</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>disponibilità di materiale informativo gratuito</i></li> </ul>	<i>Guida cartacea dei servizi</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>disponibilità di informazioni on line sui servizi</i></li> </ul>	<i>www.archiviodistato.prato.it</i>
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<i>E' garantito l'accesso ai servizi a tutti attraverso la presenza di un ascensore</i>
<b>FRUIZIONE</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</i></li> </ul>	<i>Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili, fatta eccezione per quelli riservati, per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, e per quelli in attesa o in corso di restauro</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Capacità ricettiva</i></li> </ul>	<i>Esistono 12 posti di consultazione, tutti dotati di presa elettrica</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno</i></li> </ul>	<i>E' consentita la richiesta di 6 unità archivistiche al giorno per ogni studioso</i>

Fattore/Indicatore di Qualità	Impegni dell'Istituto e Informazioni Utili
• Richieste al giorno	<i>Prelevamento alle ore 9.00, 12.00 e 15.00 nei giorni di lunedì e mercoledì e alle ore 9.00, 11.30 nei giorni di martedì, giovedì e venerdì, con distribuzione nei successivi 20 minuti dall'orario di prelevamento.</i>
• Esistenza servizio di prenotazione	<i>Prenotazione in sede durante l'orario di apertura Prenotazione telefonica (0574.26064) durante l'orario di apertura Prenotazione Internet tramite mail all'indirizzo <a href="mailto:as-po.salastudio@beniculturali.it">as-po.salastudio@beniculturali.it</a></i>
• Attesa per la distribuzione	<i>Tempo di attesa massimo di 20 minuti</i>
<b>EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>Tutti i giorni d'apertura</i>
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	<i>Gli strumenti analitici sono il 90% rispetto ai fondi conservati, con possibilità di consultazione di inventari analitici dei fondi posseduti in cartaceo e digitale, di guide tematiche e di repertori e della Guida Generale degli Archivi di Stato</i>
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	<i>La banca dati del fondo Datini ha un sito dedicato <a href="http://datini.archiviodistato.prato.it">http://datini.archiviodistato.prato.it</a> La banca del fondo Ospedale Misericordia e Dolce, con le banche dati del carteggio Marcovaldi e dei segni dei bambini abbandonati, "i Gettatelli" sono consultabili sul sito istituzionale alla pagina <a href="http://www.archiviodistato.prato.it/accedi-e-consulta/asp05005/tree">http://www.archiviodistato.prato.it/accedi-e-consulta/asp05005/tree</a></i>
Accesso in rete in sede	<i>Si garantiscono 2 postazioni dedicate</i>
<b>FOTORIPRODUZIONE</b>	
Orario delle richieste e del ritiro	<i>Tutti i giorni d'apertura</i>
Orario della cassa	<i>Non esiste cassa</i>
➤ microfilm	<i>Le eventuali richieste devono essere concordate con la Direzione</i>
➤ Copie digitali	<i>Fondo Datini con richiesta inoltrata tramite registrazione e richiesta da sito dedicato, e-mail o lettera. Le copie richieste verranno inviate entro 30 giorni.</i>

Fattore/Indicatore di Qualità	Impegni dell'Istituto e Informazioni Utili
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fotografie</li> </ul>	<p><i>Le fotografie possono essere eseguite con macchina propria per <b>motivi di studio o personali</b> e non sono soggette al pagamento di diritti</i></p> <p><i>Le fotografie eseguite <b>per uso commerciale o per pubblicazioni</b> sono soggette al pagamento di ogni ripresa, per un massimo di 10 scatti.</i></p> <p><i>Il sito istituzionale alla seguente pagina:  <a href="http://www.archiviodistato.prato.it/servizi-al-pubblico/fotoriproduzioni/">http://www.archiviodistato.prato.it/servizi-al-pubblico/fotoriproduzioni/</a> fornisce indicazioni dettagliate sul servizio e consente di scaricare la modulistica necessaria</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenotazioni a distanza</li> </ul>	<p><i>Tramite e-mail all'indirizzo  <a href="mailto:aspo.salastudio@beniculturali.it">aspo.salastudio@beniculturali.it</a></i></p> <p><i>Tramite telefono al seguente numero:  057426064</i></p>
<b>FEDELTA'</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>Si garantiscono riproduzioni fedeli al 100%</i>
<b>INFORMAZIONE QUALIFICATA</b>	
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<p><i>Banca Dati del Fondo Datini:  <a href="http://datini.archiviodistato.prato.it">http://datini.archiviodistato.prato.it</a></i></p> <p><i>Guida ai fondi sul sito istituzionale dell'Archivio di Stato di Prato: <a href="http://www.archiviodistato.prato.it/accedi-e-consulta/aspoSt002/tree">http://www.archiviodistato.prato.it/accedi-e-consulta/aspoSt002/tree</a></i></p> <p><i>Banca del fondo Ospedale Misericordia e Dolce, con le banche dati del carteggio Marcovaldi e dei segni dei bambini abbandonati, "i Gettatelli":  <a href="http://www.archiviodistato.prato.it/accedi-e-consulta/aspoSt005/tree">http://www.archiviodistato.prato.it/accedi-e-consulta/aspoSt005/tree</a></i></p>
Accesso ai documenti on line	<p><i>Fondo Datini:  <a href="http://datini.archiviodistato.prato.it">http://datini.archiviodistato.prato.it</a></i></p> <p><i>Carteggio Marcovaldi e segni dei bambini abbandonati, "i Gettatelli":  <a href="http://www.archiviodistato.prato.it/accedi-e-consulta/aspoSt005/tree">http://www.archiviodistato.prato.it/accedi-e-consulta/aspoSt005/tree</a></i></p>
<b>EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE</b>	
Tempi di risposta	<i>Si garantisce la risposta entro 30 giorni dalla data di arrivo</i>

## 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 puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- ◆ compilare il modulo allegato reperibile presso l'ingresso dell'Archivio e consegnarlo al responsabile della Sala Studio
- ◆ inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: [as-po@beniculturali.it](mailto:as-po@beniculturali.it)
- ◆ inviare un fax al seguente numero: 0574.445175

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

#### **Comunicazione:**

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa presso la Sala Studio e, sul sito Internet all'indirizzo: <http://www.archiviodistato.prato.it>

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

Ultima revisione:	settembre 2015
Ultimo aggiornamento:	dicembre 2015
Autore:	Chiara Marcheschi



**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Archivio di Stato di PRATO**

Via Ser Lapo Mazzei, 41  
Tel. 0574.26064 - 0574.442497 Fax 0574.445175  
e-mail: as-po.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 PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Archivio di Stato di PRATO**

Via Ser Lapo Mazzei, 41  
Tel. 0574.26064 - 0574.442497 Fax 0574.445175  
e-mail: as-po.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**