



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA'  
CULTURALI E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Trapani

# Carta della qualità dei servizi



*Professionalità e competenza al servizio dei cittadini*

2020  
I Edizione

## **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 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 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 di 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, com'è intuitivo, che tali atti siano ordinati ed illustrati su appositi *strumenti* – detti, appunto, *di consultazione* – denominati *inventari*, che contengono la descrizione di ogni unità documentaria, che può essere sintetica o analitica, 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 e che si chiama *sala di studio* (*studiosi* sono, infatti, chiamati i fruitori del servizio), inoltre, è a disposizione degli utenti una Bibliografia specializzata d'ausilio alla ricerca e al godimento dei beni.

---

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

### Accesso

#### **Regolarità e continuità:**

Orario di apertura :

**Lunedì, Mercoledì, Venerdì :**

**ore 8,00 – 13,30**

**Martedì e Giovedì:**

**ore 8,00 – 13,00 / 13,30 – 17,00**

**L'Archivio di Stato rimane chiuso: il sabato, la domenica, il 7 agosto per 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:

**[www.astrapani.beniculturali.it](http://www.astrapani.beniculturali.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 indicati nel bollettino presente in sala di studio**

Capacità ricettiva:

**n. 8 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)**

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  
Pom. 14,00 ; 15,00**

Esistenza servizio di prenotazione:

**telefonando allo 0923-552706  
fax: 0923-872937**

**dalle ore 8,30 alle 17,00**

**e-mail [as-tp@beniculturali.it](mailto:as-tp@beniculturali.it)**

## **Efficacia della mediazione:**

Assistenza di personale  
qualificato alla ricerca:

Fondi/serie archivistici dotati  
di strumenti analitici:

Fondi/serie archivistici dotati  
di strumenti non analitici:

**Archivista di Stato presente in  
sede durante l'orario d'apertura**

**Intendenza, Consiglio di  
Intendenza, Stato civile,  
Secrezia, Corporazioni Religiose  
soppresse, Mappe topografiche,  
Commissione provinciale per la  
vendita dei beni dell'asse  
ecclesiastico.**

**Tribunale civile e penale, Corte  
d'Assise, Gran Corte Criminale,  
Giudicati poi Preture,  
Amministrazione della Magione  
di Salemi, Catasto provvisorio  
siciliano della provincia di  
Trapani, Coristi di Gibellina  
Commissione per l'enfiteusi dei  
beni rurali ecclesiastici,  
Conservazione delle ipoteche,  
Dittatura di Garibaldi,  
Commissione provinciale per la  
vendita dei beni del demanio, dei  
pubblici stabilimenti, dei luoghi  
pii laicali, Delfino Mutua  
Assicurazione dei velieri,  
Deputazione per la rettifica dei  
riveli del 1811, Deputazioni  
comunali dei proietti, Ducato di  
Salaparuta, Direzione dei dazi  
diretti del demanio e dei rami e  
diritti diversi, Nuovo catasto**

**terreni e fabbricati, Principato  
di Partanna, Ente nazionale per  
la protezione morale del fanciullo  
Ricevitoria dei rami e diritti  
diversi di Gibellina, Partanna e  
S. Ninfa, Santo Monte di Pietà,  
Ufficio del Registro di Gibellina e  
Partanna, Ufficio leva,  
Venerabile opera SS Sacramento  
delle Quaranta ore circolari**

Fondi/serie archivistici dotati  
di banche dati:

**Cartografia storica e  
Mappe catastali**

## **Riproduzione**

### **Regolarità e continuità:**

Orario delle richieste: **8,30 - 12,30 dal lunedì al venerdì**

Orario del ritiro: **per tutto l'orario di apertura**

Orario della cassa: **per tutto l'orario di apertura**

### **Ampiezza:**

Possibilità di effettuare: **In sede**

Fotocopie b/n **A4 Euro 1,50 – A3 Euro 2,00**

CD\DVD **Euro 2,50**

Immagini digitali a colori **A4: € 2,00**

**A3: € 3,00**

**A2: € 4,00**

Riprese con scanner b/n **Euro 1,00 A4 (pdf)**

NB: per il formato Tiff il costo raddoppia

I CD e i DVD vengono consegnati entro 15 giorni dalla richiesta

Riprese digitale

con mezzo proprio: **Euro 3,00 x unità archivistica**

Fedeltà: **Conforme alle caratteristiche dell'originale**

Prenotazione a distanza: **Tramite tel. 0923 552706**

**fax : 0923-872937**

**e-mail [as-tp@beniculturali.it](mailto:as-tp@beniculturali.it);**

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

## **Ricerca documentaria a distanza**

### **Ampiezza:**

Informazione qualificata:

**E' possibile richiedere informazioni di carattere generale, relativamente a ricerche che lo studioso condurrà in archivio, tramite fax, lettera ed e-mail  
Tel. 0923 552706  
fax 0923 872937  
e-mail as-tp@beniculturali.it**

Strumenti di ricerca fruibili a distanza:

**Elenco dei fondi e strumenti di ricerca on-line sui siti:  
[www.astrapani.beniculturali.it](http://www.astrapani.beniculturali.it)  
[www.archivi-sias.it](http://www.archivi-sias.it)**

### **Efficacia della mediazione:**

Indicazione dei referenti:

**Allo studioso nelle risposta viene fornita l'indicazione del  
Referente: Archivista di Stato  
Dott.ssa Di Miceli Arianna  
Direttore:  
Dott.ssa Pipitone Vincenza  
Entro 15 giorni**

Tempi di risposta:

# 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@beniculturali.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: **[www.astrapani.beniculturali.it](http://www.astrapani.beniculturali.it)**

## **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamenti periodico ogni 2 anni.

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E  
DEL TURISMO**

**Archivio di Stato di Trapani**

Via Delle Arti, n. 3 - 91100 Trapani

Tel +39 0923 546355 - Fax. +39 0923 872937

**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 \_\_\_\_\_

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.

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

**Archivio di Stato di Trapani**

Via Delle Arti, n. 3  
91100 Trapani

**Centralino**

Tel +39 0923 546355  
Fax. +39 0923 872937

**Ufficio di Direzione**

Dott.ssa Pipitone Vincenza

**Sede Fondi archivistici**

Piazzetta S. Anna, n. 22  
Tel e fax +39 0923 552706

**Ufficio Relazioni con il pubblico**

**Controllo standard di qualità**

Tel +39 0923 546355

**Sito Internet**

**[www.astrapani.beniculturali.it](http://www.astrapani.beniculturali.it)**

**Indirizzo e-mail**

**[as-tp@beniculturali.it](mailto:as-tp@beniculturali.it)**

**Posta certificata: [mbac-as-tp@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-tp@mailcert.beniculturali.it)**