



Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE

DIREZIONE GENERALE ARCHIVI

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO

CARTA DEI SERVIZI ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO

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 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.



DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE

DIREZIONE GENERALE ARCHIVI

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO

Via F. Di Palma, n. 4 – CAP 74123 TARANTO – Tel 099 4529412 – 099 4526575
P.E.C.: as-ta@pec.cultura.gov.it – P.E.O.: as-ta@cultura.gov.it

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Taranto si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

■ TRASPARENZA

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 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

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'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'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.



DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE
DIREZIONE GENERALE ARCHIVI
SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO
Via F. Di Palma, n. 4 – CAP 74123 TARANTO – Tel 099 4529412 – 099 4526575
[P.E.C.: as-ta@pec.cultura.gov.it](mailto:as-ta@pec.cultura.gov.it) – [P.E.O.: as-ta@cultura.gov.it](mailto:as-ta@cultura.gov.it)

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO (sede centrale)
VIA DI PALMA n. 4
TEL. 099.4529412 / 099.4526575

ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO (sede succursale)
VIA ARISTOSSENO n. 21

email	as-ta@cultura.gov.it
pec	as-ta@pec.cultura.gov.it
sito	archiviodistatotaranto.cultura.gov.it
facebook	www.facebook.com/archiviodistato.taranto
youtube	www.youtube.com/user/ASTA331

L'Archivio di Stato di Taranto è stato istituito, come sezione di Archivio di Stato di Lecce, con D.M. 30 ottobre 1946; tuttavia iniziò praticamente a funzionare il 1° marzo 1947.

Nel 1963, in ottemperanza al D.P.R. 30 settembre n. 1409, la sezione di Archivio di Stato tarantina fu trasformata in Archivio di Stato; nel 1975 gli Archivi di Stato passarono dal Ministero dell'Interno al Ministero per i Beni Culturali e Ambientali di nuova istituzione.

Attualmente l'Archivio di Stato di Taranto dispone di una sede in via Di Palma n. 4, costituita da un edificio di cinque piani tra depositi ed uffici e dispone altresì di una sede succursale destinata a deposito.

Per lo svolgimento dei compiti istituzionali l'Archivio di Stato è organizzato in aree (amministrativa e tecnico scientifica) e servizi.

L'Archivio di Stato di Taranto provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario della provincia, nonché alla gestione dei servizi al pubblico e all'attività didattica.

Gli obiettivi specifici sono:

1. incrementare la fruibilità dei documenti e facilitare l'accesso a un sempre maggior numero di utenti;
2. intensificare i rapporti e la collaborazione con enti, istituzioni e associazioni e rappresentare un efficace punto di riferimento storico culturale per la città e i cittadini;
3. promuovere la collaborazione con gli Istituti scolastici e con le Università attraverso progetti, convenzioni, tirocini e laboratori;



DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE
DIREZIONE GENERALE ARCHIVI

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO

Via F. Di Palma, n. 4 – CAP 74123 TARANTO – Tel 099 4529412 – 099 4526575
P.E.C.: as-ta@pec.cultura.gov.it – P.E.O.: as-ta@cultura.gov.it

- valorizzare il proprio patrimonio con mostre, convegni, seminari e partecipazioni e manifestazioni culturali di altri Enti.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Istituto offre agli utenti la disponibilità dei seguenti servizi:

- incrementare la fruibilità dei documenti e facilitare l'accesso a un sempre maggior numero di utenti;
- visure catastali;
- consultazione materiale bibliografico;
- servizio fotocopie;
- ricerche per corrispondenza;
- disponibilità fruizione sala mostre e conferenze;
- servizi educativi (Sed): visite guidate, laboratori didattici e Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex alternanza scuola-lavoro).

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

L'Archivio di Stato di Taranto si impegna ad osservare nello svolgimento della propria attività quanto segue:

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI	
ACCESSO		
Orario di apertura al pubblico	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì	8.30 – 14.30 8.30 – 14.30 8.30 – 14.30 8.30 – 16.30 8.30 – 14.30
Orario di apertura per visure catastali	Venerdì	9.00 – 12.00



DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE
DIREZIONE GENERALE ARCHIVI

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO

Via F. Di Palma, n. 4 – CAP 74123 TARANTO – Tel 099 4529412 – 099 4526575
P.E.C.: as-ta@pec.cultura.gov.it – P.E.O.: as-ta@cultura.gov.it

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Giorni di apertura	<p>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura ordinaria: sabato, domenica, festività civili e religiose.</p> <p>Santo patrono: 10 maggio.</p> <p>Le chiusure straordinarie sono comunicate con largo anticipo sui canali istituzionali</p>
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo • sito web: il sito fornisce indicazioni relative agli orari e servizi nonché ad eventuali aperture o chiusure straordinarie. 	<p>Servizio orientamento: Portineria.</p> <p>Servizio informativo: U.R.P., funzionario sala studio, funzionario didattica ed eventi culturali.</p>
Disponibilità di materiale informativo gratuito	In occasione di eventi: brochure, cataloghi, ecc. presso il luogo dove avviene l'evento culturale
Disponibilità di informazioni on-line sui servizi	https://archiviodistatotaranto.cultura.gov.it
Presenza di segnaletica interna ed esterna	Cartellonistica sui servizi al pubblico, orientamento sicurezza, targhe esterne con denominazione Istituto.
Accesso facilitato per persone con disabilità.	La presenza di rampe per l'accesso e di ascensore idoneo ad ospitare portatori di handicap motori consente l'accesso a tutti gli spazi espositivi e sala studio. Esiste personale predisposto al servizio.



DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE
 DIREZIONE GENERALE ARCHIVI
 SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
 ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO
 Via F. Di Palma, n. 4 – CAP 74123 TARANTO – Tel 099 4529412 – 099 4526575
P.E.C.: as-ta@pec.cultura.gov.it – P.E.O.: as-ta@cultura.gov.it

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI	
FRUIZIONE		
Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Tutti i documenti conservati nell'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	
Capacità ricettiva	8 posti di consultazione 100% con prese elettriche	
Unità archivistico-bibliografiche fornite/richiedibili al giorno	N. 3 pezzi archivistici per ciascuna presa	
Prese al giorno	Lun, Mar, Mer, Ven Giovedì	9.30; 11.00; 12.30 9.30; 11.00; 12.30; 14.30
	Presa su prenotazione ore 8.30	
Servizio di prenotazione	Lunedì-Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 Tel: 099.4529412 / 099.4526575 as-ta@cultura.gov.it	
Tempi di attesa	Non più di 30 minuti Max gg. 7 per il materiale archivistico conservato nella sede sussidiaria	
Prenotazione a distanza	Si può usufruire del servizio quando si è a conoscenza della segnatura archivistica, scrivendo a as-ta@cultura.gov.it	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Il 100% durante l'orario di apertura della sala studio	
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate (su richiesta)	Stesso orario di apertura al pubblico della sala di studio	



DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE
DIREZIONE GENERALE ARCHIVI

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO

Via F. Di Palma, n. 4 – CAP 74123 TARANTO – Tel 099 4529412 – 099 4526575
P.E.C.: as-ta@pec.cultura.gov.it – P.E.O.: as-ta@cultura.gov.it

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni	Strumenti di ricerca: 70% dei fondi conservati. Consultazione sistema informativo degli Archivi di Stato (SIAS): sias.archivi.beniculturali.it
RIPRODUZIONE	
Orario delle richieste	In via continuativa durante l'orario di servizio della Sala Studio
Fotoriproduzione in formato Jpeg e PDF A4 e A3	Istanza e pagamento anticipato tramite piattaforma digitale PAGOPA
Fotografie	Possibilità di effettuare fotografie con i propri mezzi. Le copie conformi rilasciate per uso amministrativo sono soggette alla normativa vigente sulla corresponsione dei diritti di bollo.
Prenotazioni a distanza	Via e-mail all'indirizzo as-ta@cultura.gov.it
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Indicazione dei referenti	Dott.sa Valentina Esposto valentina.esposto@cultura.gov.it
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta



DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE
 DIREZIONE GENERALE ARCHIVI
 SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
 ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO
 Via F. Di Palma, n. 4 – CAP 74123 TARANTO – Tel 099 4529412 – 099 4526575
 P.E.C.: as-ta@pec.cultura.gov.it – P.E.O.: as-ta@cultura.gov.it

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: avvalendosi dei moduli disponibili in sala studio o all'ingresso dell'Istituto e consegnandoli al personale in servizio presso la sala di studio o in portineria.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare come forma di ristoro l'omaggio di pubblicazioni, opuscoli e guide.

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 all'ingresso della struttura, sul sito Internet e in sala di studio.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.



DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE
DIREZIONE GENERALE ARCHIVI

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO

Via F. Di Palma, n. 4 – CAP 74123 TARANTO – Tel 099 4529412 – 099 4526575
P.E.C.: as-ta@pec.cultura.gov.it – P.E.O.: as-ta@cultura.gov.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILEARE 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



DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE
DIREZIONE GENERALE ARCHIVI

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA DELLA PUGLIA
ARCHIVIO DI STATO DI TARANTO

Via F. Di Palma, n. 4 – CAP 74123 TARANTO – Tel 099 4529412 – 099 4526575
P.E.C.: as-ta@pec.cultura.gov.it – P.E.O.: as-ta@cultura.gov.it