

# **ARCHIVIO DI STATO DI BARLETTA – ANDRIA – TRANI**

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **I. PRESENTAZIONE**

#### **CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza:

1. 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;
2. 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 segnalare all’Istituto pratiche tese al miglioramento del servizio offerto.

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 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’istituto si ispira ai “principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### *1. 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.

#### *2. Uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi garantendo parità di trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, rimuovendo eventuali ostacoli che dovessero insorgere.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a garantire la massima partecipazione e trasparenza.

### *3. Continuità*

L'Istituto garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. Eventuali difficoltà saranno pubblicizzate tramite il sito istituzionale ad ogni effetto di legge.

### *4. Partecipazione*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tenendo conto di eventuali suggerimenti formulati dagli utenti.

### *5. Efficienza ed efficacia*

Il direttore ed il personale dell'istituto perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, imparzialità ed economicità del servizio.

## **II. DESCRIZIONE DELLE STRUTTURE**

### **CARATTERISTICHE ESSENZIALI E NOTIZIE STORICHE**

L'Archivio di Stato di Barletta – Andria - Trani è stato istituito, con Decreto del Ministero della Cultura del 28 marzo 2025, n. 89, in luogo delle originarie Sezioni dell'Archivio di Stato di Bari. In particolare, la Sezione di Trani fu istituita in attuazione del decreto del Ministero dell'Interno del 22 marzo 1965, emanato ai sensi dell'art. 3 del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409; la Sezione di Barletta, invece, in attuazione del decreto del Ministero dell'Interno del 27 dicembre 1973, anch'esso emanato ai sensi dell'art. 3 del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409.

La storia della nascita dei due istituti segue strade totalmente diverse.

La sede di Barletta, nata con il decreto del Ministero dell'Interno del 27 dicembre 1973, fu collocata in uno stabile ad uso civile in via Ferdinando d'Aragona n. 130. Successivamente, in occasione proprio dell'istituzione del nuovo Archivio di Stato di Barletta – Andria – Trani, la sede barlettana è stata trasferita nell'immobile dell'ex convento dei padri Celestini, poi ex Caserma “Stennio”, sita in via Manfredi n. 20.

La sede di Trani, invece, fu istituita con la legge borbonica del 12 novembre 1818, secondo la quale Ferdinando I prevedeva l'istituzione di Archivi suppletori presso le corti e i tribunali nelle città non capoluogo di provincia. Tuttavia solo in data 5 gennaio 1856, con il decreto regio n. 2793 emanato da Ferdinando II, fu effettivamente creato l'ufficio archivistico, incaricato di conservare gli atti dell'archivio del Tribunale della Camera notarile di Trani. L'istituto venne trasferito alle competenze statali con R.D. 22 settembre 1932, n. 1391, quale Archivio suppletorio all'Archivio provinciale di Stato di Bari, poi divenuto sezione con il Decreto del Ministero dell'Interno del 1965 e infine sede d'Archivio con il Decreto del Ministero della Cultura nel 2025.

A tale scopo venne indicata come nuova sede palazzo Valenzano, detto anche “Centrale Vecchio a Caccianfierno”, adibito precedentemente a sede del carcere femminile. Attualmente l'immobile è sede, oltre che dell'Archivio di Stato, dell'Archivio Notarile Distrettuale e della Soprintendenza archeologia belle arti e paesaggio della provincia di Foggia e Barletta – Andria – Trani.

I nuclei archivistici principali costituenti il patrimonio del neonato Archivio sono, per la sede di Trani, i fondi dei diversi uffici giudiziari che si sono succeduti nella città dalla tranese, da quello della Sacra Regia Udienza di Terra di Bari, tribunale amministrativo e giudiziario in epoca di *ancien regime*, fino al tribunale di appello della Gran Corte di Trani – Corte d'Appello, competente in grado di giudizio su tutti i tribunali di primo grado della regione, fino al 1923 (poi trasferitosi a Bari). Altro fondo molto importante è il fondo notarile, relativo ai Comuni facente parte dell'attuale distretto del Tribunale di Trani, di cui il protocollo più antico è datato 1498. Infine i registri dello Stato Civile del Tribunale di Trani, relativi ai tutti i Comuni dell'ex provincia di Terra di Bari per il periodo pre-unitario mentre ai soli Comuni del distretto tranese per il periodo post-unitario.

La sede di Barletta, invece, conserva i registri del Distretto militare di Barletta – consultati per motivi genealogici– gli atti catastali dei Comuni rientranti sempre nel territorio di competenza del Tribunale e il fondo storico del Comune di Barletta.

## **MISSIONE**

L'Archivio di Stato di Barletta – Andria – Trani, al pari degli altri omologhi Istituti esistenti in ciascun capoluogo di provincia, cura la conservazione degli atti e dei documenti delle magistrature e degli uffici provinciali dello Stato preunitario e postunitario relativamente ad affari e pratiche di cui siano decorsi quarant'anni dalla loro conclusione o chiusura; degli istrumenti e delle scritture notarili di cui siano decorsi i cento anni, nonché di tutti gli altri archivi e documenti divenuti di proprietà dello Stato mediante acquisti, donazioni o in quanto relativi ad enti pubblici soppressi; inoltre, può ricevere deposito documentazione prodotta da enti pubblici (territoriali e non) ed archivi di associazioni, imprese e privati.

Grazie all'attività delle Commissioni di sorveglianza, l'Archivio svolge compiti di supporto e di controllo dei criteri di organizzazione, gestione e conservazione dei documenti degli archivi correnti e di deposito, e di selezione e scarto o versamento per i documenti storici, degli uffici periferici dello Stato competenti sul territorio provinciale.

Infine, svolge attività di valorizzazione del proprio patrimonio documentale, redige strumenti di corredo per la consultazione per fini di ricerca o amministrativo, organizza mostre documentarie e fornisce supporto alle amministrazioni periferiche dello Stato.

## **COMPITI E SERVIZI**

L'Archivio in particolare:

- conserva archivi e documenti originali di interesse storico (secc. XIV – XX) e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca
- svolge attività di supporto e di controllo dei criteri di organizzazione, gestione e conservazione dei documenti degli archivi correnti e di deposito degli uffici periferici dello Stato, e di selezione e scarto o versamento per i documenti storici, degli uffici periferici dello Stato competenti sul territorio provinciale

- promuove e realizza progetti ed eventi culturali che consentono la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività educative atte a favorire la diffusione delle conoscenze del patrimonio archivistico conservato

## **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

### **SALA STUDIO – VISURE E RICERCHE PER CORRISPONDENZA**

La Sala Studio e Visure, presente presso entrambe le sedi archivistiche, è aperta al pubblico secondo le indicazioni presenti sul sito istituzionale.

Ai fini dell'accesso è obbligatoria l'identificazione attraverso un documento di identità in corso di validità e la compilazione della domanda di ammissione alla sala studio, secondo le modalità stabilite dall'Istitutoe presenti sul sito istituzionale. Con la sottoscrizione della domanda di ammissione l'utente accetta di aderire al regolamento pubblicato sul sito istituzionale.

I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati esclusivamente a fini statistici nel rispetto del GDPR 2016/679, del Codice della Privacy (D.Lgs. 196/2003) e del Codice di deontologia e buona condotta allegati al Codice Privacy, i quali Codici rappresentano prescrizioni vincolanti.

L'utente è tenuto a sottoscrivere il registro delle presenze con firma leggibile, con indicazione della cittadinanza e della professione (art. 6, par. 1, lett. c del GDPR).

È fatto divieto agli utenti di introdurre in sala studio borse, zaini, valigie o altri contenitori idonei al trasporto di documenti. Gli effetti personali devono essere depositati negli appositi armadietti o negli spazi individuati dall'Istituto. È inoltre vietato introdurre o consumare alimenti e bevande.

Durante la consultazione è vietato utilizzare penne a inchiostro, penne stilografiche, pennarelli, evidenziatori o qualsiasi altro strumento che possa arrecare danno ai documenti. È consentito esclusivamente l'uso della matita per la redazione di appunti.

Gli utenti sono tenuti a maneggiare con la massima cura il materiale archivistico, mantenendone l'ordine originario e osservando le indicazioni impartite dal personale di sala. È vietato apporre segni, annotazioni, piegature, appoggiarvi oggetti o compiere qualsiasi operazione che possa comprometterne l'integrità materiale.

Qualora le condizioni di conservazione della documentazione lo richiedano, il personale può prescrivere specifiche modalità di consultazione o limitarne temporaneamente l'utilizzo per esigenze di tutela.

Il personale di sala vigila sul rispetto del presente regolamento e può impartire le disposizioni necessarie alla corretta consultazione e conservazione dei documenti. L'inosservanza delle disposizioni impartite costituisce violazione del regolamento e autorizza il personale a redigere processo verbale ai fini dell'esclusione che dovrà essere sottoscritto dall'interessato.

L'Archivio può effettuare, su richiesta, ricerche di documenti per corrispondenza.

Per usufruire del servizio è fondamentale che l'oggetto della ricerca sia ben definito e accompagnato da tutte le informazioni necessarie a circoscrivere il più possibile l'indagine nei fondi archivistici.

In mancanza di indicazioni puntuali sul materiale oggetto di ricerca non si potrà procedere a soddisfare le richieste dell'utenza. In tal caso, le risposte saranno limitate alla segnalazione dei fondi e delle serie archivistiche eventualmente utili per una ricerca diretta da parte dell'interessato.

Le richieste di ricerca per corrispondenza devono sempre essere corredate dalla copia di un documento d'identità in corso di validità e sono oggetto di riscontro secondo i termini di legge. L'utente riceverà via e-mail l'esito della ricerca effettuata. Qualora volesse acquisire la documentazione in formato digitale, secondo il Tariffario vigente (DM del 21 marzo 2024, n. 108), potrà consultare il sito istituzionale per le modalità di rilascio.

Le richieste vanno inoltrate esclusivamente all'indirizzo di posta elettronica [as-bat.barletta@cultura.gov.it](mailto:as-bat.barletta@cultura.gov.it) o [as-bat.trani@cultura.gov.it](mailto:as-bat.trani@cultura.gov.it).

## **RIPRODUZIONE DOCUMENTALE**

L'Istituto può effettuare, su richiesta dell'interessato e compatibilmente con le proprie risorse organizzative, con lo stato di conservazione della documentazione e con le esigenze di tutela, riproduzioni digitali, fotografiche o altre forme di riproduzione dei documenti archivistici.

La richiesta deve essere presentata secondo le modalità indicate sul sito istituzionale, mediante l'apposita modulistica predisposta dall'Archivio, indicando gli estremi identificativi della documentazione richiesta e la finalità della riproduzione.

Il rilascio delle riproduzioni avverrà con le modalità di cui al decreto ministeriale 21 marzo 2024, n. 108 e di cui alle disposizioni applicabili agli istituti e luoghi della cultura statali.

Le riproduzioni potranno essere negate quando:

- la documentazione presenti condizioni conservative che ne impediscano la ripresa;
- la riproduzione possa determinare un danno al bene culturale;
- ricorrano le limitazioni di cui agli artt. 122 e ss. del d.lgs. 42/2004.

Le fotocopie potranno essere effettuate esclusivamente qualora compatibili con la natura, il formato e lo stato di conservazione dei documenti.

La riproduzione dei documenti archivistici non esclude la prescritta autorizzazione ai fini della pubblicazione, della diffusione o di altro uso delle immagini ottenute.

Quando previsto, l'utente è tenuto a riportare la corretta citazione della fonte archivistica, comprensiva dell'indicazione dell'Istituto e della segnatura del documento riprodotto.

## **RIORDINO, INDICIZZAZIONE, DIGITALIZZAZIONE**

Tale servizio svolge funzioni finalizzate alla conoscenza, al riordino, alla descrizione e alla valorizzazione del patrimonio documentario conservato dall'Istituto, assicurandone la corretta organizzazione e la piena fruibilità nel rispetto della normativa vigente e degli standard archivistici nazionali e internazionali.

Nell'ambito delle proprie competenze, il servizio cura le attività di riordino e descrizione dei complessi archivistici, predisponendo e aggiornando gli strumenti di ricerca e gli inventari, al fine di garantire l'identificazione, il reperimento e la consultazione della documentazione da parte degli utenti e del personale dell'Istituto.

Il servizio provvede altresì alle attività di indicizzazione e metadatazione delle unità archivistiche e documentarie, secondo gli standard, favorendo l'integrazione dei dati nei sistemi informativi archivistici e il miglioramento dell'accessibilità alle risorse documentarie.

Rientrano, inoltre, tra le competenze del Servizio le attività di digitalizzazione del patrimonio archivistico, realizzate nell'ambito di programmi di tutela, conservazione e valorizzazione, nel rispetto delle esigenze di salvaguardia dei documenti originali e degli standard tecnici di qualità, interoperabilità e conservazione digitale. Tali attività sono finalizzate sia alla protezione del patrimonio documentario sia all'ampliamento delle modalità di accesso e fruizione da parte dell'utenza, anche attraverso piattaforme e strumenti digitali.

## **TUTELA - NUOVE ACQUISIZIONI E VERSAMENTI**

Tale servizio svolge funzioni finalizzate all'acquisizione, alla presa in carico e alla salvaguardia del patrimonio documentario destinato alla conservazione permanente presso l'Archivio di Stato, assicurando il rispetto della normativa vigente in materia di beni culturali e archivi.

Nell'ambito delle proprie competenze, il servizio cura le procedure relative ai versamenti della documentazione prodotta dalle amministrazioni dello Stato, verificandone la conformità ai requisiti normativi elaborati durante le attività delle Commissioni di sorveglianza. Successivamente, lo stesso servizio procede alla presa in carico della documentazione oggetto dell'attività, predisponendo la documentazione tecnico-amministrativa necessaria e occupandosi dell'ordinamento logico-fisico all'interno degli spazi di deposito dell'Archivio.

Il servizio provvede, altresì, all'istruttoria e alla gestione delle nuove acquisizioni di archivi e fondi documentari provenienti da soggetti pubblici e privati, attraverso le modalità previste dall'ordinamento, quali deposito, donazione, acquisto, comodato o altre forme di acquisizione consentite dalla normativa. A tal fine, svolge le attività di valutazione tecnico-scientifica del materiale documentario e cura gli adempimenti amministrativi e archivistici connessi all'ingresso del patrimonio nell'Istituto.

Altra attività di competenza del servizio concerne la corretta applicazione e la vigilanza sulle norme di salvaguardia per la conservazione del patrimonio archivistico. Tale azione è esercitata costantemente con le connesse attività di vigilanza, durante le fasi di movimentazione e con piccoli interventi conservativi e di restauro, come prescritto da normativa vigente.

Attraverso tali attività, il servizio concorre a garantire la conservazione permanente e la disponibilità del patrimonio archivistico concorrendo allo svolgimento della sua missione istituzionale.

## **COMMISSIONI DI SORVEGLIANZA**

Le Commissioni di sorveglianza svolgono funzioni finalizzate alla vigilanza sulla corretta gestione degli archivi correnti e di deposito delle amministrazioni dello Stato, nonché alla selezione della documentazione destinata alla conservazione permanente presso l'Archivio di Stato o allo scarto secondo le procedure previste dalla normativa vigente.

Le Commissioni di sorveglianza e di scarto degli archivi delle amministrazioni statali competenti sul territorio provinciale contribuiscono alla definizione dei criteri di valutazione della

documentazione, alla predisposizione dei piani di conservazione e all'individuazione delle serie documentarie da destinare alla conservazione o alla eliminazione.

Nello svolgimento delle attività istituzionali, assicurano il supporto alle amministrazioni vigilate, promuovendo l'applicazione dei principi di corretta formazione, gestione, ordinamento e conservazione degli archivi. Curano l'esame della documentazione proposta per lo scarto, verificano la coerenza delle procedure adottate e concorrono alla tutela delle fonti documentarie di interesse storico, garantendo che la selezione avvenga secondo gli standard procedurali e nel rispetto della normativa.

Attraverso la partecipazione alle Commissioni di sorveglianza, l'Archivio di Stato tutela il patrimonio documentario, assicura il raccordo istituzionale tra gli enti produttrici l'Istituto conservatore, favorisce una corretta transizione della documentazione dagli archivi di deposito agli archivi storici.

## **VALORIZZAZIONE**

Le attività di valorizzazione sono finalizzate alla promozione della conoscenza, della fruizione e della diffusione del patrimonio archivistico conservato dall'Istituto, in coerenza con le finalità istituzionali di tutela, conservazione e valorizzazione dei beni culturali previste dalla normativa vigente.

Nell'ambito delle proprie competenze si procede all'organizzazione di iniziative culturali volte a favorire l'accessibilità e la conoscenza delle fonti documentarie, promuovendo attività espositive, pubblicazioni, conferenze, seminari, presentazioni, incontri di studio.

Si provvede alla valorizzazione dei fondi archivistici con percorsi di approfondimento, strumenti informativi e iniziative di comunicazione, favorendo il dialogo con il territorio, con gli enti culturali, con le istituzioni scolastiche e con il mondo della ricerca.

Si promuove la conoscenza del patrimonio documentario anche attraverso l'utilizzo degli strumenti di comunicazione istituzionale, anche digitali, assicurando la diffusione delle attività dell'Archivio di Stato e agevolando l'accesso alle informazioni relative ai servizi offerti, alle collezioni conservate e alle iniziative culturali promosse dall'Istituto.

Attraverso tali attività, si concorre alla piena attuazione della missione dell'Archivio di Stato quale luogo di conservazione, ricerca e produzione culturale, favorendo la partecipazione pubblica, la conoscenza delle fonti e la trasmissione della memoria storica collettiva.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ                                             | IMPEGNI DELL'ISTITUTO                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ACCESSO</b>                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Regolarità e continuità</b>                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Orario di apertura</b>                                                   | Le Sale di Studio e Visure sono aperte al pubblico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 13.30</li> <li>• giovedì dalle 9.30 alle 16.00</li> </ul>                                                                                                        |
| <b>Giorni di apertura</b>                                                   | Tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei giorni di chiusura ordinaria (domenica) e delle festività civili e religiose, anche locali. Gli eventuali giorni di chiusura straordinaria (assemblee del personale, etc.) sono comunicati con anticipo in Sala studio e sul sito web dell'Istituto |
| <b>Accoglienza</b>                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Sito web</b>                                                             | Sito web dell'Istituto:<br><a href="https://archiviodistatobat.cultura.gov.it/home">https://archiviodistatobat.cultura.gov.it/home</a><br><br>Il sito è aggiornato in maniera tempestiva con informazioni su mancate erogazioni servizi                                                                            |
| <b>Informazione e orientamento:<br/>- esistenza di un punto informativo</b> | Servizio di accoglienza con personale addetto ai servizi di vigilanza e ai servizi ausiliari incaricato di indirizzare gli utenti.                                                                                                                                                                                 |
| <b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>                      | Per entrambe le sedi sono disponibili opuscoli informativi                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Presenza di segnaletica interna</b>                                      | Mappe di orientamento a norma di legge e segnaletica per tutti gli ambienti dell'Istituto                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Presenza di segnaletica esterna</b>                                      | Esterno dell'Istituto                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Addetti ai servizi e personale di sala</b>                               | Il personale è munito di cartellino identificativo                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Accesso facilitato per persone con diversa abilità</b>                   | Servizi al pubblico sono accessibili con l'ausilio di personale interno                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Servizi igienici per diversamente abili</b>                              | Disponibili servizi igienici per persone con diversa abilità                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>FRUIZIONE</b>                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| <b>Ampiezza</b>                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Disponibilità del materiale fruibile:</b>                                    | I documenti conservati negli archivi di Stato sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli contenenti dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.<br>La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici, allegato al Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, modificato dal D. Lgs. 10 agosto 2018, n. 101). |
| <b>- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</b> | La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotocoproduzione i documenti per esigenze di tutela del bene.<br>Consultabilità presso il sito istituzionale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Capacità ricettiva</b>                                                       | - Sede di Trani: 5 posti per la consultazione<br>- Sede di Barletta: 24 posti per la consultazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno</b>                       | Per ogni utente sono consultabili 5 unità archivistiche al giorno, salvo eccezioni valutabili caso per caso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Prese al giorno</b>                                                          | È prevista la possibilità di presa continua dalle ore 9:30 alle ore 13:30.<br>Nelle ore pomeridiane del giovedì non si effettuano prelievi di documentazione dai depositi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Esistenza servizio di prenotazione</b>                                       | È possibile prenotare la postazione in Sala di Studio e Visure:<br>- Sede di Trani:<br>n. telefono 0883583522;<br>indirizzo PEO <a href="mailto:as-bat.trani.saladistudio@cultura.gov.it">as-bat.trani.saladistudio@cultura.gov.it</a><br><br>- Sede di Barletta:<br>n. telefono 08831986503;<br>indirizzo PEO <a href="mailto:as-bat.barletta.saladistudio@cultura.gov.it">as-bat.barletta.saladistudio@cultura.gov.it</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Attesa nel caso di presa continua</b>                                        | Secondo le richieste dell'utenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Attesa nel caso di orari fissi</b>                                           | Reperimento del materiale archivistico solitamente entro due giorni lavorativi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sale aperte alla fruizione</b>                                                          | Sala studio e sala visure in idonee condizioni igienico-ambientali.                                                                                                                        |
| <b>Illuminazione</b>                                                                       | L'illuminazione diretta e indiretta delle sale risulta idonea.                                                                                                                             |
| <b>Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi</b>                                | Programmate                                                                                                                                                                                |
| <b>Efficacia della mediazione</b>                                                          |                                                                                                                                                                                            |
| <b>Assistenza di personale qualificato alla ricerca</b>                                    | Per entrambe le sedi è presente personale qualificato                                                                                                                                      |
| <b>Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:</b>                         | Sì                                                                                                                                                                                         |
| <b>- in via continuativa:</b>                                                              | NO                                                                                                                                                                                         |
| <b>- su richiesta quando non presente in via continuativa:</b>                             | In caso di necessità                                                                                                                                                                       |
| <b>Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:</b>          |                                                                                                                                                                                            |
| <b>- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici</b>                            | Si tratta di inventari analitici a stampa, guide tematiche, repertori, oltre alla Guida Generale ed alla Guida Generale degli Archivi di Stato che coprono gran parte dei fondi conservati |
| <b>- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici</b>                        | Elenchi ed inventari sommari: presenti per taluni fondi                                                                                                                                    |
| <b>- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati</b>                                    | NO                                                                                                                                                                                         |
| <b>Accesso in rete in sede</b>                                                             | NO                                                                                                                                                                                         |
| <b>Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi:</b> |                                                                                                                                                                                            |
| <b>- Strumenti e sussidi specifici</b>                                                     | NO                                                                                                                                                                                         |
| <b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>                                                                  |                                                                                                                                                                                            |
| <b>Ampiezza</b>                                                                            |                                                                                                                                                                                            |
| <b>Bookshop</b>                                                                            | NO                                                                                                                                                                                         |
| <b>Caffetteria</b>                                                                         | NO                                                                                                                                                                                         |
| <b>Guardaroba</b>                                                                          | - Per la sede di Trani:<br>NO<br>- Per la sede di Barletta:<br>SI                                                                                                                          |
| <b>Deposito oggetti</b>                                                                    | NO                                                                                                                                                                                         |
| <b>RIPRODUZIONE</b>                                                                        |                                                                                                                                                                                            |
| <b>Orario delle richieste</b>                                                              | Le richieste di riproduzione del materiale archivistico possono essere effettuate dalle ore 09:30 alle ore 12:30                                                                           |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Orario del ritiro</b>                                        | Il ritiro del materiale archivistico riprodotto può essere effettuato dalle ore 09:30 alle ore 13:30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Orario della cassa</b>                                       | Il pagamento avviene tramite il portale PagoPa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Ampiezza</b>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Possibilità di effettuare:</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| - fotocopie                                                     | SI per tipologie documentarie tese a garantire la tutela del bene.<br>Tempi di consegna stimati: entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta. Altre esigenze saranno oggetto di specifica valutazione                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| - microfilm                                                     | NO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| - copie digitali                                                | SI<br>Tempi di consegna stimati: entro 30 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta. Altre esigenze saranno oggetto di specifica valutazione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| - fotografie                                                    | SI, da parte dell'utente tramite mezzo proprio di riproduzione, previa autorizzazione e compilazione dell'apposito modulo disponibile in Sala di Studio e Visure e sul sito istituzionale                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| - altre riproduzioni                                            | NO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Prenotazioni a distanza</b>                                  | Le richieste di riproduzione possono pervenire tramite PEO:<br>- Sede di Trani: <a href="mailto:as-bat.trani@cultura.gov.it">as-bat.trani@cultura.gov.it</a><br>- Sede di Barletta: <a href="mailto:as-bat.barletta@cultura.gov.it">as-bat.barletta@cultura.gov.it</a><br>con esatta indicazione archivistica.<br>Alla richiesta dell'utente segue il preventivo. Le copie sono trasmesse all'interessato esclusivamente in formato digitale, previo versamento tramite piattaforma PagoPA |
| <b>Fedeltà</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Conformità alle caratteristiche dell'originale</b>           | SI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>VALORIZZAZIONE</b>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Ampiezza</b>                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Mostre</b>                                                   | SI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)</b>            | SI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Visite e percorsi tematici</b>                               | NO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)</b> | NO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Comunicazione delle attività/iniziative</b>                  | Sito istituzionale, quotidiani locali, dépliant e                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                | locandine                                                                                                                                                                                                            |
| <b>La comunicazione avviene attraverso il sito, i quotidiani locali, dépliant e locandine.</b> | SI                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Affitto degli spazi</b>                                                                     | SI                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Altro</b>                                                                                   | //                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>                                                                  |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ampiezza</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Iniziativa:</b>                                                                             |                                                                                                                                                                                                                      |
| - visite e percorsi tematici                                                                   | Su richiesta e previa intesa                                                                                                                                                                                         |
| - laboratori artistici e di animazione                                                         | NO                                                                                                                                                                                                                   |
| - corsi di formazione per docenti scolastici                                                   | NO                                                                                                                                                                                                                   |
| - corsi di formazione per operatori didattici                                                  | NO                                                                                                                                                                                                                   |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole o le università                               | Su richiesta                                                                                                                                                                                                         |
| - altre iniziative                                                                             | NO                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative</b>                                        | NO                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>                                                         |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ampiezza</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Informazione qualificata</b>                                                                | Per ricerche di dati individuabili o informazioni generali per l'avvio della ricerca, dopo aver effettuato una ricognizione dei fondi posseduti, si procede alla risposta del personale incaricato tramite mezzo PEO |
| <b>Strumenti di ricerca fruibili a distanza</b>                                                | Descrizione del patrimonio on-line sul sito <a href="https://archiviodistatobat.cultura.gov.it/patrimonio">https://archiviodistatobat.cultura.gov.it/patrimonio</a>                                                  |
| <b>Accesso ai documenti on line</b>                                                            | Tramite il sito web <a href="https://archiviodistatobat.cultura.gov.it/patrimonio">https://archiviodistatobat.cultura.gov.it/patrimonio</a>                                                                          |
| <b>Efficacia della mediazione</b>                                                              |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Indicazione dei referenti</b>                                                               |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Tempi di risposta</b>                                                                       | In base ai casi                                                                                                                                                                                                      |
| <b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>                                                            |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ampiezza</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Coinvolgimento degli stakeholder:</b>                                                       |                                                                                                                                                                                                                      |
| - Enti territoriali                                                                            | - Sede di Trani                                                                                                                                                                                                      |

|                                                          |                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | Archivio Notarile, Uffici Giudiziari, Comune di Trani<br>- Sede di Barletta<br>Comune di Barletta, Archivio Diocesano                                          |
| - Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...) | SI                                                                                                                                                             |
| - Associazionismo di settore (ANAI, AIB, ICOM etc.)      | SI                                                                                                                                                             |
| - Onlus                                                  | SI                                                                                                                                                             |
| - Operatori economici                                    | NO                                                                                                                                                             |
| <b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>                        |                                                                                                                                                                |
| <b>Ampiezza</b>                                          |                                                                                                                                                                |
| <b>Obiettivi di miglioramento</b>                        | L'Istituto è impegnato nel miglioramento dei sistemi di conservazione e descrizione del patrimonio archivistico e la progressiva digitalizzazione degli stessi |
| <b>Iniziative finalizzate al miglioramento:</b>          | Adeguamento dei depositi e degli spazi dedicati all'utenza e alla consultazione                                                                                |
| - delle strutture                                        |                                                                                                                                                                |
| - dei fondi archivistici e del patrimonio bibliografico  | Digitalizzazione degli inventari dell'Istituto; catalogazione in SBN del patrimonio librario                                                                   |
| - dei servizi                                            | Implementazione dei servizi di fruizione a distanza, tramite la descrizione del patrimonio archivistico e la digitalizzazione delle unità documentali          |
| - delle attività di valorizzazione                       | Implementazione della valorizzazione e diffusione della conoscenza del patrimonio conservato nell'Archivio                                                     |
| <b>RECLAMI</b>                                           |                                                                                                                                                                |
| <b>Reclami</b>                                           | Attraverso l'indirizzo email dell'Istituto                                                                                                                     |

## **IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **SUGGERIMENTI**

Qualora gli utenti avessero suggerimenti rispetto alla Carta della qualità dei servizi, è possibile inviare una comunicazione all'attenzione del Direttore dell'Istituto al seguente indirizzo e-mail: [as-bat@cultura.gov.it](mailto:as-bat@cultura.gov.it) L'Istituto provvede al monitoraggio e all'eventuale risposta.

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito istituzionale ad ogni effetto di legge.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento.