



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Verbania

# Carta della qualità dei servizi

2009

# I. PRESENTAZIONE

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

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali 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 Stato di Verbania 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.

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

## II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA



L'Archivio di Stato di Verbania, ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, fu istituito con D.M. 27 marzo 1972 come Sezione dell'Archivio di Stato di Novara per la conservazione della documentazione prodotta da uffici statali presenti nel territorio dell'Alto Novarese.

Dopo l'istituzione della Provincia del Verbano-Cusio-Ossola, divenne autonomo con D.M. 24.05.1997.

L'Archivio ha sede in Verbania, via L. Cadorna 37; tel.: 0323 501403; fax: 0323 507617; e-mail: as-vb@beniculturali.it.

La sede è in un edificio della seconda metà del Settecento, dotato di ampio porticato, con volta a vela e otto colonne in granito, corrente intorno ad un giardino.

Fu costruito dal 1786 per ospitare le scuole e dopo la restaurazione vi fu istituito il ginnasio; intorno al 1860 furono individuati altri edifici per l'uso scolastico e il palazzo fu elevato del terzo piano e ristrutturato per ospitare il Tribunale, la Pretura e, per breve periodo, la Corte d'assise.

Nel 1970, dopo il trasferimento nella nuova sede degli uffici giudiziari, l'edificio fu sottoposto a nuovi interventi di ristrutturazione per adeguarlo ad ospitare la Sezione di Archivio di Stato che divenne operativa nel 1976.

Attualmente la sede dispone di nove sale di depositi disposte su tre piani, di cinque locali uso uffici, di sala di studio e di un'ampia sala per esposizioni e conferenze.

I compiti dell'Istituto consistono essenzialmente nelle attività di tutela, di conservazione e di valorizzazione della documentazione esercitate mediante:

- la sorveglianza sugli archivi in formazione, correnti e di deposito degli organi dello Stato;
- l'acquisizione, sotto forma di versamento, deposito o di donazione, di documentazione di interesse storico di uffici statali, di enti pubblici e di privati;
- il riordinamento degli archivi e la elaborazione dei relativi strumenti di ricerca (inventari, indici, elenchi di consistenza, banche dati);
- il restauro dei documenti e la manutenzione e l'adeguamento funzionale della sede;
- le iniziative didattiche rivolte agli istituti scolastici e quelle promozionali volte a favorire la valorizzazione dei documenti, anche in collaborazione con altre istituzioni culturali.

L'Archivio di Stato di Verbania offre al pubblico i seguenti servizi:

- l'accesso gratuito al pubblico in sala di studio per lo svolgimento di ricerche storiche, amministrative con il supporto di consulenze tecnico-scientifiche fornite dal personale dell'Istituto
- la riproduzione a pagamento di documenti mediante fotocopiatura;
- lo svolgimento di ricerche per corrispondenza, per scopi amministrativi e di studio, tramite lettera, fax o e.mail
- visite didattiche su prenotazione, finalizzate a presentare la documentazione come fonte storica, e brevi percorsi di ricerca per avvicinare gli studenti alla ricerca archivistica;
- stage estivi a studenti delle scuole superiori secondo le modalità previste dai progetti "alternanza scuola -lavoro"

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	L'Ufficio è aperto da lunedì a sabato dalle ore 8.00 alle ore 15.42. L'orario di apertura all'utenza è il seguente: lunedì - venerdì dalle ore 8.30 alle 15.30, il sabato dalle 8.30 alle 13.30.
Giorni di apertura	L'Ufficio rimane chiuso la domenica, nelle festività civili e religiose e in ricorrenza del Santo Patrono l' 8 maggio. Eventuali chiusure straordinarie verranno comunicate con largo anticipo all'utenza.
<b>Accoglienza</b>	
Informazione e orientamento:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza di un punto informativo</li> </ul>	All'ingresso degli uffici (primo piano) è predisposto il punto di accoglienza per fornire all'utente tutte le informazioni utili.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza di segnaletica</li> </ul>	Cartelli di orientamento all'inizio delle scale e sulla porta di accesso agli uffici.
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</li> </ul>	Viene fornita dagli addetti sia nel punto informativo che in sala di studio.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità ricettiva</li> </ul>	Disponibili n. 15 posti di consultazione e n. 3 prese elettriche per p.c. portatili.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno</li> </ul>	Si prelevano fino a 6 unità archivistiche per utente al giorno, consegnando 1 pezzo alla volta nel caso di documenti sciolti.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prese al giorno</li> </ul>	Presenza continua fino a un'ora prima della chiusura della sala di studio. Non esiste servizio di prenotazione.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attesa nel caso di presa continua</li> </ul>	Tempo massimo d'attesa: 30 minuti.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Per l'80% dell'orario di apertura della sala di studio è disponibile almeno un impiegato addetto all'assistenza.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici</li> </ul>	Oltre alla "Guida Generale degli Archivi di Stato" e alla pubblicazione "Un Archivio di Stato per l'Alto Novarese" (1990) sono disponibili inventari analitici a stampa nella misura del 71% rispetto ai fondi conservati.

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITA'</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici</li> </ul>	Sono disponibili elenchi di consistenza nella misura del 29% rispetto ai fondi conservati.
<ul style="list-style-type: none"> <li>Fondi/serie archivistici dotati di banche dati</li> </ul>	Sia nel punto informativo che in sala di studio gli addetti possono suggerire la consultazione di banche dati tramite la mediazione di un archivista.
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	Dalle ore 8.30 alle ore 13.30. Le fotocopie richieste dopo tale orario potranno essere ritirate nei giorni successivi.
Orario del ritiro	Dalle ore 8.30 alle ore 13.30.
Orario della cassa	Dalle ore 8.30 alle ore 13.30. Importo per formato A4 € 0.08 e per formato A3 € 0.15. Il pagamento è in contanti con denaro contante perché l'ufficio non può dare resto e accettare eccedenze
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità degli strumenti:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Possibilità di effettuare:</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fotocopie</li> </ul>	Servizio eseguito su domanda previa autorizzazione e con consegna del lavoro entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta. Le richieste di fotocopie possono pervenire anche tramite mail, fax o lettera purché sia esattamente indicato il documento da riprodurre. Le copie sono inviate al richiedente previo pagamento degli importi dovuti per la riproduzione e le spese di spedizione.
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Fotografie</li> </ul>	Con mezzi dell'utente previa autorizzazione e pagamento dei diritti presso gli sportelli postali con apposito bollettino. Viene chiesta la consegna del negativo o di una copia delle immagini digitali. Tempi di attesa congrui per l'espletamento delle procedure.
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale.
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	Risposta dell'archivista a mezzo posta elettronica, fax o lettera previa ricognizione dei fondi, per ricerche di dati facilmente individuabili o informazioni generali per l'avvio della ricerca in sede. Non si eseguono ricerche complesse.
<b>Efficacia della mediazione</b>	

Indicazione dei referenti	Dr.ssa Valeria Mora, sig. Raffaele Pallone e-mail: as-vb@beniculturali.it
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta

## **IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- utilizzare i moduli disponibili presso il punto di accoglienza e consegnarli al personale addetto
- inviare una e.mail all'indirizzo as-vb@beniculturali.it o un fax al numero 0323.501403, specificando nell'oggetto "Reclamo di servizio"

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni, ad attivarsi per rimuovere eventuali cause di insoddisfazione e ad attivare forme di ristoro per il pregiudizio arrecato che consisteranno in un atteggiamento di maggior attenzione nei confronti del presentatore del reclamo e nell'omaggio di pubblicazioni disponibili.

Gli utenti possono inoltre, con le stesse modalità, 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 è messa a disposizione presso il punto informativo all'ingresso degli uffici e diffusa tramite il sito internet.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni nonché ogni qual volta dovessero intervenire variazioni rilevanti sulla struttura e sui servizi.

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

**Archivio di Stato di Verbania**

Via Cadorna, 37 28922 Verbania (VB)  
Tel. 0323 501403 Fax 0323 507617  
e-mail: as-vb@beniculturali.it

**MODULO DI RECLAMO**

*(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)*

**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni**