



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Agrigento e
Sezione di Sciacca

Carta della qualità dei servizi

2008

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 della qualità 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 adeguare, per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata ogni due anni per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

• I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Agrigento e la dipendente Sezione di Archivio di Stato di Sciacca si ispirano 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 uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di cittadinanza, sesso, lingua, religione, opinione politica.

L'Archivio si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione alle persone diversamente abili, agli stranieri e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività d'informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

• Continuità

L'Istituto 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

La Struttura 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

Storia istituzionale dell'Archivio di Stato di Agrigento e della Sezione di Sciacca

L'Archivio di Stato è un organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Direzione Generale per gli Archivi.

L'**Archivio di Agrigento**, istituito in esecuzione della legge organica 1 ag. 1843, divenne Archivio Provinciale di Stato con R.D. 22 sett. 1932, n. 1391, Sezione di Archivio di Stato con l. 22 dic. 1939, n. 2006, e Archivio di Stato con D.P.R. 30 sett. 1963, n. 1409.

Dal 1982 l'Istituto ha sede in un edificio moderno di via Mazzini 185, con depositi anche nella sede sussidiaria ubicata in via Piersanti Mattarella 237, in uno stabile moderno in uso dal 2003, dove l'Amministrazione ha realizzato il primo impianto di spegnimento ad acqua nebulizzata.

L'Archivio conserva documentazione prodotta dalle Istituzioni del Regno delle Due Sicilie, nonché dagli Uffici governativi dopo l'Unità d'Italia e fino ai nostri giorni riguardante i secoli XV-XX e consistente in circa 52.500 pezzi cartacei, che occupano 7.000 metri lineari circa di scaffalatura; particolare rilievo rivestono *l'Intendenza Borbonica, l'Intendenza e Atti della Prefettura, il Catasto fondiario siciliano, gli Atti dei Comuni della provincia*, nonché gli *Atti Notarili e le Corporazioni Religiose Soppresse*.

La Biblioteca dell'Istituto è costituita, ad oggi, di 6109 pubblicazioni.

La **Sezione di Archivio di Stato di Sciacca**, istituita con D.M. 26 febbraio 1970, funzionante dal 1974, è allocata in via Figuli, 28/30.

Il primo nucleo documentario costitutivo della Sezione era formato dagli Atti dei Notai del Distretto di Sciacca consistenti in 12.076 volumi, a partire dal 1434.

Successivamente la Sezione ha incrementato il suo patrimonio documentario acquisendo i versamenti dai vari uffici statali territoriali, tra cui quello dell'Ufficio delle Imposte Dirette, dell'Agenzia delle Entrate, dell'Archivio Notarile e del Tribunale.

La consistenza è, pertanto, di 24.630 pezzi, collocati in 1865 metri lineari di scaffalatura.

Funzioni Istituzionali

Conservazione della documentazione prodotta dall'Amministrazione periferica pre-unitaria e dagli Uffici statali post-unitari del territorio della provincia di Agrigento, degli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni e degli archivi delle Corporazioni religiose soppresse.

L'Archivio può conservare anche la documentazione di archivi vigilati, acquisita a titolo di deposito, donazione o acquisto.

La documentazione esistente negli Archivi di Stato è destinata alla consultazione per scopi di ricerca storica (a parte ogni residuale funzione di garanzia della certezza del diritto).

Consultazione degli atti d'Archivio richiedendo che essi siano ordinati ed illustrati su appositi *strumenti di ricerca – inventari* contenenti la descrizione di ogni unità documentaria, sintetica o analitica, secondo la natura del fondo archivistico o di altre valutazioni.

Negli ultimi decenni si è affermato il principio che l'attività di conservazione degli Archivi non si esaurisca nella loro materiale custodia, ma comprenda anche l'attività di valorizzazione.

Sorveglianza sulla conservazione degli archivi degli uffici statali operanti nella provincia al fine della loro corretta tenuta e del successivo versamento all'Amministrazione archivistica.

L'Archivio favorisce l'attività di collaborazione volontaria ex art. 55 D.P.R. 30.9.1963 n. 1409.

L'Archivio si propone di realizzare:

L'*accrescimento* del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti.

La *promozione* della conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruizione, sia con l'elaborazione dei mezzi di corredo analitici, sia attraverso l'uso di strumenti informatici.

La *valorizzazione* del patrimonio documentario conservato.

L'*intensificazione* dei rapporti con Enti e Istituzioni culturali operanti nel territorio.

La *fidelizzazione* del pubblico.

Il rafforzamento dei rapporti con l'Università attraverso convenzioni per tirocini.

La realizzazione del Progetto dell'Archivio Storico Multimediale del Mediterraneo.

La collaborazione con la Soprintendenza Archivistica per la Sicilia al fine della tutela degli archivi vigilati.

La prosecuzione nell'attività del Progetto S.I.A.S. (Sistema Informativo Archivi di Stato).

Servizi resi al pubblico

Ricerche per corrispondenza

E' possibile richiedere, per motivi di studio, notizie sulla documentazione conservata e, per motivi giuridico - amministrativi, il rilascio di copie autentiche dei documenti.

Sala di Studio e Sala di Lettura con annesso servizio di Biblioteca

E' il locale in cui i documenti archivistici possono essere consultati liberamente, per motivi di studio o per motivi giuridico – amministrativi.

Sono sottratti alla consultazione o consultabili secondo determinate modalità i documenti che rientrano nella fattispecie prevista dal D.Lgs. 30 Giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Per tutti i documenti consultabili e per il materiale bibliografico non è previsto il prestito all'esterno.

Sezione didattica

E' possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni.

L' Archivio di Stato collabora inoltre con l'Università degli Studi di Palermo – Polo didattico di Agrigento per tirocini universitari e post universitari.

Servizio informatico

Il servizio informatico cura l'aggiornamento delle pagine Web e l'informatizzazione degli inventari.

Attività promozionali

L' Archivio di Stato realizza in proprio o in collaborazione con altri Enti mostre, conferenze, seminari e pubblicazioni per valorizzare il patrimonio documentario conservato.

Servizio di foto-riproduzione

E' possibile richiedere le fotocopie di carte sciolte previa autorizzazione, che è subordinata allo stato di conservazione dell'unità archivistica, in casi eccezionali e per un numero esiguo di copie.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Orario di apertura della Sala di Studio e della Sala di Lettura	Sede Archivio di Stato – Agrigento : da lunedì a venerdì 8.15-14.00 / 14.30-18.15; sabato 8.30-13.00. Sezione di Sciacca : da lunedì a sabato 8.30-13.45; martedì e giovedì 14,30-17,15.
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione della domenica, dei giorni di festività nazionale e della festività del Santo Patrono (25 febbraio, Agrigento - 2 febbraio, Sciacca). Le chiusure straordinarie saranno comunicate con largo anticipo tramite avviso in Sede o sul sito.
Informazione e orientamento: Punto informativo	La prima accoglienza è effettuata all'ingresso, dove l'utente è indirizzato al settore richiesto.
Disponibilità di informazione on - line sui servizi	Sul sito dell'Archivio di Stato: http://www.archivi.beniculturali.it/ASAG
Presenza di segnaletica	Mappe di orientamento a norma di legge e segnaletica per tutti i punti dei servizi al pubblico.
Accesso facilitato per utenti con disabilità	Assenza di barriere architettoniche.
FRUIZIONE	
Disponibilità del materiale fruibile	Tutti i fondi sono consultabili ad eccezione di quelli indicati nel regolamento di Sala di Studio (ovvero materiale di carattere riservato o in cattivo stato di conservazione).
Capacità ricettiva	Sala di Studio Sede- Agrigento : n. 12 posti di consultazione n. 5 prese elettriche per p.c. portatili Sala di Studio- Sezione Sciacca : n.10 posti di consultazione n. 5 prese elettriche per p.c. portatili
Strumenti tecnici a disposizione degli utenti	Lampada di Wood (luce UV per facilitare la lettura di inchiostri evanescenti).
Unità archivistiche richiedibili al giorno	N. 6 unità archivistiche
Unità archivistiche richiedibili per ciascuna richiesta	N. 3
Prese al giorno	Presenza continua fino a mezz'ora prima della chiusura.
Esistenza servizio di prenotazione	Sede Agrigento al n. telefonico 0922- 602400 dalle ore 9,00 alle 13,30 Sezione Sciacca al n. telefonico 0925 – 24896 dalle ore 9,00 alle 13,30
Attesa nel caso di presa continua	15 minuti
AMPIEZZA	
Disponibilità degli strumenti	Sono a disposizione degli studiosi fotocamera digitale e fotocopiatrice. Su prenotazione si eseguono copie dei documenti richiesti.

Possibilità di effettuare:	
Fotocopie	Servizio eseguito su domanda con consegna del lavoro entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.
Copie digitali	Servizio eseguito su domanda con consegna del lavoro entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.
Fotografie	Con mezzi digitali in dotazione all'Ufficio e con mezzi propri, previa autorizzazione. In quest'ultimo caso viene richiesta la consegna del negativo o di una copia delle immagini digitali.
Prenotazione a distanza	Sede Agrigento tramite: telefono 0922-602400, fax: 0922-613242 E-mail: as-ag@beniculturali.it posta: Via Mazzini, 185 – 92100 Agrigento Sezione Sciacca tramite: telefono/fax 0925 – 24896 E-mail: as-ag@beniculturali.it posta: Via Figuli, 28/30 – 92019 Sciacca. Le copie sono inviate al richiedente previo versamento, a mezzo vaglia postale, degli importi dovuti per riproduzioni e spedizioni.
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
Modalità e tempi di attesa per ciascuna tipologia	Garantiamo la consegna, negli stessi orari di apertura al pubblico, entro 5 giorni dalla richiesta.
* La riproduzione è consentita nel rispetto della normativa di tutela del Diritto d'Autore	
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Durante l'orario di apertura è possibile usufruire della assistenza di personale qualificato alla ricerca.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca dei beni.	
Fondi /serie archivistici dotati di strumenti analitici	La maggior parte dei fondi archivistici è dotata di inventari analitici o sommari, in parte informatizzati, altri fondi di soli elenchi di versamento. Gli utenti possono avvalersi anche della "Guida Generale degli Archivi di Stato" alla voce Archivio di Stato di Agrigento. Per una descrizione aggiornata dei fondi Archivistici si può inoltre consultare il sito (www.archivi-sias.it) del SIAS (sistema informativo degli Archivi di Stato).

<i>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</i>		
Ampiezza		
Informazione qualificata	<i>SI</i>	Assicurata informazione qualificata anche per corrispondenza, sia per posta ordinaria che elettronica
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<i>SI</i>	Sono fruibili a distanza gli inventari relativi ai fondi esistenti sul Sistema Informativo Archivi di Stato
Accesso ai documenti on line	<i>NO</i>	
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Nella risposta è indicato il nome del referente
Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>	Massimo 30 giorni

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, Proposte, Suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono avanzare reclami utilizzando i moduli disponibili all'ingresso e consegnarli al punto informativo, ovvero inviare una E-mail al seguente indirizzo: as-ag@beniculturali.it

L'Archivio effettua un monitoraggio continuo dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, che saranno oggetto di attenta analisi periodica.

Comunicazione

La Carta dei Servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet:

<http://www.archivi.beniculturali.it/ASAG/attivita.html>

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento ogni due anni.

Archivio di Stato di Agrigento

Via Mazzini, 185
92100 Agrigento

Centralino

Tel + 39 0922 602400
Fax + 39 0922 613242

Ufficio di Direzione

Dott.ssa Maria Gerardi Marino
Tel +39 0922 602494

Deposito Archivistico

Via Pier Santi Mattarella
Tel +39 0922 613210

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Controllo standard di qualità

Tel +39 0922 602400

Sito Internet: <http://archivi.beniculturali.it/ASAG/index.htm>

E-mail: as-ag@beniculturali.it

Sezione di Sciacca

Via Figuli, 28/30
Tel e Fax +39 0925 24896

Sito Internet: <http://archivi.beniculturali.it/ASAG/index.htm>

E-mail: as-ag@beniculturali.it

ARCHIVIO DI STATO DI AGRIGENTO E SEZIONE DI SCIACCA

Via Mazzini, 185
92100 Agrigento
Direzione tel. +39 0922 – 602494
Centralino tel. + 39 0922-602400
Fax + 39 0922- 613242
Sezione di Sciacca Via Figuli, 28/30
Tel/Fax + 39 0925-24896

MODULO DI RECLAMO (SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA

COGNOME.....
NOME.....
NATO / APROV.....IL.....
RESIDENTE.....PROV.....
VIA.....N°.....
CAP.....TEL.....FAX.....
CELL.....E- MAIL.....

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTA DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Data.....

Firma.....

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.