



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Imperia
e Sezioni di San Remo e di Ventimiglia

Carta della qualità dei servizi

2010

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 Imperia 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Imperia, nel suo insieme, ha origine complessa: dapprima nascono, nel 1951, gli istituti archivistici di Sanremo e di Ventimiglia, come Sotto Sezione di Archivio di Stato, L'istituto archivistico imperiese viene istituito come Sezione di Archivio di Stato con le innovazioni normative del 1963 diviene Archivio di Stato e San Remo e Ventimiglia diventano Sezioni di Archivio di Stato, dipendente dalla sede centrale di Imperia, che è pertanto la sede centrale amministrativa e della direzione, perdurando in questa tipologia tutt'oggi. L'Archivio di Stato di Imperia, con le sue tre sedi di Imperia, San Remo e Ventimiglia, rappresenta il Ministero per i Beni e le Attività Culturali sul territorio ed è l'istituto archivistico italiano più prossimo alla Francia, con cui Archivio dipartimentale di Nizza si sono avuti proficui rapporti di collaborazione. Il suo scopo è di conservare la memoria storica statale del territorio e di renderla fruibile agli studio, promuovendone la conoscenza.

I COMPITI E I SERVIZI

Oltre al compito di conservazione della memoria storica del territorio, e più semplicemente di quella statale, l'istituto mette a disposizione, nelle sue tre sale di studio, il materiale archivistico conservato, con la possibilità di averne copia. Inoltre è a disposizione degli studiosi, per la sola consultazione, la biblioteca dell'Istituto. L'istituto programma visite didattiche e laboratori didattici per le scuole e partecipa agli avvenimenti programmati dal Ministero per i beni e le Attività Culturali, da cui dipendente, organizzando mostre, visite guidate, conferenze.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
Giorni di apertura	Archivio di Stato di Imperia Lun.-mer-ven-: dalle 7,45 alle 13,30, mart. e giov.: dalle 7,45 alle 17,30 (continuato) – Sabato chiuso Sezione di Archivio di Stato di San Remo: dal lunedì al venerdì: dalle ore 7,45 alle 15,00 (continuato) Sabato chiuso Sezione di Archivio di Stato di Ventimiglia Lun.-mer-ven-: dalle 7,40 alle 13,15, mart. e giov.: dalle 7,40 alle 16,50 (continuato) – Sabato chiuso

Giorni di chiusura	Archivio di Stato di Imperia Santo patrono, 26 novembre Sezione di Archivio di Stato di San Remo: Santo Patrono, 13 ottobre Sezione di Archivio di Stato di Ventimiglia Santo patrono, 26 agosto Si comunicherà con largo anticipo quando se ne dovesse verificare la necessità
Accoglienza	
Informazione e orientamento:	Presso le Sale di Studio delle tre sedi
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	Guida-itinerario dell'Istituto (salvo disponibilità) e cataloghino "Archivio è..."
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni on line sui servizi 	www.archivi.beniculturali.it/ASIM
Accesso facilitato per persone con disabilità.	Archivio di Stato di Imperia: NO Sezione di San Remo: SI (tranne servizi igienici) Sezione di Ventimiglia: SI (con accesso dedicato in piazza Cesare Battisti)
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	
	Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro L'elenco dei fondi non disponibili è affisso in Sala di Studio e trattasi specificatamente di documenti i cui termini per la libera consultazione non sono ancora raggiunti o documenti che necessitano di restauro
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva 	Archivio di Stato di Imperia: 11 posti di consultazione e 2 prese per PC Sezione di San Remo: 5 posti e 1 presa per PC) Sezione di Ventimiglia: 10 posti e 3 prese per PC
<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	In tutte e tre le Sale di consultazione: 6 unità archivistiche la mattina e almeno 3 unità archivistiche nei pomeriggi di martedì e giovedì. Nella sede di San Remo (con orario continuato) 9 unità archivistiche

• Prese al giorno	In tutte e tre le sedi la presa è continua fino a mezz'ora prima della chiusura della sala di studio.
• Esistenza servizio di prenotazione	Gli studiosi possono prenotare materiale archivistico
• Attesa nel caso di presa continua	Massimo 30 minuti di attesa
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Per tutto il tempo di apertura della tre sale di studio
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Sezione di Sanremo: 1 Inventario analitico Sezione di Ventimiglia: 1 Inventario analitico
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Trattasi di elenchi di consistenza, elenchi di versamento, inventari per unità archivistica.
Accesso in rete in sede	In tutte e tre le sedi
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Nell'orario di apertura delle sale di studio, esclusi gli ultimi 60 minuti dalla chiusura
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura delle sale di studio, esclusi gli ultimi 30 minuti dalla chiusura
Orario della cassa	Nell'orario di apertura delle sale di studio, esclusi gli ultimi 30 minuti dalla chiusura, direttamente presso il personale incaricato
• Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	Rilascio immediato entro le 30 fotocopie – da 31 a 100 fotocopie rilascio entro 3 gg. – oltre le 100 fotocopie rilascio entro una settimana.
➤ Copie digitali	Nella sola sede di Imperia: i tempi di attesa vengono concordati con lo studioso.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ricerca documentaria a distanza	
Informazione qualificata	Per corrispondenza, anche E.mail, viene rilasciata dal personale operante sui documenti. Altre informazioni, per via telefonica, dall'URP dell'Istituto.
Referenti	L'Istituto Archivio di Stato di Imperia: tel. 0183/650491 e fax 0183/666035 Sezione di San Remo: tel. e fax 0184/508910 Sezione di Ventimiglia: tel. e fax 0184/34249
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:

...ad esempio: "avvalersi dei moduli allegati"...e..."consegnarli al personale incaricato

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*da specificare, ad esempio omaggio di opuscoli, guide, pubblicazioni.*)

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

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet dell'Istituto

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Imperia

Viale G. Matteotti, 105

Tel. 0183/650491 Fax 0183/666035.

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

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere