



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di
Isernia

Carta della qualità dei servizi

Sede

Corso Risorgimento - Palazzo INPDAP - 86170 Isernia

Tel. 0865 26992 / 412877 Fax 0865 412154

E-mail: as-is@beniculturali.it

Indirizzo web: www.archivi.beniculturali.it

Orario di apertura al pubblico

lunedì - giovedì: 8,00 - 18,00

venerdì: 8,00 - 14,00

sabato chiuso

Che cosa è la Carta dei Servizi

La Carta 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 ed 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 dei Servizi 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 fondamentali di riferimento per l'offerta dei servizi agli utenti

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Isernia 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 di uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Archivio si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuove 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 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 ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- partecipazione

L'Archivio 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.

L' Archivio di Stato di Isernia

Storia istituzionale

L'Archivio di Stato di Isernia, ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali - Direzione Generale per gli Archivi -, è stato istituito con d. m. 25 febbraio 1970, a seguito della costituzione della provincia. I primi fondi archivistici conservati, relativi al territorio provinciale, furono trasferiti nel giugno 1972 dall'Archivio di Stato di Campobasso.

Missione e compiti istituzionali

L'Archivio di Stato di Isernia provvede alla conservazione, tutela, ricerca, valorizzazione e promozione del patrimonio documentario appartenente agli uffici periferici dello Stato non più occorrenti alle necessità ordinarie da oltre 40 anni e tutti gli archivi che lo Stato ha in proprietà a qualsiasi titolo (acquisti, donazioni, archivi appartenenti ad enti soppressi). La documentazione conservata riflette le trasformazioni territoriali avvenute ed è fondamentale per lo studio di tutto il territorio della Provincia nelle sue realtà economiche, sociali e politiche.

L'Archivio di Stato di Isernia provvede, inoltre, alla vigilanza sulla tenuta degli archivi appartenenti agli uffici periferici dello Stato.

Il patrimonio documentario

L'Archivio di Stato conserva:

- gli archivi prodotti dalle amministrazioni giudiziarie locali pre-unitarie e post-unitarie;
- gli archivi prodotti dalle amministrazioni periferiche dello Stato post-unitarie della Provincia di Isernia;
- gli archivi privati e gli archivi di Enti Pubblici.

Per l'elenco dettagliato dei fondi è possibile consultare la Guida generale degli Archivi di Stato presso la sala di studio.

Obiettivi specifici:

Valorizzare e promuovere il proprio patrimonio attraverso: mostre, convegni e partecipazione ed eventi organizzati da altri Enti e Associazioni.

Servizi al pubblico

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

Nella Sala di Studio i documenti possono essere consultati liberamente per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Non possono essere consultati o possono essere consultabili secondo determinate modalità tutti i documenti che rientrano nella fattispecie prevista dal D.Lgs del 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Il servizio di Biblioteca è sussidiario alla ricerca documentaria. Non si effettua il prestito esterno.

I regolamenti sono affissi all'interno delle sale interessate.

Ricerche per corrispondenza

E' possibile richiedere per corrispondenza notizie della documentazione conservata per motivi di studio e certificazione per esigenze di carattere amministrativo e legale.

Ricerche per uso amministrativo

Viene fornita consulenza alla ricerca ai fini della visura e/o del rilascio di documenti per uso amministrativo e legale.

Servizio di fotocoproduzione per uso studio e rilascio copie autentiche dei documenti per uso amministrativo

E' possibile richiedere, previo pagamento, foto e fotocoproduzioni dei documenti archivistici per uso studio e amministrativo; il termine per il rilascio delle copie è di giorni 15.

Sezione didattica

E' possibile effettuare, su prenotazione, incontri per la conoscenza del patrimonio archivistico conservato, con studenti, gruppi e associazioni.

L'Istituto collabora con le scuole nei progetti di tirocinio, formazione e orientamento, al fine di agevolare le scelte professionali mediante la conoscenza diretta del mondo del lavoro da parte degli studenti.

Eventi

L'Archivio di Stato di Isernia, oltre ad organizzare manifestazioni in proprio o in collaborazione con altre istituzioni, può ospitare al suo interno eventi culturali di altri enti, di associazioni culturali e di privati.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso

Regolarità e continuità del servizio:

Orario di apertura al pubblico:

lunedì - giovedì: 8.00 - 18.00

venerdì: 8.00 - 14.00

sabato chiuso

Chiuso la domenica, tutte le festività civili e religiose nazionali e il giorno dei festeggiamenti del Santo Patrono che cade il 19 maggio.

In caso di modifiche dell'orario di apertura al pubblico sarà cura dell'Istituto comunicare con anticipo i nuovi orari attraverso gli organi di stampa locali.

Accoglienza

All'ingresso è stato predisposto un front office per la prima accoglienza e per fornire informazioni relative alla localizzazione e l'espletamento dei servizi. Il personale addetto accompagna gli utenti in sala di studio o negli uffici competenti. Distribuisce la carta dei servizi, il modello di reclamo e il questionario di gradimento dei servizi.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto informativo di orientamento e assistenza nonché struttura di comunicazione interna ed esterna.

L'abbattimento delle barriere architettoniche consente l'accesso agli invalidi con ridotta capacità motoria.

Fruizione

Ampiezza

Sala di Studio

Capacità ricettiva: 10 posti di consultazione, 6 prese per PC portatili, 2 punti internet.

Unità archivistiche richiedibili: 10 pezzi al giorno con presa diretta, tempo di attesa circa 5 minuti.

Nel caso alcuni fondi siano temporaneamente esclusi dalla consultazione ne verrà data immediata comunicazione.

Efficacia della mediazione

Assistenza agli utenti da parte di personale qualificato alla ricerca per tutto l'orario di apertura.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni: fondi e serie archivistiche sono dotati di strumenti analitici (inventari) e di strumenti non analitici (elenchi di consistenza e indici) elaborati dall'istituto.

E' inoltre possibile consultare la "Guida generale degli Archivi di Stato" che fornisce informazioni su tutto il patrimonio archivistico nazionale.

Tutti i mezzi di corredo sono disponibili presso la sala di studio.

Riproduzione

Regolarità e continuità del servizio

Le richieste di riproduzione, previa autorizzazione, possono essere effettuate durante le ore di apertura al pubblico.

Le riproduzioni saranno eseguite nel minor tempo possibile, compatibilmente con i carichi di lavoro del laboratorio, il termine per il rilascio delle copie è di giorni 15.

La riproduzione dei libri della biblioteca è consentita nel rispetto della normativa di tutela del Diritto d'autore.

Il costo delle fotocopie è di € 0,08 formato A4, € 0,15 formato A3, € 0,13 per riproduzioni da microfilm.

Il costo delle riproduzioni fotografiche, possibili anche utilizzando le attrezzature in dotazione all'Istituto (macchina digitale), sarà comunicato agli utenti dal personale di sala studio.

Ricerca documentaria a distanza

L'istituto assicura informazione qualificata anche per corrispondenza, previa richiesta accompagnata da copia di documento d'identità del richiedente.

Nelle risposte sarà indicato il nome del referente.

Le richieste vanno inoltrate alla direzione.

I tempi di risposta sono di 30 giorni.

Non si dispone, per il momento, di servizi in rete.

Tutela e partecipazione

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni presi con la presente carta possono avanzare reclami avvalendosi degli appositi moduli disponibili presso il front office all'ingresso e consegnarli allo stesso, può inoltre inviarli via e-mail o per posta ordinaria agli indirizzi indicati nel frontespizio della carta.

L'Istituto si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo dei reclami volto al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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

Quale forma di ristoro per eventuali disservizi patiti dall'utente, in caso di reclamo motivato, è previsto, per il pregiudizio arrecato, l'inserimento del reclamante nella lista di persone da invitare alle manifestazioni promosse dall'Archivio e/o fare omaggio di pubblicazioni edite dall'Istituto stesso o dal Ministero.

Comunicazione

La Carta dei Servizi sarà diffusa, a richiesta, dagli addetti all'accoglienza all'ingresso dell'Istituto.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento ogni 2 anni.



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

ARCHIVIO DI STATO DI ISERNIA

Cso Risorgimento, palazzo INPDAP
Tel. 0865 26992 Fax 0865 412154

MODULO DI RECLAMO

RECLAMO PRESENTATO DA:
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

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