



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Parma

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. Si registreranno anche i cambiamenti negativi causati dalla costante diminuzione delle risorse economiche disponibili e dalla mancanza di ricambio generazionale degli operatori.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Parma 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 il personale 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 Parma è organo periferico del Ministero per i beni e le attività culturali. Dipende gerarchicamente dalla Direzione Generale Archivi e dalla Direzione Regionale per i Beni culturali e paesaggistici secondo le modalità stabilite nel Regolamento di organizzazione del Ministero adottato con Decreto del Presidente della Repubblica 26 novembre 2007, numero 233.

L'Archivio di Stato è l'istituto preposto per legge alla conservazione e all'ordinamento delle carte prodotte dal Ducato di cui Parma fu la capitale sino all'unificazione nel Regno d'Italia, e per il periodo successivo dei documenti prodotti dagli uffici statali della città e della provincia, e alla valorizzazione di queste testimonianze.

Il patrimonio di documenti conservato nell'Archivio di Stato di Parma occupa circa 20 Km lineari di scaffali, per un totale di oltre 110.000 "pezzi" o più precisamente, unità archivistiche (fascicoli, volumi, rotoli, registri, mappe ecc.), 11.000 pergamene (il più antico documento conservato risale all'826) e 8.000 mappe.

Presso l'Istituto è aperta al pubblico dal lunedì al sabato una sala di studio con biblioteca, mentre ricerche vengono svolte dal personale anche per corrispondenza.

L'Istituto ha sede nel cosiddetto "Ospedale Vecchio" in Strada D'Azeglio 45, 43125 Parma.

Una breve storia dell'Archivio e dell'edificio che lo ospita sono disponibili sul sito Internet dell'Istituto.

I COMPITI E I SERVIZI

Sono presenti e disponibili per il pubblico, secondo le modalità di volta in volta aggiornate sul sito web dell'Istituto, i seguenti servizi:

- Ufficio relazioni con il pubblico
- Sala di studio con biblioteca e lettore microfilm.
- Consultazione Catasto Cessato napoleonico
- Servizio fotocopie
- Assistenza ai ricercatori
- Ricerche per uso amministrativo
- Servizio didattico
- Visite guidate
- Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica

L'Archivio di Stato è accessibile al pubblico gratuitamente, previa presentazione di una domanda annuale di accesso (è necessario un documento di identità valido). La documentazione archivistica conservata è consultabile in Sala di Studio; la biblioteca è specializzata in testi e riviste di archivistica, paleografia, diplomatica e di storia (soprattutto storia locale ed opere che utilizzano la documentazione conservata dall'Archivio). Non si effettua prestito domiciliare.

L'Archivio di Stato è raggiungibile a piedi dalla stazione ferroviaria in 15' ca., oppure mediante mezzi pubblici. Non dispone di proprio parcheggio. Nelle adiacenze sono disponibili parcheggi a pagamento.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI |
|---|---|
| ACCESSO | |
| Orario di apertura | <p>Ufficio Lunedì – Giovedì ore 8.00 – 18.30 Venerdì ore 8.00 – 14.00 Sabato ore 8.00 – 14.00</p> <p>Sala di Studio Lunedì – Giovedì ore 8.30 – 18.00 Venerdì ore 8.30 – 13.30 Sabato ore 8.15 – 13.45</p> <p>Servizio Catasto Cessato Mercoledì ore 8.30 – 13.30</p> |
| Giorni di apertura | <p>Tutti i giorni feriali. Chiusura 13 gennaio nel giorno del santo patrono S. Ilario, cui è dedicato l'oratorio posto al piano terra dell'Ospedale Vecchio. Eventuali riduzioni dell'orario di apertura nel periodo natalizio e in quello estivo verranno comunicate tempestivamente sul sito internet. Uguualmente saranno comunicate aperture straordinarie per mostre o visite guidate.</p> |
| ACCOGLIENZA | |
| Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo | Presso Centralino (0521.233185; 0521.235487 Fax 0521.228254) e presso la Sala di Studio |
| • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi | <p>http://www.beniculturali.it/ASPR/Home.html e sito pubblico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali</p> |
| Accesso facilitato per persone con disabilità. | Sala di Studio e servizi igienici accessibili direttamente; ascensore e personale disponibile per l'accompagnamento. |

| FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI |
|---|---|
| FRUIZIONE | |
| Disponibilità del materiale fruibile: • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione | L'elenco dei fondi eventualmente non disponibili viene affisso in Sala di Studio. |
| • Capacità ricettiva | Numero dei posti di consultazione: 15 |
| • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno | Buste o registri e bobine microfilm: 10 (5 al mattino e 5 dopo le 13.30) Mappe e disegni: 15 Volumi biblioteca: numero illimitato (salvo esigenze di servizio) |
| • Distribuzione | Continua, a richiesta, nei seguenti orari: Lunedì – Giovedì ore 8.30 – 16.30 Dopo le 16.30 è possibile la consultazione dei pezzi lasciati in deposito Venerdì ore 8.30 – 13 Sabato ore 8.15 – 13.15 |
| • Servizio di prenotazione | <ul style="list-style-type: none"> • Per consultare pezzi nuovi dopo le 16.30, è possibile prenotarli anche telefonicamente (tel. 0521-233185 o 235487). • Poiché le mappe, per motivi di spazio, possono essere consultate da un solo studioso per volta, è consigliabile prenotare. • Lo stesso dicasi per la consultazione dei microfilm, in quanto l'Archivio dispone solo di un lettore-riproduttore regolabile a scorrimento automatico e di un lettore a scorrimento manuale (solo per bobine 35 mm.) |
| • Attesa per la distribuzione | 30 minuti massimo, usualmente 10 minuti |
| Efficacia della mediazione | |
| Assistenza di personale qualificato alla ricerca | Assistenza continuativa |
| Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate | Su richiesta |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca | Elenco completo e ragionato degli strumenti di corredo si trova in <u>Synopsis ad invenienda</u> , a cura di A.Barazzoni e P.Feliciati, Parma 1992, con relativi aggiornamenti, disponibile presso la Sala di Studio. Per la biblioteca disponibile schedario cartaceo e collegamento a Sebina OpenLibray OPAC |

| FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI |
|--|--|
| Accesso in rete in sede | Postazione internet disponibile presso la Sala di Studio, con accesso limitato |
| RIPRODUZIONE | |
| Orario delle richieste | Stesso orario della Distribuzione |
| Orario del ritiro e della cassa | Immediato, compatibilmente con la presenza di altre richieste. Solo per lavori di grande entità si richiede di norma una attesa non superiore a una settimana. Il pagamento avviene in contanti direttamente presso l'Archivio. |
| Disponibilità degli strumenti: | |
| • Possibilità di effettuare: | Le richieste di pubblicazione vanno presentate in bollo e sono soggette alle disposizioni del D.M. 8.4.2004 e della circolare D.G.A. 21/2005 |
| <i>fotocopie</i> | Prevista per varie tipologie documentarie eccettuati: volumi rilegati, disegni, pergamene e documenti deteriorati (costo: A4 euro 0,08 – A3 euro 0,15) |
| <i>Fotocopie da microfilm</i> | Vengono effettuate personalmente dallo studioso mediante apposito lettore-riproduttore (costo: A4 euro 0,13 – A3 euro 0,26) |
| <i>Copie digitali</i> | Vengono rilasciate nei tempi concordati col responsabile del servizio (costi come da circolare D.G.A. 21/2005) |
| <i>Fotografie</i> | Effettuabili con mezzi propri dall'utenza previa autorizzazione. (v. circolare D.G.A. 21/2005) |
| RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA | FAX: 0521-228254 e-mail: as-pr@beniculturali.it |
| Informazione qualificata | Fornita dai funzionari dell'Istituto |
| Strumenti di ricerca fruibili a distanza | Guida Generale degli Archivi di Stato, sul sito www.archivi.beniculturali.it Sintetico elenco dei fondi archivistici, sul sito Per biblioteca collegarsi con Sebina OpenLibrary OPAC |
| Efficacia della mediazione | |
| Indicazione dei referenti | Il Direttore, Ufficio relazioni con il pubblico |
| Tempi di risposta | A seconda della complessità della pratica tempo massimo 30 giorni. |

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 utilizzando i moduli disponibili all'ingresso della Sala di Studio e consegnandoli al personale incaricato.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro consistenti in un più ampio accesso ai servizi dell'Istituto e/o nell'inserimento in una lista di persone da invitare in occasione di manifestazioni organizzate dall'Istituto e/o nell'omaggio di pubblicazioni dello stesso.

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

Ogni comunicazione dovrà contenere le generalità complete ed un recapito dell'interessato; si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/6/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa presso la Sala di Studio e sul sito Internet dell'Istituto.

Dati personali

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Istituto è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali ed avviene nel rispetto delle norme vigenti.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni ed ogni qualvolta si renda necessario, anche in funzione delle risorse umane ed economiche disponibili.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Parma

Indirizzo via D'Azeglio 45
Tel. 0521-233185 Fax 0521

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.