



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di UDINE

# Carta della qualità dei servizi

2008

## 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 Udine 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 adopera 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.

## STORIA ISTITUZIONALE DELL'ARCHIVIO DI STATO DI UDINE

L'Archivio di Stato di Udine è un organo periferico del Ministero per i beni e le attività culturali. È stato istituito come Sezione di Archivio con decreto 28 febbraio 1941, in applicazione della legge 22 dicembre 1939, n. 2006. A seguito dell'emanazione del DPR 30 settembre 1963, n. 1409 è poi divenuto Archivio di Stato.

Nel 1955 è stato aperto nella sede attuale, che all'epoca era stata appositamente costruita secondo le più moderne tecniche per la conservazione e la fruizione della documentazione archivistica.

Qui sono stati concentrati gli archivi di competenza, già conservati da organismi diversi, e a questi si sono poi aggiunti nel 1959 numerosi fondi archivisti, sia pubblici che privati, trasferiti dalla Biblioteca Civica di Udine.

## **MISSIONE E COMPITI ISTITUZIONALI**

L'Archivio di Stato di Udine conserva la documentazione prodotta dalle amministrazioni periferiche preunitarie e dagli uffici statali postunitari del territorio della Provincia di Udine.

Conserva inoltre archivi familiari, di istituti privati o di enti pubblici, acquisiti a titolo di deposito, donazione o acquisto.

Svolge servizio al pubblico per la fruizione del patrimonio conservato e assume iniziative per la sua promozione e valorizzazione.

Svolge la sorveglianza sulla conservazione degli archivi degli uffici statali della provincia ai fini del loro versamento.

## **OBIETTIVI SPECIFICI**

- Accrescimento del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti.
- Promozione della conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruibilità.
- Produzione di banche dati e di altri prodotti informatici per migliorare l'informazione all'utenza, sia in loco che a distanza.
- Collaborazione con enti e istituti di cultura, Università e organismi scolastici per iniziative finalizzate alla conoscenza, alla tutela e alla valorizzazione del patrimonio storico-archivistico.

## **SERVIZI RESI AL PUBBLICO**

### **Sala di studio e sala di lettura**

E' il locale in cui i documenti archivistici possono essere consultati liberamente per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono esclusi dalla consultazione o consultabili con procedura particolare i documenti che rientrano nelle tipologie indicate dal D.Lgs. 30/6/2003, n. 196 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".

### **Biblioteca**

Gli studiosi hanno la possibilità di consultare i testi della biblioteca interna. Non è previsto il prestito esterno.

### **Servizio di fotocoproduzione**

Gli utenti possono richiedere a pagamento fotocopie o stampe da ripresa con scanner dei documenti archivistici, con esclusione dei registri di grande formato (Ruoli matricolari, Liste di leva, Registri catastali) o di altre tipologie indicate nell'apposito Regolamento interno.

E' possibile chiedere il rilascio di copie autentiche per motivi giuridico-amministrativi.

### **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.

### **Sezione didattica**

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

L'Archivio di Stato collabora con l'Università per tirocini universitari.

### **Servizio informatico**

Il servizio informatico cura l'aggiornamento delle pagine web, delle banche dati, l'informatizzazione degli inventari e assicura l'accesso alle serie archivistiche digitalizzate.

### **Attività promozionali**

L'Archivio di Stato assume iniziative e collabora con altri enti per la realizzazione di convegni, mostre, pubblicazioni e incontri per valorizzare il patrimonio documentario conservato.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

### **Accesso**

Orario di apertura dell'istituto:

lunedì, mercoledì e venerdì:	ore	8.00 - 14.00
martedì e giovedì:	ore	8.00 - 17.00
sabato:	ore	8.00 - 13.00

L'Archivio rimane chiuso nei giorni festivi, compreso il 12 luglio, festa del santo patrono.

### **Accoglienza**

Gli utenti vengono accolti dal personale addetto, che li accompagna in sala studio, nella sala di lettura o li mette in contatto con i funzionari responsabili.

Sulle pagine web dell'istituto sono presenti informazioni sulle modalità di accesso alla sala studio ([www.archivi.beniculturali.it/ASUD/](http://www.archivi.beniculturali.it/ASUD/))

E' presente segnaletica interna e ingresso facilitato per utenti con ridotta capacità motoria.

### **Fruizione**

Tutti i fondi sono liberamente consultabili, ad eccezione di quelli riservati, per i quali occorre apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno.

Le serie archivistiche sottratte alla consultazione perché in corso di restauro o di riordinamento sono segnalate in apposito elenco presente in sala studio.

Le unità archivistiche non consultabili per il cattivo stato di conservazione sono indicate nei relativi inventari.

La sala di studio dell'Archivio di Stato di Udine ha una capacità ricettiva di otto posti (tre postazioni sono dotate di prese elettriche per PC portatili); altri tre posti sono disponibili nella sala di consultazione della cartografia.

Si possono richiedere cinque pezzi al giorno.

La distribuzione avviene tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Tempo di attesa: 15 minuti.

E' prevista la prenotazione del materiale archivistico per la consultazione pomeridiana e nelle giornate prefestive (tel. 0432-477245; e-mail: [as-ud@beniculturali.it](mailto:as-ud@beniculturali.it)).

### **Efficacia della mediazione**

Durante tutto l'orario di apertura è possibile usufruire dell'assistenza di personale qualificato per la ricerca.

I fondi archivistici sono dotati di inventari, elenchi o schede descrittive.

Gli utenti possono avvalersi anche della voce "Archivio di Stato di Udine" della "Guida generale degli Archivi di Stato" e della banca dati disponibile su internet: [www.archivi-sias.it](http://www.archivi-sias.it).

Nella sala inventari sono presenti due postazioni per l'accesso ai servizi informatizzati di sala studio e dei siti internet ministeriali.

## **Riproduzione**

E' possibile richiedere a pagamento fotocopie di documenti e stampe di riproduzioni effettuate tramite scanner. La richiesta, il pagamento e il ritiro delle copie possono essere effettuati da lunedì a venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

Per quantitativi fino a 20 copie il rilascio avviene in giornata, per quantitativi superiori entro 15 giorni dalla richiesta.

Il rilascio di copie autentiche avviene negli stessi orari delle copie normali.

E' possibile, dietro autorizzazione, fotografare a pagamento i documenti con apparecchiature proprie, anche digitali.

## **Ricerca documentaria a distanza**

E' assicurata informazione qualificata a distanza per ricerche storiche o amministrative, oltre che un servizio di ricerca anagrafica su *Liste di leva*.

Tempo di attesa: 30 giorni.

Nelle lettere di risposta è fornito il nome del referente.

Sono disponibili in rete le banche dati dei fondi archivistici ([www.archivi-sias.it](http://www.archivi-sias.it)) e delle pubblicazioni contenenti citazioni di documenti dell'istituto ([www.bibliowin.it/asud/](http://www.bibliowin.it/asud/)).

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **Reclami, proposte, suggerimenti**

In caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi gli utenti possono avanzare reclami utilizzando i moduli disponibili nella sala inventari, da consegnare alla segreteria interna, oppure tramite e-mail ([as-ud@beniculturali.it](mailto:as-ud@beniculturali.it)).

L'istituto si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo dei reclami e a rispondere entro 30 giorni, oltre che ad offrire in omaggio una pubblicazione per l'eventuale disservizio subito.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi al pubblico.

## **DIFFUSIONE, REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta dei Servizi sarà diffusa nella sala di accesso e sul sito internet.

E' soggetta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

Udine, gennaio 2008

Direttore: Roberta Corbellini  
e-mail: [roberta.corbellini@beniculturali.it](mailto:roberta.corbellini@beniculturali.it)

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Udine

Via Urbanis, 1 – 33100 UDINE

Tel. 0432 477245 - Fax 0432 546283 - e-mail: [as-ud@beniculturali.it](mailto:as-ud@beniculturali.it)

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

**Archivio di Stato di.....**

Indirizzo.....  
Tel. .... Fax .....

**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**