

MiBAC



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA'  
CULTURALI

Sezione di Archivio di Stato  
di Varallo

# Carta della qualità dei servizi

2008-2009

## 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 d'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 la Sezione di'Archivio di Stato di Varallo s'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

La Sezione di Archivio di Stato di Varallo è stata istituita con decreto ministeriale 27 dicembre 1973 come sezione distaccata dell'Archivio di Stato di Vercelli. Ha sede nel complesso dell'ex Manifattura Rotondi, in via M. T. Rossi, 9 a Varallo.

Conserva la documentazione riguardante la Valsesia, che ha una consistenza di circa 25000 faldoni e registri, 1011 pergamene e 2767 tipi e disegni. In essa sono confluiti gli archivi storici della maggior parte dei comuni e degli enti valesiani, nonché gli archivi formati dall'attività dei vari uffici statali presenti sul territorio, a partire dal secolo XVIII. Inoltre, conserva l'archivio notarile valesiano, archivi privati, come quello della Famiglia d'Adda Salvaterra, e archivi industriali.

La Biblioteca, disponibile per la consultazione in loco, è costituita prevalentemente da opere di carattere storico e ha una consistenza di circa 5000 volumi e periodici.

### LA SEDE

La Sezione ha iniziato ufficialmente la sua attività nel 1978 con sede a Palazzo Racchetti, di proprietà del comune di Varallo. Nel 1990, a causa dell'inizio dei lavori di ristrutturazione del palazzo, per essere adibito a sede della Biblioteca Civica, l'Archivio è stato trasferito nell'ex Convitto delle Operaie della Manifattura Rotondi. Il complesso delle Manifatture Rotondi, ubicato all'estremo nord di Varallo, nei pressi della confluenza del torrente Mastallone nel fiume Sesia, comprende tre strutture edilizie derivate dall'insediamento industriale per la lavorazione del cotone impiantato nel 1876 dall'Ing. Eugenio Bauer e Soci, su interessamento dell'Ing. Giulio Axerio. La conduzione dello stabilimento, ricostruito dalla Manifattura di Cuornè nel 1888 dopo che un incendio (1880) lo aveva distrutto, venne rilevata nel 1902 dalla ditta dei Fratelli Rotondi di Novara.

Nel 2005, con un'operazione finanziata con i proventi del gioco del lotto, è iniziata la ristrutturazione di uno dei tre edifici, l'ex convitto, divenuto nel frattempo di proprietà demaniale. I lavori sono tuttora in corso e l'Archivio, dal marzo 2006, ha traslocato nella palazzina attigua al convitto, un tempo adibita ad asilo.

## I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato rende consultabile la documentazione a chiunque ne faccia richiesta e necessiti di consultare gli archivi sia per motivi di ricerca storica sia per motivi di carattere amministrativo. Esso è accessibile gratuitamente al pubblico, previa presentazione di un documento d'identità valido e la compilazione di una domanda annuale di ammissione alla sala di studio. La domanda deve indicare il tema specifico della ricerca. L'utente, a qualsiasi titolo, deve prendere visione del Regolamento della sala di studio. In sala di studio sono disponibili gli strumenti di corredo (elenchi, indici, inventari) e una piccola biblioteca a scaffale aperto. Il personale assiste il pubblico nella compilazione della modulistica prevista e fornisce le riproduzioni (fotoriproduzioni) richieste.

### Servizi attivi

Sala di studio

Servizio di fotoriproduzione

Biblioteca

Assistenza ai ricercatori

Introduzione alle ricerche storiche

Ricerche per uso amministrativo

## III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>ACCESSO</b>	
Orario di apertura	<u>Lunedì-venerdì</u> : 8,00-16,00
Giorni di apertura	I giorni di chiusura sono limitati alle festività civili e religiose, e alla festa del Santo patrono, che cade il lunedì dopo Pentecoste.  Eventuali sporadiche chiusure determinate da eventi imprevedibili saranno comunicate agli utenti con la massima tempestività.
<b>ACCOGLIENZA</b>	

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	Sala di studio
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<a href="http://archivi.beniculturali.it/SASVARAL/">http://archivi.beniculturali.it/SASVARAL/</a>
• presenza di segnaletica	Esistenza di segnaletica essenziale
<b>FRUIZIONE</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	
• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	L'elenco dei fondi temporaneamente non disponibili viene comunicato in Sala di studio.
• Capacità ricettiva	Sono disponibili 12 posti di consultazione e 3 prese elettriche per p.c. portatili
• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Senza limite, la richiesta è condizionata unicamente dall'afflusso di utenti in sala di studio.
• Prese al giorno	Tutte le prese richieste dall'utenza, senza restrizione di orario.
Attesa nel caso di presa continua	Non superiore ai 10 minuti
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca:	Assistenza continuativa durante l'orario di apertura.
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:	Su richiesta
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	95 % rispetto ai fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	5 % rispetto ai fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Alcuni fondi sono dotati di basi di dati e inventari consultabili <i>on line</i> in formato pdf: ad es. fondo notarile (sec. XVI-XIX), Famiglia d'Adda.
Accesso in rete in sede:	Accesso tramite mediazione del funzionario e limitatamente ai siti di interesse storico-documentario e bibliografico.
<b>RIPRODUZIONE</b>	
Orario delle richieste	lunedì-venerdì : 8,00-16,00

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
Orario del ritiro	Lunedì-venerdì : 8,00-16,00  Il ritiro avviene in giornata fino a 150 copie. Per un numero superiore di copie la consegna avviene al massimo entro tre giorni.
Orario della cassa	lunedì-venerdì : 8,00-16,00  Il pagamento si effettua in contanti direttamente presso l'Istituto.
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare:	
➤ fotocopie	E' possibile per tutti i tipi di documenti di formato non superiore a A3. Registri e volumi di pregio sono esclusi, eccetto deroghe del funzionario.
➤ Fotografie	Sono effettuabili dall'utente con propri mezzi e previa autorizzazione, durante l'orario di apertura della Sala di studio.
• Prenotazioni a distanza	Possibile via fax: 0163.560380 oppure via e-mail: <a href="mailto:asvarallo@beniculturali.it">asvarallo@beniculturali.it</a>
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>Fotocopie in bianco e nero. La qualità può variare a seconda della leggibilità dell'originale.</i>
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	<b>Fax: 0163.560380</b> <b>e-mail: <a href="mailto:asvarallo@beniculturali.it">asvarallo@beniculturali.it</a></b>
Informazione qualificata	Introduzioni alle ricerche fornite via mail su richiesta.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Sito internet: <a href="http://archivi.beniculturali.it/SASVARAL">http://archivi.beniculturali.it/SASVARAL</a> SIAS (Sistema informativo degli Archivi di Stato)
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Maria Grazia Cagna; Bruna Crivelli
Tempi di risposta	Massimo 3 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:

- utilizzare i moduli disponibili all'ingresso della sala di studio e consegnarli al personale incaricato;
- inviare una e-mail all'indirizzo: [asvc.direzione@archivi.beniculturali.it](mailto:asvc.direzione@archivi.beniculturali.it)

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

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

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**  
**Sezione di Archivio di Stato di Varallo**  
via M. T. Rossi, 9  
tel. 0163. 51234 - fax 0163. 560380

## 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**