



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
ARCHIVIO DI STATO DELLA SPEZIA

Carta della qualità dei servizi

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 del Turismo 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 della Spezia 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 di Stato 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 di Stato 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'Archivio di Stato 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 di Stato 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 della Spezia è un istituto periferico del Ministero dei beni, delle attività culturali e del turismo – Direzione Generale per gli Archivi.

direttore : dott. Biagio Ramezzano

sede : via Galvani 21 - località Valdellora – La Spezia

tel. 0187/506360 - Fax 0187/563592

E-mail: as-sp@beniculturali.it

Posta elettronica certificata : mbac-as-sp@mailcert.beniculturali.it

Nato nel 1956 come Sezione dipendente da Genova, divenuto poi Archivio di Stato nel 1963, è l'Istituto deputato per legge alla conservazione, all'ordinamento e alla valorizzazione della documentazione versata dagli Uffici Statali presenti nel territorio provinciale. L'Archivio di Stato conserva inoltre documentazione prodotta dalle Magistrature precedenti all'Unità d'Italia, dagli uffici dell'amministrazione periferica del Regno d'Italia e accoglie complessi documentari di enti pubblici e personalità.

La documentazione, dalle testimonianze più antiche, ovvero, le *tabulae* della *Pace di Dante* del 1306, ai fondi prodotti nel corso del XX secolo, si compone di circa 12.000 pezzi tra buste, libri, registri, periodici, pergamene, filze, mappe, lucidi, microfilm, che occupano circa 2000 metri lineari di scaffalatura.

obiettivi specifici

- conservare la documentazione ai fini di una migliore fruibilità dei documenti e facilitare l'accesso a un sempre maggior numero di utenti, anche attraverso modalità divulgative appropriate per tipologie diverse di pubblico
- potenziare la collaborazione e il dialogo con Enti, Istituzioni e Associazioni e rappresentare un efficace punto di riferimento per la memoria della città e del territorio spezzino-lunigianese
- promuovere la collaborazione con gli Istituti Scolastici e con le Università, anche attraverso progetti, convenzioni, tirocini e laboratori.
- valorizzare il proprio patrimonio documentario attraverso mostre, convegni, seminari e partecipazioni e manifestazioni culturali di altri Enti.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato della Spezia offre i seguenti servizi:

assistenza qualificata per le ricerche in sala di studio

assistenza per ricerche amministrative, anche catastali

ricerche per corrispondenza

servizio di fotoriproduzione, relativamente a fotocopie e scansioni

consultazione materiale bibliografico

orientamento per la consultazione delle risorse on-line di siti e portali dell'amministrazione archivistica dello Stato.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

orario sala di studio:

lunedì, mercoledì e venerdì 08: 00 – 14: 00

martedì e giovedì 08: 00 – 17: 00

giorni di apertura : dal lunedì al venerdì

chiusura ordinaria : sabato, domenica, festività civili e religiose da calendario e inoltre il 19 marzo – festa del santo patrono della Spezia.

Le chiusure straordinarie saranno comunicate con largo anticipo.

informazione e orientamento

Il personale accoglie l'Utente al suo ingresso nell' Archivio di Stato e fornisce un primo orientamento in base alle sue esigenze. Il personale resta costantemente a disposizione dell'Utente durante la sua permanenza all'interno dell' Istituto.

Chi lo desidera può mettersi in contatto per telefono 0187/506360, fax 0187/ 563592 o scrivendo all'indirizzo di la posta elettronica as-sp@beniculturali.it

informazioni on-line sui servizi dell' Archivio di Stato sono reperibili all'indirizzo www.archiviodistatodilaspezia.it

Materiale informativo gratuito è disponibile presso la sala di studio e in occasione di eventi e manifestazioni culturali esterne.

Nei locali della sede è presente segnaletica orientativa per l'Utenza.

I locali dell' Archivio di Stato si trovano tutti al piano terra d'un complesso condominiale, l'ingresso si affaccia innanzi a un parcheggio privato, ma aperto su strada pubblica, il che rende facilmente accessibile l'accesso anche a persone con limitata capacità deambulatoria, che eventualmente raggiungano l'Archivio di Stato con auto propria.

FRUIZIONE

disponibilità del materiale fruibile

Sono consultabili tutti i fondi inventariati, con le riserve di legge in materia di consultabilità – artt. 122 – 126 del decreto legislativo n. 42 del 22 gennaio 2004 e s.m.i.

I fondi non inventariati sono accessibili esclusivamente attraverso mediazione del personale di sala studio; la mancanza di strumenti quali inventari, elenchi, registri etc. può influenzare la tempistica e l'esito delle ricerche .

Il materiale può altresì essere escluso dalla consultazione e/o dalla fotocopiazione qualora sia in precario stato di conservazione.

capacità ricettiva

La sala di studio accoglie dieci postazioni di consultazione, una delle quali dotata di computer che consente l'accesso agli strumenti di ricerca realizzati su supporto digitale e a siti e portali che fanno capo Direzione Generale per gli Archivi.

Due postazioni di consultazione sono dotate di prese per l'utilizzo di pc portatili .

unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno

Le prese del materiale archivistico possono essere fatte il martedì e il giovedì , entro le ore 16:15, mentre il lunedì, il mercoledì e il venerdì entro le ore 13:15, fino ad un massimo di dieci unità nei giorni di orario prolungato.

È stimabile al massimo un'attesa di 15 minuti.

Eventualmente le unità archivistiche possono essere prenotate per telefono o per posta elettronica.

assistenza di personale qualificato alla ricerca

L'attività di ricerca è coadiuvata da personale qualificato durante l'orario di apertura della sala di studio.

assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate.

Su richiesta l'Istituto s'impegna a fornire supporto, nello stesso orario di sala di studio.

disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni.

Inventari analitici a stampa e su supporto elettronico sono inoltre disponibili inventari sintetici, elenchi, registri, guide settoriali e la Guida Generale degli Archivi di Stato.

L'accesso agli strumenti di ricerca realizzati su supporto digitale è consentito con l'assistenza del personale di sala di studio.

RIPRODUZIONE

orario delle richieste – orario del ritiro

Le operazioni relative alla fotocopiazione, richieste – ritiro - pagamento, si effettuano nell'orario di sala di studio.

disponibilità degli strumenti

Fotocopie e scansioni : istanza anticipata, pagamento alla consegna, attesa massimo 36 ore, salvo situazioni contingenti. Eventuale prenotazione a distanza da concordare attraverso telefono o posta elettronica.

Fotografie: solo con mezzi propri.

Le tariffe per la riproduzione dei documenti sono stabilite dalla circolare n. 21 del 17 giugno 2005 della Direzione generale per gli Archivi.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Informazione qualificata – risposta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Gli Utenti che riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare avvalendosi del modulo allegato, consegnandolo al personale incaricato oppure inviando una nota via e-mail al seguente indirizzo: as-sp@beniculturali.it

L'Archivio di Stato della Spezia effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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 e sul sito Internet dell'Istituto.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico almeno ogni 2 anni.

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

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato della Spezia

via L. Galvani n. 21

Tel. 0187/506360 Fax 0187 /563592

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

