



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI
E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Verbania

Carta della qualità dei servizi

Aggiornata Aprile 2017

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.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Verbania 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 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

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA



L'Archivio di Stato di Verbania, ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, fu istituito con D.M. 27 marzo 1972 come Sezione dell'Archivio di Stato di Novara per la conservazione della documentazione prodotta da uffici statali presenti nel territorio dell'Alto Novarese.

Dopo l'istituzione della Provincia del Verbano-Cusio-Ossola, divenne autonomo con D.M. 24.05.1997.

L'Archivio ha sede in Verbania, via Cadorna 37; tel.: 0323 501403; e-mail: as-vb@beniculturali.it, sito web

<http://www.archiviodistatoverbania.beniculturali.it/>

La sede è in un edificio della seconda metà del Settecento, dotato di ampio porticato, con volta a vela e otto colonne in granito, corrente intorno ad un giardino.

Fu costruito dal 1786 per ospitare le scuole e dopo la restaurazione vi fu istituito il ginnasio; intorno al 1860 furono individuati altri edifici per l'uso scolastico e il palazzo fu elevato del terzo piano e ristrutturato per ospitare il Tribunale, la Pretura e, per breve periodo, la Corte d'assise.

Nel 1970, dopo il trasferimento nella nuova sede degli uffici giudiziari, l'edificio fu sottoposto a nuovi interventi di ristrutturazione per adeguarlo ad ospitare la Sezione di Archivio di Stato che divenne operativa nel 1976.

Attualmente la sede dispone di nove sale di depositi disposte su tre piani, di cinque locali uso uffici, di sala di studio e di un'ampia sala per esposizioni e conferenze.

I compiti dell'Istituto consistono essenzialmente nelle attività di tutela, di conservazione e di valorizzazione della documentazione esercitate mediante:

- la sorveglianza sugli archivi in formazione, correnti e di deposito degli organi dello Stato;
- l'acquisizione, sotto forma di versamento, deposito o di donazione, di documentazione di interesse storico di uffici statali, di enti pubblici e di privati;
- il riordinamento degli archivi e la elaborazione dei relativi strumenti di ricerca (inventari, indici, elenchi di consistenza, banche dati);
- il restauro dei documenti e la manutenzione e l'adeguamento funzionale della sede;
- le iniziative didattiche rivolte agli istituti scolastici e quelle promozionali volte a favorire la valorizzazione dei documenti, anche in collaborazione con altre istituzioni culturali.

L'Archivio di Stato di Verbania offre i seguenti servizi:

accesso gratuito agli utenti in sala di studio per lo svolgimento di ricerche storiche e amministrative con il supporto di consulenze tecnico-scientifiche fornite dal personale dell'Istituto. Per consultare la documentazione è necessaria la prenotazione, la prenotazione del lunedì si effettua entro le ore 12 del venerdì precedente (vedi regolamento Sala studio allegato).

La consultazione della documentazione amministrativa degli archivi avverrà il lunedì-mercoledì-venerdì previa prenotazione via mail (as-vb@beniculturali.it) con preavviso di 24 ore. La prenotazione del lunedì si effettua entro le ore 12 del venerdì precedente:

Ufficio delle imposte (registri catastali, mappe)

Ufficio della Conservazione delle Ipoteche (Titoli e Note di trascrizione)

Ufficio del Registro (Successioni e Atti pubblici/privati)

Parte amministrativa dei Fondi comunali (Licenze edilizie e Concessioni cimiteriali)

- riproduzione a pagamento di documenti mediante copie cartacee e digitali (allegati 1-2);
- svolgimento di ricerche poco complesse per corrispondenza, per scopi amministrativi e di studio, richieste tramite lettera o e-mail;

- visite didattiche su prenotazione, finalizzate a presentare la documentazione come fonte storica, brevi percorsi guidati per avvicinare gli studenti alla ricerca archivistica;
- stage estivi a studenti delle scuole superiori secondo le modalità previste dai progetti “alternanza scuola –lavoro”

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA’

FATTORE/INDICATORE DI QUALITA’	IMPEGNI DELL’ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì-Martedì-Giovedì-Venerdì: 8.00 - 14.00. Mercoledì: 8.00 - 15.30. Mese di agosto chiuso. Gli orari possono variare a seconda delle stagioni e delle necessità. Ogni variazione è segnalata sul sito.
Giorni di chiusura	Feste civili e religiose riconosciute dalla Repubblica Italiana: 1 Gennaio / 6 Gennaio/ Lunedì di Pasqua / 25 Aprile / 1 Maggio / 2 Giugno / 15 Agosto / 8 maggio in ricorrenza del Santo Patrono / 1 Novembre / 8 Dicembre / 25-26 Dicembre Di ogni chiusura, riduzione o limitazione dei servizi è dato tempestivo avviso agli utenti con affissione di cartelli in sede e comunicazioni sul sito internet.
Accoglienza	
Informazione e orientamento:	
• Esistenza di un punto informativo	All’ingresso degli uffici (primo piano senza ascensore) è predisposto il punto di accoglienza per fornire all’utente tutte le informazioni utili.
• Presenza di segnaletica	Cartelli di orientamento all’inizio delle scale e sulla porta di accesso agli uffici.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	
• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Viene fornita dagli addetti sia nel punto informativo che in sala di studio.
• Capacità ricettiva	Disponibili n. 15 posti di consultazione e n. 3 prese elettriche per p.c. portatili.

<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	Fino a un massimo di 3 unità archivistiche a richiesta a persona, per un totale di 12 pezzi al giorno.
<ul style="list-style-type: none"> • Prese al giorno 	Prenotazione obbligatoria con anticipo di 24 ore
<ul style="list-style-type: none"> • Attesa nel caso di presa continua 	
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Durante l'orario di apertura della sala di studio è disponibile almeno un addetto all'assistenza dell'utente.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici 	Oltre alla "Guida Generale degli Archivi di Stato" e alla pubblicazione "Un Archivio di Stato per l'Alto Novarese" (1990) sono disponibili inventari analitici a stampa e su supporto informatico nella misura dell'85% rispetto ai fondi conservati.
FATTORE/INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici 	Sono disponibili elenchi di consistenza nella misura del 15% rispetto ai fondi conservati.
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistici dotati di banche dati 	Sia nel punto informativo che in sala di studio gli addetti possono suggerire la consultazione di banche dati tramite la mediazione di un archivista.
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Prenotazione obbligatoria con 24 ore di anticipo, le richieste per il lunedì devono pervenire entro il venerdì precedente alle ore 12. L'amministrazione, però, si riserva tempi diversi a seconda delle ricerche da evadere e delle esigenze di servizio.
Orario del ritiro	Dalle ore 9,00 alle ore 13,00. L'amministrazione, però, si riserva tempi diversi a seconda delle ricerche da evadere e delle esigenze di servizio.
Orario della cassa	Come sopra (pagamento in contanti con rilascio di ricevuta); pagamento tramite bonifico bancario. Sul sito è consultabile il tariffario per le diverse tipologie di riproduzioni.
Ampiezza	
Disponibilità degli strumenti:	
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di effettuare: 	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fotocopie 	Servizio eseguito dal personale su domanda, previa autorizzazione. Le richieste di fotocopie possono pervenire anche tramite mail o lettera purché sia esattamente indicato il documento da riprodurre. Le copie sono inviate al richiedente previo pagamento degli importi dovuti per la riproduzione e le spese di spedizione.

➤ Fotografie	Servizio eseguito dal personale su domanda, previa autorizzazione; consegna del lavoro entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta. Con mezzi dell'utente previa autorizzazione e pagamento dei diritti. Viene chiesta la consegna del negativo o di una copia delle immagini digitali. Le copie sono inviate al richiedente previo pagamento degli importi dovuti per la riproduzione.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Risposta dell'archivista a mezzo posta elettronica o lettera previa ricognizione dei fondi, per ricerche di dati facilmente individuabili o informazioni generali per l'avvio della ricerca in sede. Non si eseguono ricerche complesse.
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	as-vb@beniculturali.it
Tempi di risposta	Entro 30 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 presso il punto di accoglienza e consegnarli al personale addetto
- inviare una e.mail all'indirizzo as-vb@beniculturali.it o una mail al numero 0323.501403, specificando nell'oggetto "Reclamo di servizio"

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni, ad attivarsi per rimuovere eventuali cause di insoddisfazione e ad attivare forme di ristoro per il pregiudizio arrecato che consisteranno in un atteggiamento di maggior attenzione nei confronti del presentatore del reclamo e nell'omaggio di pubblicazioni disponibili.

Gli utenti possono inoltre, con le stesse modalità, 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 è messa a disposizione presso il punto informativo all'ingresso degli uffici e diffusa tramite il sito internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico nonché ogni qual volta dovessero intervenire variazioni rilevanti sulla struttura e sui servizi.



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

ARCHIVIO DI STATO DI VERBANIA

Via Cadorna, 37 - 28922 Verbania - Tel. +39.0323.501403

mail as-vb@beniculturali.it

pec mbac-as-vb@mailcert.beniculturali.it

sito web www.asverbania.beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(compilare in stampatello)
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A _____ **PROV.** _____ **IL** _____

RESIDENTE A _____ **PROV.** _____

VIA _____ **CAP.** _____

TELEFONO _____ **MAIL** _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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 presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

AL PRESENTE RECLAMO VERRA' DATA RISPOSTA ENTRO 30 GIORNI