



**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA'
CULTURALI e del TURISMO**

Archivio di Stato di Gorizia

Carta della qualità dei servizi

2016

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 della qualità 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'istituto si ispira a “principi fondamentali”.

trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo istituto si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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'istituto 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'istituto 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

Natura giuridico-istituzionale:

L'Archivio di Stato di Gorizia è un Istituto periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – Direzione generale per gli Archivi.

Sede

Via dell'Ospitale, n. 2 – 34170 Gorizia
Tel. 0481 –532105-535176
e-mail: as-go@beniculturali.it
Sito web: www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it
Direttore: Emanuela Zollia

Orari

Lunedì: 8.00 – 16.30
Martedì: 8.00 – 14.00
Mercoledì: 8.00 – 16.30
Giovedì: 8.00 – 14.00
Venerdì: 8.00 – 14.00

Storia

L'Archivio di Stato di Gorizia, istituito con D.M. 26 giugno 1964, occupa dal 1968 l'attuale sede, appositamente costruita.

L'intera provincia, ed in particolare la città di Gorizia, fu investita direttamente dalla prima guerra mondiale, la quale causò danni enormi anche al materiale d'archivio, danni che furono notevolmente aggravati dal conflitto 1940-45 e dalle diverse occupazioni alle quali fu soggetta la città. Perciò, oltre a lamentare gravissime dispersioni, il materiale finora rinvenuto è stato per lo più trovato in pessime condizioni, di disordine e di deperimento; notevoli le lacune di molte serie e diversi atti rimarranno difficilmente consultabili.

Documentazione riguardante i territori dell'attuale provincia si trova nell'Archivio di Stato di Trieste e nell'Archivio di Stato di Udine. Altri fondi sul goriziano si trovano in vari Istituti culturali della città.

L'Archivio di Stato di Gorizia conserva le carte delle magistrature precedenti l'annessione all'Italia, e le carte degli uffici periferici dello Stato italiano.

Incrementa il suo patrimonio documentario con i versamenti che gli uffici giudiziari ed amministrativi dello Stato sono tenuti ad effettuare di tutte le carte non più occorrenti alle necessità ordinarie del servizio, e relative a pratiche esaurite da oltre quarant'anni.

Vengono inoltre conservati nell'Archivio di Stato di Gorizia gli atti notarili, trascorsi cento anni dalla cessazione dell'attività del notaio rogante, gli archivi degli enti pubblici soppressi, gli archivi e i documenti acquisiti dallo Stato a titolo privato, mediante compravendita o donazione.

La missione

Nell'Archivio di Stato si svolgono attività afferenti alla tutela, gestione, valorizzazione e promozione dei beni culturali conservati nell'istituto, attraverso interventi diretti a garantire alla collettività una fruizione ampia ed effettiva del valore culturale custodito nell'Archivio. Tali interventi si concretizzano nell'acquisizione, nell'ordinamento e nella conservazione del materiale documentario, anche mediante l'elaborazione di prodotti multimediali.

L'Istituto collabora con enti, università, istituzioni e associazioni culturali per convegni ed esposizioni svolgendo attività di promozione culturale.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura della Sala di Studio	8.00 - 16.30 lunedì, mercoledì 8.00 - 14.00 martedì, giovedì, venerdì
Chiusura ordinaria dell'Istituto	sabato, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (Santi Ilario e Taziano) 16 marzo
Accoglienza	
Sito web	www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it
Informazione e orientamento	
- esistenza di un punto informativo	centralino e sala di Studio, al pianterreno
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> • opuscoli informativi sull'Archivio di Stato di Gorizia • locandine mensili con calendario e notizie specifiche degli eventi culturali e delle mostre, organizzati da altri istituti culturali
- presenza di segnaletica interna	indicazione degli uffici e delle vie di fuga, segnaletica di sicurezza
- presenza di segnaletica esterna	///
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • il personale è munito di cartellino identificativo • presenza di un'unità che parla inglese e tedesco
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	dispositivo servoscala per accesso all'ingresso dell'Istituto

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	<ul style="list-style-type: none"> • fondi archivistici: 24233 buste, 16484 registri • materiale cartografico: 9220 pezzi • materiale librario: 18751 unità tra monografie e periodici
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<p>i documenti conservati non disponibili per la consultazione sono:</p> <p>a) quelli dichiarati di carattere riservato, relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili cinquanta anni dopo la loro data;</p> <p>b) quelli contenenti i dati sensibili nonché i dati relativi a provvedimenti di natura penale espressamente indicati dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, che diventano consultabili quaranta anni dopo la loro data. Il termine è di settanta anni se i dati sono idonei a rivelare lo stato di salute, la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare. Il Ministro dell'interno, può autorizzare la consultazione per scopi storici di documenti di carattere riservato anche prima della scadenza dei termini indicati;</p> <p>c) quelli deteriorati o in corso di restauro.</p> <p>La consultazione avviene anche nel rispetto del codice di deontologia (Provvedimento del Garante n. 8/P/2001 del 14 marzo 2001, Gazzetta Ufficiale 5.4.2001, n. 80)</p>
- capacità ricettiva	6 posti di consultazione, con 6 prese elettriche per pc portatili
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<p>non ci sono limiti al numero delle richieste di pezzi o della eventuale loro riproduzione.</p> <p>Limitazioni potrebbero essere imposte da difficoltà oggettive, determinate da cause come l'alta affluenza giornaliera degli utenti, la complessità della ricerca, il ridotto numero delle unità lavorative presenti.</p>
- prese al giorno	la presa giornaliera è continua, per tutta la durata di apertura della Sala di studio.
- esistenza servizio di prenotazione	Non previsto

- attesa nel caso di presa continua	10 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	///
Sale aperte alla fruizione	Sala di studio la cui pulizia è svolta sistematicamente due volte alla settimana
Illuminazione	illuminazione al neon a luce bianca antiriflesso
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	il monitoraggio delle sale e delle rampe di scale viene effettuato in maniera sistematica
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	il personale assicura il servizio di prima assistenza e orientamento agli studiosi durante l'intero orario di Sala di studio ed è munito di cartellino identificativo
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	///
- in via continuativa	
- su richiesta quando non presente in via continuativa	///
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	inventari analitici pari al 80% rispetto ai fondi archivistici conservati.
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	elenchi di consistenza, elenchi di versamento, pari al 20% rispetto ai fondi archivistici conservati.
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	inventariazione informatizzata di serie e fondi archivistici: <i>Serie:</i> "Ventilazioni ereditarie" 1756-1850 <i>Serie:</i> "Libri dei fuochi" 1760-1877 <i>Serie:</i> "Danni di guerra NcV" 1919-1922 <i>Fondi:</i> "Liste di leva" 1899-1936 "Ruoli matricolari" 1870-1911
Accesso in rete in sede	solo alla home page dell'Istituto
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	
Strumenti e sussidi specifici	///

SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	no
Caffetteria	no
Guardaroba	no
Deposito oggetti	gli oggetti personali devono essere riposti in appositi armadietti chiusi a chiave prima dell'ingresso in Sala di studio
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	8.00 – 16.00: lunedì, mercoledì 8.00 – 13.30: martedì - giovedì - venerdì
Orario del ritiro	con lo stesso orario delle richieste
Orario della cassa	<ul style="list-style-type: none"> • con lo stesso orario delle richieste • pagamento in contanti
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	esecuzione da parte dell'Istituto, formato A3 – A4, b/n
- microfilm	no
- copie digitali	esecuzione da parte dell'Istituto, formato Tiff e Jpg
- fotografie	esecuzione da parte dell'utente, con strumenti personali
- altre riproduzioni	///
Prenotazioni a distanza	no

Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	le mostre realizzate dall'Istituto vengono tempestivamente comunicate tramite media e home page
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	///
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	///
Diffusione delle attività/iniziative	diffusione tramite pubblicazione sul sito, su quotidiani e invio inviti per e-mail
Risorse aggiuntive	///
Altro	///
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	vengono comunicate tramite pagina web e quotidiani. Generalmente non è necessaria la prenotazione
- visite e percorsi tematici	su richiesta
- laboratori artistici e di animazione	no
- corsi di formazione per docenti scolastici	no
- corsi di formazione per operatori didattici	no
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	no
- altre iniziative	no
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	no

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	ricerca per corrispondenza Previa richiesta scritta indirizzata al Direttore (senza modulo predisposto), attraverso: e-mail (as-go@beniculturali.it) posta ordinaria (via dell'Ospitale, 2 -34170 Gorizia)
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	inventari informatizzati sul Sistema informativo degli Archivi di Stato: www.archivi-sias.it e inventari pubblicati in pdf sul sito web dell'Istituto
Accesso ai documenti online	ricerca on line sul Sistema informativo dell'Archivio di Stato di Gorizia: www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	<ul style="list-style-type: none"> • Direzione Emanuela Zollia (emanuela.zollia@beniculturali.it) • Sala di studio Susanna Meloni (susanna.meloni@beniculturali.it) Annalisa Filippo (annalisa.filippo@beniculturali.it) Eliana Ceschia (eliana.ceschia@beniculturali.it) Silvano Silli (silvano.silli@beniculturali.it) • Biblioteca Antonella Menegutti (antonella.menegutti@beniculturali.it)
Tempi di risposta	entro i 15 giorni dal ricevimento della richiesta.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	no
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	no

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	///
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
- delle strutture	///
- delle collezioni	///
- dei servizi	///
- delle attività di valorizzazione	///
- altro	///
RECLAMI	
Reclami	e-mail istituzionale: as-go@beniculturali.it posta certificata: mbac-as-go@mailcert.beniculturali.it

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. L'Istituto accoglie ogni richiamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la sig.ra Susanna Meloni.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi del modulo disponibile in sala di studio e on-line (www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it - carta dei servizi), da presentare con le seguenti modalità:

- consegna al personale presso la Sala di studio
- invio di una e-mail al seguente indirizzo: as-go@beniculturali.it
- invio tramite posta ordinaria, al Direttore dell'Archivio di Stato di Gorizia

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; s'impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail asgo@beniculturali.it.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è diffusa in formato cartaceo all'interno dell'Archivio e in formato elettronico sul sito web (www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it).

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Gorizia
via dell'Ospitale 2
34170 Gorizia
Tel. 0481 - 532105

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Gorizia

via dell'Ospitale 2
34170 Gorizia
Tel. 0481 - 532105

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name _____

Surname _____

Address _____

Nationality. _____

Phone _____

E-mail: _____

Comments

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____

Signature: _____

We will answer within 30 working days