



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI
E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Caltanissetta

Carta della qualità dei servizi

2016

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 Caltanissetta 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.

ARCHIVIO DI STATO DI CALTANISSETTA

***Ufficio periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali
e del Turismo***

Via Paolo Borsellino n. 2

Tel: 0934/591600 - fax 0934/591748

93100 Caltanissetta

***Sito Web:* <http://www.ascaltanissetta.beniculturali.it>**

***E-Mail:* as-cl@beniculturali.it**

***E-Mail Certificata:* mbac-as-cl@mailcert.beniculturali.it**

Direttore: Giulia COLOMBO

LA NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE

LA STORIA

L'Archivio di Stato di Caltanissetta trova origine nella legge organica del 1843 del Regno delle Due Sicilie che stabiliva, in ogni sede di Intendenza, la presenza di un archivio provinciale alle dipendenze dell'Amministrazione civile del Regno per la conservazione della documentazione dell'organo statale periferico oltre che delle "antiche giurisdizioni".

Dopo il processo di unificazione nazionale, dal 1866 gli "archivi provinciali" furono lasciati alle dipendenze delle rispettive Province. Nel 1932 gli "archivi provinciali" di impianto borbonico transitarono nelle competenze dirette dell'amministrazione statale. Con la legge del 1939 l'Istituto assume la dizione di *Sezione di Archivio di Stato*, alle dipendenze del Ministero dell'Interno.

A seguito della "legge archivistica" del 1963 l'Istituto assume la denominazione di "Archivio di Stato", quale organo periferico del Ministero dell'Interno.

Dal 1975 le competenze sono transitate al Ministero per i Beni e le Attività Culturali. L'Archivio di Stato, oltre agli archivi degli organi periferici preunitari (Regno delle Due Sicilie) e di quelli degli organi periferici territoriali dello Stato, conserva altresì:
gli archivi notarili sino al 1903

gli archivi delle Corporazioni religiose soppresse dopo il 1866

l'archivio del Corpo delle miniere, già organo tecnico postunitario del Ministero agricoltura, industria e commercio

l'archivio storico del comune di Caltanissetta sino al 1860.

LA SEDE

L'Archivio di Stato di Caltanissetta costituisce un prototipo di nuova edilizia archivistica, almeno relativamente alla Sicilia. La realizzazione della sede fu intrapresa, nel 1958, dall'amministrazione provinciale di Caltanissetta; l'incarico di progettazione dell'edificio, destinato in modo esclusivo a sede di archivio, fu affidato, nel 1959, all'architetto Salvatore Cardella, allora docente presso l'Università degli studi di Palermo. La costruzione dell'opera ebbe inizio solo nel 1969.

L'opera architettonica è situata nella zona di nuova espansione urbanistica della città di Caltanissetta, quasi un centro direzionale (nell'area circostante, sarebbero sorti successivamente il palazzo di Giustizia, gli Uffici igiene e profilassi). La stessa si presenta come l'insieme omogeneo di due corpi: la torre, adibita a locali di deposito, che svetta con i suoi dieci piani, caratterizzando in particolare il prospetto prospiciente su viale della Regione; la zona uffici, così genericamente intesa, che si

struttura su due piani rialzati rispetto al livello stradale. Quest'ultima risulta articolata su due corpi comunicanti fra di loro, il primo parallelo ed adiacente alla torre, il secondo, ove hanno sede la sala di studio e la zona aperta al pubblico, perpendicolare rispetto al primo corpo e poggiato su solidi pilastri in cemento armato a vista sì da costituire un portico che serve da ingresso alla sede.

Sia in termini architettonici che in termini funzionali, la torre rappresenta l'elemento caratterizzante della struttura. Essa è costituita da una struttura in calcestruzzo a forma di parallelepipedo per un'altezza complessiva di ml. 32,88 mentre all'interno sviluppa una capacità di mq. 2.185,67. La torre è suddivisa in 10 piani ed il "taglio" degli interpiani risulta visibile anche dalla struttura esterna. Ogni piano della torre ha la forma di un ampio rettangolo (ml. 6,30 x 36,40, per un'altezza di ml. 2,30) al cui interno è disposta la scaffalatura metallica.

LA MISSIONE

L'Archivio di Stato di Caltanissetta ha il compito di conservare, far conoscere, valorizzare e sorvegliare gli archivi degli uffici dello Stato non più occorrenti alla trattazione ordinaria ovvero gli archivi ed i documenti che, a qualsiasi titolo, siano pervenuti nelle disponibilità dello Stato. In quanto *beni culturali* essi sono elementi del *patrimonio culturale*.

L'attività di conservazione del patrimonio documentario è strettamente correlata alla fruizione dello stesso mediante gli interventi di descrizione.

La partecipazione ovvero la promozione diretta dimostra, seminari, convegni costituisce momento essenziale al fine della conoscenza e della fruizione del patrimonio.

IMPEGNI STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura della sala di studio	<p>08.30 – 13.30 lunedì / mercoledì / venerdì</p> <p>08.30 – 17.30 martedì / giovedì</p> <p>Chiusura: sabato</p>
Giorni di apertura	<p>L'Archivio di Stato rimane chiuso: il sabato, la domenica, nei giorni festivi nazionali e il 29 Settembre (festività del Santo Patrono).</p> <p>Inoltre, nel mese di Agosto, per quattro settimane, durante le festività natalizie, per due settimane, e nei giorni precedenti la Pasqua, la chiusura è anticipata alle ore 13,30.</p> <p>Le specifiche date sono comunicate almeno dieci giorni prima, tramite avviso in Istituto, sul sito e a mezzo stampa. Eventuali chiusure straordinarie sono pubblicizzate con almeno dieci giorni di anticipo.</p>
Accoglienza	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	<p>presso la sala inventari è affissa la “Carta della qualità dei servizi”</p>
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	<p>http://www.ascaltanissetta.beniculturali.it</p>

<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	è presente segnaletica di orientamento
Accesso facilitato per persone con disabilità.	assenza di barriere architettoniche accessibilità attuale 100%
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> • comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione 	<p>Tutti i fondi sono liberamente consultabili, tranne quelli riservati di cui al D.L. n°196 del 30.06.2003 “codice in materia di protezione dei dati personali”, per i quali è prevista specifica procedura, quelli non ancora ordinati e quindi senza strumenti di ricerca, e quelli in cattivo stato di conservazione destinati al restauro o soggetti a disinfestazione.</p> <p>Per questi due ultimi viene affisso avviso in sala di studio con congruo anticipo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva 	n. 8 posti di consultazione con disponibilità di n. 02 prese elettriche.
<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	non sono previste limitazioni

<ul style="list-style-type: none"> • Prese al giorno 	dalle ore 09.00 alle ore 13.30 presa continua
<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza servizio di prenotazione 	SI
<ul style="list-style-type: none"> • Attesa nel caso di presa continua 	10 minuti circa
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Per il 100% dell'orario di apertura è presente personale assegnato alla sala.
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 	Inventari analitici (15), inventari sommari (13), indici elenco (32), oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato, corrispondono all'80% dei fondi archivistici conservati. E' possibile conoscere la natura dello strumento di ricerca direttamente sui siti <ul style="list-style-type: none"> • SIAS http://www.archivi-sias.it • SAN - http://san.beniculturali.it alla voce AS Caltanissetta e "strumenti di ricerca"
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici 	
	Elenchi di versamenti, elenchi di consistenza, corrispondono al 20% dei fondi archivistici conservati. E' possibile conoscere la natura dello strumento di ricerca direttamente sul sito www.archivi-sias.it alla voce Archivio di Stato Caltanissetta e strumenti di ricerca.
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistici dotati di banche dati 	Consultare il sito http://www.archivi-sias.it alla voce "Archivio di Stato di Caltanissetta"

Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	08.30 – 13.00 lunedì /venerdì
Orario del ritiro	08.30 – 13.30 lunedì/mercoledì/ venerdì 08.30 – 17.00 martedì/giovedì
Orario della cassa	08.30 – 13.30 lunedì/mercoledì/ venerdì 08.30 – 17.00 martedì/giovedì
Ampiezza	
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	La consegna delle fotocopie richieste avviene in tempi brevi (3-4 giorni) compatibilmente con la quantità richiesta.
➤ Copie digitali	SI
☞ Altre riproduzioni	<i>Si realizzano le seguenti tipologie: stampa, CD,DVD. Le tariffe variano in funzione della qualità richiesta, il tariffario si può consultare nella sala di studio.</i>
• Prenotazioni a distanza	SI
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	riproduzioni conformi alle caratteristiche dell'originale

Ampiezza	
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Su richiesta, tramite lettere, fax o E-mail vengono avviate ricerche su precisa segnalazione dei dati necessari
Accesso ai documenti on line	<ul style="list-style-type: none"> • SIAS http://www.archivi-sias.it • SAN - http://san.beniculturali.it <p>il sistema informativo degli Archivi di Stato consente la conoscenza dei “complessi documentari” e degli “strumenti di ricerca”</p>
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Nelle lettere di risposta è fornito il nome del referente.
Tempi di risposta	entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta

TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni presi con la presente carta possono avanzare reclami avvalendosi dei moduli disponibili nel punto di prima accoglienza all'ingresso e consegnarli allo stesso o inviarli via e-mail o per posta ordinaria all'indirizzo indicato nel frontespizio. L'Istituto si impegna a creare forme di ristoro a compenso dei disservizi causati fornendo, altresì, gratuitamente materiale divulgativo. Proposte ed osservazioni possono essere formulati e saranno oggetto di attenta analisi periodica.

COMUNICAZIONE

DIFFUSIONE

La carta dei servizi sarà diffusa all'ingresso e sul sito internet.

REVISIONE ED AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamento annuale.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

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