



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e
del TURISMO

Archivio di Stato di Varese

Carta della qualità dei servizi

2014

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo e del turismo e 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 di Varese 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 adopera 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

Natura giuridico-istituzionale

L'Archivio di Stato di Varese è un istituto periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo .

Sede

via Col di Lana, n. 5 – 21100 Varese

tel. 0332-312196

fax: 0332-320352

e-mail: as-va@beniculturali.it

Sito web accessibile: www.archiviodistatovarese.beniculturali.it

Direttore: Dott. Claudio Critelli

Orari

lunedì, martedì: mercoledì, giovedì: dalle ore 8.00 alle ore 16.00;

venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 15.45.

Storia

L'Archivio di Stato di Varese, nato come sezione di Archivio di Stato, a seguito di un decreto ministeriale del 20 agosto 1963, ha assunto il ruolo di Archivio di Stato per effetto del D.P.R. n.1409 del 30 settembre dello stesso anno.

In attesa di locali idonei, la Direzione dell'Archivio venne ospitata presso la Prefettura di Varese. I progetti dei lavori di costruzione per la sede dell'Archivio di Stato risalgono al 1962, ma la sede attuale, ubicata in via Col di Lana n. 5, venne aperta al pubblico nel 1966.

Si è così reso materialmente possibile ricevere il versamento della documentazione anteriore a un quarantennio, proveniente dalle Amministrazioni periferiche dello Stato, in ottemperanza al D.P.R. 1409 del 30.09.1963.

Oltre a tale documentazione, l'Archivio di Stato di Varese conserva vari fondi provenienti da doni, acquisti, depositi di archivi di enti pubblici e archivi privati.

La missione

L'Archivio di Stato di Varese provvede a conservare, tutelare e valorizzare il patrimonio archivistico statale della provincia varesina, costituito dagli archivi degli uffici statali periferici del territorio, dagli archivi cessati e dagli archivi privati conservati a qualsiasi titolo.

I COMPITI E I SERVIZI

Nell'Istituto si svolgono diverse attività che sono rivolte all'acquisizione, alla preparazione e alla conservazione del materiale documentario, anche mediante l'elaborazione di prodotti multimediali. La documentazione viene inventariata e messa a disposizione degli specialisti e degli utenti in genere. In questo modo l'archivio di Stato diviene uno dei principali depositari della memoria storica di quest'area.

L'Istituto effettua attività di ricerca nel settore archivistico e svolge azione di promozione culturale, organizzando eventi, convegni ed esposizioni, anche in collaborazione con enti, università, istituzioni e associazioni culturali.

L'Archivio effettua anche attività didattica attraverso lezioni e visite guidate rivolte a studenti degli istituti scolastici presenti in tutto il territorio provinciale.

Le lezioni e le visite guidate si svolgono presso la sede dell'istituto a seguito di prenotazione con congruo anticipo da parte dei docenti interessati tramite posta elettronica certificata (mbac-as-va@mailcert.beniculturali.it); posta elettronica istituzionale (as-va@beniculturali.it); posta ordinaria.

Responsabile del servizio è il dott. Claudio Critelli, direttore dell'Archivio di Stato di Varese.

La biblioteca dell'Archivio di Stato di Varese è a disposizione degli utenti della Sala di studio che svolgono attività di ricerca relativamente ai fondi conservati dall'istituto. Trattandosi di una biblioteca interna è consentita la riproduzione parziale nei limiti del 15% delle opere, nel rispetto della normativa vigente; mentre è escluso il prestito delle pubblicazioni agli utenti è permessa la relativa consultazione all'interno dell'Istituto.

Servizi al pubblico

L'Istituto eroga un servizio di consultazione, di riproduzione fotostatica e acquisizione digitale della documentazione conservata nell'Istituto tramite uno *scanner piano* A3 a colori con costi conformi al tariffario in vigore.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	39 ore settimanali: Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì ore 8.00 – 16.00; venerdì ore 8,00 – 15,45.
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione dei sabati, delle domeniche, delle festività civili e religiose nonché l'8 maggio quale festa del santo patrono di Varese. Eventuali chiusure straordinarie saranno comunicate con largo anticipo all'utenza sul sito web istituzionale.
Accoglienza	
Sito web	www.archiviodistatovarese.beniculturali.it
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	Aula di studio
• Disponibilità del materiale fruibile:	Il materiale informativo gratuito è disponibile e consultabile in aula di studio
• Presenza di segnaletica interna:	I percorsi interni per gli utenti sono segnalati e presidiati.
• Presenza di segnaletica esterna:	Si
Addetti a i servizi e personale di sala:	Il personale di sale è munito di cartellino identificativo; non dispone di divisa; lingua italiana.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità:	L'Archivio è accessibile dal piano terra e la sua struttura è priva di barriere architettoniche.

Fruizione	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	I documenti conservati negli archivi di Stato sono liberamente consultabili, ad eccezione: a) di quelli dichiarati di carattere riservato relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili 50 anni dopo la loro data; b) di quelli contenenti i dati sensibili che diventano consultabili 40 anni dopo la loro data; c) il termine è di 70 anni se i dati sono idonei a rivelare <i>lo stato di salute, la vita sessuale o i rapporti riservati di tipo familiare.</i> secondo quanto previsto dal D.L. n. 42/2004 <i>Codice dei beni culturali e del paesaggio.</i> Non sono consultabili i documenti in corso di restauro e quelli il cui stato di conservazione rende completamente inagibile la lettura del documento.
• Capacità ricettiva	n. 12 posti e n. 6 prese elettriche per p.c. portatili.
• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	n. 3 pezzi a richiesta per un totale massimo di 10 pezzi a persona. Per ricerche catastali le richieste salgono rispettivamente a n. 10 pezzi a persona.
• Prese al giorno	Dal lunedì al venerdì: Ore 8,15 – 8,45 Ore 10,00 – 10,30 Ore 12,15 – 12,45 Ore 14,00 – 14,30.
• Attesa nel caso di orari fissi	30 minuti.
Sale aperte alla fruizione	Si, con servizio di pulizia di 2 giorni la settimana.
Illuminazione	Si.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Si.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	L'assistenza di personale qualificato alla ricerca è continua
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	No.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: <ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici • Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici 	Si. Inventari analitici pari al 30,00% rispetto ai fondi conservati. Elenchi di consistenza, elenchi di versamento, schedatura preliminare, pari al 70,00%.
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Si.
Accesso alla rete in sede	No.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	No.
Riproduzione	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Nell'orario di apertura.
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura.
Orario della cassa	Nell'orario di apertura.
Disponibilità degli strumenti:	
Ampiezza	
Possibilità di effettuare	
- Fotocopie	a cura dell'Istituto.
- Copie digitali	a cura dell'Istituto.
- Fotografie	a cura dell'utente, previa autorizzazione.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale
Valorizzazione	
Ampiezza	
Mostre	Si effettuano attività espositive in apposita sala attrezzata con bacheche.
Eventi	Conferenze.

Diffusione delle attività/iniziative	Locandine, quotidiani e sito istituzionale.
Educazione didattica	
Ampiezza	
Iniziative:	L'Archivio effettua anche attività didattica attraverso lezioni e visite guidate rivolte a studenti degli istituti scolastici presenti in tutto il territorio provinciale.
- Visite e percorsi tematici	Si.
- Progetti speciali in convenzione con le scuole e le università	Si.
Ricerca documentaria a distanza	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Si.
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Il Direttore dell'Istituto, dott. Claudio Critelli; e-mail: claudio.critelli@beniculturali.it
Tempi di risposta	30 giorni.

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore dell'Istituto.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati. I moduli devono essere consegnati al personale di aula di studi.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: as-va@beniculturali.it.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

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 as-va@beniculturali.it.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

Revisione aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Varese

Indirizzo: Col di Lana, 5 – 21100 - Varese
Tel. 0332-312196 Fax. 0332-320352
E-mail as-va@beniculturali.it

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

State Archives of Varese

Address: Via Col di Lana, 5 – 21100 – Varese - Italy
Phone/fax 0332-312196/0332-320352
E-mail as-va@beniculturali.it

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