



MINISTERO
PER I BENI E
LE ATTIVITÀ
CULTURALI



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

DIREZIONE GENERALE PER GLI ARCHIVI
*Servizio III Valorizzazione, promozione,
formazione e relazioni internazionali
dg-a.valorizzazione@beniculturali.it*

Roma, 10 SET. 2009

Al Direttore
della Soprintendenza Archivistica di
Reggio Calabria

Prot. N.3. 17685
06.19.074 (33)

*Risposta al foglio del
N.*

Oggetto: Decreto ministeriale 18 ottobre 2007 – Adozione della “Carta della qualità dei servizi”

Con riferimento a quanto disposto dalla Direttiva ministeriale diramata con la circolare 273/2007, si invita codesto Istituto a dare avvio all’adozione della propria **carta della qualità dei servizi** redatta secondo le linee guida contenute nella stessa Direttiva, richiamate poi nella circolare MBC 54/2008.

Si raccomanda di dare la massima diffusione al documento, anche attraverso il sito web, affinché esso possa essere conosciuto non solo dai frequentatori abituali della Sala di Studio.

Si esprime, infine, apprezzamento per l’impegno posto nella realizzazione del lavoro e per l’esito conseguito.

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott. Luciano Scala)



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

**SOPRINTENDENZA
ARCHIVISTICA di Reggio
Calabria**

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 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 la Soprintendenza Archivistica per la Calabria di Reggio Calabria 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.

Questa Soprintendenza Archivistica 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*

La Soprintendenza Archivistica 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 della Soprintendenza Archivistica 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

DOVE SI TROVA LA SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA

Fino al 1963 il territorio calabrese ricadeva nella giurisdizione della Soprintendenza Archivistica per l'Italia Meridionale con sede a Napoli. Con il D.P. R. n.1409 del 30 settembre 1963 sono state istituite nuove Soprintendenze Archivistiche al fine di rendere più efficace ed incisiva l'opera di vigilanza e di tutela del patrimonio archivistico regionale affidato alla nostra Amministrazione. Grazie a questo decreto e al decreto Ministeriale 6 novembre 1963 è stata istituita la Soprintendenza Archivistica per la Calabria, con sede a Reggio Calabria. L'ordinanza del 15 novembre 1963 del Ministero per l'Interno diede la prima esecuzione amministrativa alla nuova istituzione, con la nomina di un reggente. Non potendo usufruire di locali demaniali, l'Istituto venne ospitato inizialmente presso il locale Archivio di Stato e nel 1967 trovò una sede propria. Dal 1988 la Soprintendenza è ubicata nella in via Demetrio Tripepi n. 59 a Reggio Calabria

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La sede che ospita la Soprintendenza in via Demetrio Tripepi n. 59 a Reggio Calabria è un edificio costruito intorno al 1920, disposto su tre piani, ubicato nel centro storico della città. Il piano seminterrato ospita il deposito del patrimonio librario della biblioteca d'Istituto. Il primo piano è sede della biblioteca, della sala studio e del laboratorio fotografico. Il secondo piano ospita il Servizio Vigilanza, Ragioneria e Segreteria.

Sono presenti e disponibili per il pubblico i seguenti servizi:

- Ufficio Relazioni con il pubblico
- Sala di Studio
- Biblioteca
- Assistenza ai ricercatori
- Ricerche per uso amministrativo

L'accesso alla sala di studio è libero e gratuito. Sono fruibili, fatte salve le limitazioni di legge, gli inventari di archivi privati DNIS e archivi storici di Enti pubblici depositati, i censimenti degli Enti sottoposti a tutela, le banche dati di fonti d'archivio disponibili sul territorio, l'archivio fotografico interno, la microfilmatura di alcuni fondi archivistici e i sistemi informativi archivistici, bibliografici e museali ministeriali relativi alle risorse culturali nazionali. Gli strumenti di ricerca a disposizione dell'utenza sono in grado di offrire una migliore interattività di studio e una maggiore condivisione delle informazioni storico-archivistiche.

La Biblioteca è accessibile al pubblico gratuitamente, previa presentazione di una domanda annuale di accesso (è necessario un documento di identità valido). Il Patrimonio librario è prevalentemente caratterizzato dalle tematiche legate alla storiografia calabrese in modo da sostenere efficacemente le finalità connesse alla politica culturale dell'Istituzione e agli specifici interessi di ricerca dell'utenza. Il servizio dispone di circa 5300 libri, opuscoli e riproduzioni fotografiche oltre che di 141 testate di periodici per 1880 annate. La biblioteca è abilitata al Sistema Bibliotecario Nazionale (S B N) dell' Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU) del Ministero BB. AA. CC. polo CSA di Cosenza.

I COMPITI E I SERVIZI

La Soprintendenza che è istituzionalmente preposta ad operare per la salvaguardia, la tutela e la valorizzazione dei fondi documentari, svolge la propria missione di vigilanza attraverso un'intensa

attività ispettiva sugli archivi degli Enti Pubblici e dei privati che siano ritenuti di notevole interesse storico . La vigilanza e la tutela si esplica anche nei seguenti compiti istituzionali:

- ✚ l'adozione del provvedimento di "*Dichiarazione di notevole interesse storico*" degli archivi di privati (archivi di famiglia, archivi di impresa ecc.);
- ✚ la predisposizione delle procedure di donazione e di deposito volontario di archivi e documenti da parte dei privati e degli Enti pubblici negli Archivi di Stato competenti per territorio;
- ✚ il controllo sul commercio di archivi o singoli documenti di comprovato valore storico;
- ✚ il rilascio di autorizzazione preventiva al trasferimento e all'esposizione temporanea di documenti in occasione di mostre e manifestazioni culturali all'interno del territorio nazionale;
- ✚ il recupero di documenti soggetti a regime di pubblico demanio, temporaneamente fuori dalla loro sede storica;
- ✚ l'attivazione di misure urgenti di salvataggio e recupero, in caso di calamità naturali che abbiano provocato danni al patrimonio archivistico vigilato;
- ✚ la concessione del nulla osta allo scarto di documentazione considerata di inutile conservazione.

Obiettivi specifici

- ✚ Incrementare la fruibilità degli archivi della Calabria.
- ✚ Intensificare i rapporti e la collaborazione con Enti, Istituzioni e Associazioni per promuovere iniziative volte a migliorare gli strumenti di tutela agli archivi.
- ✚ Valorizzare il patrimonio documentario regionale con mostre, convegni, seminari e partecipazione a manifestazioni culturali di altri Enti

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	Oltre 36 ore settimanali
Orario di apertura	Orario di apertura 46 ore settimanali: Lunedì- -Giovedì dalle ore 7,40 alle ore 17,00 venerdì dalle ore 7,30 alle ore 14,00.
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione <ol style="list-style-type: none"> 1. della chiusura ordinaria, domenica, festività civili religiose anche locali(santo Patrono) ; 2. della chiusura straordinaria: non oltre 15 giorni l'anno per la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo.
Accoglienza	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	All'entrata principale e all'interno della Sala di studio sono disponibili degli addetti per fornire informazioni. Il funzionario archivista è in genere presente e disponibile per una consulenza più approfondita.
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	E' disponibile materiale informativo presso la Biblioteca d'Istituto
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni on line sui servizi 	http://www.beniculturali.it http://archivi.beniculturali.it
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	I percorsi interni degli utenti sono segnalati.
Accesso facilitato per persone con disabilità.	Accesso facilitato nella Sala Studio della Biblioteca per persone con disabilità. A richiesta è possibile accedere con pedana-ascensore al I piano con l'assistenza del personale: necessario preavviso
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	Sono disponibili nella Sala Studio della Biblioteca <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>gli elenchi degli inventari disponibili sul territorio (archivi privati DNIS e di Enti Pubblici) ;</i> 2. <i>gli inventari depositati dagli Enti pubblici e di privati DNIS;</i> 3. <i>i censimenti conservati degli Enti sottoposti a tutela ;</i> 4. <i>le banche dati e descrizione delle fonti archivistiche conservate e disponibili anche sul sito Internet dell'Istituto e sul sito SIUSA(Sistema Informativo Unificato per le Soprintendenze Archivistiche) ;</i> 5. <i>l'inventario dell'archivio digitale e delle serie microfilmate di</i>

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
	<p><i>alcuni fondi archivistici ;</i></p> <p>6. <i>i siti Web previsti e siti d'interesse per le ricerche su tutto il patrimonio archivistico statale e non statale a livello nazionale: sistema informativi SIUSA(Sistema Informativo Unificato per le Soprintendenze Archivistiche) e SLAS (Sistema Archivistico Nazionale);</i></p> <p><i>i cataloghi (Catalogo generale ,Catalogo dei periodici, Cataloghi speciali -tesi di laurea) e il sistema gestionale del patrimonio librario conservato in Biblioteca. La biblioteca aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale tramite il polo regionale calabrese. E' ancora in corso l'inserimento in linea delle descrizioni del materiale posseduto .Si invitano comunque gli utenti a verificare in loco l'effettiva disponibilità di un'opera. E' possibile accedere sia all'indice nazionale SBN che al polo regionale calabrese.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione 	L'elenco delle serie non consultabili degli Archivi DNIS è disponibile in Sala Studio.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva 	La Soprintendenza dispone degli spazi per la consultazione e lo studio del materiale archivistico e del patrimonio librario per un numero di 10 posti, con 2 di prese elettriche per PC.
<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	<p>La consulenza tecnico-scientifica sugli Archivi Vigilati e per ricerche è continuativa ed è prestata dal Lunedì al Venerdì.</p> <p>L'archivio digitale e l'archivio microfilm si consulta sull'apposita postazione utilizzando l'applicativo gestionale che consente di ricercare direttamente i documenti, di visualizzarne le immagini e le schede descrittive.</p> <p>La Biblioteca fornisce dal lunedì al giovedì fino a 10 pezzi a persona; venerdì fino a 5 pezzi a persona.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Prese al giorno 	A richiesta
<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza servizio di prenotazione 	<p>Servizio di prenotazione telefonica solo per consulenze e ricerche sugli archivi vigilati .</p> <p>Prenotazione durante gli orari di apertura al pubblico, dalle ore 7,40 alle ore 17,00 al n. tel.0965-29910 ,al n.fax 0965-812441, e-mail sa-cal@beniculturali.it.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Attesa nel caso di orari fissi 	Tempo massimo di attesa 10 minuti
<p>Efficacia della mediazione</p>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<p>100% dell'orario di apertura</p> <p>Presso l'Istituto è presente</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. un funzionario archivista, che nell'orario di presenza in Istituto può indirizzare le ricerche e dare consulenza sugli Enti vigilati . Nell'orario in

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
	<p>cui l'archivista non è in servizio la consulenza è prestata da altro personale competente.</p> <p>2. un funzionario bibliotecario, che nell'orario di presenza in Istituto può indirizzare le ricerche. Nell'orario in cui il Bibliotecario non è in servizio la consulenza è prestata da altro personale competente</p>
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 	<p>Circa il 30 % rispetto alle risorse conservate e riguarda :</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>i fondi di Enti Pubblici e di privati DNIS i cui inventari confluiranno nel SIUSA ;</i> <i>l'archivio digitale e l'archivio microfilm di alcuni serie di Archivi di Enti pubblici e di privati DNIS;</i> <i>il fondo librario d'Istituto.</i>
<ul style="list-style-type: none"> Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici 	
<ul style="list-style-type: none"> Fondi/serie archivistici dotati di banche dati 	<p>Circa il 70% delle risorse conservate è dotato di banche dati e specificatamente :</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>i censimenti di Enti Pubblici e di privati DNIS conservati e in corso di conferimento nel SIUSA;</i> <i>le banche dati di fonti d'archivio conservate e conferite nel SIUSA.</i>
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<p>E' predisposta sulla pagina Web una descrizione sommaria dei fondi archivistici tutelati che confluiranno nel SIUSA</p> <p>http://archivi.beniculturali.it</p> <p>sa-cal@beniculturali.it</p>
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	<p>Per consulenze e ricerche sugli archivi vigilati : tutto il personale addetto al Servizio vigilanza (5 unità);</p> <p>Per la Biblioteca il responsabile del servizio.</p>
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami , proposte, suggerimenti

Qualora gli utenti riscontrino il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami avvalendosi dei moduli per la segnalazione dei disservizi disponibili presso il Servizio Vigilanza.

La Soprintendenza Archivistica effettua un monitoraggio continuo del gradimento del servizio da parte degli utenti, i quali possono formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, che saranno oggetto di attenta analisi. La Soprintendenza Archivistica si impegna a rispondere entro 30 giorni dopo un'attenta analisi di quanto consigliato .

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito Internet e attraverso la stampa locale.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta sarà sottoposta ad aggiornamento ogni 2 anni

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA PER LA CALABRIA

Indirizzo: via D.Tripepi ,59 Reggio Calabria
Tel. 0965 29910 Fax 0965 812441

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 _____

Ai presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni