



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Archivio di Stato di Cosenza

Carta della qualità dei Servizi

2009

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 Cosenza 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 alle persone diversamente abili, agli stranieri 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

➤ LA STORIA

• **Archivio di Stato di Cosenza**

L'Archivio di Stato di Cosenza è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Direzione Generale per gli Archivi.

Fu istituito con Legge 12 novembre 1818 prendendo il nome di Archivio Provinciale di Calabria Citra, ma ebbe pratica attuazione solo nel 1845, epoca in cui venne ospitato nel Palazzo di Governo, nel centro storico della Città. Diventò Archivio Provinciale di Stato nel 1932, Sezione Archivio di Stato nel 1939 e infine Archivio di Stato con l'entrata in vigore del Decreto del Presidente della Repubblica 30 settembre 1963 n.1409. Attualmente la sede dell'Archivio di Stato di Cosenza si trova nel Compendio Demaniale ex "Caserma Domenico Moro" già "Convento di San Francesco di Paola" in Via Gian Vincenzo Gravina n.12, situato nella Cosenza antica.

• **Sezione di Archivio di Stato di Castrovillari**

Per quanto riguarda la dipendente Sezione, essa fu istituita nel 1959 quale Sottosezione di Archivio di Stato, allo scopo di conservare le fonti documentarie relative alla storia di Castrovillari e del suo territorio, divenne Sezione nel 1965 con l'entrata in vigore del Decreto del Presidente della Repubblica 30 settembre 1963 n.1409.

La Sezione è ubicata in un edificio risalente alla seconda metà del XVI secolo anticamente sede dell' "Ospedale di Santa Maria di Costantinopoli".

➤ LE SEDI

• **Cosenza**

Via Gian Vincenzo Gravina n.12 - 87100 Cosenza
Telefono centralino:- 0984 791790 Fax: 0984 793120
E-mail: as-cs@beniculturali.it
Sito Web: <http://www.archivi.beniculturali.it/ASCS>

• **Castrovillari (CS)**

Via Porta della Catena s.n.c. 87012 Castrovillari (CS)
Telefono 0981 21141 Fax: 0981 200803
E-mail: as-cs@beniculturali.it
Sito Web: <http://www.archivi.beniculturali.it/ASCS>

➤ IL DIRETTORE

Dr. Anna Maria Letizia FAZIO
Telefono 0984 24214
E-mail: annamaria.fazio@beniculturali.it

➤ URP

Dr. Margherita MARTINO

Telefono 0984 27201

E-mail: margherita.martino@beniculturali.it

➤ LA NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

• LA MISSIONE

L'Archivio di Stato di Cosenza provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario, alla gestione dei servizi al pubblico ed alla sorveglianza sulla conservazione degli Archivi degli Uffici Statali ricadenti nell'ambito della Provincia. La tradizionale funzione di conservazione va sempre più ampliandosi in direzione della fruizione, della valorizzazione e della diffusione della conoscenza ed al fine di implementare l'offerta culturale vengono tenuti stage formativi, seminari, mostre e conferenze e visite didattiche guidate.

• OBIETTIVI E PROGETTI SPECIFICI IN CORSO DI REALIZZAZIONE

Obiettivi:

- **Valorizzazione** del proprio patrimonio con mostre, convegni, seminari, pubblicazioni e partecipazione ad eventi culturali di altri Enti e Istituzioni,
- **Promozione** della conoscenza e della fruibilità dei fondi conservati anche attraverso l'uso di strumenti informatici, la pubblicazione a stampa e sul web dei mezzi di corredo,
- **Fidelizzazione** di un sempre maggior numero di Utenti e intensificazione dei rapporti con Enti ed Istituzioni ed essere costantemente e sempre in misura maggiore un centro di riferimento storico-culturale,
- **Collaborazione** con gli Istituti Scolastici e con le Università attraverso progetti specifici.

Progetti:

Realizzazione di progetti specifici informatici:

- **Portale della Storia degli Italiani:**
realizzazione di un portale che consente la ricerca, la visualizzazione ed il rilascio on-line di informazioni anagrafiche tratte dai Fondi Documentari dello Stato Civile e dell'Ufficio di Leva,
- **Sistema Informativo Archivi di Stato - SIAS:**
creazione di una piattaforma software basata su tecnologie avanzate per la descrizione qualitativa e quantitativa, la gestione e la fruizione del patrimonio archivistico conservato presso gli Archivi di Stato italiani
- **Servizio Bibliotecario Nazionale - SBN:**
è la rete delle biblioteche italiane promossa dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali con la cooperazione delle Regioni e dell'Università coordinata dall'Istituto Centrale per il Catalogo Unico delle Biblioteche italiane e per le informazioni bibliografiche (ICCU).

➤ I COMPITI E I SERVIZI

• Consultazione e ricerche in Sala Studio e per corrispondenza

La consultazione dei documenti archivistici si svolge nella Sala Studio, ovvero per corrispondenza. La documentazione è consultabile liberamente, per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi e legali, in ottemperanza a quanto disposto dalla vigente normativa ed in particolare dagli articoli 122 e 123 del Decreto Legislativo n.42/2004.

Viene fornita consulenza e supporto alla ricerca ai fini della visura e/o per il rilascio di copie.

Norme più dettagliate sono contenute nel Regolamento interno dell'Istituto consultabile nella Sala Studio e sul sito internet.

• Biblioteca

Agli studiosi, avvalendosi di appositi moduli per la richiesta, in Sala Studio è concessa la consultazione delle pubblicazioni conservate nella Biblioteca dell'Archivio, che è una biblioteca di Istituto e non pubblica. Non è consentito il prestito delle pubblicazioni agli Utenti.

• Fotoriproduzione

Gli Utenti possono richiedere fotocopie dei documenti archivistici e bibliografici, questi ultimi possono essere riprodotti in ossequio a quanto disposto dalla Legge 633/1941, dagli articoli 45, 46, 47, 48 e 49 del Decreto del Presidente della Repubblica 417/1995 e dal Decreto Legislativo n.68/2003. Il Laboratorio di Fotoriproduzione e Microfilmatura e quello di Informatica effettuano la realizzazione, duplicazione e stampa di microfilm, fotocopie e supporti informatici, anche per conto di altri Istituti Culturali e di privati non in possesso delle idonee attrezzature. Realizza riprese fotografiche digitali, digitalizzazione dei documenti, stampa a colori e in bianco e nero. Consente la consultazione e la stampa dei documenti microfilmati e digitalizzati e assiste gli studiosi nelle ricerche.

• Didattica

E' possibile effettuare su prenotazione visite guidate per studenti, gruppi ed Associazioni. Ai fini dell'elaborazione di progetti specifici, l'Archivio di Stato collabora con le scuole di ogni ordine e grado, con le Università o con altre Istituzioni Pubbliche e/o private.

• Informatica

Il servizio informatico, per incrementare e favorire la fruibilità dei documenti, cura gli aspetti concernenti l'innovazione tecnologica dell'Istituto quali: conoscenza tecnologica informatica, connessione con Internet/Intranet, aggiornamento pagine Web, realizzazione di elaborati per l'informatizzazione degli strumenti di ricerca.

• Servizi di prima accoglienza

Il servizio di prima accoglienza è svolto dagli addetti al servizio di vigilanza e dagli addetti ai servizi ausiliari all'ingresso dell'Ufficio.

• Eventi e manifestazioni culturali

In proprio e in collaborazione con altre Istituzioni Pubbliche e Private, l'Archivio di Stato di Cosenza realizza: mostre, conferenze, seminari e pubblicazioni. Può ospitare al suo interno manifestazioni di privati, di Associazioni Culturali o di altri Enti Pubblici attinenti alla storia e alla cultura locale e nazionale.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO	FATTORE	INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Tutti i giorni con le seguenti eccezioni ACCESSO	Regolarità e continuità	Orario di apertura	COSENZA <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì: 07,30 – 18,00 • venerdì: 07,30 – 16,15 • sabato: 07,30 – 14,30
		Giorni di apertura	Sezione di Castrovillari <ul style="list-style-type: none"> • lunedì, martedì, mercoledì e giovedì: 07,30 – 18,00 • venerdì, sabato: 07,30 – 13,30 <ul style="list-style-type: none"> • tutti i giorni con le seguenti eccezioni: • tutte le domeniche • 1° gennaio – Capodanno • 6 gennaio – Epifania • 12 febbraio – festa del Santo Patrono • lunedì dell'Angelo dopo Pasqua • 25 aprile – Anniversario della liberazione • 1° maggio – Festa del lavoro • 2 giugno – Anniversario della Repubblica • 15 agosto – Assunzione di Maria Vergine • 1° novembre – Tutti i Santi • 8 dicembre – Immacolata Concezione • 25 dicembre – Natale • 26 dicembre – Santo Stefano

SERVIZIO	FATTORE	INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCOGLIENZA	Informazione e Orientamento	Esistenza di un punto informativo	Nella Sala Studio
		Disponibilità di materiale informativo gratuito	Nella Sala Studio
		Disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	http://www.archivi.beniculturali.it/ASCS
		Accesso facilitato per utenti diversamente abili	Assenze di barriere architettoniche per l'accesso nella sala studio e nella sala conferenze

SERVIZIO	FATTORE	INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
FRUIZIONE	Ampiezza	Disponibilità del materiale fruibile	
		Comunicazione dei Fondi o delle Serie non disponibili per la consultazione	L'elenco dei Fondi è a disposizione degli Utenti affisso nella Sala Studio. Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili, entro i limiti imposti dalla vigente normativa in materia di <i>privacy</i> e ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre una apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, nonché di quelli in corso di: inventariazione, restauro e/o in precario stato di conservazione
		Capacità ricettiva	Complessivamente i posti di consultazione di tutte le Sedi sono in numero di 45 e quelli dotati di alimentazione elettrica in numero di 9
		Unità archivistiche richiedibili e fornibili al giorno	Numero 12 unità archivistiche. La presa viene effettuata per un massimo di 4 unità archivistiche ad ogni richiesta
		Prese al giorno	La presa viene effettuata in modo continuo
		Esistenza servizio di prenotazione	chiamando l'ufficio al numero telefonico 0984-791790 e contattando il Funzionario responsabile della Sala Studio
	Efficacia della mediazione	Assistenza di personale qualificato alla ricerca	100% dell'orario di apertura
		Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni	
		Fondi archivistici e/o Serie dotati di strumenti analitici	<ul style="list-style-type: none"> • Guida Generale degli Archivi di Stato • Inventari • Repertori
		Fondi archivistici e/o Serie dotati di strumenti non analitici	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elenchi di consistenza ▪ Elenchi di versamento
		Fondi archivistici e/o Serie dotati di banche dati	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liste di leva ▪ Stato civile
		Accesso in rete in sede	Utilizzando hardware e software dell'Istituto

SERVIZIO	FATTORE	INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
RIPRODUZIONE	Regolarità e continuità	Orari	Richieste	COSENZA <ul style="list-style-type: none"> • lunedì martedì, mercoledì e giovedì • 08,30 – 17,00 • Venerdì: 8,30–15,00 • sabato: 8,30–13,00
				Sezione di Castrovillari <ul style="list-style-type: none"> • lunedì martedì, mercoledì e giovedì: 08,30 – 17,00 • venerdì, sabato: 08,30 – 13,00
		Ritiro e Cassa		COSENZA <ul style="list-style-type: none"> • lunedì martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: 08,30 – 15,00 • sabato: 08,30 – 13,00
				Sezione di Castrovillari <ul style="list-style-type: none"> • martedì e venerdì: 07,30 – 13,15 • lunedì, mercoledì e giovedì: 07,30 – 16,45
	Ampiezza	Disponibilità degli strumenti:		
		Fotocopie	Presso tutte le Sedi fotocopie in bianco e nero per contatto fino alla dimensione A3 - rilascio entro 30 giorni	
		Microfilm	Presso la Sede Centrale di Cosenza stampa mediante lettore stampatore in bianco e nero - rilascio entro 30 giorni	
		Copie digitali	Presso la Sede Centrale stampa con hardware e software dell'Istituto - rilascio entro 30 giorni	
		Fotografie	Presso la Sede Centrale di Cosenza con fotocamera digitale a colori dell'Istituto e presso tutte le Sedi può essere autorizzata la ripresa diretta da parte dell'Utente con fotocamera propria - rilascio entro 30 giorni	
		Altre riproduzioni	Presso la Sede Centrale utilizzo di scanner a colori fino alla dimensione A3 – rilascio entro 30 giorni	
Fedeltà	Possibilità di prenotazione a distanza		Specificando la segnatura archivistica possono essere richieste all'indirizzo della Sede Centrale di Cosenza a mezzo: <ul style="list-style-type: none"> - posta terrestre - telefono - fax - e-mail 	
	Conformità alle caratteristiche dell'originale		100% delle riproduzioni conformi all'originale	
SERVIZIO	FATTORE	INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	Ampiezza	Informazione qualificata	Informazioni fornite da personale qualificato	
		Strumenti fruibili a distanza	- Guida Generale degli Archivi - Sistema Informativo Archivi di Stato - SIAS: http://www.archivi-sias.it/ - SBN: http://www.bncs.beniculturali.it - Portale della Storia degli Italiani	
	Accesso ai documenti on line	: http://www.archivi.beniculturali.it/ASCS		
	Efficacia della mediazione	Indicazione dei referenti	Tutte le risposte avranno il nominativo dei referenti	
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:

- avvalendosi del modulo allegato alla presente Carta della qualità dei servizi,
- utilizzando i moduli disponibili all'ingresso e nella Sala Studio;

i suddetti moduli potranno essere:

- consegnati al personale incaricato in Sala Studio e/o all'Ufficio Protocollo,
- inviati per posta terrestre e fax alla Sede Centrale,
- inviati a mezzo e-mail

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Qualora i reclami fossero legittimi, l'ufficio si impegna ad attivare forme di ristoro a compenso dei disservizi, ad esempio: inviti alle manifestazioni culturali dell'istituto, omaggio di pubblicazioni, etc.

Gli utenti possono, inoltre, 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 sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet.

➤ REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e/o in caso di sopraggiunte nuove esigenze.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Archivio di Stato di Cosenza
Via G. V. Gravina, 12
87100 COSENZA
Tel. 0984 791790 Fax 0984 793120

MODULO DI RECLAMO
(COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A IL _____ A _____ PROV. _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____ CAP _____
VIA _____
TELEFONI _____ FAX _____
E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

LUOGO E DATA _____ FIRMA _____

N.B.: Si informa, ai sensi dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n.196 e successive modificazioni ed integrazioni, che i dati personali verranno trattati e utilizzati anche elettronicamente esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

DICHIARAZIONE DI CONSENSO

Il sottoscritto _____, in relazione a quanto sopra, ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni, che dichiara di conoscere, preso atto dei diritti di cui all'articolo 7 del Decreto sopra citato ed ai sensi degli articoli 23 e 24 del Decreto stesso, esprime, il proprio consenso al trattamento dei dati sopra riferiti oltre che con sistemi manuali anche con sistemi informatizzati.-

Data e luogo _____

In fede
