



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

ARCHIVIO DI STATO DI NOVARA

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 Novara 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 NOVARA
Carta dei servizi

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'Archivio di Stato di Novara, istituito formalmente con Decreto del Ministro dell'Interno il 18 marzo 1970, è un Ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e svolge funzioni di conservazione, tutela e valorizzazione del patrimonio archivistico.

La sede dell'Istituto, in via dell'Archivio n. 2, occupa una porzione dell'antico monastero di S. Maria Maddalena che nel XVII secolo aveva acquisito tutto l'isolato compreso tra le attuali via Silvio Pellico (est) corso Cavallotti (sud) via Mario Greppi (nord) via dell'Archivio (ovest).

Nel 1799 il monastero fu soppresso e nel 1804 cominciò la fase di frazionamento del convento, che comportò l'utilizzo di gran parte dei fabbricati per il Liceo Classico istituito da Napoleone Bonaparte. Nei restanti locali fu insediato l'Archivio Notarile alla cui ristrutturazione lavorò l'ing. Luigi Orelli, uno dei più attivi professionisti del tempo, che progettò e fece realizzare la grandiosa scaffalatura lignea a tre ordini addossata alle pareti della ex chiesa di S. Maria Maddalena annessa al convento. Nel 1823 il fabbricato fu acquistato dal Comune di Novara, che nel 1851 affidò all'ing. Antonio Busser il rifacimento della facciata, sul cui archivolto fu collocato l'altorilievo raffigurante il Genio della Conservazione, opera dello scultore Giuseppe Ardeni.

Nel 1972 l'Archivio di Stato si insediò in questi locali dopo alcuni lavori di adattamento; nel 1987 la sede fu ampliata con l'acquisizione di alcuni locali contigui della settecentesca Casa Andreoni. Nel 1997 venne assegnato all'Archivio di Stato un fabbricato demaniale adiacente ai locali di via dell'Archivio. Nel 1999 sono iniziati i lavori di adeguamento funzionale e strutturale di tutta la sede dell'Istituto, che si sono conclusi con l'inaugurazione del 31 maggio 2007.

Attualmente la sede dell'Istituto è dotata di locali e impianti adeguati ai compiti istituzionali ed è in grado di proporre all'utenza e agli Istituti scolastici un'offerta di qualità.

Oltre alle due funzioni fondamentali di conservazione e tutela dei beni archivistici l'Archivio di Stato di Novara dà grande importanza alla valorizzazione del patrimonio documentario conservato: a tale fine vengono allestite mostre, effettuati visite didattiche per le scuole di ogni ordine e grado e progetti di alternanza scuola-lavoro. Non meno importanti sono le collaborazioni con le Istituzioni locali (Provincia, Comune) e gli Istituti culturali presenti sul territorio.

Nel corso del 2007 è iniziata una collaborazione con l'Assessorato all'Istruzione del Comune per fare conoscere ai ragazzi delle scuole elementari i principali monumenti della città, anche attraverso le testimonianze documentarie.

Alcuni studiosi hanno dato vita nel 2007 all'Associazione Amici dell'Archivio di Stato di Novara con lo scopo di promuovere la valorizzazione e la conoscenza dell'Istituto: sono in programma conversazioni su vari temi e collaborazioni per l'allestimento di mostre.

L'Archivio di Stato di Novara offre all'utenza i seguenti servizi:

1. libero accesso alla sala di studio per lo svolgimento di studi e ricerche finalizzati a indagini storiche o amministrative, con consulenza tecnico-scientifica;
2. ricerche per corrispondenza, a scopo amministrativo, privato e di studio, tramite lettera, fax o e-mail;
3. riproduzioni a pagamento mediante fotocopiatura, microfilmatura o riproduzione digitale della documentazione conservata;
4. visite didattiche su prenotazione;
5. brevi percorsi di ricerca destinati agli studenti delle scuole superiori per la comprensione del documento quale fonte storica;
6. consultazione on-line (<http://www.archivi-sias.it>) della Guida Generale dell'Archivio di Stato inserita nel SIAS.

Inoltre, l'Archivio di Stato può offrire spazi espositivi per iniziative culturali di altri Enti o Istituzioni.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ'



ARCHIVIO DI STATO DI NOVARA Carta dei servizi

L'Istituto è aperto al pubblico per complessive 41 ore settimanali, così distribuite: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 14,30; lunedì e mercoledì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00; sabato dalle ore 8,30 alle ore 13,30. L'apertura al pubblico si effettua tutti i giorni esclusi domenica, festività civili e religiose e 22 gennaio (S. Patrono).

All'ingresso dell'Istituto, in via dell'Archivio n. 2, è presente un punto informativo. L'U.R.P. è presso la direzione. Informazioni sono reperibili anche on-line sul sito dell'Istituto:
<http://www.archivi.beniculturali.it/ASNO/index.html>.

Ad ogni piano è presente la segnaletica prevista dal Decreto Legislativo 626/94 e s.m. e i., cartelli indicatori e mappe dei piani di evacuazione.

Per le persone con disabilità motorie sono stati appositamente previsti ascensori, toilettes e sala P.C. riservata al piano strada.

In sala di studio è affisso l'elenco del materiale consultabile su prenotazione per lavori di ristrutturazione della sede.

Esistono 15 posti di consultazione. Di cui 6 dotati di prese per P.C.

A ciascuno studioso vengono consegnate giornalmente 5 unità archivistiche; per utenti che non risiedono a Novara il numero dei pezzi è superiore, in base alla richiesta.

Non esiste un numero predefinito di prese; il materiale viene prelevato ogni qualvolta richiesto. L'attesa non è superiore a 15 minuti.

Durante tutto l'orario di apertura al pubblico l'utenza è assistita da personale qualificato alla ricerca; inoltre, è possibile effettuare prenotazione di materiale, anche per telefono (0321/398229), fax (0321/35825) ed e-mail (as-no@beniculturali.it).

Il 90% dei fondi documentari dell'Archivio di Stato di Novara è dotato di strumenti analitici di ricerca: inventari, repertori. L'elenco dettagliato dei fondi e la loro descrizioni si possono reperire nella Guida Generale degli Archivi di Stato, Sistema Informativo degli Archivi di Stato – consultabile on-line all'indirizzo: <http://www.archivi.beniculturali.it/ASNO/index> alla voce "patrimonio documentario". Il rimanente 10% è dotato di elenchi di consistenza o di elenchi di versamento. L'accesso in rete può essere effettuato in sede da un P.C. dedicato.

L'Archivio offre un servizio di riproduzione a pagamento: le richieste (di fotocopie, copie digitali, microfilm e stampe da lettore stampatore), il ritiro ed il pagamento delle riproduzioni possono essere effettuati durante tutto l'orario di apertura dell'Istituto: la cassa del servizio di fotoreproduzione chiude 30 minuti prima della chiusura della sala di studio. Le richieste sono effettuate su moduli appositamente predisposti: l'attesa massima per il ritiro delle riproduzioni è di 7 giorni. Può essere effettuata anche la richiesta via telefono (0321/398229), fax (0321/35825), e-mail (as-nno@beniculturali.it) o lettera. Il 100% delle riproduzioni è conforme all'originale.

La ricerca documentaria a distanza è possibile via telefono, fax, e-mail (come sopra indicati) o tramite posta.

Il referente è il direttore dell'Istituto, dott.ssa Maria Marcella VALLASCAS.

Ad ogni richiesta viene data risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

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:
utilizzare i moduli disponibili in sala di studio e consegnarli all'ufficio amministrativo o inviare una e-mail al seguente indirizzo: as-no@beniculturali.it, o inviare un fax al n. 0321/35825.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivarsi tempestivamente per rimuovere eventuali cause di insoddisfazione dell'utenza. Come forme di ristoro è previsto il rilascio di fotocopie gratuite o la possibilità di accedere in modo più ampio ai servizi dell'Istituto



ARCHIVIO DI STATO DI NOVARA
Carta dei servizi

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet dell'Istituto all'indirizzo seguente: <http://www.archivi.beniculturali.it/ASNO/sede.html>.

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.