



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

2011

ARCHIVIO DI STATO DI SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

[CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI](#)

[I PRINCIPI](#)

[CENNI STORICI ED ISTITUZIONALI](#)

[IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ](#)

[TARIFFE DEL SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE](#)

[NOTIZIE UTILI](#)

1. 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 qualitativi raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento.

PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Sondrio 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.

ARCHIVIO DI STATO DI SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

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.

2. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

LA SEDE

Via Dante/Via Perego – 23100 Sondrio

Telefono e fax 0342514551

Email: as-so@beniculturali.it

Direzione: Martino Marangon (martino.marangon@beniculturali.it)

Servizio amministrativo: Giorgio Sottovia (giorgio.sottovia@beniculturali.it)

Sala studio: Fabrizio Leoni (fabrizio.leoni@beniculturali.it)

LA STORIA

Istituito come sezione di Archivio di Stato con D.M. 3 ottobre 1946, l'Archivio di Stato di Sondrio divenne tale in virtù del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1049.

Per carenza di spazio, conserva solo una parte del materiale documentario che per legge dovrebbe esservi versato.

I lavori di ristrutturazione consentiranno di avere depositi adeguati, atti ad ospitare nuova documentazione.

ARCHIVIO DI STATO DI SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

Creata nel 1815 (dopo l'unificazione amministrativa delle valli dell'Adda e della Mera), la Provincia di Sondrio è succeduta a quella omonima del regno Lombardo-Veneto.

Essa comprende i tre terzi della Valtellina propriamente detta (formatasi durante il periodo visconteo), i territori della contea di Chiavenna (già appartenente nel periodo napoleonico al dipartimento del Lario), nonché i territori della cosiddetta contea di Bormio, i cui archivi sono in buona parte conservati in quelle località.

Queste divisioni amministrative persistettero sotto il dominio delle Tre Leghe (ora cantone dei Grigioni), iniziato nel 1512 e durato (con una interruzione dal 1620 al 1639) fino al 1797, anno in cui il territorio fu annesso alla Repubblica Cisalpina.

L'Archivio di Stato di Sondrio non conserva fondi organici prodotti dalle magistrature degli antichi regimi e del periodo napoleonico, tuttavia, la documentazione dei secc. 16.-18., (relativa al periodo grigione e proveniente dagli archivi di valle, di terziere e di squadra), la si può trovare in raccolte e miscellanee oggetto di deposito da parte della Biblioteca Civica Pio Rajna presso il nostro Istituto.

L'Archivio di Stato di Sondrio conserva, in particolare, gli archivi prodotti dagli uffici dello Stato post unitari: Prefettura, Preture di Chiavenna e Sondrio, Tribunale di Sondrio, Corte di Assise di Sondrio, Ufficio Distrettuale delle Imposte di Sondrio, Tesoreria Provinciale, Archivio Notarile, Catasto.

Di particolare rilevanza è il Fondo notarile che annovera, per l'antico regime, ben 9000 volumi di imbreviature di notai e più di 300 pergamene (13.-16.).

Notevole è il Fondo Catasti, che comprende l'estimo grigione (1507-1853), il Catasto delle Comunità (1773-1853) e il Catasto lombardo-veneto (1853-1940).

L'Istituto conserva inoltre archivi di:

- enti pubblici ed ecclesiastici;
- opere pie, istituzioni di assistenza e di beneficenza, ospedali;
- famiglie e persone tra cui risulta di particolare interesse storico quello della famiglia Visconti Venosta.

COMPITI E SERVIZI

CONSERVAZIONE E TUTELA, ACQUISIZIONE NUOVO MATERIALE DOCUMENTARIO

L'archivio assicura la tutela, la corretta conservazione dei documenti; per una maggiore acquisizione degli stessi, si sta cercando, con la ristrutturazione dei locali di deposito, di aumentarne notevolmente gli spazi.

RIORDINO ED INVENTARIAZIONE

E' stata effettuata una ricognizione di tutta la documentazione conservata in archivio e a breve saranno prodotti adeguati strumenti di corredo di tutti i fondi documentari che ne erano privi.

CONSULENZA SCIENTIFICA

Si assicura la consulenza sia per le ricerche per uso studio che per fini amministrativi.

RICERCHE IN PRESENZA IN SALA STUDIO

La documentazione è consultabile liberamente, ad esclusione dei documenti riservati, per motivi di studio o giuridico-amministrativi e legali, in ottemperanza a quanto disposto dalla vigente normativa.

Per effettuare le ricerche in sala studio è necessaria l'autorizzazione della Direzione; l'autorizzazione valida per l'anno solare in corso è strettamente personale.

Nella domanda il richiedente deve specificare l'argomento della ricerca; per ogni argomento, anche se nello stesso anno solare, occorre una domanda separata. Al momento della presentazione della domanda (sugli appositi moduli) l'utente deve esibire un documento di identità.

ARCHIVIO DI STATO DI SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

L'utente è tenuto, altresì, ad apporre la propria firma leggibile sul registro delle presenze giornaliera.

Gli inventari e gli strumenti di corredo sono liberamente consultabili.

La Direzione può escludere dalla consultazione documenti il cui stato di conservazione renda necessario tale provvedimento.

Norme più dettagliate sono contenute nel Regolamento interno dell'Istituto, consultabile in sala di studio.

RICERCHE PER CORRISPONDENZA

All'Istituto pervengono ricerche via e-mail, via posta e via fax.

BIBLIOTECA

Nella Biblioteca dell'Istituto gli utenti possono reperire testi di storia, archivistica, paleografia, diplomatica, edizioni di fonti, pubblicazioni giuridiche, cataloghi di mostre, periodici e strumenti bibliografici di supporto alla consultazione, nonché testi di storia e cultura locale afferenti a quei territori con i quali la Valtellina ha avuto, come territorio di confine, relazioni politiche, amministrative, militari e culturali.

SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE

Gli utenti possono richiedere fotocopie dei documenti archivistici solo se in buono stato di conservazione.

Possono essere effettuate riproduzioni fotografiche dei documenti con mezzi propri, oppure ci si può avvalere dei servizi dell'Istituto che realizza riprese fotografiche digitali, stampa a colori e in bianco e nero.

SERVIZIO DIDATTICO

E' possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi e associazioni.

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Orario di apertura dell'Istituto

Lunedì-giovedì: dalle 7.45 alle 17.30

Venerdì: dalle 7.45 alle 14.00

Orario di apertura della Sala di studio

Lunedì-giovedì: dalle 8.00 alle 17.15

Venerdì: dalle 8.00 alle 13.45

Chiusura ordinaria dell'Istituto

L'Istituto rimane chiuso nei giorni di sabato, domenica, il 19 giugno (festività del Santo Patrono) e nei giorni di festività religiose e nazionali.

Chiusura straordinaria della Sala Studio

Nel mese di agosto, per tre settimane, l'apertura della Sala Studio del giovedì è limitata alle ore antimeridiane (8.00-14.00).

ARCHIVIO DI STATO DI SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

Inoltre potrebbe essere effettuata nel corso dell'anno una chiusura straordinaria di non oltre quindici giorni per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario.

Le date relative ai giorni e alle ore di chiusura vengono rese note con congruo anticipo tramite affissione in Istituto.

ACCOGLIENZA

Informazione e orientamento:

- esistenza di un punto informativo: all'ingresso un punto di ricevimento e di informazione circa la localizzazione e l'espletamento dei servizi;
- disponibilità di materiale informativo: la Carta della qualità dei servizi, il modello di reclamo;
- disponibilità di informazioni on line sui servizi: www.archivi.beniculturali/ASSO/
- presenza segnaletica: indicazione di percorsi e servizi
- accesso facilitato per persone con disabilità: accessibilità 80%

FRUIZIONE

Disponibilità del materiale fruibile:

tutti documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili *ad eccezione* di:

- a) quelli dichiarati riservati, relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili cinquant'anni dopo la loro data;
- b) quelli contenenti dati sensibili, che diventano consultabili quarant'anni dopo la loro data;
- c) quelli relativi allo stato di salute, la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare, che diventano consultabili dopo settant'anni;
- d) quelli in corso di riordinamento, restauro e/o in precario stato di conservazione.

- Capacità ricettiva: n. 16 posti di consultazione con 12 prese elettriche per PC portatili
- Prese al giorno: presa continua e immediata dall'ora di apertura fino a 15 minuti prima della chiusura
- Attesa nel caso di presa continua: 10 minuti
- Servizio di prenotazione: durante tutto il periodo in cui il materiale documentario non sarà presente in sede (per consentire la ristrutturazione dei locali di deposito) sarà effettuato un servizio di prenotazione.

EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

Si assicura il servizio di assistenza agli studiosi durante l'intero orario di sala studio.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:

- Bibliografia specializzata, lampada di Wood; G. P. Scarlata, "L'Archivio di Stato di Sondrio e altre fonti storiche della provincia"
- Fondi archivistici dotati di strumenti analitici e non analitici: alcuni inventari, repertori ed indici, elenchi di consistenza e di versamento
- Accesso in rete sotto il controllo del personale di vigilanza.

ARCHIVIO DI STATO DI SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

Orario delle richieste, del ritiro e della cassa: per tutto l'orario di apertura della sala di studio.

Ampiezza

- Disponibilità di effettuare fotocopie: esecuzione da parte dell'Istituto in formato A3 e A4
- Fotografie: possono essere effettuate dall'utente, ma anche da parte dell'Istituto (tariffario esposto in sala di studio)
- Fino a 50 fotocopie rilascio in giornata, oltre 50 fotocopie rilascio entro 2 giorni.

Conformità alle caratteristiche degli originali: tutte le riproduzioni sono conformi agli originali.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Informazione qualificata

Ricerca per corrispondenza: previa richiesta scritta indirizzata al Direttore tramite:

posta ordinaria (via Dante/Perego, 23100 Sondrio)

fax (0342514551)

e-mail: as-so@beniculturali.it

i tempi di risposta entro i 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale durante tutto il tempo di apertura della sala di studio, disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni.

4. 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;
- inviati per posta, posta elettronica, fax.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni.

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

○ COMUNICAZIONE

ARCHIVIO DI STATO DI SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

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

○ REVISIONE E AGGIORNAMENTO

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

ARCHIVIO DI STATO DI SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Sondrio

Via Dante/Via Perego
Tel e fax 0342514551

MODULO DI RECLAMO

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A _____
A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
CAP _____ TEL. _____ 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

ARCHIVIO DI STATO DI SONDRIO

Carta della qualità dei servizi

[Redazione a cura di Martino Marangon (2011)]