

MiBAC



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA'
CULTURALI

Archivio di Stato di Vercelli

Carta della qualità dei servizi

2008-2009

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 Vercelli 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 il personale 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Vercelli, istituito con decreto ministeriale 20 ottobre 1965, è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività culturali. Esso dipende per via gerarchica dalla Direzione Generale Archivi (DGA) e dalla Direzione Regionale per i Beni culturali e paesaggistici del Piemonte. L'Archivio ha sede, dal 1986, nei locali monumentali dell'ex Monastero della Visitazione.

L'Archivio di Stato è l'organo preposto istituzionalmente alla conservazione, ordinamento e valorizzazione dei documenti prodotti dagli uffici statali della città e provincia di Vercelli. L'Archivio conserva anche le carte prodotte dall'amministrazione periferica sabauda preunitaria (sec. XVII-XIX), e dall'amministrazione napoleonica (1801–1814) nelle attuali provincie di Vercelli e Biella e nella Valsesia. In particolare: gli archivi degli Uffici dell'Intendenza, dell'Insinuazione di Vercelli e, per il periodo napoleonico, le carte della Prefettura del Dipartimento della Sesia (1801-1814).

Altri importanti fondi documentari sono costituiti dagli archivi di Opere Pie, Ospedali, Confraternite e Corporazioni religiose, nonché dall'archivio notarile del distretto vercellese per il periodo : XVI secolo-1899. L'Archivio conserva in deposito gli archivi di quattordici comuni della provincia e archivi di famiglie importanti del vercellese. Il patrimonio documentario dell'Archivio di Stato di Vercelli occupa 17,206 km lineari di scaffalatura, per un totale di 106.457 unità archivistiche (mazzi, registri, volumi, etc.), oltre 8700 disegni e mappe e 5352 pergamene.

Il lavoro pluridecennale di riordino e inventariazione degli archivi svolto dal personale permette di studiare e ricostruire le vicende degli uomini e delle loro istituzioni in un appassionante cammino attraverso la storia.

La biblioteca è aperta al pubblico per la consultazione in loco, ed è costituita da monografie e periodici di storia, diritto, archivistica e biblioteconomia. La sezione storica è specializzata in opere di storia locale che possono fare da supporto alla ricerca archivistica.

La sede di via Manzoni 11, ubicata nel centro storico di Vercelli, è collocata nell'antico monastero di Santa Maria delle Grazie, detto anche della Visitazione dal nome dell'ultimo ordine di monache che abitò nel monastero. Il complesso ospitò dapprima una comunità di clarisse, poi dal 1485 un gruppo di agostiniane. Nel 1641 queste furono sostituite dalle visitandine provenienti da Aosta, che rimasero fino alla soppressione generale degli ordini religiosi (1802).

L'edificio passò al demanio statale. Nel 1804 fu adibito a sede del collegio di Vercelli. Vi insegnò (1809-19) lo scienziato Amedeo Avogadro di Quaregna. Nel 1836 gli edifici monastici furono adibiti a uso della vicina caserma di cavalleria. La chiesa divenne stalla e infermeria. Nel 1844 una radicale trasformazione degli edifici prevedeva, tra l'altro, la pressoché totale scomparsa dell'antico chiostro. Fortunatamente la proposta non ebbe seguito.

Dopo la scoperta di pregevoli affreschi cinquecenteschi, nel 1964 l'edificio venne sottoposto al vincolo monumentale. L'Archivio di Stato ottenne l'assegnazione ufficiale dei locali nel 1980. Gli antichi affreschi, attribuibili in parte a Eusebio Ferrari, furono staccati e sono ora conservati presso il museo Borgogna di Vercelli.

Durante i complessi lavori di restauro dell'immobile, dal 1980 al 1995, sono stati rinvenuti numerosi reperti di epoca romana e medievale. In una sala è visibile una colonna proveniente da un edificio dell'epoca imperiale (sec. I o II). Il chiostro mantiene l'impronta originaria. Sulle facciate interne verso il cortile sono ben visibili le decorazioni delle antiche finestre, nonché una meridiana settecentesca di pregevole fattura, restaurata di recente.

L'edificio dispone di una sala conferenze (auditorium), adibita nell'antica chiesa settecentesca del monastero, aperta al pubblico, con ingresso dalla strada.

Inoltre l'Archivio gestisce in comodato una chiesa di confraternita, non più officiata, dedicata a San Vittore. Tale locale è utilizzato per manifestazioni culturali di valorizzazione del patrimonio dell'Archivio.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato rende consultabile la documentazione a chiunque ne faccia richiesta e necessita di consultare i fondi sia per motivi di ricerca storica sia per motivi di carattere amministrativo. Esso è accessibile gratuitamente al pubblico, previa presentazione di un documento d'identità valido e la compilazione di una domanda annuale di ammissione alla sala di studio. La domanda deve indicare il tema specifico della ricerca. L'utente, a qualsiasi titolo, deve prendere visione del Regolamento della sala di studio. In sala di studio sono disponibili gli strumenti di corredo (elenchi, indici, inventari) e una piccola biblioteca a scaffale aperto. Il personale assiste il pubblico nella compilazione della modulistica prevista e fornisce le riproduzioni (fotoriproduzioni) richieste.

Periodicamente l'Istituto promuove manifestazioni culturali, anche in collaborazione con altre istituzioni cittadine. Gli spazi dell'auditorium e della chiesa di San Vittore sono pure utilizzabili da parte di enti culturali che ne facciano richiesta per tenervi conferenze, convegni, ecc.

Servizi attivi

Sala di studio

Servizio di fotocopie

Biblioteca

Assistenza ai ricercatori

Introduzione alle ricerche storiche

Ricerche per uso amministrativo

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Orario di apertura	<u>lunedì-mercoledì-venerdì</u> : 8,10-14,10 <u>martedì-giovedì</u> : 8,10-17,20 <u>sabato</u> : 8,10-13,50
Giorni di apertura	I giorni di chiusura sono limitati alle festività civili e religiose, e alla festa del Santo patrono, il 1. agosto. Eventuali sporadiche chiusure determinate da eventi imprevedibili saranno comunicate agli utenti con la massima tempestività.
ACCOGLIENZA	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	Portineria Sala di studio
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	http://archivi.beniculturali.it/ASVC
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	Esistenza di segnaletica essenziale
Accesso facilitato per persone con disabilità.	Sala di studio, sala conferenze, servizi igienici, ascensore. Personale disponibile all'accompagnamento.
FRUIZIONE	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione 	L'elenco dei fondi temporaneamente non disponibili viene comunicato in Sala di studio.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva 	Sono disponibili n.10 posti di consultazione e 5 prese elettriche per p.c. portatili
<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	Fino a 7 unità archivistiche al giorno (cartella o registro, etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Prese al giorno 	Massimo 7 pezzi, senza restrizione di orario.
Attesa nel caso di presa continua	Non superiore ai 20 minuti
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca:	Assistenza continuativa da lunedì a venerdì; il sabato su richiesta e previo appuntamento.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:	Su richiesta
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	50 % rispetto ai fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	50 % rispetto ai fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Alcuni fondi sono dotati di basi di dati consultabili <i>on line</i> in formato html: ad es. fondo notarile (sec. XVI-XIX)
Accesso in rete in sede:	Accesso tramite mediazione del funzionario e limitatamente ai siti di interesse storico-documentario e bibliografico.
RIPRODUZIONE	
Orario delle richieste	<u>Lunedì, mercoledì e venerdì</u> ore 8,10-14,10 <u>martedì e giovedì</u> ore 8,10-17,20 <u>sabato</u> ore 8,10-13,50
Orario del ritiro	<u>Lunedì, mercoledì e venerdì</u> : ore 8,10-14,10 <u>martedì e giovedì</u> : ore 8,10-17,20 Il ritiro è immediato fino a 30 copie. Per un numero superiore di copie la consegna avviene al massimo entro una settimana.
Orario della cassa	<u>lunedì-mercoledì-venerdì</u> ore 8,10-14,10 <u>martedì-giovedì</u> ore 8,10-17,20 Il pagamento si effettua in contanti direttamente presso l'Istituto.
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare:	
➤ fotocopie	E' possibile per tutti i tipi di documenti di formato non superiore a A3. Registri e volumi di pregio sono esclusi, eccetto deroghe del funzionario ovvero del direttore.
➤ Fotografie	Sono effettuabili dall'utente con propri mezzi e previa autorizzazione, durante l'orario di apertura della Sala di studio.
• Prenotazioni a distanza	Possibile via fax: 0161.220836

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
	oppure via e-mail: as-vc@beniculturali.it
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Fotocopie in bianco e nero. La qualità può variare a seconda della leggibilità dell'originale.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	Fax: 0161.220836 e-mail: as-vc@beniculturali.it
Informazione qualificata	Introduzioni alle ricerche fornite per posta o via mail dai funzionari dell'Istituto.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Sito internet: (http://archivi.beniculturali.it/ASVC/) e SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato)
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Sala di studio: Dott.ssa Anna Cerutti; Dr. Pierluigi Piano Biblioteca: Dott.ssa Carla Caligiuri
Tempi di risposta	Massimo 30 giorni dal ricevimento della richiesta, compatibilmente con la complessità della ricerca.

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:

- utilizzare i moduli disponibili all'ingresso della sala di studio e consegnarli al personale incaricato;
- inviare una e-mail all'indirizzo: asvc.direzione@archivi.beniculturali.it

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

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

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Vercelli
via Manzoni, 11
tel. 0161 259595 - fax 0161 220836

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