



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Archivio di Stato di Udine

Carta della qualità dei servizi

2014

I. PRESENTAZIONE

Che cos'è la *Carta della qualità dei servizi*

La *Carta della qualità dei servizi* risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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'istituto si ispira ai “principi fondamentali” :

- *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 istituto si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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'istituto 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

L'ISTITUTO

L'Archivio di Stato di Udine è un istituto periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo. È stato istituito come Sezione di Archivio con decreto 28 febbraio 1941, in applicazione della legge 22 dicembre 1939, n. 2006. A seguito dell'emanazione del DPR 30 settembre 1963, n. 1409 è poi divenuto Archivio di Stato.

Nel 1955 è stato aperto nella sede attuale (Udine, Via Urbanis n.1), che all'epoca era stata appositamente costruita secondo le più moderne tecniche per la conservazione e la fruizione della documentazione archivistica.

Qui sono stati concentrati gli archivi di competenza, già conservati da organismi diversi, e a questi si sono aggiunti negli anni successivi numerosi fondi archivisti, sia pubblici che privati.

COMPITI E SERVIZI

L'Archivio di Stato di Udine conserva la documentazione prodotta dalle amministrazioni periferiche preunitarie e dagli uffici statali postunitari del territorio della Provincia di Udine.

Conserva inoltre gli atti notarili anteriori all'ultimo centennio, atti di confraternite soppresse, archivi familiari, archivi di istituti privati o di enti pubblici, acquisiti a titolo di deposito, donazione o acquisto.

Svolge servizio al pubblico per la fruizione del patrimonio conservato e assume iniziative per la sua promozione e valorizzazione, anche in collaborazione con altri enti e istituti di cultura.

Svolge la sorveglianza sulla conservazione degli archivi degli uffici statali della provincia ai fini del loro versamento.

Referente per la compilazione della *Carta*: dr.ssa Lucia Stefanelli.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

- **Orario di apertura:**

Lunedì, mercoledì e venerdì:	ore 8.00 – 14.00
Martedì e giovedì:	ore 8.00 – 17.00
Sabato:	ore 8.00 – 13.00

Nella giornata del sabato il servizio è previa prenotazione.

- Giorni di apertura: tutti i giorni feriali; chiusura ordinaria: la domenica, i giorni festivi e il 12 luglio, festa del santo patrono di Udine.

ACCOGLIENZA

- Sito web: SI (www.archiviodistatoudine.beniculturali.it)
- Informazione e orientamento: SI
- Segnaletica interna: SI
- Segnaletica esterna: SI
- Addetti ai servizi e al personale di sala: SI
- Accesso facilitato per persone con disabilità: SI (per sala studio al piano rialzato)

FRUIZIONE

- Disponibilità del materiale fruibile: tutti i fondi sono liberamente consultabili, ad eccezione di quelli riservati, per i quali occorre apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, e di quelli in corso di restauro.
- Capacità ricettiva: 12 posti di consultazione, di cui 3 dotati di prese per p.c.
- Unità archivistiche richiedibili al giorno: 5 (con prenotazione per il sabato: tel. 0432-477245; e-mail: as-ud.salastudio@beniculturali.it).
- Distribuzione: continua.
- Tempi massimi di attesa: 15 minuti.
- Sale aperte alla fruizione: 2
- Assistenza di personale qualificato alla ricerca: garantita per il 90% dell'orario di apertura.
- Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: 85 % dei fondi risultano dotati di inventario.

RIPRODUZIONE

- Orario delle richieste: orario di apertura.
- Orario del ritiro: da lunedì a venerdì ore 8.00-13.00.
- Orario della cassa: orario di apertura.
- Possibilità di effettuare fotocopie: SI (per carte sciolte datate dal 1800 in poi; per gli altri documenti possono essere effettuate riprese fotografiche con la propria attrezzatura, pagando l'importo previsto).

VALORIZZAZIONE

- Diffusione delle attività/iniziative: SI (in sede ed esternamente, tramite sito web, e-mail, stampa locale).

EDUCAZIONE E DIDATTICA

- Diffusione delle attività/iniziative: SI (in sede ed esternamente, tramite sito web, e-mail, stampa locale).

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

- Informazione qualificata: SI (tramite telefono, posta ordinaria, posta elettronica, e servizi on-line).
- Referenti: dr.ssa Lucia Stefanelli, sig.ra Laura Cerno.
- Tempi di risposta: da 2 a 15 giorni.

Gestione reclami: SI

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore dell'istituto.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere consegnati alla segreteria dell'ufficio.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: as-ud@beniculturali.it o un fax al seguente numero: 0432/546283 .

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

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail: as-ud@beniculturali.it . L'istituto provvede ad analizzare attentamente le segnalazioni.

COMUNICAZIONE

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

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Udine, 31 gennaio 2014

Archivio di Stato di Udine
Via Urbanis, 1 – 33100 UDINE
Tel. 0432 477245 - Fax 0432 546283
e-mail: as-ud@beniculturali.it

Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

ARCHIVIO DI STATO DI UDINE

Via F. Urbanis, 1 – 33100 UDINE

Tel. 0432 47.72.45- Fax 0432 54.62.83

e-mail: as-ud@beniculturali.it

pec: mbac-as-ud@mailcert.beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

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

Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

ARCHIVIO DI STATO DI UDINE

Via F. Urbanis, 1 – 33100 UDINE

Tel. 0432 47.72.45- Fax 0432 54.62.83

e-mail: as-ud@beniculturali.it

pec: mbac-as-ud@mailcert.beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days