



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Potenza

# Carta della qualità dei servizi

2008

## 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 FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AGLI UTENTI

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

## L'ARCHIVIO DI STATO DI POTENZA

L'Archivio di Stato di Potenza è organo periferico del Ministero per i beni e le attività culturali.

La storia dell'Archivio di Stato di Potenza risale al 1812, a quando, cioè, un decreto del 22 ottobre stabilì l'istituzione di un archivio in ciascuna provincia del regno. Nonostante i tanti progetti di costruzione o di adeguamento di antichi edifici, l'Archivio trovò ospitalità nel palazzo dell'Intendenza e fu inaugurato il 21 novembre 1850. Nel 1940 l'Istituto si trasferì nell'edificio fatto costruire dall'Amministrazione provinciale di Potenza a valle di corso Garibaldi per ospitare sia l'Archivio che la Biblioteca provinciali. A causa dei danni

causati all'edificio di corso Garibaldi dai terremoti del 1980 e del 1990, dal 1995 l'Archivio di Stato di Potenza ha sede in un fabbricato non monumentale di via Nazario Sauro n.1.

## **IL PATRIMONIO CONSERVATO, LA MISSIONE E I COMPITI ISTITUZIONALI DELL'ISTITUTO**

L'Archivio di Stato di Potenza conserva i documenti prodotti dagli uffici statali che operano o che hanno operato nella provincia di Potenza in varie epoche storiche: dall'Antico Regime (XVII sec. - 1806), passando per il Regno delle Due Sicilie (1816-1860) sino ad arrivare allo Stato italiano. Conserva inoltre gli archivi notarili dei distretti di Potenza, Lagonegro e Melfi anteriori agli ultimi cento anni e gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse, i cui beni vennero confiscati dallo Stato.

L'Archivio può inoltre acquisire archivi di altri enti pubblici (regioni, province, comuni, enti pubblici non territoriali) e archivi privati (di famiglie, personali, di impresa, di istituzioni) a titolo di deposito, dono o acquisto.

Alla funzione della conservazione sono collegati gli altri importanti compiti istituzionali dell'Archivio di Stato: l'ordinamento degli archivi e la compilazione dei relativi inventari, indici, elenchi di consistenza, guide particolari e tematiche (i vari tipi di strumenti di ricerca, cioè che rendono possibile la consultazione dei documenti); l'assistenza ai ricercatori in sala di studio e le ricerche per corrispondenza; l'acquisizione della documentazione storica degli uffici statali; le edizioni di fonti; l'attività promozionale e didattica; le iniziative di ricerca scientifica e di valorizzazione dei documenti anche in collaborazione con altri istituti culturali.

## **OBIETTIVI E PROGETTI SPECIFICI**

- Incrementare l'immissione di dati nel Sistema Informativo degli Archivi di Stato (SIAS) ottimizzando così la possibilità di effettuare da remoto e nella sala di studio dell'Istituto ricerche sui complessi documentari conservati dall'Archivio di Stato di Potenza e sui relativi inventari.

- Intensificare i rapporti con Enti ed Istituzioni ed essere costantemente e in misura sempre maggiore un centro di riferimento storico culturale per essi e per gli utenti.

- Continuare la collaborazione con gli Istituti scolastici, Università ed altri enti di formazione attraverso progetti specifici e convenzioni di tirocinio, master, stage, etc.

- Valorizzare il proprio patrimonio con mostre, convegni, conferenze, seminari e partecipazione ad eventi culturali di altri Enti.

## **I SERVIZI OFFERTI**

### *La Sala di studio*

La ricerca per ragioni di studio di documenti conservati negli Archivi di Stato è libera e gratuita.

Gli studiosi possono usufruire della consulenza scientifica dei funzionari archivisti.

Gli inventari e gli strumenti di corredo sono liberamente consultabili, insieme ad un nutrito numero di repertori e altri sussidi di ricerca. A disposizione degli utenti è anche una ricca esposizione di periodici della Biblioteca d'Istituto. La Sala è fornita di importanti strumenti di lavoro come lettori di microfilm e microfiches, lampade di Wood, etc.

Il regolamento è affisso in Sala di studio.

### *La biblioteca*

L'Istituto conserva anche una biblioteca contenente testi di storia generale e locale e di storia delle istituzioni; edizioni di fonti; manuali di archivistica, paleografia e diplomatica; guide, inventari, sussidi; collezioni di legislazione del sec. XIX; una raccolta di periodici con testate di carattere storico, giuridico e archivistico. La Biblioteca è consultabile anche dagli studiosi che frequentano la Sala di studio; non è consentito il prestito.

### *La Sezione di fotocoproduzione*

Gli utenti possono richiedere la riproduzione di documenti sotto forma, a seconda delle necessità e dello stato di conservazione dei documenti, di fotocopie, microfilm, stampe da microfilm, copie digitali su CD-Rom.

### *Le ricerche per corrispondenza*

È possibile richiedere, per corrispondenza, notizie della documentazione conservata per motivi di studio, e certificazione per uso giuridico amministrativo.

### *Le ricerche per uso amministrativo*

Viene fornita consulenza e supporto alla ricerca ai fini della visura e/o del rilascio di documenti per esigenze di carattere amministrativo e legale.

### *Rilascio di copie autentiche di documenti per uso amministrativo e attestati*

È possibile presentare la richiesta durante l'orario di apertura della sala di studio; la consegna avverrà entro il termine massimo di 30 giorni.

### *La Sezione didattica*

È possibile effettuare su prenotazione visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni. Un "laboratorio di storia" ed un servizio didattico indirizzati alla scuola e all'Università offrono inoltre corsi di aggiornamento per insegnanti, mostre didattiche, seminari di avvio alla ricerca in archivio, laboratori di scrittura, iniziative di carattere ludico e creativo.

### *L'URP*

L'URP fornisce informazioni sui servizi e, per quanto attiene l'accesso alla documentazione amministrativa, provvede ad inoltrare le richieste agli uffici competenti.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' ACCESSO**

*Orario di apertura dell'Istituto:* lun.-gio. 7.45-14.00; 14.30-18.15  
ven.-sab. 7.45-14.00

*Orario di apertura della Sala di studio:* lun.-gio. 8.15-13.45; 14.30-17.30  
ven.-sab. 8.30-13.30

L'Archivio di Stato di Potenza rimane chiuso la domenica, il 30 maggio (festività del Santo Patrono) e nei giorni festivi nazionali.

Nel periodo estivo la Sala di studio rimane chiusa dal 10 al 20 agosto; nello stesso mese viene sospesa anche l'apertura pomeridiana.

Eventuali e straordinarie variazioni dei giorni di chiusura o di modifiche all'orario di servizio saranno rese note almeno un mese prima, mediante avvisi affissi nell'Istituto e sul relativo sito internet.

All'ingresso esiste un punto di prima accoglienza ed informazione circa la localizzazione e l'esplicitamento dei servizi e dove sono a disposizione gratuita degli utenti:

- un settepieghe informativo, in italiano e in inglese, sulla storia, i compiti istituzionali dell'Istituto e i servizi offerti;
- copie della Carta dei servizi;
- i modelli di reclamo;

Inoltre, informazioni sui servizi offerti, sono disponibili on line sul sito web dell'Istituto: <http://www.aspz.it>

L'utente è orientato nei suoi movimenti da apposita segnaletica.

L'abbattimento delle barriere architettoniche consente l'accesso agli invalidi con ridotta capacità motoria.

## FRUIZIONE

Tutti i documenti conservati nell'Archivio di Stato sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati, per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, e di quelli in corso di restauro.

La Direzione può inoltre escludere dalla consultazione, con provvedimento motivato, i documenti in cattivo stato di conservazione.

L'elenco dei fondi, delle serie o dei singoli documenti non disponibili è affisso in Sala di studio.

Nel caso alcuni fondi siano temporaneamente non consultabili, ne verrà data immediata comunicazione.

La Sala di Studio dell'Istituto dispone di n. 15 posti di consultazione e di 5 prese elettriche per PC portatili.

Il numero di pezzi che può essere richiesto in consultazione in una giornata è di almeno 6 unità di conservazione per ciascun utente.

Le prese vengono effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e, nel pomeriggio, dal lunedì al giovedì dalle ore 14.30 alle ore 17.00.

L'attesa massima per la presa dei pezzi è di 20 minuti.

Gli studiosi possono usufruire della consulenza scientifica di un funzionario archivista presente durante l'orario di apertura della Sala di studio.

Il 50% dei i fondi archivistici conservati sono dotati di strumenti di corredo analitici (inventari), il 30% di strumenti di corredo non analitici (elenchi di consistenza, elenchi di versamento, repertori, ecc.)

È consultabile la *Guida generale degli archivi di Stato italiani*.

Sono inoltre dotati di banche dati informatizzate, consultabili nella Sala di studio con l'assistenza del funzionario archivista, i seguenti fondi e serie archivistici:

*Intendenza di Basilicata*

*Giunta provinciale per l'assegnazione al domicilio coatto*

*Prefettura, Archivio di Gabinetto e Archivio generale (parziale)*

*Prefettura, Atti demaniali*

*Sottoprefettura di Lagonegro*

*Sottoprefettura di Melfi*

*Tribunale civile di Basilicata*

*Subeconomato dei benefici vacanti di Potenza*

*Direzione provinciale delle contribuzioni dirette*

*Direzione provinciale dei dazi diretti, del demanio, dei rami e diritti diversi*

*Intendenza di Finanza*

*Commissariato civile per la Basilicata*

*Corte di Assise di Potenza (parziale)*

*Questura, Passaporti (parziale)*

*Distretto militare di Potenza, Ruoli matricolari (parziale)*

*Carte del brigante Giuseppe Caruso*

*Carte Michele Giacomino*

*Carte Pasquale Ciccotti*

*Archivio Doria Pamphili*

*Carte famiglia Mandarini*



## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni presi con la presente Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali avvalendosi dei moduli disponibili nel punto di prima accoglienza all'ingresso dove potranno anche consegnarli. In alternativa, i reclami potranno essere inviati via e-mail, per posta ordinaria o via fax ai recapiti indicati sui moduli stessi.

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

E' prevista, come forma di ristoro, la consegna gratuita di pubblicazioni specialistiche.

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, in Sala di Studio e sul sito Internet dell'Istituto.

## **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Potenza

Via Nazario Sauro, n. 1 - 85100 POTENZA

Tel. +39 0971 56144; Fax +39 0971 56223

**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*