



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Catania

Carta della qualità dei servizi

2010

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 Catania 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 CATANIA

NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

L'Archivio di Stato di Catania è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Direzione Generale per gli Archivi.

SEDI

- **Sede Centrale:** Via Vittorio Emanuele 156 - 95131 Catania
Tel: centr. 095/7159860; direzione 095320578
Fax:095/7150465 E-Mail: as-ct@beniculturali.it
Sito Web: <http://www.archivi.beniculturali.it/ASCT>
DIRETTORE: ALDO SPARTI, Dirigente
Mail: aldo.sparti@beniculturali.it
- **Deposito staccato per i fondi trasferiti in outsourcing Gestione Archivi s.r.l.** 70 XVI Strada Giuseppina Virlinzi (Blocco Torre Allegra) Zona Industriale Catania
Orario di apertura : da lunedì a venerdì 8.00-13.00 e 1500-17.30
- **Sezione di Archivio di Stato Caltagirone:** Via S. Maria Di Gesù 90 - 95041 Caltagirone.
Tel. 09332630
RESPONSABILE: MARIA SOFIA SICUREZZA, Archivista di Stato
Direttore Coordinatore
Mail: mariasofia.sicurezza@beniculturali.it
Orario di apertura: lunedì, mercoledì e venerdì 08.00-14.00, martedì e giovedì 08.00-14.00 e 15.00-18.00.
Chiusura nel mese di agosto.

LA STORIA della Sede principale

L'Archivio di Stato di Catania sorge nel 1854 in esecuzione della legge organica emanata da Ferdinando II di Borbone, Re delle due Sicilie il 1° agosto 1843, con la quale si istituiscono nelle province siciliane gli Archivi Provinciali e si trasforma l'Archivio di Stato di Palermo in Grande Archivio. La sua prima sede è il palazzo Boccadifuoco alla Marina; dal 1868 viene trasferito nell'ex convento di Santa Caterina da Siena dei padri Domenicani detto S. Caterina al Rosario per la presenza in esso della Congregazione di Santa Maria del Rosario.

La STORIA della Sezione

Istituita nel 1954 quale Sottosezione di Archivio di Stato allo scopo di conservare le fonti documentarie relative alla storia di Caltagirone e del suo territorio, divenne Sezione nel 1963. I fondi più significativi sono rappresentati dall'Archivio Storico Comunale di Caltagirone (1424-1895), dagli Archivi Notarili (1770-1862), dalle scritture delle Corporazioni Religiose Soppresse (1545-1874) e dal Catasto (secc. XVIII-XIX).

LA MISSIONE

L' Archivio di Stato di Catania con la Sezione di Archivio di Stato di Caltagirone ha come missione la conservazione, la tutela, la ricerca e la valorizzazione del patrimonio documentario, la gestione dei servizi al pubblico, l'attività di formazione, nel territorio della provincia.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Incrementare la fruibilità dei documenti e la fidelizzazione di un sempre maggior numero di utenti anche attraverso l'uso di strumenti informatici.
- Realizzare l'Archivio Storico Multimediale del Mediterraneo con la partecipazione al progetto di un sempre maggior numero di Stati ed Istituzioni dei Paesi del Mediterraneo.
- Intensificare i rapporti con Enti ed Istituzioni ed essere, costantemente e sempre in misura maggiore, un centro di riferimento storico culturale per essi e per gli utenti.
- Continuare la collaborazione con gli Istituti scolastici e con le Università attraverso progetti specifici (History Store), ecc. e le convenzioni di tirocini e masters.
- Valorizzare il proprio patrimonio con mostre, convegni, seminari e partecipazione ad eventi culturali di altri Enti.

I COMPITI E I SERVIZI

COMPITI

L' Archivio di Stato di Catania con la Sezione di Archivio di Stato di Caltagirone provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario, gestione dei servizi al pubblico e attività di formazione, con competenza sul territorio della provincia. La tradizionale funzione di conservazione va sempre più ampliandosi in direzione della fruizione, della valorizzazione e della diffusione della conoscenza.

L' Archivio di Stato di Catania conserva e tutela il patrimonio documentario che rappresenta la memoria storica del territorio che apparteneva alla Intendenza borbonica di Catania ed oggi alla Provincia Regionale di Catania. La documentazione conservata riflette il mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo.

L' Archivio di Stato di Catania conserva:

- gli archivi prodotti dalle amministrazioni periferiche pre-unitarie gli archivi prodotti dagli uffici statali post-unitari della provincia di Catania;
- gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero confiscati dallo Stato;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- archivi privati e archivi di enti pubblici;

La Sezione Archivio di Stato di Caltagirone conserva:

- gli atti prodotti in Caltagirone o no specificati nel sito dell' Archivio di Stato di Catania come patrimonio documentario della Sezione

SERVIZI RESI AL PUBBLICO

SALA DI STUDIO E SALA DI LETTURA, CON ANNESSO SERVIZIO DI BIBLIOTECA

E' il locale nel quale i documenti archivistici possono essere consultati liberamente per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono sottratti alla consultazione o consultabili secondo determinate modalità i documenti che rientrano nella fattispecie prevista dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Sia a Catania che a Caltagirone, il servizio di Biblioteca è sussidiario alla ricerca documentaria. Non si effettua il prestito esterno. Tempo di attesa dalla richiesta dei libri: mediamente 15 minuti.

I regolamenti sono affissi presso la stessa sala.

SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE

Gli utenti possono richiedere fotocopie dei documenti archivistici. Presso la Sezione di Caltagirone non è reso il servizio di fotoriproduzione.

RICERCHE PER CORRISPONDENZA

E' possibile richiedere, per corrispondenza, notizie della documentazione conservata, per motivi di studio, e copie per uso studio e giuridico amministrativo.

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 COPIE AUTENTICHE DI DOCUMENTI PER USO AMMINISTRATIVO E ATTESTATI

E' anche possibile presentare la richiesta durante l'orario di apertura della sala di studio, la consegna avverrà entro 30 giorni.

SEZIONE DIDATTICA

E' possibile effettuare su prenotazione visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni sia a Catania che a Caltagirone.

L'Archivio di Stato collabora con le scuole ai fini dell'elaborazione di progetti specifici (progetto di History Store, ecc...) e con l'Università o con altre istituzioni per tirocini per studenti universitari e post universitari.

SERVIZIO INFORMATICO

Il servizio informatico cura gli aspetti tecnologici di aggiornamento delle pagine web e della informatizzazione degli inventari. Al sito dell'Archivio di Stato di Catania è collegato il portale dell'Archivio Storico Multimediale del Mediterraneo

SERVIZIO DI PRIMA ACCOGLIENZA

Il servizio di prima accoglienza è svolto dagli addetti e operatori al servizio di vigilanza e addetti ai servizi ausiliari all'ingresso dell'Ufficio.

EVENTI E MANIFESTAZIONI CULTURALI

L'Archivio di Stato di Catania, come pure la Sezione staccata di Archivio di Caltagirone, oltre ad organizzare manifestazioni in proprio o in collaborazione con altre istituzioni, può ospitare al suo interno manifestazioni di privati, di associazioni culturali o di altri enti pubblici attinenti alla storia e alla cultura locale e nazionale. Presso la sede centrale vi è permanentemente in esposizione una mostra dei documenti archivistici il cui tema varia di volta in volta.

GUIDA ALLA RICERCA

La ricerca sui fondi archivistici, per motivi di studio o giuridico-amministrativi, può essere effettuata:

- direttamente in archivio o presso i locali della Gestione Archivi sui fondi trasferiti in outsourcing, dietro autorizzazione dei funzionari dell'Archivio di Stato presso la sede centrale, con prenotazione 24 ore prima;
- per corrispondenza o via e-mail all'indirizzo di posta elettronica, indicando le proprie generalità complete;
- presso la Sezione Archivio di Stato di Caltagirone i fondi della Sezione

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Archivio di Stato di Catania

ACCESSO

Regolarità e continuità del servizio

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELL'ISTITUTO

lun-ven: 08.00-19.00; sab: 08.00-14.00

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SALA DI STUDIO:

lun-ven: 08.00-19.00; sab: 08.00-13.30

GIORNI DI APERTURA

Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di:

- Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose 5 febbraio Santo Patrono (Sant'Agata).
- Chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario che sarà comunicata con largo anticipo.

Nel mese di agosto per tre settimane, e nel periodo natalizio, dal 25 dicembre al 6 gennaio, l'apertura della sala di studio è limitata alle ore antimeridiane. Le date sono rese note quindici giorni prima tramite giornale, sito e attraverso affissione in Istituto.

Accoglienza

All' ingresso esiste un punto di prima accoglienza ed informazione circa la localizzazione e l'espletamento dei servizi. Personale addetto accompagna gli utenti in sala di studio e di lettura o negli uffici competenti.

Sito Web: <http://www.archivi.beniculturali.it/ASCT>

Nel sito sono presenti tutte le informazioni sul patrimonio, sulla possibilità di consultazione e sui servizi resi all'utenza.

Nell'Istituto sono presenti la mappa di orientamento e segnali sui servizi al pubblico.

Ascensore e pedana elevatrice consentono l'accesso alle persone con disabilità motoria.

FRUIZIONE

Ampiezza

Sala studio

Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione:

- di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno;
- di quelli in corso di restauro;
- dei fondi in cattivo stato di conservazione e di unità archivistica, di cui è data segnalazione negli inventari;
- di quelli non prelevabili per inagibilità momentanea dei locali, di cui, di volta in volta, con congruo anticipo, viene data comunicazione in sala studio e nel sito
-

I registri dello Stato civile sono consultabili in microfilm.

L'elenco dei fondi non consultabili è affisso in sala di studio.

Capacità ricettiva: numero posti fruizione 15 e numero prese elettriche per PC portatili: 5.

Unità archivistiche fornite per motivi di studio: possono richiedersi, entro le 18.30, fino a sei unità al giorno, il sabato, entro le 12.30, fino a tre unità. Non esistono limiti giornalieri al numero delle unità archivistiche visionabili per l'espletamento delle ricerche per motivi giuridico-amministrativi.

Attesa per la presa dei pezzi: max 30 minuti per i pezzi in sede, 2 giorni per quelli conservati nella Gestione Archivi., consultabili anche in loco dietro autorizzazione da parte funzionari Archivi di Stato e con prenotazione di 24.00 ore prima.

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca: durante tutto l'orario di apertura.

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

Fondi/serie e singoli documenti archivistici sono dotati di strumenti, elaborati dall'Istituto, analitici (inventari a stampa; repertori, 47% rispetto ai fondi conservati) o non analitici (elenchi di versamento 53% rispetto ai fondi conservati). Altro mezzo di corredo è la "Guida generale degli Archivi di Stato" (anche sul sito alla voce "Archivio di Stato di Catania"). Per una descrizione analitica ed aggiornata dei fondi archivistici si può consultare il sito (www.archivi-sias.it) del SIAS ("Sistema informativo degli Archivi di Stato") cliccando alla voce "Patrimonio documentario" e, di seguito, alla voce "Archivio di Stato di Catania".

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità del servizio:

Orario di richiesta, di ritiro e di cassa:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.30, il sabato dalle ore 8.00 alle 13.00.

Il costo delle fotocopie è di € 0,077 per il formato A4, € 0,155 per il formato A3.

Per le copie digitali, con apparecchiature proprie, il costo è di € 3.00 per unità archivistica.

Ampiezza

E' possibile effettuare fotocopie previa domanda in sala studio. La consegna avverrà entro 30 gg. dalla richiesta.

La prenotazione delle fotocopie può avvenire anche a distanza:

- per fax 095/7150465, lettera Via Vittorio Emanuele 156 - 95131 Catania;
- online. as-ct@beniculturali.it

Fotografie microfilm e altre riproduzioni possono essere effettuate con apparecchiature proprie, anche digitali, dietro autorizzazione della Direzione.

Fedeltà

E' garantita la conformità alle caratteristiche dell'originale delle riproduzioni al 100%. In caso di mancata conformità, sarà rilasciata una copia sostitutiva.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza

E' assicurata:

- la possibilità di informazione o ricerca qualificata anche per lettera indirizzata all'Archivio di Stato di Catania via Vitt. Emanuele n.156 Catania o tramite fax al n.095/7150465;
- la fruizione on line degli strumenti di ricerca e non dei documenti, mediante collegamenti internet al sito dell'Istituto (<http://www.archivi.beniculturali.it/ASCT/>) o del SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato: <http://www.archivi-sias.it/>).

Efficacia della mediazione

Tempi di risposta: 30 giorni. Nelle lettere di risposta è fornito il nome del referente per la singola 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 avvalendosi dei moduli allegati o di quelli disponibili all'ingresso e in sala studio e consegnandoli al personale incaricato o inviandolo attraverso e-mail all'indirizzo: as-ct@beniculturali.it o fax al numero: 095/7150465.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro, quali l'iscrizione in una mail-list di invitati in occasione di eventi presso l'Istituto.

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 studio, sul sito Internet e in occasione di eventi a cui partecipa l'Istituto.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.
Ultimo aggiornamento giugno 2010

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Catania

Indirizzo: via Vittorio Emanuele, 156 – 95131 CATANIA
Tel. 0957159860 Fax 0957150465

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