



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ
CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Bologna –
Sezione di Imola

Carta della qualità dei servizi

Via G. Verdi, 6 – 40026 Imola (BO).
tel. 0542-30316 - fax 0542-612776
e-mail: as-bo.imola@beniculturali.it
sito web: www.archiviodistatobologna.it

Direttore dell'Archivio di Stato di Bologna e della Sezione di Imola:
dott.ssa Elisabetta Arioti
Funzionario responsabile della Sezione: Dott.ssa Sonia Poli,
sonia.poli@beniculturali.it

Revisione: 2014

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 intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I principi

- **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.

La Sezione di Archivio di Stato di Imola si adopera 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 Responsabile e i dipendenti della Sezione, in accordo con la Direzione, 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

La Sezione di Archivio di Stato di Imola

- **Natura giuridico - istituzionale.** La Sezione è stata istituita dal Ministero dell'Interno con decreto del 27 marzo 1972 ai sensi dell'art. 3 del decreto del Presidente della Repubblica 30 settembre 1963, n. 1409, ed è stata attivata dal 1° giugno 1972, alle dipendenze dell'Archivio di Stato di Bologna.

- **Sede.** Inizialmente ospitata nei locali della Biblioteca Comunale di Imola, dal 1987 si è trasferita in regime d'affitto nell'attuale sede dello storico palazzo Dadina, via Verdi 6, di proprietà privata.

- **Missione.** Conserva la documentazione di pertinenza statale del territorio imolese (secc. XIII-XX), costituita da fondi archivistici precedentemente conservati presso la Biblioteca comunale di Imola o l'Archivio di Stato di Bologna, e dai successivi versamenti effettuati dagli uffici periferici dello Stato con sede a Imola. Conserva anche fondi depositati da altri soggetti pubblici e privati.

- **Obiettivi.** Accrescere il patrimonio tramite versamenti, depositi e donazioni; produrre strumenti di accesso ai documenti in particolare con prodotti informatici; collaborare con enti, istituti di cultura, organismi scolastici per iniziative comuni che contribuiscano alla conoscenza e alla valorizzazione del patrimonio archivistico.

- **Compiti.** La Sezione di Archivio di Stato di Imola conserva, tutela e valorizza il patrimonio documentario prodotto dalle amministrazioni periferiche preunitarie e dagli uffici statali postunitari del territorio del circondario di Imola. Per una prima sommaria conoscenza dell'elenco dei fondi si rinvia alla voce *Sezione di Archivio di Stato di Imola* nella *Guida degli Archivi di Stato italiani on line*.

- **Servizi agli utenti.**

1. **Sala di studio.** La sala di studio è il locale in cui la documentazione conservata nella Sezione può essere liberamente consultata per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono esclusi dalla consultazione o consultabili con procedura particolare i documenti che rientrano nelle tipologie indicate dal D. Lgs.30/6/2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Per essere ammessi a frequentare la sala di studio è necessario presentarsi al funzionario di turno con un documento di riconoscimento valido e compilare la domanda di ammissione indirizzata al direttore dell'Archivio, indicando i propri dati anagrafici e l'oggetto della ricerca che si intende effettuare. La domanda di ammissione ha validità per l'anno solare.

Il servizio della sala di studio è regolato dalle disposizioni contenute nel R.D. n.1163/1911 e nel D.lgs. n. 42/2004 e da quelle più specifiche contenute nel regolamento interno.

2. **Biblioteca.** Il servizio di biblioteca è limitato agli utenti della sala di studio. Non si effettua prestito esterno.

3. **Servizio di fotoriproduzione.** È possibile ottenere a pagamento la riproduzione dei documenti, nel rispetto della loro conservazione e con autorizzazione del funzionario di sala, secondo il regolamento interno e il tariffario esposto in sala.

4. **Ricerche documentarie a distanza.** Si effettuano ricerche per corrispondenza (cartacea o via e-mail) purché l'indagine sia circoscritta. Diversamente, saranno segnalati i fondi e le serie utili per una ricerca diretta da parte dell'interessato.
5. **Sezione didattica.** Durante l'anno scolastico l'Istituto effettua, su prenotazione, lezioni visite guidate-laboratori didattici per studenti, gruppi ed associazioni.
6. **Attività promozionali.** L'Istituto partecipa alle iniziative ministeriali e locali promosse dall'Assessorato alla Cultura del Comune di Imola o da altri enti, per favorire la valorizzazione del patrimonio.

III- IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

- **Accesso.** La sala di studio è aperta al pubblico 40 ore e 40' alla settimana con i seguenti orari: **da lunedì al giovedì 8.30 - 17. 25; venerdì 8.30 - 13.30; sabato chiuso.** Nel caso di interventi di manutenzione straordinaria dei locali in cui è conservato il materiale alcuni fondi o porzioni di fondi archivistici potranno essere temporaneamente esclusi dalla consultazione.

La sala rimane chiusa tutti i sabati e le domeniche, le festività civili e religiose nazionali, la giornata del santo Patrono (13 agosto: San Cassiano). Si effettuano due chiusure periodiche all'anno: a fine dicembre la sala chiude due giorni, per la ricognizione del materiale documentario; in agosto rimane chiusa completamente per due settimane e negli altri giorni è aperta soltanto alla mattina.

Nel periodo estivo, da metà giugno a metà settembre, l'orario di apertura viene così modificato: dalle 8.15 alle 13.35 il lunedì, mercoledì e venerdì; dalle 8.15 alle 18.05 il martedì e il giovedì.

Le chiusure occasionali della sala e le variazioni dell'orario vengono comunicate all'utenza con un congruo anticipo mediante avvisi in sala e sul sito, salvo casi eccezionali e del tutto imprevedibili.

- **Accoglienza.** Gli utenti vengono ricevuti all'ingresso dal personale addetto, che fornisce loro le prime informazioni sulle modalità d'accesso alla sala di studio.

- **Ampiezza della fruizione.** Tutti i documenti sono liberamente consultabili, ad eccezione di quelli in restauro e di quelli riservati, per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero degli Interni. L'elenco dei fondi non disponibili è consultabile in sala di studio.

La sala di studio contiene 10 posti di lettura, con possibilità di ampliamento nel tavolo conferenze per la consultazione della cartografia, e n. 4 prese elettriche per i computer portatili.

Ogni studioso può presentare richieste di consultazione fino ad un massimo di 10 unità archivistiche ad ogni prelievo, senza limite di pezzi nell'arco della giornata.

Il prelievo delle unità archivistiche è continuo e il tempo massimo d'attesa è di 30 minuti. L'ultimo prelievo può essere effettuato non oltre 30' antecedenti la chiusura della sala di studio.

Il materiale in consultazione può essere tenuto in deposito sulle apposite scansie, a disposizione dello studioso che lo ha richiesto non oltre 30 giorni dalla data del prelievo. Si possono effettuare prenotazioni telefonicamente, via fax e via e-mail.

- **Efficacia della mediazione.** Durante tutto l'orario di apertura è possibile usufruire di personale qualificato per la ricerca. I fondi archivistici sono dotati di inventari di diverse tipologie (analitici a stampa, dattiloscritti, manoscritti, guide tematiche, repertori, banche dati). È possibile consultare la guida del patrimonio documentario alla voce Sezione di Imola all'interno del sito dell'Archivio di Stato di Bologna (<http://www.archiviodistatobologna.it/it/imola/patrimonio>).

- **Riproduzioni.** Gli utenti possono richiedere la riproduzione dei documenti archivistici secondo il regolamento e il tariffario Ministeriale disponibile presso la sala di studio. Le modalità di esecuzione vanno concordate col tecnico e il tempo di attesa non è superiore a 15 giorni.

Il tecnico è a disposizione del pubblico, per accogliere le richieste di fotoriproduzione, nei seguenti orari:

MATTINO

dal lunedì al venerdì: dalle 10.30 alle 12.30

POMERIGGIO

lunedì e giovedì: dalle 13.30 alle 16.30

Qualora le riproduzioni fossero destinate alla pubblicazione, è prescritta una specifica autorizzazione, che va richiesta utilizzando un modulo, disponibile on line (<http://www.archiviodistatobologna.it/it/imola/servizi/fotoriproduzione>) e presso il funzionario di sala di studio, nel quale sono indicate le condizioni e le clausole per il rilascio dell'autorizzazione stessa.

In base alla circ. ministeriale n. 21 del 17 giugno 2005 è consentito allo studioso di riprodurre, con la propria fotocamera digitale, il materiale archivistico che ha in consultazione, secondo il regolamento disponibile on line e in sala di studio.

- **Ricerche documentarie a distanza.** Si effettuano ricerche per corrispondenza (cartacea o via e-mail) purché l'oggetto sia definito e supportato da informazioni atte a circoscrivere l'indagine. In difetto di questi dati, saranno segnalati i fondi e le serie eventualmente utili per una ricerca diretta da parte dell'interessato. Le richieste vanno indirizzate al funzionario responsabile:

- per posta via Verdi, 6, 40026 Imola (Bologna) o fax (0542-612776)

- per e-mail a as-bo.imola@beniculturali.it; sonia.poli@beniculturali.it

Le risposte vengono evase entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

IV- TUTELA E PARTECIPAZIONE

- **Reclami, proposte, suggerimenti.** In caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, gli utenti possono avanzare reclami utilizzando l'apposito modulo disponibile in sala di studio e inviandoli via e-mail o per posta ordinaria all'indirizzo dell'Archivio di Stato di Bologna e della Sezione di Archivio di Stato di Imola. L'Istituto si impegna ad effettuare

un monitoraggio periodico dei reclami e a rispondere entro 30 giorni.

Nel caso di reclami motivati l'Istituto prevede una forma di ristoro all'utente per il pregiudizio arrecato, consistente in una pubblicazione gratuita.

Gli utenti possono inoltre formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dei servizi al pubblico.

- **Comunicazione.** La Carta della qualità dei servizi della Sezione sarà disponibile nella postazione d'ingresso, nella sala di studio e sul sito internet dell'Archivio di Stato di Bologna e Sezione di Imola.

- **Revisione e aggiornamento.** La Carta sarà sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO
Archivio di Stato di BOLOGNA – Sezione di Imola
Via G. Verdi, 6 – 40026 Imola (BO)
tel. 0542-30316 - fax 0542-612776
e-mail: as-bo.imola@beniculturali.it

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

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO
Archivio di Stato di BOLOGNA – Sezione di Imola
Via G. Verdi, 6 – 40026 Imola (BO)
tel. 0542-30316 - fax 0542-612776
e-mail: as-bo.imola@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