



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ
CULTURALI E PER IL 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 *ad interim*: dott.ssa Elisabetta Ariotti
Funzionario responsabile della Sezione: sig.ra Sonia Poli,
sonia.poli@beniculturali.it

Revisione: 2019

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 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 tramite questionari che consentano di stabilire il livello di soddisfazione dell'utente.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la Sezione dell'Archivio di Stato di Bologna si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nelle indicazioni contenute nella Direttiva 24.3.2004 del Ministro per la Funzione Pubblica, nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 dicembre 2006 nel rispetto dei compiti istituzionali che l'archivio svolge:

◆ 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.

Questa Sezione 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

La Sezione 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 della Sezione di 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

La natura giuridico-istituzionale

Con l'Unità d'Italia furono riuniti tutti gli archivi dei regimi preunitari in un'unica amministrazione, dipendente dal Ministero dell'Interno allo scopo di conservare e valorizzare il patrimonio archivistico nazionale pubblico e privato.

L'Amministrazione Archivistica italiana dipende, dal 1975, dal Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, ora Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

Sede

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

Storia

La Sezione è stata istituita dal Ministero dell'Interno con decreto del 27 marzo 1972 ai sensi dell'art. 3 del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409, ed è stata attivata dal 1° giugno 1972, alle dipendenze dell'Archivio di Stato di Bologna.

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.

I COMPITI E I SERVIZI

I 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* (<http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it/>)

I SERVIZI

Accesso e consultazione dei documenti

La sala di studio è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico.

Ricerca

Attività di consulenza scientifica per:

- ◆ facilitare la conoscenza degli archivi
- ◆ segnalare gli strumenti di corredo a disposizione
- ◆ ricerche documentarie a distanza
- ◆ assistenza nell'uso del catalogo informatizzato della biblioteca

Richieste

- ◆ distribuzione dei documenti richiesti in sede
- ◆ prenotazione dei pezzi per via telematica e telefonica

Deposito

- ◆ conservazione in deposito dei documenti richiesti a nome dello studioso per la durata di 30 gg.

Servizi aggiuntivi

- ◆ rilascio in copia conforme di documenti amministrativi o legali relativi a successioni, uffici giudiziari
- ◆ riproduzione fotografica digitale, nel rispetto della normativa vigente, e dei compiti istituzionali di tutela

Iniziative culturali

- ◆ attività didattica
- ◆ organizzazione di mostre per la valorizzazione del patrimonio archivistico in collaborazione con enti e istituti di cultura presenti a Imola

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Fattore/Indicatore di Qualità	Impegni dell'Istituto e Informazioni Utili
ACCESSO	
Orario di apertura	La sala di studio è aperta al pubblico: Dal lunedì al venerdì ore 8:00-14:45
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ chiusura ordinaria: sabato, domenica, festività civili e religiose; ▪ chiusura per festività del Santo Patrono il 13 agosto Gli eventuali giorni di chiusura straordinaria sono comunicati con anticipo in sala di studio e sul sito web dell'Istituto ▪ In caso di sciopero viene data informazione preventiva agli utenti mediante avviso cartaceo all'ingresso dell'Istituto. Sarà osservato il seguente orario di apertura: da lunedì a giovedì dalle ore 8:30 alle 12:30, il venerdì dalle ore 8:30 alle 11:00. Sarà possibile la sola consultazione dei documenti già in carico all'utenza
ACCOGLIENZA	
Informazione e orientamento:	Sala di studio Tel. 0542 30316
• esistenza di un punto informativo	
• disponibilità di materiale informativo gratuito	Guida cartacea dei servizi
• disponibilità di informazioni on line sui servizi	www.archiviodistatobologna.it/it/imola
Accesso facilitato per persone con disabilità	La sala di studio è accessibile a tutti, comprese le persone con difficoltà motorie
FRUIZIONE	
• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	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 e di quelli in attesa o in corso di restauro
• Capacità ricettiva	Esistono 10 posti di consultazione, con possibilità di ampliamento nel tavolo conferenze per la consultazione della cartografia, e 4 prese elettriche per i computer portatili.

<ul style="list-style-type: none">• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<p>Il prelevamento del materiale archivistico durante l'apertura al pubblico verrà effettuato secondo le seguenti fasce orarie: ore 9:00; ore 11:00; ore 13:00.</p> <p>Potrà essere prelevato un massimo di 5 unità archivistiche al giorno per ciascun utente.</p> <p>Non potranno essere lasciate in deposito più di 3 unità di conservazione.</p> <p>Il materiale archivistico conservato nel locale seminterrato dovrà essere prenotato entro le ore 13:00 del giorno precedente fino ad un massimo di 4 unità per ogni utente.</p> <p>Nel caso si tratti di registri di grande formato potranno essere prenotate soltanto 2 unità.</p> <p>Nei giorni in cui non saranno presenti almeno 3 unità di personale, il prelievo del materiale archivistico sarà sospeso e gli utenti potranno consultare esclusivamente le unità di conservazione già in deposito</p>
--	--

Fattore/Indicatore di Qualità	Impegni dell'Istituto e Informazioni Utili
• Richieste al giorno	Massimo 5 unità
• Esistenza servizio di prenotazione	Prenotazione in sede durante l'orario di apertura alle ore 9:00, alle 11:00 e alle 13:00 Prenotazione telefonica (0542 30316) durante l'orario di apertura Prenotazione tramite mail all'indirizzo: as-bo.salastudioimola@beniculturali.it
• Attesa nel caso di presa continua	Tempo di attesa massimo di 15 minuti
EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE	
• Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Tutti i giorni d'apertura
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Consultazione di Inventari analitici dei fondi posseduti. Guida Generale degli Archivi di Stato. I fondi archivistici sono dotati di inventari di diverse tipologie (analitici a stampa, dattiloscritti, manoscritti, guide tematiche, repertori, banche dati)
• Biblioteca	Il servizio di biblioteca è riservato agli utenti della sala di studio. Non si effettua prestito esterno. L'orario di apertura al pubblico è funzionale a quello della sala di studio. La biblioteca raccoglie materiale bibliografico di supporto al lavoro scientifico degli archivisti e all'attività di ricerca degli studiosi: di qui la caratterizzazione <i>locale</i> dei testi, determinata sia dall'ambito storico-geografico di riferimento, sia dalla natura dei fondi conservati in Archivio. Gli studiosi possono consultare in sede il portale Opac, SBN UBO - Catalogo del Polo Bolognese (https://sol.unibo.it/SebinaOpac/.do), dove è reperibile parte del patrimonio bibliografico dell'Istituto
FOTORIPRODUZIONE	
• Orario delle richieste e del ritiro	Le richieste possono essere effettuate tutti i giorni d'apertura esclusivamente quando è presente l'addetto a tale servizio. Il ritiro va concordato con il responsabile del servizio
• Orario della cassa	L'eventuale pagamento va concordato con il responsabile del servizio
• Riproduzioni	Gli utenti possono richiedere riproduzioni dei documenti archivistici, in sede o telefonicamente, secondo il regolamento e le tariffe indicate nell'apposito regolamento disponibile in sala di studio o consultabile on line al seguente indirizzo: http://www.archiviodistatobologna.it/it/bologna/servizi/fotoriproduzione

<ul style="list-style-type: none"> • Fotografie 	<p>Le fotografie possono essere eseguite con macchina propria per motivi di studio o personali e non sono soggette al pagamento di diritti.</p> <p>Le fotografie eseguite per uso commerciale o per pubblicazioni sono soggette al pagamento di ogni ripresa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Prenotazioni a distanza 	<p>Tramite Telefono al n. 0542 30316, Fax al n. 0542 612776, via mail all'indirizzo as-bo.imola@beniculturali.it</p> <p>Le copie richieste verranno inviate entro 30 giorni.</p>
<p>INFORMAZIONE QUALIFICATA</p>	
<p>Strumenti di ricerca fruibili a distanza</p>	<p>Guida generale degli Archivi di Stato consultabile on-line (http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it)</p>
<p>EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE</p>	
<p>Tempi di risposta</p>	<p>Si garantisce la risposta entro 30 giorni dalla data di arrivo</p>

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:

- ◆ compilare il modulo allegato reperibile presso l'ingresso della Sezione e consegnarlo al responsabile della Sala Studio
- ◆ inviare una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: as-bo.imola@beniculturali.it

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

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 presso la sala di studio e, sul sito Internet all'indirizzo: <http://www.archiviostatobologna.it/it/imola/listituto/carta-dei-servizi>

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico. Ultima revisione: 2019

Prot. n°

(spazio riservato all'ufficio)



Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo

ARCHIVIO DI STATO DI BOLOGNA

Modulo per reclami, suggerimenti e segnalazioni

Cognome e nome

nato/a a il.....

residente a

in CAP.....

tel....., email.....,

Tipologia:

reclamo

suggerimento

segnalazione

Oggetto:

.....
.....
.....
.....
.....

.....

Firma

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

I dati forniti saranno trattati nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente sulla protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 – GDPR)

Prot. n°

(spazio riservato all'ufficio)



Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo

ARCHIVIO DI STATO DI BOLOGNA

Suggestions and complaints form

First name

Surname

Address

Nationality

Phone.....

E-mail.....

Comments:

.....
.....
.....
.....

.....,

Signature

We will answer within 30 working days

Personal data will be processed in strict and complete respect of current laws and regulations (GDPR Regulation UE 2016/679)