



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di
Stato di Enna

Carta della qualità dei servizi

SETTEMBRE 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 Enna 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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

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

La propria unica sede si trova a Enna Bassa in via Angelo Tranchida, c.da S.Lucia, snc. L'immobile, in locazione da privati consiste in un fabbricato di nuova costruzione di due piani e un piano interrato completamente a norma e dotato di tutti gli impianti necessari.

L'Archivio occupa l'intero piano interrato, destinato a depositi archivistici, di circa mq.1080, e più della metà del primo piano, circa 680 mq. destinato a uffici, servizi, sale di lettura e ancora depositi archivistici. La rimanente parte del primo piano è invece occupata da uffici privati.

Al piano terra, occupato quasi interamente da attività commerciali, l'Archivio ha, in comune con gli uffici privati, l'ingresso, le scale di accesso, l'ascensore e il montacarichi a suo esclusivo uso.

La sede rispetta tutte le normative in materia di sicurezza e in materia di abbattimento delle barriere architettoniche, e ha la pertinenza di un comodo parcheggio riservato sul retro del fabbricato.



(la sede)

L'Archivio fu istituito nel 1951 come Sezione di Archivio di Stato per raccogliere i documenti provenienti dagli archivi dei comuni delle provincie di Caltanissetta e Catania che confluirono nella nuova provincia di Castrogiovanni, poi Enna, istituita con Regio Decreto Legge 2 gennaio 1927, n.1, (R.D.27 ottobre 1927, n. 2050). E' Archivio di Stato dal 1964 con D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409.

La consistenza dei fondi conservati presso questo Istituto è di circa 52.000 pezzi tra cui:

Archivio Storico del comune di Castrogiovanni (Enna) (1544-1924); Catasto, (1843-1977); Commissione per l'enfiteusi, (1859-1880); Corporazioni Religiose Soppresse, (1436-1910); Famiglie Restivo, (1510-1936); Militello,

(1363-1922); *Trigona di Canicarao*, (1322-1887); *Giudicati Circondariali*, (1819-1861); *Imposte Dirette e Ricchezza mobile*, (1870-1962); *Intendenza di Finanza* (1930-1981); *Liste di Leva*, (1840-1937); *Notarile*, (1438-1905); *Ospedale di Enna*, (1887-1974); *Pergamene*, (1266-1820); *Prefettura di Caltanissetta*, (1855-1949); *Prefettura di Enna*, (1825-1977); *Pretura*, (1861-1959); *Procura di Nicosia*, (1881-1963); *Questura*, (1980-1987); *Riveli*, (1811-1873); *Sottoprefettura di Piazza Armerina*, (1860-1919); *Stato Civile*, (1820-1960); *Tribunale di Enna*, (1929-1959); *Tribunale di Nicosia*, (1872-1949); *Ufficio Registro*, (1716-1938).

L'archivio si propone di realizzare :

- *l' accrescimento del patrimonio documentario mediante versamenti , depositi, donazioni e acquisti;*
- *la promozione della conoscenza degli atti conservati , incrementando la fruibilità , sia con la elaborazione di mezzi di corredo specifici , sia attraverso l'uso di strumenti informatici;*
- *la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato attraverso manifestazioni culturali che mettano in rilievo la valorizzazione culturale dell'intera provincia di Enna;*
- *il rafforzamento dei rapporti con l'Università , con la stipula di convenzioni, tirocinii, stages ecc.*
- *la collaborazione attiva con la Sovrintendenza Archivistica per la Sicilia per la tutela degli archivi sottoposti alla vigilanza.*

I COMPITI E I SERVIZI RESI AL PUBBLICO

SALA STUDIO

La Sala di Studio e di lettura con annesso servizio di Biblioteca è il locale dove possono essere consultati liberamente i documenti archivistici sia per motivi di studio che per motivi amministrativi da tutti i cittadini italiani e anche stranieri .

La consultazione è gratuita e si viene ammessi attraverso una semplice richiesta su modello predisposto dall'Amministrazione Archivistica.

Non possono essere consultati , o possono essere consultati seguendo determinate modalità , i documenti che rientrano nella fattispecie prevista dal codice in materia di protezione dei dati personali (D.L.vo 30/6/2003 n. 196).

SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE

L' Archivio di Stato inoltre è in grado di rilasciare , previo pagamento , fotocopie di documentazione archivistica a chiunque ne faccia richiesta .

L'autorizzazione alla riproduzione degli atti è subordinata allo stato di conservazione dei documenti che potrebbero altrimenti subire ulteriori danni .

E' possibile ottenere copie autentiche dei documenti conservati.

RICERCHE PER CORRISPONDENZA

Presso l' Archivio è attivo il servizio di ricerca per corrispondenza , in quanto è possibile richiedere a qualsiasi titolo (studio, amministrativo) notizie sugli atti conservati e il rilascio di copie



(la Sala di Studio)

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Orario di apertura della Sala di Studio e della Sala di Lettura :

*Dal Lunedì al Sabato : dalle 8.30 alle 13.30; Martedì e Giovedì anche dalle 15.00 alle 17,30.
Chiusure ordinarie : Domenica , festività civili e religiose e santo Patrono (2 luglio)*

ACCOGLIENZA

All' ingresso esiste un servizio di accoglienza svolto dal personale dell'Istituto che accompagna lo studioso nell'attigua Sala di Studio per effettuare le proprie ricerche.

FRUIZIONE

*Tutti i fondi archivistici possono essere consultati , ad eccezione di quelli riservati e per i quali occorre un'apposita autorizzazione dal Ministero dell'Interno. L'elenco dei fondi non disponibili è esposto in Sala di Studio. La Sala di Studio dispone di n. 8 posti di consultazione di cui 4 dotati di prese elettriche per p.c. portatili. Unità archivistiche che possono essere richieste al giorno : 6
Il materiale archivistico viene prelevato a richiesta dello studioso , tempo di attesa 15 minuti.*

EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

Gli utenti possono fruire durante tutto l'orario di apertura dell'assistenza per la ricerca del personale addetto alla Sala , mette a disposizione dello studioso i mezzi di corredo di cui sono dotati tutti i fondi archivistici.. Inoltre gli studiosi possono avvalersi della voce "Archivio di Stato di Enna" della Guida Generale degli Archivi di Stato , e dei siti web presenti in rete www.archivi.beniculturali.it/ASEN e www.archivi-san.it

FOTORIPRODUZIONE

*Si possono richiedere fotocopie a pagamento solo di carte sciolte.
La richiesta, il pagamento e il ritiro avviene nelle ore di apertura della Sala di Studio .
Le fotocopie vengono rilasciate entro 2 giorni dalla richiesta per uso di studio, e per uso amministrativo 8 giorni
Possono inoltre essere fotografate a pagamento ,con apparecchiature proprie , dietro autorizzazione, i documenti archivistici.
La mancata conformità alle caratteristiche dell'originale è garantita dal rilascio di copia in sostituzione.*

RICERCHE DOCUMENTARIE

*Sono assicurate le ricerche per corrispondenza a distanza mediante Fax n° 093537257 e mediante E-Mail : as-en@beniculturali.it, e mbac-as-en@mailcert.beniculturali.it.
Tempo di attesa massimo gg. 30. Nella risposta verrà indicato il nome del funzionario responsabile.*

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:
utilizzando il modulo-reclamo allegato alla presente carta da consegnare al personale incaricato dell'accoglienza , oppure possono inviare una e-mail o un fax a: as-en@beniculturali.it , o 0935/37257.
L'Archivio si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo dei reclami presentati e a rispondere entro 30 giorni. Gli utenti infine possono formulare proposte e/o suggerimenti per il miglioramento dei servizi soprattutto relativamente alla loro organizzazione e alla loro erogazione da consegnare anch'essi al personale incaricato dell'accoglienza, che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet : E' soggetta a revisione biennale.

Indirizzi:

Via Angelo Tranchida c.da S.Lucia snc – 94100 ENNA BASSA - Tel . 0935/37347 Fax. 0935/37257
e-mail : as-en@beniculturali.it ; mbac-as-en@mailcert.beniculturali.it
Sito Web : www.archivi.beniculturali.it/ASEN
Direttore : Emanuele Leone
e-mail emanuele.leone@beniculturali.it

Approvazione della Carta : 13 marzo 2008
1^ revisione : settembre 2010



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
Archivio di Stato di Enna

Indirizzo : Via Angelo Tranchida c.da S.Lucia 94100 ENNA BASSA
Tel. 0935/37347 Fax 0935/37257

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 PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Archivio di Stato di Enna

Indirizzo : Via Angelo Tranchida c.da S.Lucia 94100 ENNA BASSA
 Tel. 0935/37347 Fax 0935/37257

QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

La invitiamo a rispondere alle sotto elencate domande per aiutarci a migliorare la qualità del nostro servizio, indicando con un segno il quadratino sotto l'espressione che meglio si avvicina alla Sua opinione. Le risposte rimarranno anonime:

IL PERSONALE

- E' dotato di cartellino di riconoscimento ? si no

	MOLTO SODDISFATTO	SODDISFATTO	INSODDISFATTO	MOLTO INSODDISFATTO
- Cortesia e rispetto del personale :	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Competenza del personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L'ORGANIZZAZIONE

- Celerità nel servizio di consultazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Celerità nel servizio di fotoriproduzione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sufficienza dei mezzi di corredo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

LA STRUTTURA

- Accoglienza della Sala di Studio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Facilità di raggiungimento della sede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Riscaldamento/Rinfrescamento della Sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Comodità delle postazioni di lettura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ritiene che l'adozione della Carta dei Servizi , con la quale le istituzioni culturali si impegnano a garantire precisi livelli di prestazione , sia utile per migliorare il rapporto con i loro utenti? si no

Quale è il Suo giudizio complessivo sui servizi offerti dall' Archivio

MEDIO INSUFFIC. SUFFIC. BUONO OTTIMO

E' qui per la prima volta ? si no

SUGGERIMENTI

Aspetti da migliorare :

.....

Altro :

.....

Questa sezione può essere compilata facoltativamente:

SESSO : F M ETA' : _____ ANNO DI NASCITA: _____
 NAZIONALITA' _____ PROFESSIONE _____
 TITOLO DI STUDIO _____
 COMUNE DI RESIDENZA _____

Grazie per la collaborazione.