



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Como

Carta della qualità dei servizi

gennaio 2008

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 Como 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

Gli Archivi di Stato dipendono dalla Direzione generale per gli archivi presso il Ministero per i beni e le attività culturali, e svolgono funzioni di tutela, conservazione e valorizzazione del patrimonio documentario dello Stato.

L'Archivio di Stato di Como è istituito con D.M. 5 gennaio 1943 come Sezione di Archivio di Stato e apre al pubblico il 1 marzo 1943. Assume il nome di Archivio di Stato in seguito al D.P.R. 30 settembre 1963 n° 1409.

La prima sede è individuata nella Villa Ala Ponzoni di via Borgovico 114, già sede dell'Istituto Provinciale Sordomuti, e prima ancora dimora delle famiglie Ala-Ponzoni cremonese e Melzi di Milano, a quel tempo di proprietà dell'Amministrazione Provinciale di Como.

Nel 1965 l'istituto trasloca nell'attuale edificio di Via Briantea n° 8. L'attuale sede ha una capacità di circa 10 chilometri di scaffalatura.

Come gli omologhi istituti, l'Archivio di Stato di Como conserva, per fine istituzionale, gli archivi prodotti dalle amministrazioni centrali e periferiche preunitarie, e quelli prodotti dagli uffici dello Stato post unitari nella provincia di Como e di Lecco (nelle more dell'istituzione di un Archivio di Stato competente per territorio). Conserva gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni. Ha acquisito anche numerosi e importanti depositi ed alcune donazioni: tra i depositi vi sono quelli della Camera di Commercio di Como e di Lecco, dell'Ospedale Sant'Anna e del Comune di Como; tra i doni quello dell'archivio della famiglia Rosnati, della famiglia Castelbarco Pindemonte, dell'Archivio delle Filande e Tessiture Costa.

La documentazione è tutta destinata alla consultazione per scopi di ricerca storica oltre che per fini giuridico-amministrativi.

La descrizione del materiale avviene tramite gli inventari manoscritti, dattiloscritti e informatizzati, che contengono la descrizione di ogni fondo, in forma sintetica o analitica.

I COMPITI E I SERVIZI

CONSERVAZIONE E TUTELA, ACQUISIZIONE NUOVO MATERIALE DOCUMENTARIO

Il principale compito dell'Archivio di Stato di Como consiste nell'assicurare la tutela, la corretta conservazione dei documenti e di curare, per quanto possibile, l'acquisizione di nuovo materiale.

RIORDINO E INVENTARIAZIONE

Un'attività essenziale inoltre è la continua opera di riordino e inventariazione dei fondi conservati al fine di produrre adeguati strumenti di corredo.

CONSULENZA SCIENTIFICA

Il personale tecnico scientifico assicura la consulenza sia le ricerche per uso studio che per fini amministrativi.

RICERCHE IN PRESENZA IN SALA STUDIO

Presso l'Archivio di Stato di Como esiste una sala studio aperta al pubblico.

L'accesso alla sala studio è libero e gratuito, per accedervi è necessario esibire un documento d'identità.

Le domande individuali di studiosi, professionisti e amministrazioni nonché le richieste di consultazione dei singoli pezzi archivistici sono oggetto di registrazione informatizzata, utile per risalire velocemente all'accertamento delle iscrizioni, al numero dei pezzi movimentati e a tutto quanto occorre sapere per fini statistici. Al momento del suo ingresso in Archivio, l'utente, oltre alla compilazione della domanda di ammissione, è tenuto ad apporre la propria firma sul registro delle presenze. La firma viene ripetuta dopo le 13,30 per rilevare le utenze pomeridiane.

Il personale di sala, una volta definito l'oggetto della ricerca, indirizza lo studioso verso i fondi archivistici utili alla stessa. Gli inventari e gli strumenti di corredo (dattiloscritti, manoscritti e informatizzati) sono disponibili a scaffale aperto e liberamente consultabili. Le unità archivistiche si richiedono utilizzando appositi moduli e non è previsto un limite al numero giornaliero dei pezzi consultabili. I documenti possono essere mantenuti in deposito a disposizione dello studioso che li ha richiesti, per un periodo di tempo ragionevole (indicativamente 10-15 giorni).

Nella sala di studio sono consultabili enciclopedie, dizionari, repertori e opere di bibliografia locale

La consultazione delle mappe digitalizzate avviene da terminale. La visione dell'originale cartaceo è limitata ai casi di comprovata difficoltà di lettura a computer, al fine di preservare l'integrità di tale prezioso materiale documentario.

Per ulteriori dettagli relativi alle modalità di consultazione degli atti si rimanda al Regolamento di sala di studio.

RICERCHE PER CORRISPONDENZA

All'istituto pervengono ricerche via posta, via fax, via e-mail.

LIMITI ALLA LIBERA CONSULTABILITÀ DEI DOCUMENTI

In Italia è sancito dalla legge il principio secondo cui "i documenti conservati negli Archivi di Stato [...] sono liberamente consultabili" (art. 122 Codice dei beni culturali e del paesaggio D. L.gvo 42/2004) ad eccezione di quelli riservati.

In ogni caso la fruizione e la diffusione dei dati deve essere consona a quanto disposto dal Codice di deontologia e buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici (provvedimento 14.03.2001 del Garante per la protezione dei dati personali, in GU Serie Generale del 05.04.2001 n. 80).

BIBLIOTECA

La biblioteca dell'Archivio di Stato di Como ha una consistenza, aggiornata al 31 dicembre 2007, di 7182 unità tra volumi e periodici. Gli utenti possono reperirvi testi di storia, archivistica, paleografia, diplomatica, edizioni di fonti, pubblicazioni giuridiche, cataloghi di mostre, periodici e strumenti bibliografici di supporto alla consultazione (dizionari enciclopedici e biografici, repertori e vocabolari).

Il tutto è consultabile in sede durante gli orari di apertura al pubblico della sala di studio. Poiché i testi devono restare a disposizione dei frequentatori della sala studio, non è previsto il prestito a domicilio.

La biblioteca si arricchisce inoltre con le tesi di laurea e le pubblicazioni per diritto di riproduzione. Qualora si tratta di lavori che utilizzano documenti conservati presso l'istituto, è fatto obbligo agli studiosi depositare copia degli elaborati.

Accanto alle opere moderne si conservano le raccolte più antiche, pervenute all'Archivio attraverso doni o depositi da parte di enti e di privati.

Meritevoli di segnalazione sono:

- la Collezione di diritto, costituita per buona parte dal dono Fabani, ricca di testi giuridici, codici e commenti concernenti le diverse legislazioni succedutesi dal 1815;
- la biblioteca dell'Ospedale S. Anna: più di 2300 voll. pervenuti in deposito insieme all'Archivio dell'ente. Comprende pubblicazioni di storia, diritto, letteratura ed una consistente raccolta di opere scientifiche di carattere prevalentemente medico (volumi analiticamente schedati in due tesi di laurea di cui alla collocazione TESI A 28, TESI B 25).

SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE

La sezione di fotoriproduzione dell'Archivio di Stato è in grado di effettuare la riproduzione dei documenti tramite fotocopie a contatto e stampe da digitale in bianco e nero. Quest'ultima modalità di riproduzione riguarda solo le mappe dei catasti storici.

Per richiedere le riproduzioni è necessaria la compilazione dell'apposito modulo che deve essere autorizzato dal funzionario di sala, indicando la corretta segnatura archivistica dei documenti.

La riproduzione tramite fotocopia non è consentita nei seguenti casi:

- documenti rilegati
- pergamene di grande formato
- disegni di grande formato su supporto fragile
- documenti facilmente deteriorabili o in cattivo stato di conservazione
- mappe
- il materiale bibliografico.

In mancanza di un laboratorio, le riprese fotografiche devono essere effettuate con mezzi propri. Il servizio è regolamentato da un'apposita domanda, nella quale l'utente si impegna a consegnare all'Archivio copia di ogni riproduzione (stampe, files...).

Le tariffe per le riproduzioni e le norme che regolano l'autorizzazione alla pubblicazione di documenti sono dettate con il D.M. 8 aprile 1994, Tariffario per la riproduzione e l'uso del patrimonio storico-archivistico, e dalla circolare 17 giugno 2005 n. 21 della Direzione Generale per gli Archivi.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8,15 alle ore 15,15
Giorni di apertura	L'Archivio di Stato di Como rimane chiuso: sabato e domenica, il 31 agosto di festa del Santo Patrono e nei giorni festivi nazionali
Accoglienza	
Informazione e orientamento:	Presso la sala studio dell'istituto
<ul style="list-style-type: none">• esistenza di un punto informativo• disponibilità di materiale informativo gratuito• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi• presenza di segnaletica	La carta di qualità dei servizi dell'Archivio di Stato di Como è in distribuzione gratuita all'ingresso dell'istituto www.archivi.beniculturali.it/ASCO/ Esiste segnaletica sui servizi al pubblico
FRUIZIONE	
Disponibilità del materiale fruibile:	Tutti i documenti conservati in Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in cattivo stato di conservazione. L'elenco dei fondi non disponibili è affisso in Sala di Studio 24 posti di consultazione e 5 prese elettriche per pc portatili Non è prevista alcuna limitazione
<ul style="list-style-type: none">• Capacità ricettiva• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno• Prese al giorno• Attesa nel caso di presa continua	A richiesta, continua Entro 30 minuti
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	Assistenza continua durante tutto il tempo di apertura della sala studio
<ul style="list-style-type: none">• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici e non analitici	L'elenco degli inventari sommari e analitici e stessi gli strumenti di corredo dei fondi archivistici sono a disposizione dell'utenza in sala studio.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ

- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati

Accesso in rete in sede

RIPRODUZIONE

Orario delle richieste

Orario della cassa

Disponibilità degli strumenti:

- Possibilità di effettuare
 - fotocopie
 - Fotografie
 - Altre riproduzioni

Conformità alle caratteristiche dell'originale

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Informazione qualificata

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti

IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI

- 1) mappe catasti storici
- 2) Gabinetto di Prefettura (Sesamo)
- 3) Fondo Castelbarco (Sesamo)
- 4) Fondo Rosnati (Sesamo)
- 5) Archivio Storico del Comune, Atti dal 1800 al 1850 (Sesamo)
- 6) Archivio Storico del Comune, serie Volumi (Excel)
- 7) Archivio notarile, serie Atti dei notai (Excel)

Sotto la sorveglianza del personale di vigilanza

Dalle 8,15 alle 15,00, dal lunedì al venerdì

Durante l'orario di apertura della Sala di Studio

Dalle 8,15 alle 15,00, dal lunedì al venerdì

Nelle ore di apertura della sala studio.

Fino a 50 copie: consegna in giornata, oltre le 50 copie: consegna entro 2 giorni lavorativi

Tramite propria attrezzatura

Stampe da digitale in bianco e nero per le mappe.

Fino a 50 copie: consegna in giornata, oltre le 50 copie: consegna entro 2 giorni lavorativi

Tutte le riproduzioni sono in bianco e nero

È possibile effettuare ricerche a distanza tramite posta, fax (031 303308) e e-mail (as-co@beniculturali.it), personale qualificato risponderà entro 30 giorni

Allo studioso nella risposta viene fornito il nominativo dell'autore della 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 con le seguenti modalità:

- utilizzare i moduli disponibili all'ingresso e consegnarli al personale di sala studio
- inviare una e-mail al seguente indirizzo as-co@beniculturali.it.

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

In caso di reclami motivati l'istituto prevede una forma di ristoro per il pregiudizio arrecato consistente nell'inserimento del reclamante nell'indirizzario dell'Istituto in occasione di manifestazioni culturali.

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 e sul sito Internet (<http://www.archivi.beniculturali.it/ASCO/>).

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 Como

Via Briantea 8
Tel. 031.306368 Fax 031.303308

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