ARCHIVIO DI STATO DI MATERA

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Via Tommaso Stigliani, 25

75100 Matera

Tel. 0535331442

e-mail: as-mt@beniculturali.it

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta 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 FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AGLI UTENTI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Matera si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: **eguaglianza** e **imparzialità**.

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza e della trasparenza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. L'Archivio si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione alle persone diversamente abili, agli stranieri 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 struttura 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 - Quest'Archivio 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.

L'ARCHIVIO DI STATO DI MATERA – LA NOSTRA STORIA

L'Archivio di Stato di Matera è un organo periferico del Ministero della Cultura.

La storia dell'Archivio di Stato di Matera trae le sue origini dalle vicende storiche del Novecento, in particolare da quelle del periodo compreso tra le due guerre e l'immediato secondo dopoguerra.

Nel 1927 la città di Matera è elevata a capoluogo provinciale.

Successivamente, nel 1939, la legge che ampliava la rete archivistica nazionale ha previsto l'istituzione in città di un istituto archivistico provinciale, denominato Sezione di Archivio di Stato.

La guerra, con i problemi ed i disagi ad essa connessi e da essi conseguenti, ha procrastinato al 1955 l'attivazione formale della Sezione di Archivio di Stato di Matera, avvenuta con d.m. 18 marzo 1955.

La Sezione nel 1963 ha mutato la propria denominazione in Archivio di Stato, a seguito dell'entrata in vigore del d.p.r. 30 settembre 1963, n. 1409.

Al suo nascere l'istituto archivistico materano è stato ospitato in alcuni ambienti del piano terra di un edificio civile di nuova costruzione, situato nel centro cittadino e posto all'angolo tra via Lucana e Via Rocco Scotellaro, presi in fitto dall'Amministrazione provinciale di Matera.

Essa è stata irrimediabilmente compromessa dal terremoto del novembre 1980 e definitivamente lasciata nel novembre 1986.

Dal 1986 l'Archivio di Stato di Matera si trasferisce in locali precedentemente utilizzati a sala cinematografica, situata in via T. Stigliani, 25.

MISSIONE, COMPITI ISTITUZIONALI E PATRIMONIO CONSERVATO

L'Archivio in particolare:

- conserva archivi e documenti originali di interesse storico (secc. VIII-XX) e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca
- promuove e realizza progetti ed eventi culturali che consentono la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività scientifiche ed educative atte a favorire la diffusione delle conoscenze del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività di tutela nei confronti degli archivi correnti degli Organi e Uffici periferici dello Stato nella città e provincia di Matera

L'Archivio di Stato di Matera svolge funzioni di tutela, conservazione e valorizzazione del patrimonio documentario degli uffici periferici dello Stato unitario e preunitario prodotti nel territorio della sua provincia e tutti gli altri documenti che lo Stato abbia a qualsiasi titolo in proprietà o deposito. In particolare conserva documenti non più occorrenti all'attività amministrativa degli organi giudiziari e amministrativi dello Stato.

L'Archivio di Stato di Matera conserva prevalentemente documentazione del XX secolo, oltre quella unitaria e preunitaria. Detiene, poi, gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni, gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose che a seguito della soppressione ebbero i beni confiscati dallo Stato italiano, gli archivi degli enti pubblici soppressi. Conserva, inoltre, archivi di enti pubblici e privati.

Il suo patrimonio documentario, di circa 100000 pezzi, tra buste, volumi, registri, carte sciolte, mappe e pergamene, è collocato su oltre 9,00 Km di scaffalatura metallica.

Il documento più antico è dell'anno 1078, un privilegio pergamenaceo dell'Abbazia di S. Michele Arcangelo di Montescaglioso.

SERVIZI OFFERTI

Sala di studio

La Sala Studio è l'ambiente in cui i documenti possono essere consultati liberamente e gratuitamente 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. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

La Sala Studio osserva il seguente orario:

dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00.

Le prese del materiale si eseguono dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 12:30.

La sala studio rimane **chiusa** nelle giornate di venerdì, sabato, domenica e durante le festività civili e religiose

Per essere ammessi è necessario esibire un documento di identità e compilare una domanda di ammissione; I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati esclusivamente a fini statistici nel rispetto del decreto legislativo, 196/03 (Codice della privacy).

Riproduzione

E' possibile, dietro autorizzazione, procedere alla riproduzione dei documenti (premesso che lo stato di conservazione dei medesimi lo consenta), avvalendosi dell'aiuto del personale tecnico amministrativo addetto al servizio.

E' possibile, dietro autorizzazione, fotografare i documenti con mezzi propri e fotocopiarli sulla base di eventuali tariffari affissi in sala studio.

Ricerche per corrispondenza

E' possibile chiedere, per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi, notizie sulla documentazione conservata mandando una mail as-mt.prenotazionesalastudio@beniculturali.it

E' assicurata un'informazione qualificata e nel più breve tempo possibile.

Sezione didattica

L'Archivio di Stato collabora con le Università per l'attivazione di tirocini formativi e post lauream e con le Scuole di Archivistica, Paleografia e Diplomatica annesse agli Archivi di Stato italiani, compatibilmente con gli spazi disponibili e sulla base di precisi percorsi formativi nella disciplina Archivistica e nelle discipline ausiliarie dell'Archivistica.

Attività Promozionali

L'Archivio di Stato realizza in proprio o in collaborazione con altri Enti mostre, conferenze, seminari e pubblicazioni per promuovere la conoscenza e la valorizzazione dell'inestimabile patrimonio documentario in esso conservato, utilizzando spazi messi a disposizione da altri Istituti del Ministero della cultura presenti in città e da Enti e Istituzioni culturali.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Modalità di accesso -Regolarità e continuità

Orario di apertura:

La Sala Studio osserva il seguente orario:

dal lunedì al giovedì dalle 09:00 alle 13:00.

Le prese del materiale si eseguono dal lunedì al giovedì dalle 9:00 alle 12:30.

La sala studio rimane **chiusa** nelle giornate di venerdì, sabato, domenica e durante le festività civili e religiose.

Accesso facilitato per persone con diversa abilità.

Punto di accoglienza e orientamento:

All'ingresso esiste un punto di prima accoglienza/vigilanza per l'identificazione.

L'utente è orientato nei suoi movimenti da apposita segnaletica presso la sala di studio.

Sono a disposizione del pubblico elenchi ed inventari dei fondi archivistici consultabili.

Per informazioni on line:

Sito web: http://www.archiviodistatomatera.beniculturali.it/ continuamente e tempestivamente aggiornato con informazioni su mancate erogazioni servizi.

Pagina Facebook: "Archivio di Stato di Matera" Https://www.facebook.com / ArchiviodistatoMatera

Capacità ricettiva:

E' possibile richiedere quotidianamente in consultazione nr. 3 unità archivistiche, compatibilmente con i carichi di lavoro del personale della Sala di studio.

Il funzionario responsabile del servizio può autorizzare l'aumento della richiesta giornaliera fino a 6 unità.

La presa è continua dal lunedì al giovedì e alle ore 9:00 alle ore 12:30.

E' possibile prenotare il materiale archivistico da consultare anche tramite e-mail: as-mt.prenotazionesalastudio@beniculturali.it

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli presenti in sala studio o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-mt@beniculturali.it.

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

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio.
I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
*(Es **accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità**, ecc.)*

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "**standard di qualità**" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione.