



MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di
PORDENONE

Carta della qualità dei servizi

2022

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 della cultura 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 Pordenone si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e nel D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33:

- **trasparenza**

È garantita l'accessibilità delle informazioni sull'organizzazione e le attività dell'Archivio.

- **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

LA STORIA

Archivio di Stato di Pordenone

L'Archivio di Stato di Pordenone è un organo periferico del Ministero della cultura - Direzione Generale per gli Archivi.

È stato istituito, in seguito alla creazione del circondario e poi della nuova provincia, con D.P.R. 9 settembre 1964 n. 735. Il suo nucleo iniziale, costituito da fondi già conservati presso l'Archivio di Stato di Udine (fra i quali l'Archivio notarile), ha subito notevoli danni nelle due alluvioni del 1965 e 1966, e solo nel 1971 sono stati portati a termine i lunghi lavori di integrale riordinamento. In questi ultimi anni il suo patrimonio documentario ha avuto un notevole incremento sia per i versamenti delle carte degli uffici giudiziari e amministrativi dello Stato, sia per i versamenti di archivi di famiglia o di persona e di enti pubblici soppressi.

L'Archivio di Stato di Pordenone ha attualmente sede nell'edificio residenziale "Condominio Marina", al primo piano, in via Montereale 7.

LA SEDE

Via Montereale 7, 33170 Pordenone
Telefono: 0434 364356 Fax: 0434 253070
PEO: as-pn@cultura.gov.it
PEC: as-pn@pec.cultura.gov.it

IL DIRETTORE

Dott.ssa Silvia Rago
Telefono: 0434 364356
E-mail: silvia.rago@cultura.gov.it

LA NATURA GIURIDICO – ISTITUZIONALE

Missione

L' Archivio di Stato di Pordenone provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario, alla gestione dei servizi al pubblico e alla sorveglianza sugli archivi degli uffici statali ricadenti nell'ambito dell'ex Provincia.

La tradizionale funzione di conservazione va sempre più ampliandosi in direzione della fruizione, della valorizzazione e della diffusione della conoscenza; al fine di implementare l'offerta culturale vengono tenute mostre, conferenze e visite guidate.

I COMPITI E I SERVIZI

Consultazione e ricerche in sala studio e per corrispondenza

La consultazione dei documenti si svolge nelle sale di studio e di lettura e per corrispondenza. La documentazione è consultabile liberamente, per motivi di studio o per motivi giuridico – amministrativi e legali, in ottemperanza a quanto disposto dalla vigente normativa ed, in particolare, dagli articoli 122 e 123 del D.L. 42/2004. Vengono forniti consulenza e supporto alla ricerca.

Biblioteca

Agli studiosi, in sala studio, è concessa la consultazione delle pubblicazioni conservate nella biblioteca dell'archivio, che è una biblioteca di Istituto e non pubblica. Non è consentito il prestito delle pubblicazioni agli utenti.

Fotoriproduzione

Gli utenti possono richiedere fotocopie di documenti archivistici e bibliografici che possono essere riprodotti in ossequio a quanto disposto dalla L. 633/1941, dagli articoli 45, 46, 47, 48 e 49 del D.P.R. 417/1995 e dal D.L. n. 68/2003.

Didattica

E' possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi e associazioni.

SERVIZI DI PRIMA ACCOGLIENZA

Il servizio di prima accoglienza è svolto dagli addetti al servizio di vigilanza e dagli addetti ai servizi ausiliari. All'ingresso il personale addetto fornisce informazioni, opuscoli informativi e accompagna gli utenti in sala di studio e di lettura o negli uffici competenti.

EVENTI E MANIFESTAZIONI CULTURALI

L'Archivio di Stato di Pordenone realizza mostre e conferenze, in proprio e in collaborazione con altre Istituzioni pubbliche.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Orario di apertura al pubblico dell'Istituto

lunedì e giovedì: 9.00-16.30

martedì, mercoledì e venerdì: 9.00-13.15

Giorni di apertura

Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti: domenica, festività civili e religiose, 8 settembre (Santo Patrono).

FRUIZIONE

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;
- di quelli in cattivo stato di conservazione;
- di quelli in corso di restauro.

Dal maggio 2013 parte dei fondi¹ è depositata temporaneamente presso l'Archivio di Stato di Venezia – Sede di Mestre Terraferma.

Capacità ricettiva

L'accesso degli utenti alle sale di studio e di lettura è consentito esclusivamente su appuntamento.

La sala di studio ha 4 posti di consultazione di cui 2 dotati di presa elettrica per PC portatili.

La sala di lettura (per ricerche catastali e consultazione mappe) ha 2 posti.

¹ Archivio notarile, Tribunale di Pordenone, Intendenza di Finanza di Udine – mandamento di Sacile, Agenzia delle Entrate di Pordenone – ex Ufficio distrettuale delle imposte dirette, Ufficio del registro di Maniago e di Spilimbergo, Prefettura di Pordenone, Ente Comunale Assistenza di Pordenone, Essiccatoio cooperativo Bozzoli di S. Vito al Tagliamento.

Possono essere richieste fino a 5 unità archivistiche per singolo utente in sala di studio e 5 in sala di lettura. Nel pomeriggio è consentita la richiesta fino a 3 unità archivistiche. E' consentita la consultazione di un solo pezzo archivistico alla volta.

La presa dei pezzi continua fino a 30 minuti prima della chiusura con attesa di non più di 15 minuti.

Assistenza di personale qualificato durante tutto l'orario di apertura.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e alla fruizione dei beni

Fondi/serie e singoli documenti archivistici sono dotati di strumenti analitici (inventari a stampa, indici) e non analitici (elenchi di versamento, repertori ecc.) elaborati dall'Istituto.

Altro mezzo di corredo è la *Guida generale degli Archivi di Stato* (consultabile anche sul sito www.archivi.beniculturali.it alla voce "Archivi nel web").

Tutti gli strumenti di corredo sono disponibili in sala studio.

RIPRODUZIONE

Il servizio è attivo dall'apertura fino a 30 minuti dalla chiusura.

È possibile effettuare il ritiro delle fotocopie e il pagamento fino alla chiusura. Il costo delle fotocopie è di € 0,08 per il formato A4 e € 0,16 per il formato A3. Le tariffe degli altri servizi a pagamento (scanner con stampa a colori fino al formato A3) sono disponibili in sala di studio.

Si effettuano fino a 20 fotocopie giornaliere per utente a visita, per quantità maggiori la consegna avverrà entro 15 giorni.

Fotografie, microfilm e altre riproduzioni possono essere effettuate con apparecchiature proprie, dietro autorizzazione da richiedere all'Archivio di Stato o previa autocertificazione.

Per le copie digitali con apparecchiature proprie il costo è di € 3,00 per unità archivistica se queste non sono effettuate per motivi personali o di studio; altrimenti sono gratuite.

La riproduzione dei libri della biblioteca è consentita nel rispetto della normativa di tutela del Diritto d'Autore.

E' garantita la conformità alle caratteristiche dell'originale delle riproduzioni al 100%. In caso di mancata conformità sarà rilasciata una copia sostitutiva.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

È possibile ricevere informazioni o ricerche qualificate anche a distanza, inviando le richieste all'indirizzo di posta elettronica as-pn@cultura.gov.it.

Efficacia della mediazione

Tempi di risposta: 30 giorni.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti dovessero riscontrare il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della qualità dei servizi potranno avanzare reclami puntuali avvalendosi dei moduli disponibili nel punto di prima accoglienza all'ingresso e consegnarli allo stesso o inviarli via e-mail o per posta all'indirizzo del frontespizio.

L'Istituto si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo dei reclami e a rispondere entro 30 giorni dalla ricezione.

Osservazioni, proposte e suggerimenti possono essere formulati e saranno oggetto di attenta analisi periodica.

COMUNICAZIONE, REVISIONE, AGGIORNAMENTO

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito web dell'Istituto ed è soggetta a revisione periodica.

Allegati: modulo di reclamo

MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Pordenone

Via Montereale 7, 33170 Pordenone

Tel. 0434 364356 Fax 0434 253070

PEO: as-pn@cultura.gov.it

PEC: as-pn@pec.cultura.gov.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 _____ TEL. _____ FAX _____ EMAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa che i dati personali verranno trattati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e in conformità al *D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii.*

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni