



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI  
E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Caltanissetta

# Carta della qualità dei servizi

2016

## 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 Caltanissetta 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.**

**ARCHIVIO DI STATO DI CALTANISSETTA**

***Ufficio periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali  
e del Turismo***

**Via Paolo Borsellino n. 2**

**Tel: 0934/591600 - fax 0934/591748**

**93100 Caltanissetta**

***Sito Web:* <http://www.ascaltanissetta.beniculturali.it>**

***E-Mail:* [as-cl@beniculturali.it](mailto:as-cl@beniculturali.it)**

***E-Mail Certificata:* [mbac-as-cl@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-cl@mailcert.beniculturali.it)**

***Direttore: Giulia COLOMBO***

## LA NATURA GIURIDICA ISTITUZIONALE

### LA STORIA

L'Archivio di Stato di Caltanissetta trova origine nella legge organica del 1843 del Regno delle Due Sicilie che stabiliva, in ogni sede di Intendenza, la presenza di un archivio provinciale alle dipendenze dell'Amministrazione civile del Regno per la conservazione della documentazione dell'organo statale periferico oltre che delle "antiche giurisdizioni".

Dopo il processo di unificazione nazionale, dal 1866 gli "archivi provinciali" furono lasciati alle dipendenze delle rispettive Province. Nel 1932 gli "archivi provinciali" di impianto borbonico transitarono nelle competenze dirette dell'amministrazione statale. Con la legge del 1939 l'Istituto assume la dizione di *Sezione di Archivio di Stato*, alle dipendenze del Ministero dell'Interno.

A seguito della "legge archivistica" del 1963 l'Istituto assume la denominazione di "*Archivio di Stato*", quale organo periferico del Ministero dell'Interno.

Dal 1975 le competenze sono transitate al Ministero per i Beni e le Attività Culturali. L'Archivio di Stato, oltre agli archivi degli organi periferici preunitari (Regno delle Due Sicilie) e di quelli degli organi periferici territoriali dello Stato, conserva altresì:  
gli archivi notarili sino al 1903

gli archivi delle Corporazioni religiose soppresse dopo il 1866

l'archivio del Corpo delle miniere, già organo tecnico postunitario del Ministero agricoltura, industria e commercio

l'archivio storico del comune di Caltanissetta sino al 1860.

### LA SEDE

L'Archivio di Stato di Caltanissetta costituisce un prototipo di nuova edilizia archivistica, almeno relativamente alla Sicilia. La realizzazione della sede fu intrapresa, nel 1958, dall'amministrazione provinciale di Caltanissetta; l'incarico di progettazione dell'edificio, destinato in modo esclusivo a sede di archivio, fu affidato, nel 1959, all'architetto Salvatore Cardella, allora docente presso l'Università degli studi di Palermo. La costruzione dell'opera ebbe inizio solo nel 1969.

L'opera architettonica è situata nella zona di nuova espansione urbanistica della città di Caltanissetta, quasi un centro direzionale (nell'area circostante, sarebbero sorti successivamente il palazzo di Giustizia, gli Uffici igiene e profilassi). La stessa si presenta come l'insieme omogeneo di due corpi: la torre, adibita a locali di deposito, che svetta con i suoi dieci piani, caratterizzando in particolare il prospetto prospiciente su viale della Regione; la zona uffici, così genericamente intesa, che si

struttura su due piani rialzati rispetto al livello stradale. Quest'ultima risulta articolata su due corpi comunicanti fra di loro, il primo parallelo ed adiacente alla torre, il secondo, ove hanno sede la sala di studio e la zona aperta al pubblico, perpendicolare rispetto al primo corpo e poggiato su solidi pilastri in cemento armato a vista sì da costituire un portico che serve da ingresso alla sede.

Sia in termini architettonici che in termini funzionali, la torre rappresenta l'elemento caratterizzante della struttura. Essa è costituita da una struttura in calcestruzzo a forma di parallelepipedo per un'altezza complessiva di ml. 32,88 mentre all'interno sviluppa una capacità di mq. 2.185,67. La torre è suddivisa in 10 piani ed il "taglio" degli interpiani risulta visibile anche dalla struttura esterna. Ogni piano della torre ha la forma di un ampio rettangolo ( ml. 6,30 x 36,40, per un'altezza di ml. 2,30) al cui interno è disposta la scaffalatura metallica.

## LA MISSIONE

L'Archivio di Stato di Caltanissetta ha il compito di conservare, far conoscere, valorizzare e sorvegliare gli archivi degli uffici dello Stato non più occorrenti alla trattazione ordinaria ovvero gli archivi ed i documenti che, a qualsiasi titolo, siano pervenuti nelle disponibilità dello Stato. In quanto *beni culturali* essi sono elementi del *patrimonio culturale*.

L'attività di conservazione del patrimonio documentario è strettamente correlata alla fruizione dello stesso mediante gli interventi di descrizione.

La partecipazione ovvero la promozione diretta dimostra, seminari, convegni costituisce momento essenziale al fine della conoscenza e della fruizione del patrimonio.

## IMPEGNI STANDARD DI QUALITA'

<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura della sala di studio	<p><b>08.30 – 13.30 lunedì / mercoledì / venerdì</b></p> <p><b>08.30 – 17.30 martedì / giovedì</b></p> <p><b>Chiusura: sabato</b></p>
Giorni di apertura	<p><b>L'Archivio di Stato rimane chiuso: il sabato, la domenica, nei giorni festivi nazionali e il 29 Settembre (festività del Santo Patrono).</b></p> <p><b>Inoltre, nel mese di Agosto, per quattro settimane, durante le festività natalizie, per due settimane, e nei giorni precedenti la Pasqua, la chiusura è anticipata alle ore 13,30.</b></p> <p><b>Le specifiche date sono comunicate almeno dieci giorni prima, tramite avviso in Istituto, sul sito e a mezzo stampa. Eventuali chiusure straordinarie sono pubblicizzate con almeno dieci giorni di anticipo.</b></p>
<b>Accoglienza</b>	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• esistenza di un punto informativo</li> </ul>	<p><b>presso la sala inventari è affissa la “Carta della qualità dei servizi”</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi</li> </ul>	<p><b><a href="http://www.ascaltanissetta.beniculturali.it">http://www.ascaltanissetta.beniculturali.it</a></b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica</li> </ul>	<b>è presente segnaletica di orientamento</b>
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<b>assenza di barriere architettoniche accessibilità attuale 100%</b>
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</li> </ul>	<p>Tutti i fondi sono liberamente consultabili, tranne quelli riservati di cui al D.L. n°196 del 30.06.2003 “codice in materia di protezione dei dati personali”, per i quali è prevista specifica procedura, quelli non ancora ordinati e quindi senza strumenti di ricerca, e quelli in cattivo stato di conservazione destinati al restauro o soggetti a disinfestazione.</p> <p>Per questi due ultimi viene affisso avviso in sala di studio con congruo anticipo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità ricettiva</li> </ul>	<b>n. 8 posti di consultazione con disponibilità di n. 02 prese elettriche.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno</li> </ul>	<b>non sono previste limitazioni</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prese al giorno</li> </ul>	<b>dalle ore 09.00 alle ore 13.30 presa continua</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza servizio di prenotazione</li> </ul>	<b>SI</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attesa nel caso di presa continua</li> </ul>	<b>10 minuti circa</b>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<b>Per il 100% dell'orario di apertura è presente personale assegnato alla sala.</b>
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici</li> </ul>	<b>Inventari analitici (15), inventari sommari (13), indici elenco (32), oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato, corrispondono all'80% dei fondi archivistici conservati. E' possibile conoscere la natura dello strumento di ricerca direttamente sui siti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SIAS <a href="http://www.archivi-sias.it">http://www.archivi-sias.it</a></li> <li>• SAN - <a href="http://san.beniculturali.it">http://san.beniculturali.it</a> alla voce AS Caltanissetta e "strumenti di ricerca"</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici</li> </ul>	
	Elenchi di versamenti, elenchi di consistenza, corrispondono al 20% dei fondi archivistici conservati. E' possibile conoscere la natura dello strumento di ricerca direttamente sul sito <a href="http://www.archivi-sias.it">www.archivi-sias.it</a> alla voce Archivio di Stato Caltanissetta e strumenti di ricerca.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati</li> </ul>	<b>Consultare il sito <a href="http://www.archivi-sias.it">http://www.archivi-sias.it</a> alla voce "Archivio di Stato di Caltanissetta"</b>

<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	<b>08.30 – 13.00 lunedì /venerdì</b>
Orario del ritiro	<b>08.30 – 13.30 lunedì/mercoledì/ venerdì</b> <b>08.30 – 17.00 martedì/giovedì</b>
Orario della cassa	<b>08.30 – 13.30 lunedì/mercoledì/ venerdì</b> <b>08.30 – 17.00 martedì/giovedì</b>
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	La consegna delle fotocopie richieste avviene in tempi brevi (3-4 giorni) compatibilmente con la quantità richiesta.
➤ Copie digitali	<b>SI</b>
☞ Altre riproduzioni	<i>Si realizzano le seguenti tipologie: stampa, CD,DVD. Le tariffe variano in funzione della qualità richiesta, il tariffario si può consultare nella sala di studio.</i>
• Prenotazioni a distanza	<b>SI</b>
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<b>riproduzioni conformi alle caratteristiche dell'originale</b>

<b>Ampiezza</b>	
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<b>Su richiesta, tramite lettere, fax o E-mail vengono avviate ricerche su precisa segnalazione dei dati necessari</b>
Accesso ai documenti on line	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SIAS <a href="http://www.archivi-sias.it">http://www.archivi-sias.it</a></b></li> <li>• <b>SAN - <a href="http://san.beniculturali.it">http://san.beniculturali.it</a></b></li> </ul> <p><b>il sistema informativo degli Archivi di Stato consente la conoscenza dei “complessi documentari” e degli “strumenti di ricerca”</b></p>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Nelle lettere di risposta è fornito il nome del referente.
Tempi di risposta	<b>entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta</b>

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### ***RECLAMI , PROPOSTE E SUGGERIMENTI***

*Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni presi con la presente carta possono avanzare reclami avvalendosi dei moduli disponibili nel punto di prima accoglienza all'ingresso e consegnarli allo stesso o inviarli via e-mail o per posta ordinaria all'indirizzo indicato nel frontespizio. L'Istituto si impegna a creare forme di ristoro a compenso dei disservizi causati fornendo, altresì, gratuitamente materiale divulgativo. Proposte ed osservazioni possono essere formulati e saranno oggetto di attenta analisi periodica.*

### **COMUNICAZIONE**

#### ***DIFFUSIONE***

La carta dei servizi sarà diffusa all'ingresso e sul sito internet.

#### ***REVISIONE ED AGGIORNAMENTO***

La Carta dei Servizi è soggetta ad aggiornamento annuale.



**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

**Archivio di Stato di.....**

Indirizzo.....  
Tel. .... Fax .....

**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**