



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA'
CULTURALI E DEL TURISMO

Soprintendenza archivistica della Sicilia
Archivio di Stato di Palermo

Carta della qualità dei servizi

2016

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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 la Soprintendenza archivistica della Sicilia - Archivio di Stato di Palermo 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.

L'Istituto si adopera 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'Istituto 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 soprintendente e lo staff della Soprintendenza archivistica della Sicilia - Archivio di Stato di Palermo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA DELLA SICILIA – ARCHIVIO DI STATO DI PALERMO

LA NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

Il Regolamento di organizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo di cui al D.P.C.M. 29 agosto 2014, n. 171 e il conseguente D.M. 27 novembre 2014 hanno determinato un nuovo assetto degli uffici dirigenziali del Mibact, stabilendo, in particolare, che in Sicilia «il Soprintendente archivistico svolge altresì le funzioni di direttore dell'Archivio di Stato del Comune capoluogo».

Il nuovo Istituto assume pertanto la denominazione di **SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA DELLA SICILIA-ARCHIVIO DI STATO DI PALERMO** corrispondente a un'unica AOO, Area Organizzativa Omogenea, identificata con Decreto della Direzione generale organizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo del 22 dicembre 2014, il cui acronimo è SAAS-SIPA, esso aggrega in sé la ex Soprintendenza archivistica per la Sicilia e l'ex Archivio di Stato di Palermo, che continuano altresì a trattare gli stessi compiti svolti precedentemente.

Attualmente il nuovo Istituto ha ancora due dislocazioni distinte, in attesa che le due sedi storiche dell'Archivio di Stato, Catena e Gancia, ospitino anche gli uffici della Soprintendenza archivistica, che, al presente, sono ancora dislocati nella sede di via Mariano Stabile, 160. Parte delle attività e dei punti di riferimento dei due Istituti, comunque, sono stati unificati: posta elettronica istituzionale; posta elettronica certificata; codice fiscale; codice IPA relativo alla fatturazione elettronica.

La Direzione dell'Istituto si trova nella sede "Catena" di via Vittorio Emanuele 31.

Dall'Archivio di Stato di Palermo dipende la Sezione dell'Archivio di Stato di Termini Imerese.

LE SEDI

La sede "Catena" della Soprintendenza archivistica della Sicilia - Archivio di Stato di Palermo è ubicata nei locali dell' ex convento dei Padri Teatini, costruito nel primo Seicento, accanto alla chiesa quattrocentesca di Santa Maria della Catena, nella via Vittorio Emanuele.

La sede "Gancia" si trova poco distante, nell'ex convento francescano di Santa Maria degli Angeli, detto della Gancia, anch'esso contiguo all'omonima chiesa risalente al XV secolo, dislocata lungo la via Alloro.

Indirizzi:

Soprintendenza archivistica della Sicilia-Archivio di Stato di Palermo

Sede "Catena"

Via Vittorio Emanuele, 31 - 90133 Palermo

Sede "Gancia"

Cortile I° della Gancia - 90133 Palermo

Telefono 091/2510628 - 2510634 – 2514743

Fax:091/5080681

Sezione di Termini Imerese: Vicolo Cannolo, 1 - 90018 Termini Imerese (PA)

Indirizzo provvisorio della Soprintendenza archivistica:

Via Mariano Stabile, 160 - 90139 Palermo

Telefono 091/322079

FUNZIONI DELLA SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA DELLA SICILIA

COMPITI E SERVIZI

La Soprintendenza Archivistica della Sicilia, sulla base del Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42: "Codice dei beni culturali e del paesaggio", svolge le funzioni di vigilanza e tutela nei confronti dei beni archivistici appartenenti a soggetti pubblici o privati come definiti dall'art. 36 del D.P.C.M. 29 agosto 2014, n. 171 Regolamento di organizzazione.

In particolare la Soprintendenza vigila sugli archivi, anche in formato digitale, degli enti pubblici territoriali e non territoriali e sugli archivi o sui singoli documenti di proprietà privata che, in base a una formale dichiarazione del soprintendente, rivestono "interesse storico particolarmente importante"; rivendica archivi e singoli documenti appartenenti allo Stato; fornisce assistenza agli enti soggetti alla sua tutela nella formazione dei piani di classificazione e di conservazione e nella progettazione e nella gestione dei sistemi di archiviazione dei documenti.

La Soprintendenza svolge inoltre attività di promozione della conoscenza e della fruizione del patrimonio archivistico presente sul territorio, in collaborazione con la Regione con gli altri enti territoriali e con tutti i soggetti, pubblici e privati a ciò interessati, elabora piani di formazione per i responsabili dei sistemi di archiviazione e per i relativi addetti.

L'attenzione della Soprintendenza è rivolta anche agli archivi ecclesiastici, sui quali, comunque, la Chiesa mantiene competenza primaria.

Con decreto del 27 novembre 2009 la Direzione Generale per gli Archivi ha attribuito alla Soprintendenza la delega in materia di coordinamento, in ambito regionale, delle iniziative promozionali e culturali promosse a livello nazionale dal Ministero.

La competenza territoriale della Soprintendenza archivistica è estesa a tutta la regione Sicilia. I servizi da essa espletati sono rivolti sia agli utenti-cittadini, quali ad esempio studiosi e ricercatori, sia ai privati o ad enti nella qualità di detentori di archivi o documenti.

SERVIZI RIVOLTI AGLI STUDIOSI E RICERCATORI:

I principali servizi forniti dalla Soprintendenza agli studiosi e ai ricercatori sono:

- Informazioni sulla esistenza, ubicazione, consistenza e modalità di accesso relativa a tutti gli archivi sottoposti a vigilanza e appartenenti a enti pubblici, privati ed ecclesiastici.
- Consultazione, anche attraverso la modalità on-line, degli inventari conservati presso la Soprintendenza.
- Consulenza offerta agli utenti sulla gestione del patrimonio archivistico regionale vigilato e sulla sua valorizzazione e fruizione.
- Autorizzazione alla consultazione di documenti conservati negli archivi privati dichiarati di interesse storico particolarmente importante.

SERVIZI RIVOLTI AGLI ENTI E AI PRIVATI PROPRIETARI DI ARCHIVI:

I principali servizi forniti dalla Soprintendenza agli enti e ai privati possessori o detentori a qualunque titolo di beni archivistici sono:

- Organizzazione e realizzazione di corsi di formazione rivolti al personale degli enti pubblici incaricati della tenuta e gestione dell'archivio corrente e di deposito, con

particolare riferimento all'adozione degli strumenti per la formazione degli archivi (titolario, manuale di gestione, piano di conservazione).

- Organizzazione e realizzazione di corsi di formazione rivolti al personale incaricato ad eseguire interventi di riordinamento e inventariazione, anche attraverso la conoscenza e l'utilizzo di *softwares* come SESAMO.
- Consulenza per l'avvio di corrette procedure nel caso di restauro di documenti: dalla individuazione della documentazione da sottoporre a restauro, al controllo in corso d'opera e collaudo finale.
- Consulenza nelle procedure per la richiesta di contributi statali e/o regionali ai fini di interventi di tutela e valorizzazione della documentazione archivistica.
- Collaborazione e consulenza a Enti culturali, Fondazioni e Istituzioni per l'allestimento di mostre, l'organizzazione di eventi o manifestazioni culturali o realizzazione di pubblicazioni per la conoscenza e la valorizzazione del patrimonio archivistico sottoposto a vigilanza. Inoltre, è incaricata nella qualità di Ente coordinatore, giusto DD del 27 novembre 2009, di curare l'inserimento nella piattaforma informatica del Mibact, Form-Eventi, di tutte le manifestazioni culturali realizzate nella Regione Sicilia.
- Assistenza agli Enti sottoposti a vigilanza nelle operazioni di scarto e rilascio del prescritto "nulla osta".
- Consulenza e assistenza in caso di deposito o donazione volontaria, o eventuale proposta di acquisizione da parte del Ministero.
- Collaborazione scientifica, a seguito di stipula di apposite Convenzioni, con la Regione Siciliana per azioni congiunte a favore di Enti o Comuni per il recupero dei beni archivistici, anche allo scopo di favorirne la conoscenza e la fruizione, i censimenti, la catalogazione e la redazione della Carta del Rischio del Patrimonio culturale.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Regolarità e continuità

Accesso alla sede provvisoria di via Mariano Stabile, 160

Orario di apertura al pubblico:

lunedì, mercoledì e venerdì: ore 08.00 - 14.00,

martedì e giovedì: ore 08.00-14.00 e 14.30-17.00

L'Istituto rimane chiuso la domenica, i giorni festivi, il 15 luglio (festività del Santo Patrono).

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.

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.

Accoglienza

Informazione e orientamento:

Punto informativo:

All'ingresso è presente un punto di prima accoglienza che orienta l'utente verso i servizi offerti e provvede a mettere in contatto l'utente con il funzionario competente

Segnaletica:

Sono ben visibili agli ingressi mappe di orientamento che indicano i servizi offerti.

Accesso per persone con diversa abilità:

L'accesso non presenta ostacoli per utenti con ridotta capacità motoria.

Informazioni on line:

Il sito dell'Istituto, www.archiviodistatodipalermo.it è ricco di notizie e informazioni per l'utente

FRUIZIONE**Assistenza di personale qualificato**

Il personale tecnico-scientifico della Soprintendenza, nell'orario di apertura, è a disposizione per: permettere agli studiosi la consultazione degli inventari disponibili; permettere agli studiosi di compilare le domande di autorizzazione alla consultazione di archivi presenti nel territorio; orientare gli studiosi nelle loro ricerche; fornire assistenza ai responsabili degli archivi pubblici e privati.

FUNZIONI DELL'ARCHIVIO DI STATO DI PALERMO

L'Archivio di Stato di Palermo, istituito con la denominazione di "Grande Archivio" dalla legge organica del 1 agosto 1843, trova origine nel regio dispaccio dell' 11 febbraio 1814, auspicato dal Parlamento del 1812, che istituiva un Archivio Generale per raccogliere le scritture prodotte dagli organi prima del Regno di Sicilia (sotto le dinastie normanna, sveva, angioina e aragonese), poi, dal 1412, del Viceregno ed infine, dal 1816, della Luogotenenza del Regno di Napoli.

L'Archivio di Stato di Palermo 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'Archivio di Stato, oltre agli archivi degli organi preunitari e di quelli degli organi periferici territoriali dello Stato, conserva altresì :

- gli archivi notarili sino alla prima metà del XIX secolo
- gli archivi delle corporazioni religiose sopresse nel 1866
- gli archivi privati di famiglie nobili o notabili siciliane.

Dal 1975 l'Archivio di Stato di Palermo è organo periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo.

COMPITI E SERVIZI

L'Archivio di Stato di Palermo ha il compito di conservare, far conoscere, valorizzare il complesso di scritture che documenta l'attività politica, amministrativa e giudiziaria del Regno di Sicilia, la civiltà, la vita economica e sociale dell'isola attraverso i secoli ed i processi di modificazioni istituzionali intervenuti. Alla ricchezza di tali complessi documentari si aggiungono quelli provenienti dagli uffici dello Stato di pertinenza territoriale.

L'attività di conservazione del patrimonio documentario è strettamente correlata alla fruizione dello stesso mediante gli interventi di descrizione. Questi ultimi, anche nell'ambito delle norme internazionali, mirano a fornire strumenti diversificati di descrizione, dalla più generale a quella più analitica: elenchi, indici, repertori, inventari. Si tratta dell'attività precipua dei funzionari archivisti. Questi, peraltro, forniscono assistenza qualificata in sala di studio ed indirizzano gli studiosi all'uso proficuo degli strumenti di ricerca per accedere ai complessi documentari.

La valorizzazione del patrimonio archivistico implica una serie di interventi che, in aggiunta all'approccio diretto in sala di studio, consentono la conoscenza e la fruizione del patrimonio. Fra questi, in primo luogo, le attività correlate alla realizzazione di mostre documentarie e allo svolgimento di visite guidate. Altrettanto significative risultano la promozione, la realizzazione, la partecipazione a momenti di studio e ricerca: convegni, seminari, conferenze.

L'Archivio di Stato di Palermo tutela altresì il patrimonio documentario ancora in uso presso gli Uffici statali di pertinenza territoriale mediante l'attività delle Commissioni di sorveglianza.

Un laboratorio di restauro si occupa di conservare al meglio il patrimonio documentario presso l'Istituto.

Presso l'Archivio di Stato di Palermo è funzionante la "Scuola di Archivistica Paleografia e Diplomatica", di durata biennale, cui si accede previa selezione.

L' Archivio di Stato di Palermo, a seguito di convenzioni con le Istituzioni universitarie interessate, offre la disponibilità per lo svolgimento di *stages* e attività formative.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura

Le sale di studio delle due sedi, "Gancia" e "Catena" osservano i seguenti orari:

lunedì – venerdì: ore 08:00 - 18:00

sabato: ore 08:00 - 13:30

L'accesso alla sede "Catena" di via Vittorio Emanuele, 31, dal lunedì al venerdì, potrà avvenire sino alle ore 17,30. La sala di studio resterà comunque aperta al pubblico regolarmente sino alle ore 18,00.

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.

Le specifiche date sono comunicate almeno dieci giorni prima tramite avviso in Istituto, sul sito e a mezzo stampa.

Giorni di apertura

L'Istituto è aperto tutti i giorni, tranne la domenica, i giorni festivi e il 15 luglio, in occasione della festività del Santo Patrono.

Eventuali chiusure straordinarie sono pubblicizzate con almeno dieci giorni di anticipo.

Accoglienza

Informazione e orientamento:

Punto informativo

All'ingresso, in ognuna delle due sedi, è presente un punto di prima accoglienza che orienta l'utente verso i servizi offerti e provvede a metterlo in contatto con il funzionario competente.

Materiale informativo

È disponibile, presso le sale di studio, la carta dei servizi che illustra compiti e servizi dell'Istituto.

Segnaletica

Sono ben visibili agli ingressi mappe di orientamento che indicano i servizi offerti (punto di accoglienza, sala di studio, postazione per consultazione inventari, ufficio cassa, servizi igienici, punto di ristoro).

Accesso per persone con diversa abilità

L'accesso alle sale di studio e ai servizi connessi non presenta ostacoli per utenti con ridotta capacità motoria.

Informazioni on line

L'istituto ha realizzato un proprio sito, www.archiviodistatodipalermo.it, ricco di notizie ed informazioni per l'utente.

FRUIZIONE

Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile

Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione

Tutti i documenti conservati in Archivio sono liberamente consultabili, tranne quelli riservati, soggetti 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. Per queste due ultime categorie viene affisso avviso in sala studio con congruo anticipo.

Capacità ricettiva

La sala di studio sede “Catena” dispone di 16 posti di consultazione; la sala di studio sede “Gancia” dispone di 22 posti di consultazione. Entrambe hanno adeguate prese elettriche per l'uso di PC portatili.

Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno

Lo studioso può richiedere 3 unità archivistiche per ciascun turno di prelievo, per un totale di 7 unità al giorno. La richiesta di nuove unità è correlata allo smaltimento delle eventuali giacenze in consultazione, che non possono superare le tre unità.

Prese al giorno

Il numero dei prelievi giornalieri è articolato secondo il seguente orario :

8.30 – 9.30 – 10.30 – 11.30 – 12.30 – 14.00 – 15.00

Nei giorni di chiusura pomeridiana non vengono effettuati gli ultimi due prelievi.

Nella giornata del sabato non si effettuerà prelievo della documentazione archivistica. Sarà garantita solamente la consultazione della documentazione già in deposito.

Per l'utente che volesse consultare unità archivistiche non in deposito temporaneo e a conoscenza della corretta segnatura archivistica, sarà possibile richiedere, per posta elettronica, esclusivamente all'indirizzo istituzionale saas-sipa@beniculturali.it, il prelievo di unità archivistiche, per il numero massimo previsto. Tale richiesta dovrà pervenire all'indirizzo suddetto entro le ore 14,00 del giovedì antecedente il sabato di consultazione.

Attesa

Il tempo di attesa massimo, dall'inizio della presa, è di 30 minuti.

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca

Durante l'orario di apertura delle sale di studio è disponibile personale qualificato per la consulenza scientifica.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca

Fondi archivistici dotati di strumenti di ricerca analitici

Inventari analitici (125), inventari sommari (89), indici (9), repertori (17) 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 sul sito dell'Istituto alla voce “strumenti di ricerca”.

Fondi archivistici dotati di strumenti di ricerca non analitici

Elenchi di consistenza ovvero elenchi di versamento: 52 che corrispondono al 20% dei fondi conservati.

Fondi archivistici dotati di banche dati

Sul sito www.archiviodistatodipalermo.it è possibile consultare le banche dati relative a:

- complessi documentari
- strumenti di ricerca
- repertorio Ministero e Segreteria di Stato –Polizia
- diplomatico

Accesso in rete in sede

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

Orario di accettazione delle richieste

Le richieste vanno inoltrate in sala studio e sottoposte all'autorizzazione del responsabile di sala, secondo il seguente orario:

dal lunedì al venerdì ore 8.30 – 13.00 e 13.30 – 15.00

sabato ore 8.30 -13.00

Orario di cassa e ritiro copie

Il servizio viene effettuato secondo il seguente orario:

dal lunedì al venerdì ore 9.00 – 13.00 e 14.00 – 15.00

Ampiezza

Possibilità di effettuare

Copie digitali: si realizzano le seguenti tipologie: stampa, CD, DVD.

Le tariffe variano in funzione della qualità richiesta:

- stampa B/N A4 laser carta comune € 1,50;
- stampa B/N A3 laser carta comune € 2,00;
- stampa colore A4 carta alta definizione € 12,00 (da file esistente € 10,00)
- stampa colore A3 carta alta definizione € 17,00 (da file esistente € 15,00)

Memorizzazione per singola immagine a colori formato JPEG (alta risoluzione) su CD/DVD

- Formato A4 € 7,00
- Formato A3 € 10,00
- Formato A2 € 15,00
- Formato originale superiore ad A2 (A1+) costo da definire.
- Per il formato TIFF, il costo raddoppia

Memorizzazione da banca dati esistente: **(momentaneamente non disponibile)**

Memorizzazione per singola immagine B/N formato JPEG (alta risoluzione) su CD/DVD

- formato A4 € 1,00 formato A3 € 2,00
- formato A2 € 6,00
- Formato superiore ad A2 (A1+) costo da definire

La consegna del materiale avviene entro 15 giorni dalla richiesta

Prenotazioni a distanza

E' possibile richiedere per *e-mail* (saas-sipa.ufficioricerche@beniculturali.it), copia a distanza di documenti su esatta indicazione degli stessi. Il pagamento delle copie si effettua con vaglia postale. L'invio tramite *e-mail* è possibile fino a 4 MB (circa 8 facciate A4 in bn, in formato jpeg, a bassa risoluzione); oltre tale limite l'acquisizione delle copie digitali sarà fatta su CD, da spedire tramite raccomandata, con aggravio di spesa a carico del richiedente (€ 1,00 per il CD più le spese di spedizione, secondo il tariffario postale in vigore).

Fedeltà

Conformità alle caratteristiche dell'originale: Il 100% delle riproduzioni sono conformi al documento originale

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata

Su richiesta, tramite *e-mail* (saas-sipa.ufficioricerche@beniculturali.it) vengono avviate ricerche su precisa segnalazione dei dati necessari.

Strumenti di ricerca fruibili a distanza.

Il sistema informativo dell'Archivio di Stato di Palermo è correlato con il SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato).

Si può accedere ad esso direttamente (www.archiviodistatodipalermo.it) ovvero attraverso il sito www.archivi-sias.it

Accesso ai documenti on line: www.archiviodistatodipalermo.it

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti

Nelle risposte è sempre indicato il nominativo del funzionario responsabile del procedimento.

Tempi di risposta

Le risposte vengono inviate entro 30 gg. dalla data di ricevimento della richiesta

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 utilizzando i moduli disponibili in sala studio.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro consistenti in omaggio di opuscoli o pubblicazioni.

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 in sala studio e sul sito Internet dell'Istituto.

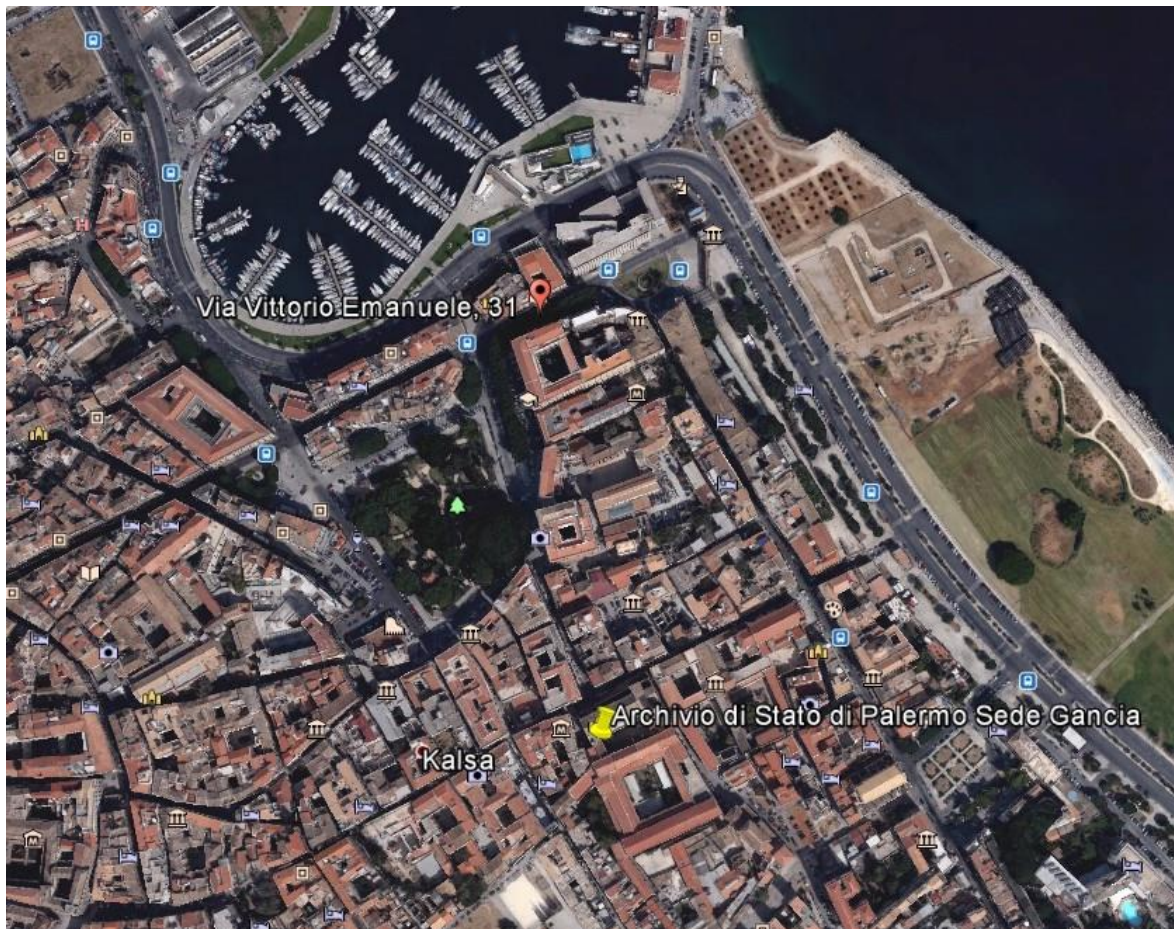
REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico a ogni rilevante modifica dei servizi offerti o, comunque, ogni due anni.

Funzionario referente per la compilazione della Carta dei servizi:

d.ssa Silvana Vinci

SOPRINTENDENZA ARCHIVISTICA DELLA SICILIA ARCHIVIO DI STATO DI PALERMO



INDIRIZZI E CONTATTI

Sede Catena: Via Vittorio Emanuele, 31 - 90133 Palermo

Sede Gancia: Cortile I della Gancia - 90133 Palermo

Centralino: 091/ 2510628 – 2510634 - 2514743

Fax: 091 /5080681

Indirizzo provvisorio sede Soprintendenza archivistica della Sicilia:

Via Mariano Stabile, 160 - 90139 Palermo

Centralino 091/ 322079

Sezione di Termini Imerese: Vicolo Cannolo, 1 - 90018 Termini Imerese (PA)

Telefono: 091 8143789

e-mail: saas-sipa@beniculturali.it

Posta certificata: mbac-saas-sipa@mailcert.beniculturali.it

Sito internet: www.archiviodistatodipalermo.it