



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Archivio di Stato di Palermo

Carta della qualità dei servizi

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 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.

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 NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

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 Vicereame 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 soppresse nel 1866
- gli archivi privati di famiglie nobili o notabili siciliane.

Dal 1975 l'Archivio di Stato di Palermo è organo periferico del Ministero per i beni e le attività culturali.

LE SEDI

- La sede "Catena" dell'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.
- 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.
- Dall'Archivio di Stato di Palermo dipende la Sezione dell'Archivio di Stato di Termini Imerese.

LA MISSIONE

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, 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.

Specifiche attività di conservazione patrimoniale attengono al **laboratorio** interno, specializzato in interventi di **restauro** conservativo del patrimonio conservato presso l'Istituto.

Presso l'Archivio di Stato di Palermo, in una con altre 16 nel territorio nazionale, 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.



III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura

Le sale di studio delle due sedi sono attualmente unificate presso la sede "Gancia", a motivo dell'intervento di riqualificazione della sede "Catena"

Lunedì - Venerdì ore 08:00 - 18:00

Sabato » 08:00 - 13:30

L'Istituto rimane chiuso la domenica, i giorni festivi, il 15 luglio (festività del Santo Patrono). Inoltre, nel mese di agosto, per tre settimane, e durante le festività natalizie, per due settimane, 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 extra-ordinarie sono pubblicizzate con almeno dieci giorni di anticipo.

Accoglienza

Informazione e orientamento:

- esistenza di un punto informativo

All'ingresso dell'Istituto 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.

- disponibilità di materiale informativo gratuito

È disponibile presso la sala di studio un pieghevole, realizzato in Istituto, che illustra compiti e servizi dell'Archivio.

- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi

L'Istituto ha realizzato un proprio sito, ricco di notizie ed informazioni per l'utente *on line*

www.archiviopa.it

- presenza di segnaletica

Sono ben visibili all'ingresso mappe di orientamento, che indicano i servizi offerti (*punto di accoglienza, sala studio, postazione per consultazione inventari, ufficio cassa, servizi igienici, telefono pubblico, punto di ristoro*)

Accesso facilitato per persone con disabilità

L'accesso alla sala di studio ed ai servizi connessi non presenta ostacoli per utenti con ridotta capacità motoria

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.



- Capacità ricettiva

Per questi due ultimi viene affisso avviso in sala studio con congruo anticipo.

- Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno

L'attuale sala di studio unificata dispone di **22 posti di consultazione**, con adeguate prese elettriche per l'uso di PC portatili

- Prese al giorno

Lo studioso può richiedere **3 unità archivistiche per ciascun turno di prelievo e per un totale di 7 unità al giorno**

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

8.30 – 9.30 – 10.30 – 11.30 – 12.30 – 14.30 – 16.00

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

- Attesa nel caso di orari fissi

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

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca

Durante tutto l'orario di apertura della sala di studio è disponibile l'assistenza di personale qualificato per la consulenza scientifica.

Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:

- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici

Inventari analitici (123), inventari sommari (89), indici (9), repertori (17), oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato, corrispondono all'80% dei fondi archivistici conservati.

È possibile conoscere la natura dello strumento di ricerca direttamente sul sito dell'Istituto alla voce "strumenti di ricerca".

- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici

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

- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati

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

- complessi documentari
- strumenti di ricerca
- repertorio Ministero e R. Segr. di stato - Polizia
- diplomatico

Accesso in rete in sede

È possibile, dalla sala di studio, accedere alla rete intranet del sistema operativo dell'archivio, attraverso 3 postazioni di lavoro.

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

Orario 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

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 8.30 – 13.00
13.30 – 15.00
sabato ore 8.30 – 13.00

Ampiezza

Disponibilità degli strumenti:

- Possibilità di effettuare

- Microfilm e copie da lettore stampatore

Si realizzano secondo il seguente tariffario:

Microfilm	€ 0,258
Copia da lettore A4	€ 0,284
Copia da lettore A3	€ 0,490

La consegna del materiale avviene entro i 15 giorni dalla richiesta

- 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 (da file esistente euro 10,00)	€ 12,00
stampa colore A3 carta alta definizione (da file esistente euro 15,00)	€ 17,00

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

N.B. per il formato TIFF, il costo raddoppia

Memorizzazione da banca dati esistente:

Fino a 2 Mb	€ 3,00
Da 2 Mb a 6 Mb	€ 9,00
Superiore a 6 Mb	€ 12,00
Costo CD/DVD	€ 2,50

N.B. per il formato TIFF, il costo raddoppia

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 i 15 giorni dalla richiesta

- Prenotazioni a distanza

È possibile richiedere, tramite lettera, fax (**091 6172399**) o e-mail (**as-pa@beniculturali.it**), copia a distanza di documenti, su esatta indicazione degli stessi. I relativi pagamenti delle copie si effettuano tramite vaglia postali, sia nazionali che internazionali.

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 lettera, fax (**091 6172399**) o e-mail (**responsabileufficioricerche@archiviopa.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.archiviopa.it**) ovvero attraverso il sito **www.archivi-sias.it**

Accesso ai documenti *on line*

www.archiviopa.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 e depositandoli nell'apposito contenitore. In alternativa, è possibile inviare il reclamo tramite posta o fax.

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 ad ogni rilevante modifica dei servizi offerti, o comunque, ogni due anni.



ARCHIVIO DI STATO DI PALERMO



INDIRIZZI:

- Cortile I della Gancia, 2 (sede "Gancia").
- Corso Vittorio Emanuele, 31 (sede "Catena": attualmente in fase di restauro, la possibilità di consultare tutti i fondi archivistici è unificata presso la sede "Gancia").
- Sezione di Archivio di Stato di Termini Imerese, vicolo Cannolo, 1.

CONTATTI:

- Centralino: **091 6163093**
- Fax: **091 6172399**
- E-mail: **as-pa@beniculturali.it**
- Sito internet: **www.archiviopa.it**

SEZIONE ARCHIVIO DI STATO DI TERMINI IMERESE: Tel.: **091 8143789**