



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di
CAMPOBASSO

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 Campobasso 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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

LA SEDE

Via Orefici, 43 – 86100 CAMPOBASSO
Tell. 0874/90349-411488; FAX 0874/411525
E-mail: as-cb@beniculturali.it
Sito web: <http://www.archivi.beniculturali.it/ASCB/>

IL DIRETTORE

Dott.ssa Daniela DI TOMMASO
Tel. 0874/97447; FAX 0874/411525
E-mail: dditommaso@beniculturali.it

IL RESPONSABILE DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Dott.ssa Annalisa CARLASCIO
Tell. 0874/90349-411488; FAX 0874/411525
E-mail: annalisa.carlascio@beniculturali.it

IL RESPONSABILE DELL'URP

Dott.ssa Antonietta VERDONE
Tell. 0874/90349-411488; FAX 0874/411525
E-mail: antonietta.verdone@beniculturali.it

LA NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

L'Archivio di Stato di Campobasso è un istituto periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali-Direzione Generale per gli Archivi. In base alle normative vigenti, provvede alla conservazione, tutela, studio, promozione e valorizzazione del patrimonio documentario appartenente agli Uffici preunitari, operanti nel territorio molisano a partire dal XVI secolo, della documentazione antecedente l'ultimo quarantennio versata dagli Uffici statali della Provincia, nonché della documentazione d'interesse storico acquisita a diverso titolo dai privati in seguito ad acquisto, dono o deposito. Effettua la sorveglianza sulla corretta conservazione e gestione degli archivi correnti e di deposito presso gli Istituti statali tramite apposite Commissioni e gestisce i servizi archivistici al pubblico attraverso l'attività svolta dalla Sala studio.

LA STORIA

Con il r.d. 22 ottobre 1812 venne istituito in ogni Provincia del Regno di Napoli un archivio destinato ad accogliere le carte delle antiche corti locali di giustizia e delle autorità periferiche che avevano preceduto il nuovo sistema amministrativo francese e quelle degli uffici amministrativi e giudiziari creati nel corso del Decennio. L'Archivio di Stato di Campobasso iniziò ad essere operativo solo a seguito della l. 12 novembre 1818. L'Archivio, definito inizialmente "Archivio provinciale" e, in seguito, "Archivio provinciale di Stato" e, nel 1939, "Sezione di Archivio di Stato", solo con l'entrata in vigore del d.p.r. 30 settembre 1963, n. 1409, acquisterà l'attuale denominazione di "Archivio di Stato". Dal 1970, dopo un lungo arco temporale che ha visto numerosi cambiamenti di sede, l'Archivio viene ubicato nel centro storico di Campobasso in un edificio che, anche se non di natura demaniale, ha consentito finora una corretta conservazione dei documenti. La creazione, infine, del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali – avvenuta con l. 29 gennaio 1975, n. 5 – ha segnato il distacco degli Archivi di Stato dal Ministero dell'Interno e l'inizio di una fase di crescita per l'Istituto, proiettandolo anche verso la valorizzazione del proprio patrimonio documentario.

□ LA MISSIONE

In aggiunta ai compiti istituzionali specifici già segnalati relativi alla conservazione, tutela, gestione, sorveglianza e valorizzazione dei fondi documentari acquisiti, l'Istituto si pone lo scopo di incentivare una sensibilità diffusa tra i cittadini nei confronti dell'Archivio e del patrimonio documentario che si possiede, nonché di promuoverne la conoscenza e la fruizione attraverso una costante attività promozionale e didattica. L'attività dell'Istituto è rivolta agli studiosi dei diversi settori tecnici, storici, scientifici e culturali in genere; ai giovani e agli studenti delle scuole primarie e secondarie e dell'Università; ai diversamente abili per i quali ci si propone di attuare specifiche strategie per una migliore partecipazione alle attività promosse dall'Archivio. Informazioni dettagliate sul materiale documentario conservato, sui relativi mezzi di corredo disponibili e sugli ambiti tematici e territoriali si possono reperire consultando il Sito web dell'Istituto.

□ OBIETTIVI E PROGETTI SPECIFICI IN CORSO DI REALIZZAZIONE

Obiettivi:

- La valorizzazione del materiale archivistico attraverso l'organizzazione di mostre, convegni, incontri di studio, pubblicazioni, promossi in proprio o in collaborazione con altri Enti e Istituzioni culturali.
- La promozione delle potenzialità culturali offerte dall'Archivio attraverso la realizzazione di pubblicazioni a stampa che diffondano la conoscenza del patrimonio documentario e della storia locale e di CD, con finalità divulgative e didattiche, da distribuire ai visitatori in genere e nelle scuole locali oppure da inviare all'estero alle comunità di emigrati per illustrare e rendere noti i servizi offerti dall'Istituto e le attività che vi si svolgono. Aggiornamento periodico del Sito web e creazione di banche dati consultabili anche dall'utenza e di guide tematiche informatizzate.
Per migliorare questo obiettivo l'Istituto si rende disponibile ad ospitare nella Sala conferenze le manifestazioni promosse da Associazioni ed Enti culturali su tematiche storiche che valorizzano la storia locale.
- Il riordinamento tempestivo dei nuovi fondi archivistici acquisiti dall'Archivio e conseguente redazione di strumenti di ricerca finalizzati alla consultazione dei documenti su supporto cartaceo e/o in formato elettronico per favorire la conoscenza e la fruibilità del patrimonio conservato.
- La collaborazione con le Soprintendenze di settore e con la Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Molise, con gli Uffici statali, con gli Enti pubblici e con i privati, con le Scuole e con l'Università degli Studi del Molise per la realizzazione di progetti di valorizzazione, di ricerca e di studio relativi a specifiche tematiche che riguardano la storia del territorio. La collaborazione potrà estendersi anche ad Enti e Associazioni impegnate nel recupero di giovani disadattati di cui sia in corso il reinserimento nella società e nel mondo del lavoro. L'Istituto è disponibile, inoltre, ad ospitare attività didattiche finalizzate alla formazione di professionalità attinenti alla conservazione e fruizione dei beni culturali. In tali casi si mettono a disposizione, previa autorizzazione ministeriale, la struttura e il personale dell'Istituto per le esercitazioni pratiche.

Progetti:

Realizzazione di progetti specifici informatici:

- **Sistema Informativo Archivi di Stato – SIAS:**
creazione di una piattaforma software basata su tecnologie avanzate per la descrizione qualitativa e quantitativa, la gestione e la fruizione del patrimonio archivistico conservato presso gli Archivi di Stato italiani.
- **Servizio Bibliotecario Nazionale – SBN:**
a seguito del Protocollo d'intesa stipulato con la Provincia di Campobasso in data 29 aprile 2005, la Biblioteca dell'Archivio di Stato ha aderito al progetto della Provincia di Campobasso finalizzato alla

costituzione del Polo SBN Unix client/server presso la Biblioteca provinciale "P. Albino" del capoluogo regionale.

E' possibile effettuare la ricerca del materiale schedato in SBN della Biblioteca d'Istituto cliccando sul seguente link: <http://opac.almavivaItalia.it/MO1/ricercaSemplice.php>).

□ I COMPITI E I SERVIZI

• Sala studio

Il servizio di Sala studio comprende la consultazione dei documenti archivistici sia in sede che per corrispondenza. Il personale addetto al settore è a disposizione per soddisfare le richieste dell'utenza anche attraverso attività di consulenza. Viene offerto, tra l'altro, il supporto necessario in occasione di visura e per il rilascio di copie della documentazione. I documenti conservati nell'Archivio di Stato sono liberamente consultabili, le eccezioni sono individuate dalle normative introdotte in materia dagli artt. 122-127 del d.l.vo 22 gennaio 2004, n. 42, dal *Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici* del Garante per la protezione dei dati personali, (Provvedimento n. 8/P del 14 marzo 2001), e dalla Circolare del Ministero dell'Interno del 27 febbraio 2001.

Le modalità di consultazione del materiale documentario sono contenute nel *Regolamento* interno consultabile presso la Sala studio e sul Sito web dell'Istituto.

• Biblioteca

Il patrimonio bibliografico presente presso la Biblioteca d'Istituto è di natura specialistica e comprende edizioni di fonti documentarie, pubblicazioni di argomento archivistico, paleografico e diplomatico, storico, giuridico-istituzionale e di interesse locale proveniente da acquisti, doni e biblioteche private.

Pur non essendo una biblioteca pubblica – infatti non è consentito il prestito agli utenti esterni – a partire dagli anni Novanta si è offerta l'opportunità a tutti gli studiosi, non solo a coloro che effettuano ricerche in Sala studio, di consultare in sede il materiale bibliografico esistente e di richiederne, all'occorrenza e nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore, la riproduzione. Il personale addetto al settore effettua, su richiesta degli utenti, consulenze bibliografiche e catalografiche. Come già è stato evidenziato, è attivo il Sito per la consultazione del materiale schedato in SBN.

Le modalità di consultazione del materiale bibliografico sono contenute nel *Regolamento* interno consultabile presso la Biblioteca e sul Sito web dell'Istituto.

• Laboratorio di fotoriproduzione

Il Laboratorio funzionante presso l'Istituto comprende le sezioni microfotografica, fotografica e il Servizio fotocopie. Il Laboratorio è impegnato nell'assicurare, per l'utenza esterna della Sala studio e della Biblioteca e per i settori interni dell'Amministrazione, la realizzazione di varie tipologie di riproduzione quali: fotocopie, microfilm, copie al visore-stampatore, fotografie analogiche e digitali. Il Laboratorio di fotoriproduzione può effettuare lavori di riproduzione anche per conto degli altri Istituti periferici ministeriali della Regione o per Istituti culturali molisani non in possesso delle idonee attrezzature. Il personale addetto garantisce la consultazione e la stampa dei documenti microfilmati e digitalizzati e assiste gli studiosi nelle ricerche e le scolaresche in occasione di visite guidate.

Gli utenti possono richiedere le fotoriproduzioni dei documenti archivistici e del materiale bibliografico compilando appositi moduli; per la riproduzione delle pubblicazioni esistenti in Biblioteca si seguono le modalità previste dalla legislazione vigente, in particolare la l. 22 aprile 1941, n. 633, e successive modificazioni tra cui il d.lg. 9 aprile 2003, n. 68.

Le tariffe da corrispondere sono quelle previste dal decreto del Ministro per i Beni e le Attività Culturali, (d.m. 8 aprile 1994), dall'art. 108 del d.l.vo n. 42 del 22 gennaio 2004 e dalla lettera circolare n. 21 della Direzione Generale per gli Archivi del 17 giugno 2005. Gli utenti possono prendere visione del relativo Tariffario in Sala studio e in Biblioteca o consultando il Sito web dell'Istituto. Agli studiosi, inoltre, è consentito, pagando un canone, eseguire riprese digitali con mezzi propri per riprodurre i documenti; nel caso in cui l'utente intende avvalersi di tale opportunità, deve chiedere l'autorizzazione del Direttore

dell'Istituto. Il personale incaricato dell'assistenza in Sala studio e in Biblioteca, infine, può escludere dalla fotocoproduzione il materiale documentario e bibliografico che, per le precarie condizioni, potrebbe subire danneggiamenti durante le fasi di riproduzione.

- **Laboratorio di restauro e legatoria**

Il personale addetto al Laboratorio, pur essendo proiettato prevalentemente verso la realizzazione di interventi di recupero del materiale documentario – cartaceo e pergameneo – conservato nei depositi dell'Istituto, ha sempre svolto, su richiesta, attività didattica, rivolta a scuole di ogni ordine e grado o a utenti esterni interessati a conoscere i procedimenti del restauro. Gli addetti, tra l'altro, si occupano dell'allestimento delle mostre storico-documentarie realizzate dall'Archivio collaborando anche con gli altri Istituti culturali regionali.

- **Centro stampa**

In occasione delle manifestazioni promosse dall'Istituto, il Centro realizza, in particolare, la progettazione grafica del materiale da esporre in mostra, delle cartelline con le riproduzioni di materiale documentario da consegnare all'utenza, delle locandine pubblicitarie e degli inviti.

- **Informatica**

L'Istituto ha in corso di progettazione un programma finalizzato alla informatizzazione degli strumenti di ricerca per facilitare la fruibilità dei documenti da parte degli studiosi.

E' attiva la connessione con Internet/Intranet e, nel 2007, è stato realizzato il Sito web al fine di fornire un servizio d'informazione più agevole all'utenza; tale Sito sarà costantemente aggiornato con la segnalazione dei nuovi fondi versati, degli strumenti di consultazione redatti e degli eventi promossi. L'Istituto utilizza la posta elettronica ed ha adottato, a partire dal 2006, il protocollo informatico.

- **Attività didattica**

Vengono organizzate, previo appuntamento, visite guidate per le scolaresche di ogni ordine e grado, per Associazioni e per gruppi organizzati. In occasione dell'allestimento di mostre storico-documentarie i funzionari dell'Archivio illustrano il lavoro realizzato ai visitatori. Inoltre, per sensibilizzare ed educare i giovani studenti alla ricerca d'archivio, l'Istituto promuove progetti finalizzati allo studio della storia locale, d'intesa con i docenti.

Con l'Università degli Studi del Molise è stata stipulata un'apposita convenzione che consente agli studenti del Corso di Scienze dei Beni Culturali e Ambientali di effettuare tirocini formativi presso l'Archivio di Stato di Campobasso.

- **Eventi e manifestazioni culturali**

L'Istituto organizza nel corso dell'anno diverse manifestazioni in autonomia o in collaborazione con le Soprintendenze di settore, con la Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Molise, con altri Istituti statali ed Enti pubblici ed, infine, con i privati. Si realizzano, in particolare, mostre, conferenze, incontri di studio, cataloghi e pubblicazioni al fine di promuovere la conoscenza e la valorizzazione della storia del territorio attraverso l'utilizzo delle fonti d'archivio.

L'Archivio può ospitare anche manifestazioni di Associazioni e Istituti culturali e di privati attinenti alla storia locale e nazionale in quanto è dotato di una Sala conferenze; tale possibilità è condizionata dalla presenza in Sala di mostre allestite a cura dell'Istituto.

A marzo 2008, nel corso della X Settimana della Cultura, è stata allestita una mostra storico-documentaria nell'ambito delle manifestazioni promosse dalla Prefettura di Campobasso per la celebrazione del Bicentenario della nascita di Giuseppe Garibaldi. La mostra, intitolata "Molise 1860 - i giorni dell'unità", è stata inaugurata nel corso di un convegno. La mostra rappresenta una rivisitazione di quella allestita nel 1983 per celebrare la ricorrenza del Centenario della morte del famoso generale. Per l'occasione si è programmata anche la distribuzione della seconda edizione del catalogo della mostra stessa, edito la prima volta nel 1985 e ormai esaurito.

Nell'ambito della stessa iniziativa culturale, è stata allestita e inaugurata anche la mostra storico-documentaria "La Repubblica e la Costituzione nel Molise", organizzata in occasione del 60° della Costituzione italiana in collaborazione con il *Comitato provinciale per la valorizzazione della cultura della Repubblica nel contesto dell'unità europea*.

Le due mostre segnalate possono essere visitate fino al 31 dicembre 2008.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

► ACCESSO

● Regolarità e continuità

L'ufficio è aperto 66 ore settimanali dal lunedì al sabato, dalle h. 8,00 alle h. 19,00, tutti i giorni ad eccezione dei seguenti:

chiusura ordinaria:

- tutte le domeniche
- 1° gennaio – Capodanno
- 6 gennaio – Epifania
- 23 aprile – Festa del Santo patrono
- lunedì dell'Angelo dopo Pasqua
- 25 aprile – Anniversario della Liberazione
- 1° maggio – Festa del lavoro
- 2 giugno – Anniversario della Repubblica
- 15 agosto – Assunzione di Maria Vergine
- 1° novembre – Tutti i Santi
- 8 dicembre – Immacolata Concezione
- 25 dicembre – Natale
- 26 dicembre – Santo Stefano

chiusura straordinaria:

- si può verificare una chiusura straordinaria all'anno di 15 giorni per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario e bibliografico. Il periodo di chiusura sarà reso noto con largo anticipo mediante avviso pubblicato sul Sito web dell'Istituto e mediante avvisi affissi in Sala studio e in Biblioteca.

► ACCOGLIENZA

● Informazione e orientamento

Esiste un punto informativo all'ingresso dell'Ufficio per le informazioni generiche, in Sala studio e in Biblioteca per quelle specifiche. L'utente riceve all'ingresso le prime informazioni e, in base alla richiesta, viene indirizzato al personale del settore competente.

L'utente può trovare le informazioni che lo interessano, in prima istanza, anche sul Sito web dell'Istituto:

<http://www.archivi.beniculturali.it/ASCB>

L'utente che accede in Archivio è guidato da mappe di orientamento e segnali sui servizi al pubblico.

Per persone con disabilità il 20% degli spazi è accessibile direttamente (Punto informazione, Sala studio, Sala conferenze e Direzione).

► FRUIZIONE

● Disponibilità del materiale fruibile

Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili entro i limiti imposti dalla vigente normativa in materia di privacy e ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, nonché di quelli in corso di inventariazione, di restauro e/o in precario stato di conservazione.

I fondi, le serie o i singoli documenti non disponibili sono indicati in un elenco presente in Sala studio a disposizione dell'utenza.

● Capacità ricettiva

Sia la Sala studio che la Biblioteca hanno, ognuna, 10 posti di consultazione e sono dotate, rispettivamente, di 3 e di 1 prese elettriche per PC portatili.

Complessivamente, tra la Sala studio e la Biblioteca, i posti di consultazione sono in numero di 20 e quelli dotati di alimentazione elettrica in numero di 4.

- **Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno**
Si possono richiedere 28 unità archivistiche al giorno.
La presa viene effettuata per un massimo di 4 unità archivistiche ad ogni richiesta.
 - **Prese al giorno**
I prelievi di documenti vengono effettuati a scadenza oraria.
Quattro prese durante l'apertura antimeridiana (dalle h. 9,00 alle ore 12,00) e tre prese durante l'apertura pomeridiana (dalle h. 15,00 alle ore 17,00).
 - **Esistenza servizio di prenotazione**
E' possibile prenotare le richieste con le modalità concordate con l'utente personalmente o telefonicamente.
 - **Attesa nel caso di orari fissi**
I tempi di attesa sono condizionati dagli orari fissi del prelievo; in genere, comunque, non sono superiori ai 60 minuti. Per alcuni periodi dell'anno può verificarsi un'attesa maggiore, considerata la carenza di addetti di area A e B.
 - **Efficacia della mediazione**
Per il 100% dell'orario di apertura è a disposizione personale qualificato per le ricerche che presta assistenza all'utente.
 - **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni**
Gli utenti possono consultare il Sito web per conoscere, in dettaglio, i mezzi di corredo disponibili.
Per le ricerche sono a disposizione dell'utente, innanzitutto, la *Guida Generale degli Archivi di Stato*, inventari analitici e repertori, relativamente all'85% dei fondi conservati.
Sono poi utilizzabili per il restante materiale strumenti non analitici quali elenchi di consistenza e di versamento, relativamente al 15% dei fondi conservati.
 - **Accesso in rete in sede**
E' possibile accedere utilizzando hardware e software dell'Istituto.
 - ▶ **RIPRODUZIONE**
 - **Regolarità e continuità**
 - Orario delle richieste: dalle h. 8,00 alle h. 19,00.
 - Orario del ritiro: dalle h. 8,30 alle h. 18,30.
 - Orario della cassa: dalle h. 8,30 alle h. 18,30; pagamento per contanti e in contrassegno postale, secondo il Tariffario presente in Sala studio e in Biblioteca.
 - **Disponibilità degli strumenti**
Possibilità di effettuare presso il Laboratorio di fotoreproduzione dell'Istituto:
 - fotocopie per contatto in bianco e nero fino alla dimensione A3;
 - microfilm con stampa in bianco e nero mediante lettore stampatore;
 - copie digitali con stampa con hardware e software del Laboratorio;
 - fotografie con fotocamera analogica e digitale in bianco e nero e a colori; può essere autorizzata anche la ripresa diretta da parte dell'utente con fotocamera propria;
 - altre riproduzioni con l'utilizzo di scanner a colori fino alla dimensione A2.
- Fino a n. 10 riproduzioni il rilascio avverrà entro 10 giorni, per richieste superiori entro 20 giorni.

- Prenotazioni a distanza

Gli utenti possono consultare il Sito web per conoscere, in dettaglio, tutte le tipologie di riproduzione effettuabili e il relativo costo. Specificando la segnatura archivistica, le prenotazioni possono anche essere richieste all'indirizzo dell'Archivio:

- posta terrestre (via Orefici, 43 - 86100 Campobasso)
- telefono (0874/90349-411488)
- fax (0874/411525)
- e-mail (as-cb@beniculturali.it)

- Conformità alle caratteristiche dell'originale

Dalle riproduzioni è garantita al 100%; viene formalmente attestata, come per legge, ove la documentazione sia richiesta per uso amministrativo.

► RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

- Informazione qualificata

Viene fornita dal personale della Sala studio e della Biblioteca che si occupa della consulenza, sia telefonicamente, sia per corrispondenza o per posta elettronica.

- Strumenti di ricerca fruibili a distanza

Quelli già immessi e che via via vi saranno aggiunti nel *Sistema Informativo degli Archivi di Stato* (www.archivi-sias.it) e nel *Sistema Bibliotecario Nazionale* (<http://opac.sbn.it> e/o <http://opac.almavivaItalia.it/MO1/ricercaSemplice.php>).

- Indicazione dei referenti

Dott.ssa Annalisa CARLASCIO (Responsabile della Sala studio e della Biblioteca)

Dott.ssa Antonietta VERDONE (Responsabile della Sala studio)

tell. 0874/90349-411488

e-mail: annalisa.carlascio@beniculturali.it

antonietta.verdone@beniculturali.it

- Tempi di risposta

Entro 30 giorni dal 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 puntuali da presentare con le seguenti modalità:

- avvalendosi del modulo allegato alla presente Carta della qualità dei servizi;
- utilizzando i moduli disponibili in Sala studio e in Biblioteca;

i suddetti moduli potranno essere:

- consegnati al personale incaricato in Sala studio, in Biblioteca e/o all'Ufficio protocollo;
- inviati per posta terrestre, e-mail e fax.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; s'impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attuare, in caso di disservizio, forme di ristoro (maggiorazione nel numero delle unità archivistiche e bibliografiche prelevabili o consegna di una pubblicazione - tra quelle maggiormente disponibili - edite a cura dell'Istituto o inserimento nella lista di persone da invitare in occasione di manifestazioni, convegni, presentazioni di libri, ecc.). 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 all'ingresso della struttura e sul sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e/o in caso di sopraggiunte nuove esigenze.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI
Archivio di Stato di Campobasso

Via Orefici, 43
Tell. 0874/90349-411488
Dir. 0874/97447 Fax 0874/411525

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 _____
E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

LUOGO E DATA _____ FIRMA _____

N.B.: Si informa, ai sensi dell'art. 13 del d.l.vo 30/06/2003, n° 196 e successive modificazioni ed integrazioni, che i dati personali verranno trattati e utilizzati anche elettronicamente esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative ad eventi culturali organizzati da questo Istituto.

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

DICHIARAZIONE DI CONSENSO

Il sottoscritto _____, in relazione a quanto sopra, ai sensi e per gli effetti del d.l.vo. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni, dichiara di conoscere, preso atto dei diritti di cui all'art. 7 del Decreto sopra citato ed ai sensi degli artt. 23 e 24 del Decreto stesso, esprime il proprio consenso al trattamento dei dati sopra riferiti oltre che con sistemi manuali anche con sistemi informatizzati.

Luogo e data _____

In fede