

Carta della qualità dei Servizi

I. Presentazione

Che cos'è la carta di 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 Oristano** 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 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'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.

Missione e compiti istituzionali

L'Archivio di Stato di Oristano provvede alla conservazione, tutela e valorizzazione del patrimonio documentario dello Stato. In particolare conserva i documenti degli organi giudiziari e amministrativi degli uffici statali della provincia, non più occorrenti alle esigenze dell'attività amministrativa, ammontante a circa 4 km. di scaffalatura. Cura lo studio, la ricerca, l'ordinamento, l'inventariazione, la riproduzione dei documenti conservati.

Svolge servizio al pubblico per la fruizione del patrimonio e assume iniziative per la sua promozione e valorizzazione.

Esercita la tutela e la sorveglianza sugli archivi degli Uffici statali della provincia, attraverso le Commissioni di Sorveglianza sugli Archivi.

□ Obiettivi specifici

Gli obiettivi dell'Archivio di Stato di Oristano sono i seguenti:

- accrescimento del proprio patrimonio archivistico mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti;
- promozione della conoscenza, valorizzazione e massima fruizione del patrimonio archivisticoconservato, richiamo di utenze remote;
- collaborazione con Enti di cultura, Università e organismi scolastici per iniziative finalizzate alla conoscenza e valorizzazione del patrimonio archivistico.

II. Struttura organizzativa

Organigramma

Direzione

Direttore

Dott.ssa Michela Poddigue

Funzionario Archivista (Area III, f5)

Segreteria di Direzione e protocollo informatico

Dott.ssa Maria Clara Cominacini – Vice Direttore e Focal point

Funzionario Archivista (Area III, f1)

Sig. Salvatore Angelo Mastinu – collaboratore

Operatore tecnico (Area II, f3)

Ufficio Amministrativo e del Personale

Ufficio Personale – Europa Web, gestione presenze e anagrafica

Rag. Maria Alda Figus – referente

Assistente amministrativo gestionale (Area II, f4)

Dott.ssa Eleonora Manca – collaboratore
Assistente amministrativo gestionale (Area II, f4)

Dott.ssa Maria Clara Cominacini – collaboratore
Funzionario Archivista (Area III, f1)

Economato

Dott.ssa Eleonora Manca – consegnatario
Assistente amministrativo gestionale (Area II, f4)

Dott.ssa Maria Clara Cominacini – vice consegnatario
Funzionario Archivista (Area III, f1)

Procedure contabilità relative alla spesa

Rag. Maria Alda Figus – referente
Assistente amministrativo gestionale (Area II, f4)

Dott.ssa Eleonora Manca – collaboratore
Assistente amministrativo gestionale (Area II, f4)

Servizi archivistici

Accoglienza, orientamento e assistenza agli studiosi

Dott.ssa Carla Piras
Funzionario Archivista (Area III, f1)

Dott.ssa Mariangela Deidda
Archivista libero-professionista

Geom. Massimo Paolo Di Cicco
Assistente alla fruizione, accoglienza e vigilanza (Area II, f4)

Francesca Dessì
Operatore alla custodia, accoglienza e vigilanza (Area II, f1)

Giada Mamusa

Operatore alla custodia, accoglienza e vigilanza (Area II, f1)

Ricerche per corrispondenza

Dott.ssa Maria Clara Cominacini

Funzionario Archivista (Area III, f1)

Dott.ssa Mariangela Deidda

Archivista libero-professionista

Attività di tutela, verifica documentazione ed elaborazione indici

Dott.ssa Maria Clara Cominacini

Funzionario Archivista (Area III, f1)

Dott.ssa Carla Piras

Funzionario Archivista (Area III, f1)

Dott.ssa Mariangela Deidda

Archivista libero-professionista

Biblioteca

Rag. Maria Alda Figus – referente

Assistente amministrativo gestionale (Area II, f4)

Francesca Dessì – collaboratore

Operatore alla custodia, accoglienza e vigilanza (Area II, f1)

Giada Mamusa – collaboratore

Operatore alla custodia, accoglienza e vigilanza (Area II, f1)

Attività di valorizzazione, comunicazione e didattica

Dott.ssa Maria Clara Cominacini

Funzionario Archivista (Area III, f1)

Dott.ssa Eleonora Manca
Assistente amministrativo gestionale (Area II, f4)

Dott.ssa Carla Piras
Funzionario Archivista (Area III, f1)

Dott.ssa Mariangela Deidda
Archivista libero-professionista

Collaborazioni volontarie, tirocini e stages

Dott.ssa Maria Clara Cominacini
Funzionario Archivista (Area III, f1)

Dott.ssa Carla Piras
Funzionario Archivista (Area III, f1)

Servizi di fotocoproduzione e digitalizzazione

Geom. Massimo Paolo Di Cicco – referente
Assistente alla fruizione, accoglienza e vigilanza (Area II, f4)

Francesca Dessì – collaboratore
Operatore alla custodia, accoglienza e vigilanza (Area II, f1)

Giada Mamusa – collaboratore
Operatore alla custodia, accoglienza e vigilanza (Area II, f1)

Servizi Informatici

Rete LAN

Rag. Maria Alda Figus
Assistente amministrativo gestionale (Area II, f4)

Sito WEB

Geom. Massimo Paolo Di Cicco
Assistente alla fruizione, accoglienza e vigilanza (Area II, f4)

Servizi di Vigilanza

Geom. Massimo Paolo Di Cicco

Assistente alla fruizione, accoglienza e vigilanza (Area II, f4)

Francesca Dessì

Operatore alla custodia, accoglienza e vigilanza (Area II, f1)

Giada Mamusa

Operatore alla custodia, accoglienza e vigilanza (Area II, f1)

IV. Servizi agli utenti

Progetti

Già da diversi anni si sta provvedendo a digitalizzare, indicizzare e descrivere i fondi documentali custoditi con la finalità di favorirne la consultazione in sede ma anche da remoto.

Pertanto, le banche dati digitali subiscono un continuo incremento che documenta la progressione del lavoro.

E' dunque possibile consultare sul sito istituzionale le banche dati riguardanti questi fondi:

- Patrimonio cartografico conservato (secc. XIX-XX)
- Indici gli Atti dei Notai di Oristano
- Indici delle Tappe di Insinuazione di Ales, Ghilarza e Oristano
- Ruoli matricolari anni 1880-1890
- Inventari delle Scuole di Oristano e Provincia
- Inventari delle sezioni locali del P.N.F. (Bonarcado, Zeddiani, San Vero Milis)

Sala di studio

- La Sala di Studio, adibita alla consultazione dei documenti, è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico per motivi di studio;
- La consultazione è vincolata alla esibizione di un documento di riconoscimento e alla compilazione della domanda di ammissione con validità per l'anno solare in corso; nella domanda di ammissione vengono riportati i dati personali, l'oggetto e la finalità della ricerca. I dati personali vengono utilizzati esclusivamente a fini statistici, nel rispetto del d. lgs 196/2003 del *Regolamento europeo sulla protezione dei dati n. 2016/679 (GDPR)*.
- La sala di studio dell'Archivio di Stato di Oristano ha una capacità ricettiva di 8 postazioni, dotate di prese di alimentazione elettrica per PC portatili;
- Non è consentito il prestito dei documenti;
- Le richieste per la consultazione e la prenotazione dei documenti possono essere effettuate tramite telefono o email secondo le modalità esplicitate nel sito;
- I documenti conservati sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati che sono soggetti alla preventiva autorizzazione da parte del Ministero dell'Interno, sulla base della normativa vigente.

Accesso

La Sala di Studio è aperta cinque giorni alla settimana, dal lunedì al venerdì, tutte le mattine e quattro pomeriggi.

Gli orari sono consultabili sul sito.

Servizio di fotocoproduzione

- Gli studiosi che intendono richiedere la riproduzione di documenti compilano l'apposita domanda e la consegnano al responsabile per l'opportuno controllo e l'inoltro al servizio. Il rilascio delle copie avviene quasi sempre contestualmente alla richiesta, in caso di particolare lavorazione, entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta.
- Il materiale archivistico non può essere fotocopiato, ma solo riprodotto digitalmente.
- E' esclusa la fotocoproduzione di materiale archivistico deteriorato o deteriorabile.
- E' in ogni caso libera la possibilità di fare copia fotografica con mezzi propri, *senza dover alcun canone*, dei beni archivistici non sottoposti a restrizioni di consultazione e attuata nel rispetto del diritto d'autore, svolta senza scopo di lucro, per finalità di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, promozione della conoscenza del patrimonio culturale. Le operazioni dovranno essere svolte in presenza dell'assistente di Sala che vigilerà affinché la riproduzione non danneggi il documento;
- Il tariffario per la riproduzione dei documenti è consultabile nella sala di studio, insieme al regolamento interno dell'Istituto e nel sito web dell'Istituto.
- Il rilascio delle copie autenticate per uso giuridico amministrativo avviene entro 7 giorni dalla richiesta.

Biblioteca

Gli utenti della Sala di Studio possono consultare, compilando l'apposito modulo di iscrizione ai servizi bibliotecari, il materiale della biblioteca annessa all'Istituto a supporto delle ricerche archivistiche.

La Biblioteca non effettua servizio di prestito, ma solo la consultazione presso la sede dell'Archivio di Stato.

Richieste per corrispondenza

La descrizione dei fondi archivistici conservati è disponibile in rete.

E' possibile comunque richiedere ulteriori notizie sulla documentazione conservata facendone richiesta scritta diretta al direttore dell'Archivio e inviandola via e-mail (as-or@cultura.gov.it)

Le richieste per corrispondenza devono indicare in maniera chiara ed esplicita l'oggetto o comunque qualsiasi dato che consenta un'identificazione precisa della documentazione richiesta e vengono evase entro un tempo massimo di 30 giorni.

V. Impegni e standard di qualità

Orario di apertura degli uffici

Gli uffici amministrativi osservano i seguenti orari di apertura al pubblico:

- martedì - giovedì ore 9.00/12.30 – 15:00/17.00

- lunedì, mercoledì e venerdì ore 9,00 - 12,30

E' possibile parlare con il Direttore, previo appuntamento telefonico o via email.

L'Archivio rimane chiuso nei giorni di sabato, di domenica e nei giorni festivi, compreso il 13 febbraio, festa del Santo Patrono.

Accoglienza

Gli utenti vengono accolti dal personale addetto ai servizi di vigilanza, accompagnati nella sala di studio, dove prendono visione del regolamento della sala di studio e dei servizi di foto-riproduzione a loro disposizione nella bacheca presente in sala di studio.

La sala di studio è accessibile alle persone con disabilità.

Efficacia della mediazione

Il personale presente in Sala assicura assistenza alla ricerca.

I fondi archivistici sono dotati di strumenti di consultazione quali inventari, elenchi, indici e banche dati.

La biblioteca è accessibile tramite catalogo elettronico e una parte della raccolta è disponibile all'interno dell'OPAC/SBN.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta di qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali utilizzando il modulo allegato o i moduli disponibili nella sala di studio.

I suddetti moduli potranno essere consegnati al personale della Sala Studio o inviati via e-mail (asor@cultura.gov.it) o posta ordinaria (p.zza Ungheria 5 - 09170 Oristano).

La risposta ad eventuali reclami avverrà entro i termini stabiliti dalla normativa vigente.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

VI. Diffusione, revisione e aggiornamento

La carta della qualità dei servizi, disponibile nel sito web dell'Istituto, è pubblicata all'albo dell'Archivio e consultabile nella bacheca della Sala di Studio.

La carta sarà oggetto di aggiornamento periodico per verificare i livelli di qualità raggiunta e registrare le modifiche intervenute sia nel quadro normativo di riferimento, sia nell'organizzazione interna dei servizi. Tali modifiche recepiscono anche i suggerimenti dell'utenza.

Oristano, 1 febbraio 2023