



**MINISTERO per i BENI e le ATTIVITÀ  
CULTURALI e per il TURISMO**

**Archivio di Stato di Gorizia**

# **Carta della qualità dei servizi**

**2020**

# I. PRESENTAZIONE

## CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 della qualità dei servizi negli istituti del **Ministero per i beni e le attività culturali e per il 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 L'Istituto si ispira a “principi fondamentali”.

### □ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante il *Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, con particolare riferimento all'art. 32, c. 1.

Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 individua i seguenti *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*:

### □ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Istituto si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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 direttore e lo staff dell'Istituto 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

#### Natura giuridico-istituzionale

L'Archivio di Stato di Gorizia è un Istituto periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e per il Turismo – Direzione Generale Archivi.

#### Sede

Via dell'Ospitale, n. 2 – 34170 Gorizia  
Tel. 0481 –532105  
e-mail: as-go@beniculturali.it  
Sito web: [www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it](http://www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it)  
Direttore: dott. Marco Plesnicar

#### Orari

Lunedì: 8.00 – 16.30  
Martedì: 8.00 – 14.00  
Mercoledì: 8.00 – 16.30  
Giovedì: 8.00 – 14.00  
Venerdì: 8.00 – 14.00

#### Storia

L'Archivio di Stato di Gorizia, istituito con D.M. 26 giugno 1964, occupa dal 1968 l'attuale sede, appositamente costruita.

L'intera provincia, ed in particolare la città di Gorizia, fu investita direttamente dalla prima guerra mondiale, la quale causò danni enormi anche al materiale d'archivio, danni che furono notevolmente aggravati dal conflitto 1940-45 e dalle diverse occupazioni alle quali fu soggetta la città assieme al territorio circostante. Perciò, oltre a lamentare gravissime dispersioni, il materiale finora rinvenuto è stato per lo più trovato in pessime condizioni, di disordine e di deperimento; notevoli le lacune di molte serie e diversi atti rimarranno difficilmente consultabili.

Documentazione riguardante aree appartenenti alla circoscrizione provinciale, nella sua evoluzione storica, si trova altresì nell'Archivio di Stato di Trieste e nell'Archivio di Stato di Udine. Altri fondi sul Goriziano sono reperibili in differenti Istituti culturali della città.

L'Archivio di Stato di Gorizia conserva le carte delle magistrature precedenti l'annessione all'Italia e le carte degli uffici periferici dello Stato italiano.

Incrementa il suo patrimonio documentario con i versamenti che gli uffici giudiziari ed amministrativi dello Stato sono tenuti ad effettuare di tutte le carte non più occorrenti alle necessità ordinarie del servizio, e relative a pratiche esaurite da oltre trent'anni.

Vengono inoltre conservati nell'Archivio di Stato di Gorizia gli atti notarili, trascorsi cento anni dalla cessazione dell'attività del notaio rogante, gli archivi degli enti pubblici soppressi, gli archivi e i documenti acquisiti dallo Stato a titolo privato, mediante compravendita o donazione.

#### La missione

Nell'Archivio di Stato si svolgono attività afferenti alla tutela, gestione, valorizzazione e promozione dei beni culturali conservati, attraverso interventi diretti a garantire alla collettività una fruizione ampia ed effettiva del valore culturale custodito nell'Archivio. Tali interventi si concretizzano nell'acquisizione, nell'ordinamento e nella conservazione del materiale documentario, anche mediante l'elaborazione di prodotti multimediali.

L'Istituto collabora con enti, università, istituzioni e associazioni culturali per convegni ed esposizioni svolgendo attività di promozione culturale.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura della sala di studio	8.00 - 16.30 lunedì, mercoledì 8.00 - 14.00 martedì, giovedì, venerdì
Chiusura ordinaria dell'Istituto	sabato, domenica, festività civili e religiose, santo patrono (Santi Ilario e Taziano, 16 marzo)
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<a href="http://www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it">www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it</a>
Informazione e orientamento	
- esistenza di un punto informativo	centralino e sala di studio, al pianterreno
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"><li>• opuscoli informativi sull'Archivio di Stato di Gorizia;</li><li>• dépliant, manifesti e locandine relativi a eventi culturali organizzati da altri istituti;</li><li>• pagina su piattaforma social <i>Facebook</i>.</li></ul>
- presenza di segnaletica interna	indicazione degli uffici e delle vie di fuga, segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	/

## FRUIZIONE

### Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile:	<ul style="list-style-type: none"><li>• fondi archivistici: 24.831 buste, 17.482 registri.</li><li>• materiale cartografico: 9.220 pezzi.</li><li>• materiale librario: 20.027 unità tra monografie e periodici.</li></ul>
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<p>I documenti conservati non disponibili per la consultazione sono:</p> <p><b>a)</b> quelli dichiarati di carattere riservato, relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili <b>cinquanta</b> anni dopo la loro data;</p> <p><b>b)</b> quelli contenenti i dati sensibili nonché i dati relativi a provvedimenti di natura penale espressamente indicati dalla normativa in materia di trattamento dei dati personali, che diventano consultabili <b>quaranta</b> anni dopo la loro data. Il termine è di <b>settanta</b> anni se i dati sono idonei a rivelare lo stato di salute, la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare.</p> <p>Il Ministro dell'interno, può autorizzare la consultazione per scopi storici di documenti di carattere riservato anche prima della scadenza dei termini indicati.</p> <p><b>c)</b> quelli deteriorati o in corso di restauro o non riordinati.</p> <p>La consultazione avviene anche nel rispetto della regole deontologiche allegata al Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003) integrato con le modifiche introdotte dal D. Lgs. 101/2018, in particolare l'allegato A3 recante le "Regole deontologiche per il trattamento a fini di archiviazione nel pubblico interesse o per scopi di ricerca storica codice di deontologia" (Gazzetta Ufficiale 15.1.2019, n. 12).</p>
- capacità ricettiva	6 posti di consultazione, con 6 prese elettriche per pc portatili.
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<p>Non ci sono limiti al numero delle richieste di pezzi o della eventuale loro riproduzione.</p> <p>Limitazioni potrebbero essere imposte da difficoltà oggettive, determinate da cause come l'alta affluenza giornaliera degli utenti, la complessità della ricerca, il ridotto numero delle unità lavorative presenti.</p>
- prese al giorno	La presa giornaliera è continua, concludendosi mezz'ora prima della chiusura al pubblico della sala di studio.

- esistenza servizio di prenotazione	non previsto
- attesa nel caso di presa continua	10 minuti
- attesa nel caso di orari fissi	/
Sale aperte alla fruizione	sala di studio
Illuminazione	illuminazione a luce bianca antiriflesso
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Il personale assicura il servizio di prima assistenza e orientamento agli studiosi durante l'intero orario di sala di studio. Gli operatori hanno una discreta conoscenza delle lingue inglese e tedesca.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	inventari pari al 80% rispetto ai fondi archivistici conservati.
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	elenchi di consistenza, elenchi di versamento, pari al 20% rispetto ai fondi archivistici conservati.
- Fondi/serie archivistici in fase di digitalizzazione e pubblicazione	Serie: "Ventilazioni ereditarie 1756-1850"; Serie: "Mappe Catasto Secc. XIX-XX"; Serie: "Libri dei fuochi" 1760-1877 (in lavorazione); Serie: "Notai 1563-1817" (in lavorazione); Serie: "Cittadinanza" 1931-1948 (in lavorazione); Fondi: "Liste di leva" 1899-1936 (in lavorazione); "Ruoli matricolari" 1870-1937.
Accesso in rete in sede	L'accesso alla rete <i>web</i> è limitato alla sola consultazione del sito <i>web</i> dell'Istituto.
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	no
Caffetteria	no
Guardaroba	no
Deposito oggetti	Gli oggetti personali devono essere riposti in appositi armadietti chiusi a chiave

## RIPRODUZIONE

### Regolarità e continuità

Orario delle richieste	8.00 – 16.00: lunedì, mercoledì. 8.00 – 13.30: martedì - giovedì - venerdì.
Orario del ritiro	con lo stesso orario delle richieste.
Orario della cassa	<ul style="list-style-type: none"><li>• con lo stesso orario delle richieste.</li><li>• pagamento in contanti.</li></ul>

### Ampiezza

Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	esecuzione da parte dell'Istituto, formato A3 – A4, b/n.
- microfilm	no
- copie digitali	esecuzione da parte dell'Istituto in file formato .Tiff e .Jpg (formato massimo dell'originale A3)
- fotografie	esecuzione da parte dell'utente, con strumenti personali (senza l'uso di stativi).
Prenotazioni a distanza	no

### Fedeltà

Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale.
--	---

## VALORIZZAZIONE

### Ampiezza

Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	In base al protocollo d'intesa con la Fondazione Palazzo Coronini Cronberg, stipulato in data 12 giugno 2019, gli eventi pubblici hanno luogo nella " sala Conferenze" di v.le XX settembre, 14 - Gorizia, accessibile anche da via dell'Ospitale.
Diffusione delle attività/iniziative	diffusione tramite pubblicazione sul sito, pagina <i>Facebook</i> , su quotidiani e invio inviti per <i>e-mail</i> .

## EDUCAZIONE E DIDATTICA

### Ampiezza

Iniziative:	sono comunicate tramite pagina <i>web</i> , pagina <i>social</i> e quotidiani. Generalmente non è necessaria la prenotazione.
- visite e percorsi tematici	su richiesta.
- percorsi formativi in collaborazione con Istituti scolastici del territorio;	percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento.
- corsi di formazione per docenti scolastici	no
- corsi di formazione per operatori didattici	no
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	sì
- altre iniziative	no

### Evidenza

Interventi di diffusione mirata delle iniziative	sì
--	----

## RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

### Ampiezza

Informazione qualificata	ricerca per corrispondenza. Previa richiesta scritta indirizzata al Direttore attraverso: e-mail ( <a href="mailto:as-go@beniculturali.it">as-go@beniculturali.it</a> ). posta ordinaria ( via dell'Ospitale, 2 - 34170 Gorizia).
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	inventari pubblicati in .pdf sul sito <i>web</i> dell'Istituto e sulla nuova piattaforma nazionale SIAS (in fase di predisposizione).
Accesso ai documenti <i>online</i>	ricerca <i>online</i> sul sito dell'Archivio di Stato di Gorizia: <a href="http://www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it">www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it</a>

## Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti	<ul style="list-style-type: none"><li>• Direzione Marco Plesnicar (marco.plesnicar@beniculturali.it)</li><li>• sala di studio Susanna Meloni (susanna.meloni@beniculturali.it) Annalisa Filippo (annalisa.filippo@beniculturali.it) Eliana Ceschia (eliana.ceschia@beniculturali.it) Silvano Silli (silvano.silli@beniculturali.it)</li><li>• Archivisti Elena De Vecchi (elena.devecchi@beniculturali.it) Paolo Badina (paolo.badina@beniculturali.it)</li><li>• Biblioteca (solo consultazione interna) Antonella Menegutti (antonella.menegutti@beniculturali.it)</li></ul>
Tempi di risposta	entro 30 giorni dalla protocollazione della richiesta

## RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

### Ampiezza

Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	no
---	----

### Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività	no
--	----

## RECLAMI

Reclami	PEO: as-go@beniculturali.it PEC: mbac-as-go@mailcert.beniculturali.it
---------	--

## **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. L'Istituto accoglie ogni richiamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la sig.ra Susanna Meloni.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi del modulo disponibile in sala di studio e on-line ([www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it](http://www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it) - carta dei servizi), da presentare con le seguenti modalità:

- consegna al personale presso la sala di studio
- invio di una e-mail al seguente indirizzo: [as-go@beniculturali.it](mailto:as-go@beniculturali.it)
- invio tramite posta ordinaria, al Direttore dell'Archivio di Stato di Gorizia

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; s'impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [as-go@beniculturali.it](mailto:as-go@beniculturali.it).

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è diffusa in formato cartaceo in sala di studio nonché in formato elettronico sul sito web ( [www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it](http://www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it) ).

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MINISTERO per i BENI e le ATTIVITÀ CULTURALI e per il TURISMO**

**Direzione Generale Archivi**

**Archivio di Stato di Gorizia**

via dell'Ospitale 2

34170 Gorizia

Tel. 0481 - 532105

www.archiviodistatogorizia.beniculturali.it

**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 \_\_\_\_\_ email \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del GDPR 2016/679 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**

