

Carta della qualità dei servizi 2026



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 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'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*

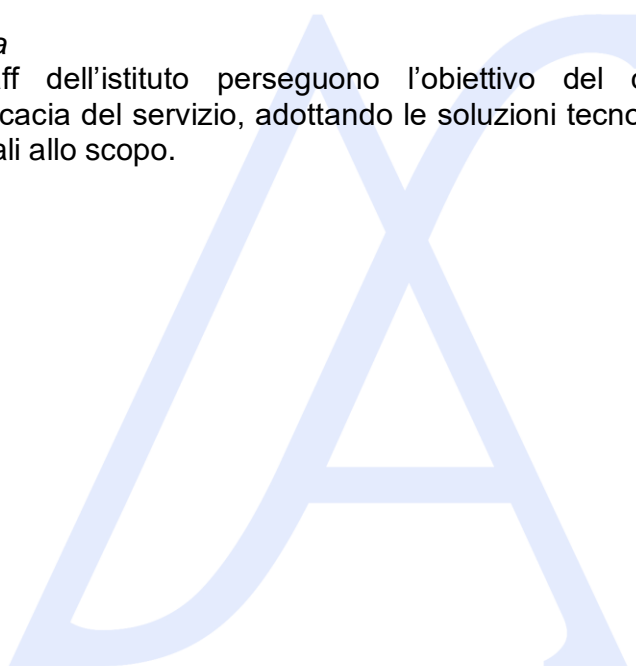
L'istituto garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

□ *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.



Gorizia

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Natura giuridico-istituzionale:

L'Archivio di Stato di Gorizia è un'articolazione della Soprintendenza Archivistica del Friuli Venezia Giulia, istituto periferico del Ministero della Cultura – Direzione Generale Archivi.

Sede

Via dell'Ospitale, n. 2 – 34170 Gorizia

Tel. 0481 –532105

e-mail: as-go@cultura.gov.it

pec: as-go@pec.cultura.gov.it

Sito web: www.archiviodistatogorizia.cultura.gov.it

Direttore: dott.ssa Martina Schuster

Orari di apertura al pubblico

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 a quella che fu la circoscrizione provinciale sino al 2016 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, fruizione, valorizzazione e promozione dei beni culturali conservati nell'istituto, 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
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
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).
Accoglienza	
Sito web	www.archiviodistatogorizia.cultura.gov.it
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">• opuscoli informativi sull'Archivio di Stato di Gorizia;• dépliant, manifesti e locandine relativi a eventi culturali organizzati da altri istituti;• pagina su piattaforma social <i>Facebook-Meta</i>.• pagina su piattaforma social <i>Instagram</i>• canale <i>Youtube</i>
- 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">• fondi archivistici: 24.831 buste, 17.482 registri.• materiale cartografico: 9.220 pezzi.• materiale librario: 20.027 unità tra monografie e periodici.
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<p>i documenti conservati non disponibili per la consultazione sono:</p> <p>a) quelli dichiarati di carattere riservato, relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili cinquanta anni dopo la loro data;</p> <p>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 quaranta anni dopo la loro data. Il termine è di settanta 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>c) quelli deteriorati o in corso di restauro o non riordinati.</p> <p>La consultazione avviene nel rispetto del 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> <p>I documenti relativi ad edifici che appartengono al demanio civile (per es. sedi periferiche di Ministeri, scuole, ospedali, chiese, mercati, università ecc.) sono consultabili previa presentazione di un'autorizzazione prodotta dall'Ente suddetto. Gli atti che si riferiscono ad eventuali beni iscritti al demanio militare sono soggetti alla medesima autorizzazione</p>
- capacità ricettiva	6 posti di consultazione, con 6 prese elettriche per pc portatili.
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<p>Attualmente è consentita la presa di 3 unità archivistiche per utente al giorno.</p> <p>Limitazioni ulteriori 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	Previsto. Le prenotazioni sono effettuate esclusivamente tramite il collegamento web //archiviodistatogorizia.cultura.gov.it/prenotazioni-della-sala-di-studio/
- 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.
Efficacia della mediazione	
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 possono esprimersi nelle seguenti lingue: inglese, tedesca (discreta); slovena (base); serbo-croata e ceca (ottima).
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	inventari pari al 80% rispetto alla totalità dei fondi archivistici conservati.
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	elenchi di consistenza, elenchi di versamento, pari al 20% rispetto alla totalità dei fondi archivistici conservati.
- Strumenti di ricerca in fase di digitalizzazione e pubblicazione	/
Accesso in rete in sede	l'accesso alla rete web è limitato alla sola consultazione del sito web dell'Istituto.
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Caffetteria	no
Guardaroba	no
Deposito oggetti	gli oggetti personali devono essere riposti in appositi armadietti chiusi a chiave prima dell'ingresso in Sala di studio.

RIPRODUZIONE

Regolarità e continuità

Orario delle richieste	Orari di Sala di studio; richieste da remoto.
Orario del ritiro	Previo pagamento online (vedasi sotto)
Sistema PagoPA	Le informazioni circa l'utilizzo del sistema, si possono reperire all'interno della guida utente PagoPA nonché alla seguente pagina web dedicata

Ampiezza

Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	no
- microfilm	no
- copie digitali	esecuzione da parte dell'istituto in file formato .tiff e .jpg (formato massimo dell'originale A3): corrispettivo delle spese di amministrazione, vedasi il tariffario (link).
- fotografie	esecuzione gratuita da parte dell'utente, con strumenti personali (senza l'uso di stativi).
Prenotazioni a distanza	sì

Fedeltà

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

VALORIZZAZIONE

Ampiezza

Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Sala di studio
Diffusione delle attività/iniziative	diffusione tramite pubblicazione sul sito web, pagine <i>social</i> , su quotidiani e invio inviti per <i>e-mail</i> .

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziative:	sono comunicate tramite pagina <i>web</i> , pagine <i>social</i> e quotidiani. Generalmente non è necessaria la prenotazione.
- visite e percorsi tematici	proposte di visite didattiche per gruppi adulti, le scuole primarie, medie e superiori su tematiche varie ed adeguate ai bisogni formativi e didattici di studenti e docenti, attivate 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: PEO (as-go@cultura.gov.it). 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 SIA (in fase di aggiornamento).
Accesso ai documenti <i>online</i>	ricerca <i>online</i> sul sito dell'Archivio di Stato di Gorizia: www.archiviodistatogorizia.cultura.gov.it

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti	<ul style="list-style-type: none">• Direzione Martina Schuster (martina.schuster@cultura.gov.it).• Sala di studio Maria Grazia Di Somma (mariagrazia.disomma@cultura.gov.it). Susanna Meloni (susanna.meloni@cultura.gov.it). Annalisa Filippo (annalisa.filippo@cultura.gov.it). Silvano Silli (silvano.silli@cultura.gov.it). Katarina Tomicic (katarina.tomicic@cultura.gov.it).• Archivisti Lisa Fonzaghi (lisa.fonzaghi@cultura.gov.it). Annarita Lepre (annarita.lepre@cultura.gov.it). Marco Plesnicar (marco.plesnicar@cultura.gov.it).• Biblioteca (solo consultazione interna) Antonella Menegutti (antonella.menegutti@cultura.gov.it).
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@cultura.gov.it PEC: as-go@pec.cultura.gov.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.cultura.gov.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@cultura.gov.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@cultura.gov.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.cultura.gov.it).

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO della CULTURA

DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE

DIREZIONE GENERALE ARCHIVI

SOPRINDENZA ARCHIVISTICA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA

ARCHIVIO DI STATO DI GORIZIA

via dell'Ospitale 2

34170 Gorizia

Tel. 0481 - 532105

www.archiviodistatogorizia.cultura.gov.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:

Gorizia

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del GDPR 2016/679 che i dati personali saranno 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.

MINISTERO della CULTURA
DIPARTIMENTO PER LA TUTELA DEL PATRIMONIO CULTURALE
DIREZIONE GENERALE ARCHIVI
SOPRINDENZA ARCHIVISTICA DEL FRIULI VENEZIA GIULIA
ARCHIVIO DI STATO DI GORIZIA

via dell'Ospitale 2
34170 Gorizia
Tel. 0481 - 532105
www.archiviodistatogorizia.cultura.gov.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name _____
Surname _____
Address _____
Nationality. _____
Phone _____
E-mail: _____

Comments

Gorizia

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute.

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days.