

Katalog kakovosti storitev 2026



I. PREDSTAVITEV

KAJ JE KATALOG KAKOVOSTI STORITEV

Katalog kakovosti storitev izpolnjuje dvojno nalogo: določiti načela in pravila v odnosu med upravami, ki zagotavljajo storitve, in državljani, ki jih uporabljajo, v skladu z načelom preglednosti, navedenim v številnih zakonodajnih določbah, ter podpreti direktorje institucij pri opredelitvi kulturnega projekta in faz procesa izboljševanja.

Predstavlja pravi „pogodbeni dogovor“ z uporabniki, komunikacijsko in informacijsko orodje, ki jim omogoča, da se seznanijo s ponujenimi storitvami, načini in obljubljenimi standardi, da preverijo, ali se spoštujejo prevzete obveznosti, in izrazijo svoje ocene tudi v obliki pritožb.

Sprejetje Kataloga kakovosti storitev v institucijah Ministrstva za kulturo je del vrste pobud, namenjenih spodbujanju širše valorizacije kulturne dediščine, ki se v njih hrani, in čim večjemu prilagajanju organizacije dejavnosti pričakovanjem uporabnikov, v skladu z zahtevami varstva in raziskovanja.

Katalog bo redno posodobljen, da se utrdijo dosežene ravni kakovosti in zabeležijo pozitivne spremembe, ki so nastale z izvajanjem projektov za izboljšanje, ki lahko izhajajo tudi iz rednega spremljanja mnenj uporabnikov.

NAČELA

Pri opravljanju svojih institucionalnih dejavnosti se inštitut zgleduje po „temeljnih načelih“.

preglednost

Preglednost pomeni popolno dostopnost do informacij. Javne uprave morajo spodbujati čim večjo preglednost v svoji organizaciji in dejavnosti. Spoštovanje tega načela je osnova za proces izboljševanja kakovosti storitev, kot je opredeljeno v Zakonski uredbi št. 33 z dne 14. marca 2013 o reorganizaciji predpisov o obveznostih javnih uprav glede objavljanja, preglednosti in razširjanja informacij, s posebnim poudarkom na členu 32, odstavek 1.

Najnovejše zakonske določbe predpisujejo, da morajo javne uprave med drugim zagotoviti stalno posodabljanje, popolnost, celovitost in enostavnost dostopa do informacij.

Direktiva predsednika Sveta ministrov z dne 27. januarja 1994 določa naslednja načela o izvajanju javnih storitev:

enakost in nepristranskost

Storitve se opravljajo na podlagi načela enakosti, ki zagotavlja enako obravnavanje vseh državljanov brez neupravičene diskriminacije in brez razlikovanja glede na narodnost, spol, jezik, veroizpoved ali politično prepričanje.

Ta institucija si bo prizadevala za odpravo morebitnih neučinkovitosti in spodbujanje pobud, ki bodo olajšale dostop in uporabo tujim državljanom, osebam z različnimi motoričnimi, senzoričnimi in kognitivnimi sposobnostmi ter socialno in kulturno prikrajšanim posameznikom.

Orodja in dejavnosti informiranja, komuniciranja, dokumentiranja, znanstvene podpore raziskavam, izobraževanja in poučevanja so v vsakem primeru zasnovani na merilih objektivnosti, pravičnosti in nepristranskosti.

□ *kontinuiteta*

Inštitut zagotavlja kontinuiteto in rednost pri izvajanju storitev. V primeru težav in ovir se zavezuje, da bo uporabnike vnaprej obvestil in sprejel vse potrebne ukrepe za zmanjšanje nevšečnosti na minimum.

□ *sodelovanje*

Inštitut spodbuja obveščanje o opravljenih dejavnostih in pri sprejemanju upravljavskih odločitev upošteva potrebe in predloge, ki jih izrazijo uporabniki, posamezno ali v skupini.

□ *učinkovitost in uspešnost*

Direktor in osebje inštituta si prizadevajo za nenehno izboljševanje učinkovitosti in uspešnosti storitev, pri čemer sprejemajo tehnološke, organizacijske in postopkovne rešitve, ki so za ta namen najbolj funkcionalne.

II. OPIS STRUKTURE

BISTVENE ZNAČILNOSTI

Pravna in institucionalna narava:

Državni arhiv v Gorici je del Arhivskega nadzornega organa Furlanije Julijske krajine, perifernega organa Ministrstva za kulturo – Generalnega direktorata za arhive.

Sedež	Urnik
Ul. dell'Ospitale, n. 2 – 34170 Gorica	Ponedeljek: 8.00 – 16.30
Tel. 0481 –532105	Torek: 8.00 – 14.00
e-mail: as-go@cultura.gov.it	Sreda: 8.00 – 16.30
pec: as-go@pec.cultura.gov.it	Četrtek: 8.00 – 14.00
Spletna stran: www.archivodistatogorizia.cultura.gov.it	Petek: 8.00 – 14.00
Direktorica: dr. Martina Schuster	

Zgodovina

Državni arhiv v Gorici, ustanovljen z ministrskim odlokom z dne 26. junija 1964, od leta 1968 deluje v za to posebej zgrajeni stavbi.

Celotna pokrajina, zlasti mesto Gorica, je bila neposredno prizadeta v prvi svetovni vojni, ki je povzročila ogromno škodo tudi arhivskemu gradivu, kar je še dodatno poslabšala vojna v letih 1940–1945 in različne okupacije, ki so prizadele mesto in okoliško ozemlje. Poleg tega, da je prišlo do zelo resnih izgub, je večina doslej najdenega gradiva bila v zelo slabem stanju oz. neurejena in poškodovana; v mnogih serijah so opazne vrzeli, različni dokumenti pa so težko dostopni.

Dokumentacija, ki se nanaša na območja, ki so do leta 2016 spadala v okraj pokrajine, se nahaja tudi v Državnem arhivu v Trstu in Državnem arhivu v Vidmu. Drugi fondi o Gorici so na voljo v različnih kulturnih ustanovah mesta.

Državni arhiv v Gorici hrani dokumente sodišč iz časa pred priključitvijo Italiji in dokumente perifernih uradov italijanske države.

Svoje dokumentarno bogastvo povečuje z vlogami, ki jih morajo sodni in upravni uradi države opraviti za vse dokumente, ki niso več potrebni za običajne potrebe službe in se nanašajo na zadeve, ki so bile zaključene pred več kot tridesetimi leti.

Državni arhiv v Gorici hrani tudi notarske listine, ki so stare več kot sto let od prenehanja dejavnosti notarja, arhive ukinjenih javnih ustanov ter arhive in dokumente, ki jih je država pridobila v zasebni lasti z nakupom ali darilom.

Poslanstvo

Državni arhiv izvaja dejavnosti, povezane z zaščito, upravljanjem, uporabo, valorizacijo in promocijo kulturne dediščine, ki je shranjena v instituciji, in sicer z ukrepi, ki zagotavljajo širši in učinkovitejši dostop javnosti do kulturne dediščine, ki je shranjena v arhivu. Ti ukrepi se izvajajo z nakupom, urejanjem in hrambo dokumentarnega gradiva, pa tudi z obdelavo multimedijskih izdelkov. Arhiv sodeluje z organi, univerzami, institucijami in kulturnimi združenji pri organizaciji konferenc in razstav ter izvaja dejavnosti za promocijo kulture.

III. ZAVEZE IN STANDARDI KAKOVOSTI

DEJAVNIK / KAZALNIK KAKOVOSTI	ZAVEZA ARHIVA
DOSTOP	
Rednost in kontinuiteta	
Urnik študijske sobe	8.00 - 16.30 ponedeljek, sredo. 8.00 - 14.00 torek, četrtek, petek.
Redno zaprtje inštituta	sobota, nedelja, civilni in verski prazniki, praznik mestnega zavetnika (Sv. Hilarij in Tacijan, 16. marca).
Sprejem	
Spletna stran	www.archivodistatogorizia.cultura.gov.it
Informacije in orientiranje	
- info točka	sprejemni pult in študijska soba, v pritličju.
- brezplačen informativni material	<ul style="list-style-type: none">• informativne brošure o Državnem arhivu v Gorici;• brošure, plakati in letaki v zvezi s kulturnimi dogodki, ki jih organizirajo druge ustanove;• profil na družbenem omrežju <i>Facebook-Meta</i>.• profil na družbenem omrežju <i>Instagram</i>
- notranja signalizacija	označitev pisarn in izhodov v sili, varnostna signalizacija.
- zunanja signalizacija	/

UPORABA

Obseg

Razpoložljivost uporabnega materiala:	<ul style="list-style-type: none">• arhivski fondi: 24.831 škatel, 17.482 registrov.• kartografski material: 9.220 enot.• knjižni material: 20.027 enot (monografije in revije).
- obvestilo o serijah ali zbirkah, ki niso na voljo za vpogled	<p>Dokumenti, ki niso na voljo za vpogled, so:</p> <p>a) dokumenti, ki so razglašeni za zaupne in se nanašajo na zunanjo ali notranjo politiko države, ki postanejo dostopni za vpogled petdeset let po datumu nastanka;</p> <p>b) dokumenti, ki vsebujejo občutljive podatke ter podatke v zvezi s kazenskimi ukrepi, ki so izrecno navedeni v zakonodaji o obdelavi osebnih podatkov, ki postanejo dostopni za vpogled štirideset let po datumu nastanka. Rok je sedemdeset let, če so podatki primerni za razkritje zdravstvenega stanja, spolnega življenja ali zaupnih družinskih odnosov.</p> <p>Minister za notranje zadeve lahko odobri vpogled v zaupne dokumente za zgodovinske namene tudi pred iztekom navedenih rokov.</p> <p>c) poškodovani dokumenti, dokumenti v postopku restavriranja ali urejanja.</p> <p>Vpogled poteka v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov (Zakon 196/2003), dopolnjenim s spremembami, uvedenimi z Zakonom 101/2018, zlasti s prilogo A3, ki vsebuje „Pravila poklicne etike za obdelavo v javnem interesu ali za namene zgodovinskega raziskovanja – kodeks poklicne etike“ (Uradni list 15.1.2019, št. 12).</p> <p>Dokumenti, ki se nanašajo na stavbe, ki pripadajo državnim lastninam (npr. periferni sedeži ministrstev, šole, bolnišnice, cerkve, tržnice, univerze itd.), so na voljo za vpogled po predložitvi dovoljenja, ki ga izda zgoraj navedeni organ. Dokumenti, ki se nanašajo na morebitno premoženje, vpisano v državno lastnino, so predmet istega dovoljenja.</p>
- sprejemna zmogljivost	6 mest za pregledovanje materiala, s 6 električnimi vtičnicami za prenosne računalnike.
- število izposodljivih arhivskih enot na dan	Trenutno je dovoljeno izposoditi 3 arhivske enote na uporabnika na dan. Dodatne omejitve lahko nastanejo zaradi objektivnih težav, ki jih povzročajo dejavniki, kot so velika dnevna obiskanost, zahtevnost iskanja in omejeno število delovnih enot.
- dnevna priprava gradiva	gradivo se pripravlja stalno, do pol ure pred zaprtjem študijske sobe.

- rezervacije	Rezervacije so možne samo preko spletne strani //archivodistatogorizia.cultura.gov.it/prenotazioni-della-sala-di-studio/
- čakalni čas za stalno pripravljeno gradivo	10 minut.
- čakalni čas ob fiksnem urniku	/
Prostori, odprti za javnost	Študijska soba
Osvetlitev	bela protirefleksna osvetlitev.
Učinkovitost posredovanja	
Pomoč usposobljenega osebja pri iskanju	Osebje zagotavlja prvo pomoč in usmerjanje uporabnikom med celotnim delovnim časom študijske sobe. Uslužbenci se lahko sporazumevajo v naslednjih jezikih: angleščina, nemščina (zmerno dobro); slovenščina (osnovno); srbo-hrvaščina in češčina (odlično).
Razpoložljivost orodij in pripomočkov za raziskovanje:	
- Arhivski skladi/serije, opremljeni z analitičnimi orodji	inventarji, ki predstavljajo 80 % vseh arhivskih fondov.
- Arhivski skladi/serije, opremljeni z neanalitičnimi orodji	sezname o posestih in predajah, ki znašajo 20 % celotnih arhivskih fondov.
- Orodja za raziskovanje v fazi digitalizacije in objave	/
Dostop do spleta na sedežu	dostop do spletnega omrežja je omejen izključno na ogled spletne strani Arhiva.
DODATNE STORITVE	
Obseg	
Kavarna	ne
Garderoba	ne
Shranjevanje predmetov	Osebne predmete je treba pred vstopom v študijsko sobo shraniti v posebne omarice, ki se zaklenejo.

KOPIRANJE

Rednost in kontinuiteta

Urnik rezervacije	Urnik študijske sobe; zahteve na daljavo.
Urnik prevzema	Po predhodnem spletnem plačilu (glej spodaj)
Sistem PagoPA	Informacije o uporabi sistema najdete v priročniku za uporabnike PagoPA in na tej spletni strani.

Obseg

Možnost izvajanja:	
- fotokopij	ne
- mikrofilmov	ne
- digitalnih kopij	izvedba s strani ustanove v datotekah formata .tiff in .jpg (največji format originala A3): nadomestilo za administrativne stroške, glej cenik (povezava).
- fotografije	brezplačno fotografiranje s strani uporabnika z osebni pripomočki (brez uporabe stojal).
Rezervacije na daljavo	da

Skladnost

Skladnost z značilnostmi izvirnika	100 % reprodukcij je skladnih z izvirnikom.
------------------------------------	---

VALORIZIRANJE

Obseg

Dogodki (konference, srečanja, koncerti, predstavitve knjig itd.)	Študijska soba.
Obveščanje o dejavnostih/pobudah	obveščanje prek objave na spletni strani, družbenih omrežjih, v časopisih in pošiljanje vabil po e-pošti.

IZOBRAŽEVANJE IN DIDAKTIKA

Obseg

Pobude:	objavljene na spletni strani, družbenih omrežjih in v časopisih. Rezervacija običajno ni potrebna.
- vodeni in tematski ogledi	predlogi za izobraževalne ogleda za osnovne, srednje in višje šole na različne teme, prilagojene izobraževalnim in didaktičnim potrebam učencev in učiteljev, ki se organizirajo na zahtevo.
- izobraževalne pobude v sodelovanju z lokalnimi šolskimi ustanovami	pobude za pridobivanje transverzalnih kompetenc in usmerjanje.
- usposabljanja za učitelje	ne
- usposabljanja za pedagoške delavce	ne
- posebni projekti v sodelovanju s šolami ali univerzami	da
- druge pobude	ne

Nazornost

Ukrepi za ciljno širjenje pobud	da
---------------------------------	----

DOKUMENTARNO RAZISKOVANJE NA DALJAVO

Obseg

Kvalificirane informacije	iskanje po pošti s predhodno pisno prošnjo direktorju prek: e-pošte (as-go@cultura.gov.it) ali navadne pošte (ulica dell'Ospitale, 2 - 34170 Gorica).
Orodja za iskanje, dostopna na daljavo	inventarji, objavljeni v formatu .pdf na spletni strani Arhiva in na novi državni platformi SIA (v fazi posodabljanja).
Dostop do dokumentov na spletu	spletno iskanje na spletni strani Državnega arhiva v Gorici: www.archivodistatogorizia.cultura.gov.it

Učinkovitost posredovanja

Navedba kontaktnih oseb	<ul style="list-style-type: none">• Vodstvo Martina Schuster (martina.schuster@cultura.gov.it).• Študijska soba 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 Tomičić (katarina.tomicic@cultura.gov.it).• Arhivisti Lisa Fonzaghi (lisa.fonzaghi@cultura.gov.it). Annarita Lepre (annarita.lepre@cultura.gov.it). Marco Plesnicar (marco.plesnicar@cultura.gov.it).• Knjižnica (vpogled možen samo v čitalnici) Antonella Menegutti (antonella.menegutti@cultura.gov.it).
Odzivni čas	v roku 30 dni od dneva evidentiranja zahtevka.

ODNOS Z ZAINTERESIRANIMI STRANMI

Obseg

Vključevanje zainteresiranih strani	ne
-------------------------------------	----

Nazornost

Način sporočanja dejavnosti	ne
-----------------------------	----

PRITOŽBE

Pritožbe	e-pošta: as-go@cultura.gov.it certificirana e-pošta: as-go@pec.cultura.gov.it
----------	--

IV. ZAŠČITA IN SODELOVANJE

PRITOŽBE, PREDLOGI, NAPOTKI

Če uporabniki ugotovijo, da zaveze iz Kataloga kakovosti storitev niso izpolnjene, lahko vložijo pritožbo. Arhiv sprejema vse pritožbe, formalne ali neformalne, pozitivne ali negativne.

Oseba, zadolžena za obravnavanje pritožb, je gospa Susanna Meloni.

Pritožbe se lahko vložijo z uporabo obrazca, ki je na voljo v študijski sobi in na spletu (www.archivodistatogorizia.cultura.gov.it - carta dei servizi), in sicer na naslednje načine:

- izročitev osebju v študijski sobi
- preko e-pošte na naslov: as-go@cultura.gov.it
- po navadni pošti, direktorju Državnega arhiva v Gorici

Arhiv redno spremlja pritožbe in se zavezuje, da bo odgovoril v 30 dneh.

Uporabniki so prav tako vabljeni, da podajo predloge in napotke za izboljšanje organizacije in izvajanja storitev. Te navedbe lahko pošljete na naslednji e-poštni naslov: as-go@cultura.gov.it

OBVESTILO

Katalog kakovosti storitev je na voljo v tiskani obliki v študijski sobi ter v elektronski obliki na spletni strani (www.archivodistatogorizia.cultura.gov.it).

REVIZIJA IN POSODOBITEV

Katalog se redno posodablja.

MINISTRSTVO ZA KULTURO
ODDELEK ZA VARSTVO KULTURNE DEDIŠČINE
GENERALNI DIREKTORAT ARHIVOV
ARHIVSKA UPRAVA FURLANIJA JULIJSKA KRAJINA
DRŽAVNI ARHIV GORICA

ul. dell'Ospitale 2 - 34170 Gorica- Tel. 0481 - 532105
www.archivodistatogorizia.cultura.gov.it

OBRAZEC ZA PRITOŽBE
(IZPOLNITE V TISKANIH ČRKAH)

PRITOŽBA, KI JO JE VLOŽIL/A:

PRIIMEK _____

IME _____

ROJEN/A V _____ DNE _____

Z BIVALIŠČEM V _____ KRAJ _____

ULICA _____

POŠTNA ŠTEV. _____ TELEFON _____ e-mail _____

PREDMET PRITOŽBE

VZROK PRITOŽBE:

PROŠNJE ZA IZBOLJŠANJE STORITEV

V skladu s členom 13 GDPR 2016/679 vas obveščamo, da bodo osebni podatki obdelani in uporabljeni izključno za odgovor na to pritožbo in za zagotavljanje informacij v zvezi s kulturnimi dogodki, ki jih organizira ta inštitut.

DATUM _____ PODPIS _____

