



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Archivio di Stato di RIMINI

Carta della qualità dei servizi

2009



ARCHIVIO DI STATO
DI RIMINI

Ministero per i Beni e le Attività Culturali
Archivio di Stato di RIMINI

CARTA DELLA QUALITÀ
DEI SERVIZI

2009

I. PRESENTAZIONE

a. 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. 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.

b. I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Rimini si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

i. 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.

L'Archivio di Stato di RIMINI 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.

ii. 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.

iii. 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.

iv. 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

a. LA STORIA

L'*Archivio di Stato di RIMINI* è stato istituito con Decreto Ministeriale, 24 maggio 1997. L'istituzione dell'Archivio di Stato a Rimini consegue all'istituzione della Provincia di Rimini nel 1995. L'Archivio di Stato è diventato operativo dal 1 gennaio 1999, subentrando alla precedente *Sezione di Archivio di Stato di Rimini*, dipendente dall'*Archivio di Stato di FORLÌ*, istituita con Decreto Ministeriale del 27 marzo 1972 (aperta al pubblico il 1 giugno 1978), di cui eredita tutti i fondi e i complessi documentari.

b. LA SEDE

L'Archivio di Stato di Rimini ha sede in Piazzetta San Bernardino, 1, nel cuore del centro storico, presso la Chiesa di San Bernardino e l'attiguo Convento, in un edificio monumentale, ristrutturato appositamente per servire da sede dell'Istituto.

c. LA NATURA GIURIDICO-ISTITUZIONALE

L'Archivio di Stato di Rimini, Ufficio Territoriale del Ministero per i Beni e le Attività Culturali dal 1999, al pari degli altri omologhi Istituti esistenti in ciascun capoluogo di provincia, cura la conservazione degli atti e dei documenti delle magistrature e degli uffici provinciali dello Stato preunitario e postunitario relativamente ad affari conclusi da almeno quarant'anni, degli istrumenti e delle scritture notarili in genere anteriori a cento anni, nonché di tutti gli altri archivi e documenti divenuti di proprietà dello Stato mediante acquisti, donazioni, depositi o in quanto relativi ad enti pubblici soppressi.

d. IL PATRIMONIO DOCUMENTARIO

Tra i fondi archivistici principali conservati presso l'Archivio di Stato di RIMINI, è da annoverare una pregevole raccolta di pergamene (1014-1839), contenente atti di origine e provenienza diversa. Fra i tanti altri di notevole interesse è la collezione Zanotti raccolta dall'omonimo cronista riminese vissuto nella seconda metà del XVIII secolo. Si segnalano,

inoltre, gli archivi privati delle nobili famiglie riminesi Marazzani e Martinelli, il catasto denominato "Calindri", la documentazione relativa alle Corporazioni Religiose Soppresse, gli atti dei notai di Rimini e l'Archivio storico del comune di Rimini.

e. LA MISSIONE, I COMPITI E I SERVIZI

Alla funzione della conservazione sono collegate le specifiche attività di riordinamento ed inventariazione del materiale documentario, propedeutiche ai fini della sua fruizione da parte di ricercatori, studiosi, utenti in genere. In quanto bene demaniale, il complesso della documentazione custodita è liberamente consultabile nell'apposita sala studio, ad eccezione degli atti di natura riservata per i quali vige diversa procedura. Al riguardo un ruolo di primaria importanza rivestono i funzionari preposti, i quali svolgono compiti di consulenza, guida, indirizzo, soprattutto nella fase di avvio dello studio. Poiché i documenti d'archivio costituiscono anche garanzia di certezza del diritto, la loro consultazione per ragioni amministrative o personali ed il relativo rilascio di copie avvengono nell'attigua sala visure.

Al fine di assicurare una sempre più capillare e vasta diffusione del bene archivio, l'Istituto organizza, avvalendosi dell'apposita area ricerca e valorizzazione, seminari, conferenze, mostre e giornate di studio, talora con il coinvolgimento di enti ed associazioni culturali, collaborando anche con altri soggetti promotori, per analoghe iniziative. In archivio è attiva, inoltre, un'area didattica, la quale elabora progetti specifici, coordina e guida quanti svolgono stage avvalendosi delle fonti presenti, organizza visite guidate a studenti di scuole di ogni ordine e grado e del locale Ateneo.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

a. ACCESSO

L'Archivio di Stato di Rimini osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

	da	a
Lunedì	08:00	14:00
Martedì	08:00	17:30
Mercoledì	08:00	14:00
Giovedì	08:00	17:30
Venerdì	08:00	14:00
Sabato	08:30	13:30

L'Istituto rimane chiuso la domenica, il 14 ottobre, festività del san Gaudenzo, patrono di RIMINI, e nei giorni delle festività civili e religiose nazionali. Eventuali giorni di chiusura saranno comunicati al pubblico di volta in volta col dovuto anticipo all'ingresso e sul sito <http://www.archiviodistato.rimini.it>.

b. ACCOGLIENZA

All'esterno dell'Istituto sono segnalati i giorni e gli orari di apertura al pubblico.

All'ingresso esiste un punto di prima accoglienza ed informazione, dove il personale preposto mette in contatto gli utenti con i responsabili della sala di studio.

La sala di studio è liberamente accessibile anche da utenti disabili.

Sul sito dell'Archivio (<http://www.archiviodistato.rimini.it>) saranno pubblicate di volta in volta tutte le ulteriori informazioni relative all'accoglienza e all'accesso.

c. FRUIZIONE

Tutti i fondi conservati presso l'Archivio di Stato di RIMINI, che non siano in cattivo stato di conservazione o al restauro, il cui elenco sarà reso disponibile in Sala di Studio e pubblicato sul sito, sono consultabili, salvo che non contengano documenti di carattere riservato (per i quali va richiesta apposita autorizzazione al Ministero dell'Interno).

L'Archivio di Stato di Rimini è dotato di una Biblioteca a disposizione degli utenti della sala di studio. La Biblioteca dell'Archivio di Stato di RIMINI aderisce al Sistema Bibliotecario Nazionale; il suo catalogo è, perciò, consultabile in remoto dal sito dell'SBN o dall'OPAC del Polo Bibliotecario Romagnolo. Non è ammesso il prestito esterno.

d. EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

La sala di studio dell'Archivio di Stato di Rimini ha la seguente capacità ricettiva:

18	posti di consultazione
2	terminali a disposizione degli utenti
4	prese elettriche per portatili

La distribuzione del materiale archivistico subisce le seguenti limitazioni:

10	pezzi che possono essere richiesti al giorno (mattino)
2	richieste al massimo per studioso (mattino)
5	pezzi che possono essere richiesti al giorno (pomeriggio)
1	richiesta al massimo per studioso (pomeriggio)

Il tempo di attesa è di 5 minuti. Il materiale può rimanere a disposizione degli utenti in Sala di Studio per un massimo di 15 giorni a richiesta.

Gli utenti della sala di studio possono usufruire dell'assistenza del personale addetto al servizio, dell'archivista e del Direttore.

Per quanto riguarda l'inventariazione:

70%	del materiale è dotato di strumenti di consultazione analitici (inventari cartacei o informatici)
------------	---

30%	del materiale è dotato di strumenti di consultazione sintetici o di massima (repertori cartacei o informatici)
------------	--

e. RIPRODUZIONE

Il rilascio di fotocopie e di copie digitali avviene previa compilazione di apposito modello e versamento dell'importo dovuto come da tariffario allegato, entro sei giorni dalla data della richiesta.

La fotoreproduzione dei libri è consentita solo nel rispetto della normativa di tutela del diritto d'autore.

Le fotografie vengono eseguite con macchina fotografica dell'Archivio o con mezzi propri. Le scansioni (o, genericamente, le acquisizioni digitali di ogni altro tipo) di documenti o fotografie dell'Archivio sono sottoposte in tutto e per tutto alle medesime disposizioni che riguardano le fotografie.

Le riproduzioni e il conseguente ritiro (comprensivo del pagamento dei diritti) avvengono secondo il seguente orario:

	da	a	da	a
Lunedì	08:30	13:30		
Martedì	08:30	13:30	14:30	17:00
Mercoledì	08:30	13:30		
Giovedì	08:30	13:30	14:30	17:00
Venerdì	08:30	13:30		
Sabato	09:00	13:00		

Per riproduzioni presso servizi esterni (effettuabili sempre e solo su prenotazione) è necessaria la previa autorizzazione della Direzione e la disponibilità del personale di Sala di Studio.

Le riproduzioni sono sottoposte al pagamento di diritti secondo quanto indicato dal seguente tariffario:

RIPRODUZIONE COI MEZZI DELL'AMMINISTRAZIONE			
1)	Fotocopie		
		Formato	Prezzo
		A4	0,08€
		A3	0,15€
2)	Fotografie		
		Formato	Prezzo

	<i>Documenti singoli</i>	JPEG	3,00€
		TIFF	6,00€
	<i>Documenti di una singola unità archivistica</i>	JPEG	2,00€
		TIFF	4,00€
3)	Scansioni		
		Formato	Prezzo
	<i>Documenti singoli</i>	JPEG	2,00€
		TIFF	4,00€
	<i>Documenti di una singola unità archivistica</i>	JPEG	1,00€
		TIFF	2,00€
4)	Riversamenti		
	<i>n = dimensione del file</i>	Formato	Prezzo
	<i>n ≤ 2Mbyte</i>	JPEG	3,00€
		TIFF	6,00€
	<i>2Mbyte < n ≤ 6 Mbyte</i>	JPEG	9,00€
		TIFF	18,00€
	<i>n > 6Mbyte</i>	JPEG	12,00€
		TIFF	24,00€
5)	Stampe		
			Prezzo
	<i>Originale</i>	B/N	1,50€
	<i>Originale</i>	Colori	10,00€
	<i>File</i>	B/N	1,50€
	<i>File</i>	Colori	12,00€
RIPRODUZIONE CON MEZZI PROPRI			
Fotocamera digitale o scanner (o altro dispositivo) con obbligo di consegna di una copia			
			Prezzo
<i>Forfetario per unità archivistica (identificata da uno stesso "numero di corda" od unico codice identificativo d'inventario)</i>			3,00€

f. RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

È possibile richiedere notizie sulla documentazione conservata, per motivi di studio, per uso giuridico-amministrativo e personale per posta, fax o posta elettronica. La richiesta va indirizzato al Direttore, che provvederà ad assegnarla al personale di Sala di Studio o

indirizzarla all'Amministrazione competente, se diversa dall'Archivio. Sarà fornita risposta entro 30 giorni lavorativi.

Gli inventari dell'Archivio di Stato di Rimini sono consultabili in remoto dal sito del Sistema Informativo degli Archivi di Stato (<http://www.archivi-sias.it>) oppure, in alcuni casi, direttamente dal sito dell'Archivio di Stato (<http://www.archiviodistato.rimini.it>) a cui sono rimandate in genere le ricerche per corrispondenza.

Le ricerche per corrispondenza relative ai fondi dello Stato Civile sono indirizzate al Comune competente.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

a. RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

In caso di mancato rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi gli utenti possono avanzare reclami compilando l'apposito modulo disponibile nella sala di studio, consegnandolo al personale incaricato o inviandolo per lettera o tramite posta elettronica, alla Direzione dell'Ufficio.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni. In caso di reclamo motivato, l'Istituto prevede, quale forma di ristoro, il dono di pubblicazioni editate dall'Archivio di Stato di Rimini e l'invito a manifestazioni culturali organizzate dall'Istituto.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

b. COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet dell'Archivio di Stato di Rimini.

c. REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta della Qualità dei Servizi dell'Archivio di Stato di RIMINI sarà sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

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 _____

I. OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO

II. RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n° 196, 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 _____

III. Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni