



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di BIELLA
.....

Carta della qualità dei servizi

Gennaio 2011

I. PRESENTAZIONE

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.

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 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.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Biella 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 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.

■ 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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'**Archivio di Stato di Biella** è un istituto periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. La sua storia ha inizio il 29 aprile 1967 quando fu istituita la Sezione di Archivio di Stato di Biella dipendente dall'Archivio di Stato di Vercelli.

Divenuta Biella provincia, l'Archivio acquistò autonomia il 24 maggio 1997.

La **prima sede** fu in palazzo Dal Pozzo della Cisterna in Biella Piazza da dove l'Archivio traslocò nel



1998 per trasferirsi, al Piano, nella **sede di nuova** costruzione posta sul lato nord del cinquecentesco Chiostro di San Sebastiano. La palazzina, ricostruita in superficie, sul sito di edifici demoliti negli anni sessanta, ospita gli spazi aperti al pubblico e gli uffici, mentre i depositi, attualmente in fase di realizzazione, sono previsti su due piani interrati.

In attesa del completamento, si è dovuti ricorrere ad una **sede sussidiaria**, purtroppo collocata in zona periferica rispetto alla principale: un capannone industriale, anni '50, dove sono stati collocati i due terzi degli archivi. Il piccolo alloggio annesso ha permesso l'apertura della seconda sala di studio.

L'Archivio di Stato di Biella conserva un ingente **patrimonio documentale** (circa 6000 ml) datato a partire dal 1082, concernente per la maggior parte il territorio biellese e le zone limitrofe con settori, in particolare negli archivi di famiglie, di interesse nazionale ed europeo, al quale si aggiungono quadri, mobili e oggetti d'arte provenienti dalla donazione Torrione.

tale patrimonio è descritto (complessi documentari, inventari, soggetti produttori) nella banca dati del Sistema Informativo degli Archivi di Stato (SIAS) consultabile in rete (www.archivi-sias.it), mentre gli inventari sono accessibili tramite la banca dati "Andromeda" disponibile dalle postazioni di sala di studio e, in parte, in rete dal sito www.asbi.it. Ogni inventario è a disposizione anche in formato cartaceo.

I testi della biblioteca dell'Istituto che aderisce al Polo bibliotecario biellese (polo SBN), sono consultabili in loco a supporto della ricerca. Non è previsto prestito.

L'Archivio apre al pubblico due sale di studio dove è possibile la consultazione del patrimonio documentario

- **Biella, via Arnulfo 15/a** Orario: **lunedì-mercoledì-giovedì-venerdì dalle 8.05 alle 15.05**

Si consultano: Archivio Storico della città di Biella; Atti dei notai del distretto di Biella; Archivi di famiglie e persone, Corporazioni Religiose, Archivi e Biblioteca del Centro Studi cavaliere Pietro Torrione, Biblioteca dell'Istituto.

La sezione Catasti dell'Archivio Storico della città di Biella è consultabile, su prenotazione.

Documenti e libri del Centro Studi Torrione devono essere prenotati entro le ore 14.30 di lunedì e saranno consultabili a partire dal giovedì successivo alla richiesta.

- **Biella, via Triverio 12** Orario: **martedì dalle 8.05 alle 15.05**

Si consultano gli archivi degli Uffici dello Stato; dei Comuni; di Opere Pie e Ospedali; di Associazioni ed Enti diversi.

I prelievi cessano mezz'ora prima della chiusura delle sale di studio. E' disponibile un servizio di riproduzione.

Il regolamento per il servizio di consultazione è disponibile presso la sala di studio e/o in rete dal sito www.asbi.it.

L'archivio svolge **attività di tutela** sugli archivi degli uffici territoriali dello Stato attraverso le Commissioni di sorveglianza e sugli archivi degli enti pubblici e locali partecipando ai gruppi di lavoro.

A richiesta vengono organizzati corsi di formazione archivistica per gli operatori e i responsabili degli archivi.

L'**offerta didattica e formativa** è rivolta innanzitutto alla scuola attraverso percorsi-laboratorio studiati, anche in collaborazione con altri istituti culturali cittadini, per classi di ogni ordine e grado, visite guidate di conoscenza dell'Istituto o percorsi tematici concordati con gli insegnanti

Corsi e conferenze sono proposti per la formazione permanente degli adulti in collaborazione con UPBeduca-Università Popolare Biellese.



L'attenzione al territorio caratterizza la programmazione degli eventi di **promozione** la cui organizzazione vede sempre l'Archivio al centro di collaborazioni con gli istituti che formano la rete del Distretto culturale provinciale.

Informazioni più dettagliate e l'elenco completo delle pubblicazioni dell'Archivio di Stato di Biella si possono trovare sul sito www.asbi.it ideato per essere contemporaneamente uno strumento di comunicazione e di lavoro.



III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Orario di apertura	35 ore settimanali Sede di via Arnulfo 15a - Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì ore 8.05-15.05 Sede di via Triverio 12 - Martedì ore 8.05-15.05
Giorni di apertura	Tutti i giorni ad eccezione di sabato, domenica, festività civili e religiose Le chiusure straordinarie vengono comunicate con largo anticipo tramite avvisi in sede o sul sito.
Informazione e orientamento	
:Punto informativo	La prima accoglienza viene effettuata all'entrata dove sono fornite all'utente tutte le informazioni utili.
Materiale informativo gratuito	<i>Guida all'Archivio di Stato di Biella</i> , consultabile in loco Depliant e segnalibro con orari e informazioni utili Dépliants sulle varie iniziative Il materiale è disponibile presso il punto di accoglienza
Informazioni <i>on-line</i> sui servizi	Sul sito dell'Archivio di Stato all'indirizzo www.asbi.it
Presenza di segnaletica	Mappe di orientamento a norma di legge e segnaletica per tutti i "luoghi" dell'Istituto
Accesso facilitato per persone con disabilità.	Le sale, gli spazi e i servizi della sede di via Arnulfo 15/a sono accessibili. Per la sede di via Triverio 12 si ovvia all'esistenza di barriera architettonica trasferendo, in caso di necessità, i documenti da consultare nella sede principale.

FRUIZIONE

Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	La comunicazione di non consultabilità viene fornita di volta in volta in forma scritta tramite cartelli di avviso e/o avvisi inseriti negli inventari e attraverso il sito. La non consultabilità è evidenziata anche nelle schede degli inventari elettronici.
Capacità ricettiva	Sala di studio di via Arnulfo 15/a: n. 16 posti di cui 3 con prese elettriche per PC portatili Sala di studio di via Triverio 12: n.10 posti di cui 2 con prese elettriche per PC. portatili
Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	10 unità archivistiche al giorno
Prese al giorno	Presenza continua fino a mezz'ora prima della chiusura, ovvero dalle 8.05 alle 14.35. Non esiste servizio di prenotazione.
Attesa	Non più di 15 minuti
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Almeno per il 75% dell'orario di apertura sono disponibili archivisti
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni	
Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	45 % rispetto ai fondi conservati

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ**IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI**

Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	25% rispetto ai fondi conservati
Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	L'elenco è disponibile presso le sale di studio e i punti di accoglienza.
Accesso in rete in sede	Da apposita postazione presso la sala di studio previa autorizzazione. È consentito il solo accesso alle banche dati e ai siti finalizzati alla ricerca.

RIPRODUZIONE

Orario delle richieste	Nell'orario di apertura Sede di Via Arnulfo 15a - Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 8.05-15.05 Sede di via Triverio 12 - Martedì ore 8.05-15.05
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura Sede di Via Arnulfo 15a - Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 8.05-15.05 Sede di via Triverio 12 - Martedì ore 8.05-15.05
Orario della cassa	Nell'orario di apertura Sede di Via Arnulfo 15a - Lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì ore 8.05-15.05 Sede di via Triverio 12 - Martedì ore 8.05-15.05
Disponibilità degli strumenti	
• Possibilità di effettuare	
Fotocopie	Servizio eseguito su domanda con consegna del lavoro entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta. A causa della carenza di personale il servizio potrebbe essere sospeso, previa comunicazione, in alcuni periodi dell'anno
Copie digitali	Servizio eseguito su domanda con consegna del lavoro entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta A causa della carenza di personale il servizio potrebbe essere sospeso, previa comunicazione, in alcuni periodi dell'anno
Fotografie	Con mezzi propri previa autorizzazione. Viene chiesta la consegna del negativo per foto analogiche.
Altre riproduzioni	Possibilità di effettuare lucidi previa autorizzazione
• Prenotazioni a distanza	Le richieste per fotocopie, e copie digitali possono pervenire anche tramite mail, fax o lettera purché sia esattamente indicato il documento da riprodurre. Le copie sono inviate al richiedente previo versamento, a mezzo vaglia postale, degli importi dovuti per riproduzione e spedizione.
Conformità alle caratteristiche dell'originale	95% delle riproduzioni conformi all'originale

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Informazione qualificata	Risposta dell'archivista a mezzo posta elettronica, fax o lettera previa ricognizione dei fondi posseduti, per ricerche di dati facilmente individuabili o informazioni generali per l'avvio della ricerca. Non si eseguono ricerche complesse.
--------------------------	--

**FATTORE/INDICATORE DI
QUALITÀ****IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI**

Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Descrizione del patrimonio on-line sul sito www.asbi.it e tramite Sistema Italiano degli Archivi di Stato (SIAS) Banca dati consultabile dal sito www.asbi.it per parte degli inventari
Indicazione dei referenti	dott.ssa Graziana Bolengo - dott.ssa Elena Rizzato tel. 015 21805 - fax 015 2438378 - mail as-bi@beniculturali.it
Tempi di risposta	Entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta

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 da presentare con le modalità di seguito indicate:

- compilare i moduli disponibili presso il punto di accoglienza e consegnarli al personale addetto;
- inviare via e-mail all'indirizzo as-bi@beniculturali.it utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet www.asbi.it e specificando nell'oggetto del messaggio "reclamo di servizio"
- inviare un fax al numero 015 2438378

Il personale incaricato effettua un monitoraggio mensile dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare le seguenti forme di ristoro

- omaggio di opuscoli, guide e pubblicazioni a disposizione dell'istituto.
- informazione tramite mailing-list sugli eventi organizzati e sull'attivazione di nuovi servizi

Con le stesse modalità, gli utenti possono formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi. (Specificare nell'oggetto " proposta di miglioramento di servizio")

Le decisioni in merito saranno rese pubbliche tramite avvisi in sede o attraverso la bacheca del sito. Il proponente sarà informato tramite mail.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà messa a disposizione presso il punto di accoglienza e diffusa tramite il sito Internet..

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento **ogni anno**.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Biella

Via Arnulfo 15/a 13900 Biella (BI)
Tel. 015 21.805 Fax 015 24.38.378
www.asbi.it e mail: as-bi@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 _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

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 _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni