



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di LATINA

Carta della qualità dei servizi

Sommario

Presentazione	4
Descrizione della struttura	6
Impegni e standard di qualità	8
Tutele a partecipazione	11
Modulo di reclamo	12

Carta della qualità dei servizi

ARCHIVIO DI STATO DI LATINA
UFFICIO PERIFERICO DEL MINISTERO
PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Sede: Via dei Piceni 24, 04100 Latina

Tel. 0773 610 930

Fax 0773 610 931

E-mail as-It@beniculturali.it

PEC mbac-aslt@mailcert.beniculturali.it

Sito web: www.archiviodistatolatina.beniculturali.it

Direttore: Marilena Giovannelli

E-mail direttore marilena.giovannelli@beniculturali.it

La sede dell'Archivio di Stato di Latina è situata nella periferia sud-orientale della città lungo l'asse della statale 156 che porta a Borgo San Michele, in via dei Piceni 24.

Il mezzo pubblico che giunge in prossimità dell'Archivio è quello della linea V con capolinea in via dei Volsini (Polizia Stradale).

Orario di apertura al pubblico

Ore 8,30 - 18,30 (da lunedì al venerdì)

Ore 8,30 - 13,15 (sabato)

Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose, festività Santo Patrono 6 luglio

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 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 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 dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). 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.

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, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e 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

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'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

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

LA NATURA GIURIDICA-ISTITUZIONALE E LA STORIA DELL'ARCHIVIO

L'Archivio di Stato di Latina istituito come Sezione di Archivio di Stato nel 1956 (d.m. 12 giugno), iniziò la sua attività nel 1958 ed è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali al pari degli altri analoghi Istituti presenti in ciascun capoluogo di provincia.

La storia della provincia di Latina è tutta dentro alle vicende del Novecento, della riforma delle circoscrizioni provinciali del 1927 che cancellò lo storico confine meridionale tra Stato pontificio e Regno delle Due Sicilie, sopravvissuto dopo l'Unità nella linea di separazione tra le province di Roma e di Caserta (Terra di Lavoro) e della bonifica e colonizzazione dell'Agro pontino e della fondazione delle *città nuove* di Littoria, Sabaudia, Pontinia ed Aprilia.

Da queste vicende è possibile ricavare delle osservazioni di carattere generale sui fondi archivistici conservati dall'archivio di Stato di Latina:

- nessun comune della nostra provincia, senza alcuna distinzione tra quelli *pontifici* e quelli *borbonici*, aveva esercitato in antico regime, e fino al 1934, una funzione di centro amministrativo di livello provinciale o sub-regionale.
- all'assenza di fondi archivistici del *governo* statale, fa da contrappunto la presenza di importantissima documentazione prodotta dagli enti che hanno *creato* la nostra provincia: quella dei Consorzi della bonificazione pontina e di bonifica di Piscinara, dell'Opera nazionale combattenti e del Comitato antimalarico.

LA SEDE

La sede dell'Archivio di Stato è recente; essa è stata costruita alla fine degli anni Ottanta e l'Istituto archivistico vi si è trasferito, dalla sua vecchia sede di via Umberto I, nell'ottobre del 1991. Nonostante la sua perifericità, e le difficoltà di collegamento, la sede rimane tuttavia funzionale e capace di ricevere e gestire una consistente mole di documentazione.

MISSIONE E COMPITI ISTITUZIONALI

L'Archivio di Stato di Latina, che ha competenza sul territorio provinciale, provvede istituzionalmente alla conservazione della documentazione:

- prodotta dalle amministrazioni periferiche preunitarie e degli uffici statali provinciali;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- catasti;
- gli archivi non statali depositati, donati e/o acquistati.

L'elenco dettagliato dei fondi si può consultare sul sito dell'Archivio di Stato di Latina alla pagina (www.archiviodistatolatina.beniculturali.it/index.php?it/136/guida-al-patrimonio-documentario)

OBBIETTIVI SPECIFICI

- l'incremento della fruibilità dei documenti anche attraverso l'uso di strumenti informatici;
- la valorizzazione del patrimonio documentario conservato attraverso mostre, conferenze, pubblicazioni, progetti e partecipazione ad eventi culturali;

- l'intensificazione dei rapporti con Enti, Istituzioni ed Associazioni, proponendosi come riferimento per essi e gli utenti;
- il rafforzamento dei rapporti con le università attraverso convenzioni per tirocini;
- la partecipazione al progetto SIAS (Sistema Informativo degli Archivi di Stato), e SAN (Sistema Archivistico Nazionale).

I COMPITI E SERVIZI

Attualmente l'Archivio di Stato di Latina custodisce un patrimonio documentario di 77 fondi archivistici (quasi 7.000 ml.)

SALA DI STUDIO

La Sala di Studio è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico per ragioni di studio e per ragioni amministrative e private.

L'accesso alla sala di studio è consentito previa compilazione della domanda di ammissione con presentazione di documento di riconoscimento, e relativa autorizzazione.

La Biblioteca dell'Istituto ha un patrimonio sussidiario alla ricerca documentaria ed è consultabile, oltre che nella Sala di Studio anche sul sito web dell'Istituto

Non si effettua prestito esterno.

SERVIZIO DI RIPRODUZIONE

Le richieste possono essere presentate per motivi di studio, per uso strettamente personale o per uso giuridico-amministrativo.

Il servizio di fotocopiatrice si effettua solo per la documentazione posteriore al XIX secolo e per le unità archivistiche rilegate in buono stato di conservazione.

RICERCHE PER CORRISPONDENZA ORDINARIA E PER POSTA ELETTRONICA

E' possibile richiedere per motivi di studio, notizie sulla documentazione conservata e il rilascio di copie.

SEZIONE DIDATTICA

Su prenotazione si possono effettuare visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni.

SERVIZIO INFORMATICO

Il servizio informatico cura l'aggiornamento delle pagine web dell'Archivio di Stato di Latina ed il Sistema informativo dell'Istituto.

ATTIVITÀ PROMOZIONALI

L'Archivio realizza in proprio o in collaborazione con Enti o privati mostre, conferenze, seminari e pubblicazioni per valorizzare il patrimonio documentario conservato.

Il referente per la compilazione della Carte dei Servizi è la dott.ssa Eugenia Mosillo.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

REGOLARITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Orario di apertura dell'Istituto:
ore 7,30 - 19,30 (da lunedì al venerdì)
ore 7,30 - 14,00 (sabato)

Orario di apertura della Sala di Studio:
ore 8,30 - 18,30 (da lunedì al venerdì)
ore 8,30 - 13,15 (sabato)

Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose, festività Santo Patrono che è il 6 luglio.

Chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario comunicata con largo anticipo sul sito web e affissione di avviso nella Sala di Studio.

ACCOGLIENZA

Sono disponibili sul sito web www.archiviodistatolatina.beniculturali.it informazioni sulla mancata erogazioni di servizi e la chiusura dalla Sala di Studio nella pagina della bacheca.

Informazione e orientamento:

- all'ingresso dell'Istituto è a disposizione un punto informativo e di primo orientamento;
- è a disposizione materiale informativo gratuito;
- è presente segnaletica di sicurezza e mappa di orientamento dei servizi al pubblico;
- esternamente all'Istituto è presente una targa che reca la denominazione dell'Istituto.

Gli addetti ai servizi e personale di sala sono muniti di cartellino identificativo e non hanno una divisa;

100% per accesso facilitato per utenti con ridotta capacità motoria;
sono presenti servizi igienici per diversamente abili.

FRUIZIONE

Tutti i fondi archivistici conservati sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli sprovvisti di mezzi di corredo, in corso di restauro e riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno. L'elenco dei fondi non disponibili è affisso in Sala di Studio.

La Sala di Studio a una capacità ricettiva di 15 posti di consultazione di cui 5 con prese elettriche per PC portatili

Le unità archivistiche richiedibili al giorno sono un massimo di 8 e l'attesa per la presa continua è di 30 minuti.

Esiste servizio di prenotazione dalle ore 9,00 alle ore 13,00 al numero di telefono 0773 610930 oppure per posta elettronica (sempre attiva) all'indirizzo as-It@beniculturali.it.

L'unica Sala di Studio aperta alla fruizione, viene pulita in maniera sistematica, tre volte alla settimana.

L'illuminazione è studiata e predisposta per evitare sforzi eccessivi da parte degli utenti.

L'assistenza di personale qualificato alla ricerca copre l'80% dell'apertura al pubblico.

Il 60% dei fondi archivistici sono dotati di strumenti di ricerca analitici elaborati dall'Istituto; il restante 40% dei fondi sono dotati di strumenti sintetici come elenchi di versamento e di consistenza.

Sono dotati di banche dati i seguenti fondi:

- a. Prefettura di Latina (relativamente a tre serie)
- b. Catasti escluso le volture
- c. Governo di Cori
- d. Giudicato Regio e Pretura di Fondi
- e. Giudicato Regio e Pretura di Minturno
- f. Giudicato Regio e Pretura di Gaeta
- g. Pretura di Priverno
- h. Pretura di Sezze
- i. Genio civile ufficio di Latina
- j. Archivi notarili
- k. Galleria d'arte "La Tartaruga" di Plinio De Martiis
- l. Consorzio della Bonifica dell'agro pontino: banca dati operai della bonifica
- m. Azienda vetrerie industriali Ricciardi - AVIR di Gaeta
- n. Opera nazionale combattenti, Ispettorato agro pontino: Concessionari e coloni di poderi
- o. Questura di Latina (Gabinetto).

È presente anche una postazione a disposizione degli utenti per la consultazione degli inventari informatizzati e il del catalogo bibliografico.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Esiste un punto di ristoro all'interno dell'Istituto sia per i dipendenti che per gli utenti esterni e un deposito di oggetti gratuito.

RIPRODUZIONE

Le richieste di riproduzione documentaria possono essere presentate dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle 13,00, previa compilazione dell'apposito modulo e pagamento anticipato delle relative spese, il cui importo è determinato sulla base del tariffario ministeriale affisso sia in Sala di Studio e pubblicato sul sito web alla pagina riproduzione www.archiviodistatolatina.beniculturali.it/index.php?it/98/riproduzione; la consegna delle riproduzioni su supporto cartaceo o digitale avverrà entro 5 giorni lavorativi, nell'orario di apertura al pubblico.

Sono disponibili gli strumenti per fotocopie, copie digitali, stampe a colori e B/N e copie con fotocamera digitale;

La riproduzione dei libri, delle riviste e delle tesi di laurea è consentita nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.

È possibile richiedere copie di documentazione tramite e-mail, fax e lettera.

Tutte le riproduzioni effettuate da personale dell'amministrazione sono conformi al 100% dell'originale.

VALORIZZAZIONE

L'Istituto organizza mostre, conferenze e incontri anche con la collaborazione di soggetti esterni per anniversari di eventi storici e in occasione di presentazione di libri. L'Istituto effettua visite guidate a richiesta, per scuole, gruppi ed associazioni.

L'Archivio di Stato è editore della collana CARTE PONTINE per la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato mediante l'edizione di fonti e la pubblicazione di inventari, sussidi e ricerche documentarie. Sono stati pubblicati finora 6 volumi.

La comunicazione delle attività e/o delle iniziative viene effettuata oltre che sul sito web anche con mailing list, e quotidiani locali.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

È possibile ospitare studenti ed insegnanti in appositi spazi per effettuare ricerche sulla documentazione conservata, previo appuntamento ed incontro preliminare con il funzionario archivista. Inoltre sono attivate convenzioni con le Università per tirocini formativi richiesti attraverso il portale del Sistema Orientamento Università Lavoro - SOUL -.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

È assicurato l'accesso on line agli strumenti di ricerca, collegati con il SIAS e alle banche dati attraverso il sito web dell'Archivio di Stato all'indirizzo www.archiviodistatolatina.beniculturali.it/index.php?it/2/sistema-informativo.

Per qualsiasi informazione relativa alla documentazione conservata il referente è la dott.ssa Eugenia Mosillo che è possibile contattare all'e-mail eugenia.mosillo@beniculturali.it, oppure all'indirizzo istituzionale as-it@beniculturali.it.

Tempi di risposta: max 30 giorni.

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Sono state attivate convenzioni con Enti locali territoriali (Provincia di Latina) per il deposito e valorizzazione dell'archivio.

È in via di formalizzazione la convenzione con l'Istituto di Scienze Umane e Sociali - ISUS di Latina per una collaborazione per l'avvio di un laboratorio storico aperto agli studiosi, agli insegnanti e agli studenti delle scuole della provincia. La collaborazione prevede anche l'organizzazione di incontri e conferenze su temi socio-culturali. La partnership prevede lavori di ricerca sul patrimonio archivistico conservato e l'elaborazione di eventuali strumenti di ricerca.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

L'Archivio di Stato di Latina è un Istituto di moderna concezione, privo di barriere architettoniche. La Sala di Studio e i servizi igienici sono già stati migliorati. Per quando riguarda i depositi si dovrebbe procedere all'acquisto di ulteriore scaffalatura compattata. Per l'attività di valorizzazione è stato programmato con l'ISUS di Latina, per la seconda metà del 2013, un Convegno di Studi dal titolo "Il filo rosso del socialismo fra il territorio emiliano-ferrare e quello lepino-pontino" con la collaborazione dell'Istituto di Storia Contemporanea di Ferrara.

IV TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono presentare reclami utilizzando i moduli disponibili all'ingresso dell'Istituto e sul sito web, da consegnare al servizio di accoglienza oppure inviando una *e-mail al seguente indirizzo as-It@beniculturali.it o un fax al seguente numero 0773 610 931.*

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

Nel caso si dovesse ravvisare un'effettiva mancanza degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, l'utente sarà ristorato con l'omaggio di pubblicazioni editi dall'Archivio di Stato di Latina.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione.

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni **due anni**.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Latina

Via dei Piceni 24 - 04100 LATINA.

Tel. 0773 610 930 Fax 0773 610 930

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