

Carta dei servizi Archivio Storico Igea Spa

Approvata con determina n.67 del 13/04/2018

Sommario

1. Cos'è la Carta dei servizi	3
2. PRINCIPI GENERALI	3
2.1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ.....	3
2.2. CONTINUITÀ	3
2.3. PARTECIPAZIONE	4
2.4. EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	4
3. QUADRO NORMATIVO	4
4. ISCRIZIONE	4
5. SERVIZIO DI INFORMAZIONE ARCHIVISTICA, BIBLIOGRAFICA, ORIENTAMENTO, ASSISTENZA E ISTRUZIONE	5
5.1. INFORMAZIONE ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA.....	5
5.2. ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO, ASSISTENZA E ISTRUZIONE	5
6. SERVIZIO IN SEDE	6
7. PRENOTAZIONE ON LINE.....	6
8. SERVIZI PER I DIVERSAMENTE ABILI.....	6
9. POSTAZIONI INFORMATICHE	6
10. EMEROTECA	6
11. COPIA ELETTRONICA DI ARTICOLI PER UTENTI INTERNI.....	7
12. VISITE GUIDATE	7
13. ATTIVITÀ DIDATTICHE	7
14. EVENTI E MANIFESTAZIONI CULTURALI.....	7
15. PRIVACY.....	7
16. Orari di apertura	8
17. PIANI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E RECLAMI E MODULISTICA	8

1. Cos'è la Carta dei servizi

La Carta della qualità dei servizi fissa i principi e le regole nel rapporto tra l'amministrazione che eroga i 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 dell'Archivio Storico Minerario si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto 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 possano scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

2. PRINCIPI GENERALI

Finalità dell'Archivio Storico Minerario è favorire l'accesso al patrimonio documentario conservato da parte di tutti i cittadini, senza discriminazioni, promuovere la crescita culturale e l'informazione, stimolare il dialogo tra le diverse culture e l'utilizzo delle nuove tecnologie seguendo i principi di Cooperazione, Eguaglianza, Imparzialità, Accessibilità, Diritto di scelta, Puntualità, Precisione, Correttezza.

2.1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un equo trattamento per tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. L'Archivio Storico Minerario si adopera 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.

2.2. CONTINUITÀ

L'Archivio Storico Minerario si fa garante di continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà, disservizi e impedimenti l'amministrazione si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

N.B. Allo stato attuale l'Archivio Storico Minerario è in fase di riordino e inventariazione. Pertanto il servizio potrà essere erogato in maniera non continuativa, compatibilmente con le attività in corso e soltanto sulla documentazione di cui sussiste un elenco. Durante la fase di riordino dell'archivio, successiva a quella della schedatura, sarà necessaria una temporanea modifica delle regole di consultazione, che potrebbe richiedere forme di limitazione e talora di sospensione.

2.3. PARTECIPAZIONE

L'Archivio Storico Minerario promuove l'informazione sulle attività svolte attraverso le pagine web ad esso dedicate e nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

2.4. EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Archivio Storico Minerario persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. QUADRO NORMATIVO

Le fonti normative su cui si basa l'elaborazione e l'adozione della Carta dei Servizi (con la fondamentale premessa nella L. 241/90) trovano fondamento:

- nella Costituzione della Repubblica italiana, agli artt. 3, 30, 33, 34, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose;
- nella direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che sottolinea i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia;
- nell'art. 13 della legge 8.11.2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del Sistema integrato di interventi e servizi sociali" che prevede che ogni ente erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali si doti di una Carta dei Servizi come requisito necessario per l'accreditamento presso la Pubblica Amministrazione.

4. ISCRIZIONE

Per iscriversi è necessario presentare all'addetto in sala Studio un documento di riconoscimento e il codice fiscale. Gli utenti collettivi (associazioni, scuole, etc.) devono comunicare il nome del referente ed il numero di partita I.V.A. L'utente verrà a quel punto registrato in una banca dati.

5. SERVIZIO DI INFORMAZIONE ARCHIVISTICA, BIBLIOGRAFICA, ORIENTAMENTO, ASSISTENZA E ISTRUZIONE

L'Archivio Storico Minerario, a cui afferisce anche una biblioteca tematica, garantisce l'aiuto necessario per utilizzare al meglio gli strumenti di ricerca e di informazione posseduti e organizza l'istruzione necessaria a rendere l'utente il più possibile autonomo nell'uso di tali strumenti.

5.1. INFORMAZIONE ARCHIVISTICA E BIBLIOGRAFICA

L'Archivio Storico Minerario si impegna a garantire a tutti gli utenti:

- l'effettiva disponibilità continuativa del servizio di ricerca bibliografica;
- una adeguata disponibilità di strumenti sia cartacei che elettronici per la ricerca di informazioni e di documenti (banche dati, cataloghi, repertori, enciclopedie, dizionari, atlanti, formulari, Internet, ecc.) finalizzati alla ricerca bibliografica e documentale;
- la disponibilità del proprio personale per assistere gli utenti nell'utilizzo degli strumenti della ricerca archivistica, bibliografica e di informazioni utili alla didattica e alla ricerca. L'utente è tenuto ad utilizzare l'accesso alla rete Internet per scopi strettamente attinenti alle attività di studio.

5.2. ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO, ASSISTENZA E ISTRUZIONE

L'archivio fornisce costantemente orientamento, assistenza e istruzione alla propria utenza con lo scopo di garantire il migliore utilizzo del servizio. A tal fine l'archivio:

- fornisce informazioni sui servizi e sulle relative modalità di accesso;
- fornisce informazioni e pubblicizza nuovi servizi e iniziative;
- organizza periodicamente corsi di istruzione sull'uso degli strumenti messi a disposizione degli utenti (cataloghi, banche dati specializzate, ricerca di informazioni reperibili via Internet, ecc.);
- organizza visite guidate e incontri per promuovere i servizi offerti, orientare e informare i propri utenti.

6. SERVIZIO IN SEDE

Il servizio assicura agli utenti dell'Archivio Storico Minerario, in modo continuativo durante l'orario di apertura dei servizi, la consultazione del materiale archivistico e bibliografico posseduto. Il servizio si articola in:

- lettura in sede che consente la consultazione dei documenti, dei libri, periodici, tesi e audiovisivi durante l'orario di apertura
- informazioni bibliografiche
- servizio fotocopie a pagamento previo Nulla Osta della Soprintendenza Archivistica per la Sardegna
- attività culturali
- consultazioni On line

I documenti e il patrimonio bibliografico e multimediale conservati presso l'Archivio Storico Minerario sono **assolutamente esclusi dal prestito**.

7. PRENOTAZIONE ON LINE

Le prenotazioni on line possono essere effettuate dalle ore 10.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00, previa conferma telefonica volta a garantire la disponibilità o meno della documentazione in sede.

Qualsiasi prenotazione varrà per un periodo massimo di tempo di quattro giorni, onde garantire la fruibilità della documentazione richiesta all'utenza.

8. SERVIZI PER I DIVERSAMENTE ABILI

L'archivio Storico Minerario fin dal trasferimento nella nuova sede ha eliminato qualsiasi barriera architettonica. Attualmente non si dispone di postazioni dedicate per gli ipovedenti.

9. POSTAZIONI INFORMATICHE

L'Archivio Storico Minerario dispone di postazioni informatiche dalle quali è possibile connettersi sul web, effettuare le ricerche bibliografiche, consultare opere o materiale in formato DVD o CD rom.

10. EMEROTECA

L'Archivio Storico Minerario dispone di una sezione Emeroteca in fase di implementazione. Questa sezione pone a disposizione dei lettori una vasta gamma di pubblicazioni:

- stampa locale, regionale, nazionale ed internazionale;
- riviste di informazione generale, specializzate, e di settore storico e minerario

Le pubblicazioni di queste sezioni non si prestano, ma gli utenti hanno la possibilità di fotocopiare o riprodurre, previa autorizzazione del personale, le parti delle pubblicazioni alle quali sono interessati.

11. COPIA ELETTRONICA DI ARTICOLI

Gli utenti delle biblioteche dell' Archivio Storico Minerario hanno la possibilità di fotocopiare le parti delle pubblicazioni non soggette al prestito fino ad un massimo del 15%.

12. VISITE GUIDATE

Il servizio è erogato, previo appuntamento con l'Archivio Storico, per le scuole ed i gruppi organizzati.

13. ATTIVITÀ DIDATTICHE

L'Archivio Storico Minerario, nell'ambito del servizio promuove una serie di attività didattiche diversificate espletate con una serie di incontri dedicati alle classi di scuole elementari, medie inferiori e superiori, università per avvicinare il mondo scolastico alla complessa e variegata realtà degli archivi. Nell'ambito di queste attività organizzate di concerto con le scuole vengono proposte visite all'archivio, letture, mostre tematiche su documenti, lezioni dedicate.

14. EVENTI E MANIFESTAZIONI CULTURALI

L' Archivio Storico Minerario promuove ed incentiva le attività culturali e le rende note al pubblico e all'utenza tramite note stampa, pagine informative sul portale della Igea Spa.

15. PRIVACY

- L'archivio garantisce che i dati personali dell'utente vengano utilizzati unicamente per la gestione dei servizi;
- l'archivio garantisce ad ogni utente l'accesso alle informazioni che lo riguardano, ed in particolare a quelle relative allo stato delle consultazioni e richieste in corso;

L'utente si impegna a:

- esibire, se richiesto, un documento che comprovi l'identità;

- comunicare indirizzo e recapito telefonico ed eventuali variazioni.

16. Orari di apertura

Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 su prenotazione e **compatibilmente con le attività di riordino in corso e le forze in organico.**

17. PIANI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI E RECLAMI E MODULISTICA

L'Archivio Storico Minerario, per consolidare un sistema di assicurazione della qualità, si impegna a mettere a disposizione dell'utenza una sede sempre più confortevole, un patrimonio di libri, giornali, riviste e materiali multimediali sempre più aggiornati e un numero sempre maggiore di postazioni multimediali per la ricerca e l'informazione. Inoltre si impegna a garantire il miglior rapporto possibile con il personale che lavora in archivio, intensificando le misure di aggiornamento professionale e gli strumenti di analisi dei bisogni e di misurazione dei risultati, monitorando ogni mese le attività svolte.

Nel caso l'utente ravvisasse qualche disservizio o malfunzionamento può formulare un reclamo con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, secondo il modulo fornito in archivio o scaricabile nell'area modulistica della pagina dedicata all'Archivio Storico Minerario.