



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

ARCHIVIO DI STATO DI FROSINONE

Carta della qualità dei servizi

AGGIORNATA A GENNAIO 2018

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 dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 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 Frosinone 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 adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione alle persone diversamente abili, agli stranieri 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 Frosinone è organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, Direzione Generale per la Valorizzazione del Patrimonio Culturale. L'Archivio di Frosinone, istituito come Sezione di Archivio con D.M. del 12 giugno 1956, divenuto Archivio di Stato a seguito del D.P.R. del 30 settembre 1963, n. 1409, provvede alla conservazione dei documenti prodotti dagli uffici statali, unitari e preunitari (e precisamente dell'ex Stato Pontificio e dell'ex Regno di Napoli), con una caratteristica predilezione istituzionale, ereditata dalla legislazione pontificia, verso gli archivi notarili, che risalgono fino all'età comunale. Gli atti notarili devono essere versati dopo cento anni dalla cessazione dell'attività del notaio.


Il termine per il versamento delle carte prodotte dagli organi giudiziari e amministrativi dello Stato è fissato, invece, a quaranta anni dall'esaurimento delle pratiche, vincolo che può essere anticipato se vi sono rischi di dispersione o danneggiamento.

L'Archivio di Stato di Frosinone, come tutti gli Archivi di Stato italiani, può incrementare il proprio patrimonio documentario anche con il deposito degli archivi degli uffici statali soppressi e degli enti pubblici estinti ed il versamento degli archivi privati di famiglie, persone, imprese e istituzioni, sotto il titolo di acquisto, donazione o lascito.

Il fine istituzionale dell'Archivio di Stato di Frosinone è garantire la conservazione e la consultazione del materiale documentario, sia per ricerche di carattere storico che per quelle di uso amministrativo. La documentazione archivistica conservata consta di circa 8 chilometri di lunghezza lineare, ed è costituita da buste, filze, fasci, volumi, registri e pergamene. Il documento pergameneo più antico è del secolo XI.

 Piazzale De Matthaeis n. 41, grattacielo Edera, 2° piano, 03100, Frosinone



 centralino 0775872522, 0775871737.

 0775270603; @: as-fr@beniculturali.it pec: mbac-as-fr@mailcert.beniculturali.it

Sito web: www.asfrosinone.beniculturali.it

Direttore F.F.: Giulio Bianchini giulio.bianchini@beniculturali.it

La sede è raggiungibile dalla stazione ferroviaria con mezzi pubblici.

Orario di apertura: **Lunedì - Giovedì** 7,50 - 18,50;

Venerdì 7.50 – 15.45

Sabato - chiuso

E-mail dei funzionari responsabili delle Sezioni e/o Servizi

leandro.frasca@beniculturali.it

URP, sala di studio e sezione cartografica

giulio.bianchini@beniculturali.it

sezione giudiziaria, notarile e amministrativa

giovanni.pulcinelli@beniculturali.it

scansioni e copie digitali

Le ricerche si avvalgono del servizio interno di biblioteca:

leandro.frasca@beniculturali.it


III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì - Giovedì 7,50 - 18,50; Venerdì 7.50 – 15.45 Sabato - chiuso
Giorni di apertura	Dal Lunedì al Venerdì ad eccezione delle festività civili e religiose e Santo Patrono (20 giugno). Eventuali chiusure straordinarie vengono comunicate con largo anticipo.
Accoglienza	
Sito Web	www.asfrosinone.beniculturali.it
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	Il punto informativo è presente presso la sala di studio
• disponibilità di materiale informativo gratuito	Opuscolo informativo
• presenza di segnaletica interna	Mappe di orientamento; segnali sui servizi al pubblico
• presenza di segnaletica esterna	E' presente segnaletica esterna all'Istituto chiara ed evidente
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale è munito di cartellino identificativo
Accesso facilitato per utenti con diversa abilità	I servizi sono accessibili direttamente al 100%

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Tutti i documenti sono disponibili per la consultazione a norma dell'art. 122 del Codice dei Beni Culturali, ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro o deteriorati. Sono esclusi dalla consultazione dell'originale tutti i documenti digitalizzati e/o microfilmati.
• Capacità ricettiva	Max 10 posti per la consultazione con 4 prese per p.c. portatili
• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Al massimo 10 unità archivistiche
• Prese al giorno	3 prese antimeridiane e 2 pomeridiane
• Esistenza servizio di prenotazione	Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00. ☎ 0775 872522 – int. 07 ☎ 0775 270603 e-mail: as-fr@beniculturali.it
• Attesa nel caso di presa continua	Non più di 30 minuti
• Attesa nel caso di orari fissi	Non più di 30 minuti , non ci sono giorni e orari fissi
Sale aperte alla fruizione	Una sala aperta, la pulizia avviene in maniera sistematica
Illuminazione	La sala di studio, con grandi vetrate, è illuminata correttamente sia dalla luce solare che da luce diffusa, oltre che da lampade situate sui tavoli
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio della sala di studio viene effettuato in maniera sistematica

Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	La consulenza archivistica si effettua con i seguenti orari: Martedì – Giovedì dalle ore 8.15 alle ore 18.15 Lunedì - Mercoledì dalle ore 8.15 alle ore 15.15
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili: -in via continuativa - su richiesta quando non presente in via continuativa	No No
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: • Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Il 95% dei fondi archivistici è dotato di inventari analitici, indici, guide tematiche, schedari.
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Il 5% dei fondi archivistici è dotato di elenco di consistenza ed elenco di versamento
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	<p>Archivio Notarile mandamentale di: Alatri, Ceccano, Paliano, Vallecorsa, Veroli</p> <p>Archivio Notarile Comunale di: Monte S.G. Campano, San Lorenzo (Amaseno), Bauco (Boville), Castro (Castro dei Volsci), Trevi (Trevi nel Lazio)</p> <p>Archivio Notarile Distrettuale di Frosinone</p> <p>Atti demaniali</p> <p>Commissariato per la liquidazione degli usi civici</p> <p>Atti giudiziari di: Alatri, Alvito, Arce, Arpino, Ceccano, Cervaro, Esperia, Monte San Giovanni, Pico, Roccasecca, Sora, Vallecorsa</p> <p>Catasti, Inventario Mappe e 1° lotto Registri, Fondo registri catastali 1809 -1930</p> <p>Collezione delle Pergamene, Pergamene notarili di Arce, Pergamene e Registri della Confraternita del Santo Spirito di Ferentino</p> <p>Delegazione Apostolica-Direzione di Polizia</p> <p>Stampe amministrative e criminali della Delegazione Apostolica</p> <p>Raccolta bandi</p> <p>Genio Civile di Frosinone</p> <p>Prefettura di Frosinone</p> <p>Sottoprefettura di Frosinone Il fondo (in corso), Sora, Gaeta</p> <p> Preture di: Anagni, Ceprano, Ferentino, Frosinone, Paliano, Veroli</p> <p>Intendenza di Finanza di Frosinone (Serie Danni di Guerra alleati)</p> <p>Ispettorato Provinciale dell’Alimentazione</p> <p>Ispettorato del lavoro</p> <p>Ispettorato Provinciale dell’Agricoltura</p> <p>Ispettorato Dipartimentale delle Foreste</p> <p>Archivio privato Montieri Paradisi</p> <p>Archivio privato Marchesi Tani di Ferentino</p> <p>Archivio Federazione Provinciale Partito Comunista di Frosinone</p> <p>Distretto Militare, fascicoli sottufficiali</p> <p>ENPMF Ente Nazionale Protezione Morale del Fanciullo(in corso)</p> <p>ENAOLI (Ente Nazionale Orfani Lavoratori Italiani)</p> <p>Tribunale di Frosinone e Corte d’Assise di Frosinone</p> <p>Tribunale di Frosinone Fallimenti Ferrante, Coemsa, Sitma</p> <p>Registri dello Stato Civile dei Tribunali di Frosinone e di Cassino</p> <p>Carte I.G.M.</p>

Accesso in rete in sede	Al momento non è attivato
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	No
Strumenti e sussidi specifici	No
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	NO
Caffetteria	NO
Guardaroba	NO
Deposito oggetti	Armadietto all'ingresso dell'Istituto ad uso gratuito
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	8,30-13,30 ; 14,30-17,30 lun. – gio.
Orario del ritiro	lun.–gio. 8,30-13,30; 14,30-17,30 - ven. 8,30-13,30; 14,30-15,15
Orario della cassa	lun.–gio. 8,30-13,30; 14,30-17,30 - ven. 8,30-13,30; 14,30-15,15 Il pagamento è in contante, contemporaneamente alla richiesta, in base al tariffario esposto in sala di studio.
Ampiezza	
Possibilità di effettuare: fotocopie microfilm	Entro 15 giorni dalla richiesta autorizzata. NO
copie digitali	Entro 15 giorni dalla richiesta autorizzata.
fotografie altre riproduzioni	Con mezzo proprio dietro autorizzazione Si effettuano scansioni dei documenti, e a richiesta si rilasciano CD-DVD e stampe a colori. Le riproduzioni utilizzate a scopo editoriale sono soggette ad una speciale autorizzazione
• Prenotazioni a distanza	Tel: 0775872522/06-07 Fax: 0775270603 e-mail : as-fr@beniculturali.it P.le De Matthaeis 41, 03100 Frosinone.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Il 100% delle riproduzioni sono conformi ai documenti originali

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Si svolgono mostre documentarie promosse in proprio e si partecipa a mostre e convegni con altre istituzioni culturali L'Istituto partecipa con il prestito di documenti a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Si effettuano conferenze, incontri in proprio e a richiesta di Enti pubblici interessati
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Si realizzano cataloghi e opuscoli in proprio, si partecipa a pubblicazioni esterne
Diffusione delle attività/iniziativa	I canali di diffusione delle attività sono: quotidiani, social network
Risorse aggiuntive Altro	Ultimamente non sono stati raggiunti accordi per sponsorizzazioni
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	Si organizzano, coordinate dal direttore, mostre didattiche all'interno e all'esterno dell'Istituto. Si effettuano visite guidate dietro prenotazione.
• Visite e percorsi tematici	Si effettuano visite guidate per le scolaresche di ogni ordine e grado. In occasione di mostre documentarie i funzionari illustrano i lavori realizzati finalizzati allo studio della storia locale
-laboratori artistici e di animazione	No
• Corsi di formazione per docenti scolastici	Si possono organizzare a richiesta degli interessati
• Corsi di formazione per operatori didattici	Si possono organizzare a richiesta degli interessati
• Progetti speciali in convenzione con le scuole o l'università	Attualmente non ci sono progetti in convenzione
• Altre iniziative	L'Istituto è disponibile ad ogni iniziativa culturale, in collaborazione con altri Istituti ed Enti interessati alla valorizzazione e promozione del patrimonio documentario
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	http://www.asfrosinone.beniculturali.it ; Stampa;  archiviodistato.fros@libero.it

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Telefonica con il funzionario di sala al numero 0775872522/07 o via mail as-fr@beniculturali.it
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	http://www.archivi.beniculturali.it collegato al SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato)
Accesso ai documenti online	È possibile la consultazione degli inventari on line collegandosi al sito dell'Istituto http://www.asfrosinone.beniculturali.it
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Funzionari: Leandro Frasca, Giulio Bianchini, Giovanni Pulcinelli
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	L'Istituto collabora attivamente con Associazioni ed Enti culturali nella organizzazione di mostre espositive e convegni
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	http://www.asfrosinone.beniculturali.it ; stampa ;  archiviodistato.fros@libero.it
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	L'Istituto si impegna ad incrementare e a comunicare tutte le attività di valorizzazione e promozione anche adottando nuovi sistemi di divulgazione
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Aumento degli spazi per la conservazione del materiale documentario attraverso la compattazione delle scaffalature
- delle strutture	
- delle collezioni	Incremento dei possibili versamenti da parte di Uffici Statali a seguito dell'aumentata capacità ricettiva
- dei servizi	Non sono per ora previsti
- delle attività di valorizzazione	L'Istituto si propone di aumentare la promozione delle attività culturali e la realizzazione di pubblicazioni che diffondano la conoscenza del patrimonio documentario e della storia locale da distribuire ai visitatori e agli Istituti scolastici.
RECLAMI	
Reclami	Pec: mbac-as-fr@mailcert.beniculturali.it

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 seguenti modalità:

avvalersi dei moduli allegati, ovvero inviare una e-mail al seguente indirizzo: augusta.caldaroni@beniculturali.it. o al seguente numero di fax 0775270603.

Il referente è il Responsabile dell'URP Leandro Frasca.

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

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

COMUNICAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi è distribuita dal personale addetto all'accoglienza dell'Istituto ed è presente sul sito Web.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta della Qualità dei Servizi è sottoposta ad aggiornamento ogni anno.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Frosinone

Indirizzo Piazzale De Matthaeis 41

Tel 0775 872522- 871737 Fax 0775 270603

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

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Frosinone

Indirizzo Piazzale De Matthaeis 41
Tel 0775 872522- 871737 Fax 0775 270603

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days