



Carta della Qualità dei Servizi 2024

1. Premessa

La Legge n. 273/1995 prevede, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, l'adozione di proprie Carte di servizi. Gli ultimi riferimenti normativi sull'argomento sono contenuti nel D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28, la delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), nella delibera CiVIT 3/2012 “Semplifica Italia” (e-government, trasparenza e amministrazione digitale) e nella Legge n. 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La presente Carta della Qualità dei Servizi (di seguito CQS) rappresenta il patto che l'Istituto storico italiano per l'età moderna e contemporanea (di seguito ISMEC) stipula con i propri utenti. È un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dall'Istituto in riferimento ai servizi offerti e la modalità con la quale essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e quantità, rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. È uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli utenti, un documento che garantisce il rispetto di reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e partecipazione. L'obiettivo consiste nel garantire standard qualitativi di fruizione del servizio nel definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti.

L'adozione della CQS dell'ISMEC si inserisce nello sforzo di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in esso conservato e di adeguare nel modo migliore possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

Il monitoraggio dell'opinione degli utenti, che possono esprimere le proprie valutazioni anche attraverso suggerimenti e forme di reclamo, orienta l'ISMEC al costante miglioramento e all'innovazione. Conseguentemente, la Carta viene periodicamente aggiornata e verificata in relazione a nuovi obiettivi prefissati.

2. Principi

L'elaborazione della CQS dell'ISMEC è ispirata ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”) e alle indicazioni contenute nelle direttive del Ministro della Funzione pubblica del 24 marzo 2004 (“Qualità percepita dagli utenti” e “Benessere organizzativo”) e ha adempiuto alla Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali del 18 ottobre 2007 (“Adozione della carta della qualità dei servizi per gli istituti e i luoghi di cultura statali”). Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'ISMEC si ispira ai “principi fondamentali” così definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e più precisamente:

Trasparenza

Si intende per trasparenza la totale accessibilità alle informazioni. Le pubbliche



amministrazioni devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il miglioramento della qualità dei servizi è determinato dal rispetto di tale principio. Secondo quanto stabilito dalle più recenti previsioni normative, le pubbliche amministrazioni devono garantire, tra l'altro, l'aggiornamento costante, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Uguaglianza e imparzialità

È l'uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di sesso, religione, condizione sociale, condizione fisica e opinione politica a determinare le modalità secondo le quali sono forniti i servizi dell'ISMEC.

Nello svolgimento del suo servizio all'utenza – nei limiti delle risorse disponibili – l'ISMEC si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e per attuare iniziative per rendere più agevole l'accesso e la fruizione della Biblioteca e dell'Archivio dell'ISMEC ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Tutti gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono in ogni caso improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'ISMEC garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei suoi servizi in funzione delle risorse disponibili. In caso di impedimenti o difficoltà l'ISMEC si impegna a comunicare tempestivamente agli utenti ogni informazione utile e a prendere misure per ridurre al minimo i disagi e gli inconvenienti.

Partecipazione

Suggerimenti, segnalazioni ed esigenze manifestati dagli utenti, in forma singola o associata, sono fondamentali nel determinare le scelte di gestione. L'ISMEC si impegna inoltre a promuovere l'informazione sulle attività svolte sia per quanto riguarda le manifestazioni scientifiche sia per quanto attiene al funzionamento e alla fruizione della Biblioteca e dell'Archivio.

Efficienza ed efficacia

Nella gestione dell'ISMEC, tenendo presenti i limiti delle risorse disponibili, costituisce un obiettivo fondamentale il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. Descrizione della struttura

La sede dell'ISMEC si trova a Roma, in via Michelangelo Caetani 32, all'interno del rinascimentale Palazzo Mattei di Giove, al II piano. Parte integrante dell'ISMEC sono la Biblioteca e l'Archivio. Queste strutture rispondono alle finalità di ricerca, promozione e divulgazione



dell'attività storiografica. La Biblioteca e l'Archivio sono di tipo specialistico e svolgono attività di conservazione e di sostegno alla ricerca.

La Biblioteca contiene approssimativamente 21.000 volumi, un fondo di non grandi dimensioni, frutto dei libri ricevuti dall'ISMEC nel corso degli anni. È presente un inventario cartaceo e il materiale è a scaffale nei locali di via Caetani 32; è attualmente in fase di esecuzione una completa catalogazione su SBN di tutti i volumi, mentre sono in corso il restauro e consolidamento dei locali che accolgono la Biblioteca e dove i materiali saranno ricollocati al termine dei lavori. Sono anche presenti il Fondo bibliotecario di Armando Saitta, già inventariato, e di Francesco Collotti, ancora da riordinare.

L'Archivio è costituito in primo luogo dal fondo storico dell'Istituto (verbali, documentazione anche precedente alla costituzione dell'Istituto stesso, corrispondenza e documentazione amministrativa relativa alle attività dell'Ente), in corso di riordinamento. Inoltre sono presenti il Fondo Federico Chabod che contiene la corrispondenza dello storico valdostano con studiosi italiani e stranieri, già riordinato e inventariato e il Fondo Saitta; è anche presente il Fondo Maria Gabriella Cruciani, da riordinare.

Fondato nel 1934 con RDL, l'Istituto nacque dal preesistente Comitato Nazionale per la Storia del Risorgimento, fondato nel 1906 e presso il quale già dal 1925 erano attive la Scuola di Storia moderna e contemporanea e la Biblioteca del Risorgimento. Con DPR 22 giugno 2023, n. 108, sono state ridefinite le procedure di nomina del vertice dell'Istituto - il Direttore e Membri del Direttivo - che risulta attualmente così composto: Direttore, Prof. Giuseppe Parlato (provvedimento di nomina D.M. n. 64 del 22 febbraio 2024); Membri del Direttivo, Proff. Cinzia Cremonini, Paolo Nello, Gaetano Sabatini, Edoardo Tortarolo (D.M. n. 241 del 23 luglio 2024).

4. Compiti e servizi

L'ISMEC si impegna ad assolvere ai seguenti compiti e servizi:

Compiti

L'ISMEC ha il compito di pubblicare le fonti per la storia italiana dal 1500 ad oggi: avviata con la pubblicazione delle fonti diplomatiche per la storia del Risorgimento, l'attività di edizione si è rivolta alle principali tematiche della vita politica italiana tra XVIII e XIX secolo.

L'ISMEC inoltre:

- a) cura i rapporti con la Giunta Storica Nazionale e con gli altri Istituti Storici Nazionali;
- b) svolge attività di valorizzazione del patrimonio archivistico proprio e di altri soggetti;
- c) realizza iniziative di promozione e sostegno della cultura storica, anche in rapporto con le Associazioni, le Consulte degli storici e con i mezzi d'informazione;
- d) svolge attività per il sostegno e la promozione della cultura storica nelle Scuole e svolge consulenza per il MUR sui programmi di insegnamento della storia moderna e contemporanea e su altre materie poste alla sua attenzione dalle istituzioni pubbliche;



- e) svolge attività di ricerca attraverso progetti propri o condivisi con altre istituzioni pubbliche e private, animati da seminari e dibattiti;
- f) mantiene rapporti di scambio con Università, Enti pubblici di ricerca, in Italia e all'estero, nonché con gli Istituti culturali stranieri presenti in Roma

Per quanto attiene alla fruizione della Biblioteca e dell'Archivio, l'ISMEC s'impegna a:

- assicurare l'accesso alla Biblioteca e all'Archivio;
- assistere gli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, riservatezza, imparzialità;
- nei limiti delle disponibilità e delle tecnologie a disposizione, favorire l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via web;
- erogare i servizi con ragionevole continuità e regolarità, provvedendo a ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore;
- perseguire l'obiettivo del miglioramento delle qualità dei servizi offerti, anche valutando periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza.

Servizi

I servizi erogati dall'ISMEC, secondo le modalità sul sito web dell'Istituto e secondo le risorse disponibili, sono i seguenti.

- accoglienza;
- consultazione in sede del patrimonio documentario della Biblioteca
- consultazione in sede dei fondi d'Archivio
- consultazione da remoto di cataloghi e fondi digitalizzati
- informazioni bibliografiche sul patrimonio bibliografico e archivistico dell'ISMEC in sede e per corrispondenza, telefono e posta elettronica.
- nei limiti delle tecnologie disponibili, servizio di riproduzione secondo la normativa vigente sul diritto d'autore.
- iniziative culturali: convegni, conferenze, mostre, seminari, attività di formazione, etc.

5. Impegni e standard di qualità

Fattore / Indicatore di Qualità	Impegni dell'ISMEC
Accesso, regolarità e continuità dei servizi	
Giorni e orari di apertura dell'Istituto	L'ISMEC garantisce l'accoglienza del pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 16.30. La chiusura ordinaria è prevista nei giorni di sabato, domenica e nelle festività civili e religiose (incluso il 29 giugno, festa dei Santi Patroni). La chiusura durante il periodo estivo (generalmente nel mese di agosto) verrà comunicata con largo anticipo sul



	sito internet.
Giorni e orari di apertura della Biblioteca e dell'Archivio	<p>La Biblioteca, una volta terminati i lavori di riordino ed efficientamento degli spazi, e l'Archivio sono aperti per tutti coloro che, svolgendo una ricerca, intendano consultare il materiale documentario in essi custodito.</p> <p>La Biblioteca, una volta riordinata e ricollocata nei locali specifici dell'ISMEC destinati ad essa, sarà aperta all'utenza per la consultazione dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 16.</p> <p>L'Archivio è aperto all'utenza per la consultazione dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 16, concordando un appuntamento mediante l'invio di una email all'indirizzo segreteria@iststor.it nel quale precisare i fondi oggetto di consultazione.</p> <p>Per permettere il riordinamento e il restauro dei volumi o dei materiali archivistici, nonché l'efficientamento degli spazi e delle strutture, può essere disposta la chiusura al pubblico della Biblioteca o dell'Archivio per periodi limitati che saranno tempestivamente portati a conoscenza del pubblico attraverso la pubblicazione sul sito internet dell'ISMEC</p>
Fruizione e ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile e documenti consultabili	Tutti i materiali archivistici e librari inventariati e catalogati sono correntemente disponibili e fruibili
Sale aperte alla fruizione e capacità ricettiva	Una sala di lettura con 10 posti.
Reclami	
Reclami	I reclami e le segnalazioni possono essere inoltrati agli indirizzi di posta elettronica sottoindicati.



MODULO DI RECLAMO

Cognome: _____

Nome: _____

Nato/a a: _____ Prov. _____ il: _____

Residente a: _____ Prov. _____ Via: _____

_____ Cap. _____

Telefono: _____ e-mail: _____

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 questa istituzione.

Data:

Firma:

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni lavorativi