

Carta dei servizi

ARCHIVIO DELLA SOCIETA' GENERALE DI MUTUO SOCCORSO

VICENZA

Premessa

La presente carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra un archivio privato, qual è quello storico della SOCIETA' GENERALE DI MUTUO SOCCORSO di VICENZA (d'ora in poi *Archivio SGMS*), che eroga dei servizi, nelle forme, nei modi e nei limiti previsti dal Codice dei beni culturali e del paesaggio e dal Regolamento dello stesso Archivio, e i cittadini che ne intendono usufruire per scopi di studio e ricerca. In connessione con il citato Regolamento, adottato il 7 novembre 2020, il documento in oggetto intende promuovere la più ampia funzionalità dell'*Archivio SGMS*, valorizzandone il patrimonio culturale conservato e definendone l'organizzazione. Tale carta stabilisce, pertanto, caratteristiche e standard di qualità, che dovranno essere assicurati a tutti gli utenti, anche al fine di permetterne valutazioni, verifiche ed eventuali forme di reclamo. Essa sarà aggiornata periodicamente per consolidare livelli di qualità raggiunti e registrare cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di accordi e progetti di miglioramento, che possono scaturire sia da monitoraggi effettuati che dall'opinione rilasciata dagli utenti.

Principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale, l'*Archivio SGMS* si ispira ai principi di uguaglianza e imparzialità. Tiene conto, altresì, del Codice internazionale di deontologia degli archivisti, approvato dall'Assemblea generale del Consiglio Internazionale degli Archivi a Pechino il 6 settembre 1996, del Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici (Provvedimento n. 8/P/2001, pubblicato sulla G.U. n. 80 del 5-4-2001), del D. Lgs n. 42/2004 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e della L.R. del Veneto n. 17/2019 (Legge per la Cultura).

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi garantendo uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, condizioni personali o sociali. L'*Archivio SGMS* 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 SGMS* garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, nell'ambito degli orari stabiliti e secondo le forme e i modi di accesso previsti dalla legge e registrati nel Regolamento. 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'*Archivio SGMS* 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

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

Caratteristiche essenziali del servizio

L'*Archivio SGMS* ha il compito di: conservare, ordinare, promuovere e valorizzare la documentazione dei propri fondi archivistici; garantire la pubblica fruizione e l'accesso; incentivare la ricerca storica; promuovere la salvaguardia e, ove possibile, l'acquisizione di documenti e archivi di particolare interesse; attivare corrette procedure di selezione e scarto; promuovere modalità, sistemi informatici e collegamenti con enti, istituti, associazioni e luoghi della cultura, singoli o associati in reti o sistemi, che facilitino l'accesso alle informazioni archivistiche e in genere il miglioramento dei servizi archivistici e culturali.

Sede

L'*Archivio SGMS* ha sede presso la sede della Società Generale di Mutuo Soccorso, in Corso Andrea Palladio, 176, Vicenza.

Finalità e Servizi

L'*Archivio SGMS* è preposto a compiti di tutela e valorizzazione del patrimonio archivistico conservato e, in caso di acquisizione a diverso titolo (acquisto, donazione, lascito documentario, deposito), pregressa o futura, di qualsiasi documentazione d'interesse storico. Con progetti scientifici e tecnici, l'Archivio interviene sul patrimonio che conserva, lo riordina e lo descrive in corredi archivistici e in altri strumenti di guida alla consultazione. L'istituto elabora un'offerta culturale e didattica legata alla peculiarità dei fondi e del patrimonio in esso conservati.

L'*Archivio SGMS* offre i seguenti servizi:

- consultabilità dei documenti non riservati per legge o non deteriorati;
- servizio di consulenza e reference ordinario sulle fonti archivistiche conservate;

- servizio di reference ordinario sulla memorialistica locale;
- copie digitali dei documenti non riservati per legge o non deteriorati, entro i limiti previsti dal regolamento e previo pagamento dei relativi costi.
- connessione wi-fi
- biblioteca specialistica

L'*Archivio SGMS* è inoltre dotato del seguente spazio per il pubblico:

- sala consultazione.

Caratteristiche e Standard di Qualità del Servizio

Orari di Apertura

L'*Archivio SGMS* assicura la regolarità dei servizi e osserva il seguente orario di apertura al pubblico: dal lunedì al sabato, dalle 9 alle 13, previo appuntamento, nei modi e forme disciplinati dalla Legge e dal Regolamento.

Modalità di Accesso

Una volta autorizzati, gli utenti devono compilare in sede una domanda di ammissione, che avrà una durata di tre mesi. Nella stessa occasione devono esibire un documento di identità, i cui estremi sono trascritti su moduli appositamente predisposti. Ad ogni accesso l'utente deve firmare il modulo delle presenze. Oltre al rispetto delle norme stabilite dalla Legge e dal Regolamento, è proibito introdurre nella sala di studio: cartelle, zaini, borse e altri tipi di contenitori di piccolo e grosso formato. L'utente deve precisare, su moduli appositamente predisposti, l'unità archivistica o le unità archivistiche da consultare.

Documentazione fruibile

Sono fruibili dagli utenti tutti i fondi inventariati, salvo quelli oggetto di limitazioni previste dalla normativa vigente in merito. Alcune unità possono essere temporaneamente escluse dalla consultazione perché in fase di riordino o di inventariazione. Sono comunque esclusi tanto dalla consultazione quanto dalla riproduzione documenti in precario o cattivo stato di conservazione. Un eventuale diniego alla consultazione verrà debitamente motivato. Per il materiale digitalizzato, se presente, è consentita la consultazione dell'originale solo dietro motivate esigenze di carattere storico-scientifico e archivistico.

Tempi e modalità di fornitura della documentazione

Le richieste di unità archivistiche sono garantite con tempi di attesa mediamente di trenta minuti. Le richieste saranno comunque valutate in base all'orario di arrivo dell'utente e al numero delle richieste presentate nello stesso giorno. La consegna della documentazione per la consultazione è possibile sino a un'ora prima dell'orario di chiusura. In caso di difficoltà di reperimento o di complessità di collocazione, si avrà cura di avvisare tempestivamente l'utente.

Assistenza da parte di personale qualificato

Durante l'orario di apertura al pubblico sopra riportato è presente un responsabile. In sua assenza, o impedimento, l'addetto avrà cura di prendere nota di eventuali richieste e/o di fornire le indicazioni necessarie per le modalità di contatto e consultazione, che possono avvenire anche via email o telefonicamente. Gli addetti non sono tenuti a effettuare ricerche storiche che non rientrino nel servizio di consulenza e reference ordinario sulle fonti archivistiche, né a trascrivere documenti per gli utenti.

Modalità di consultazione

Gli addetti nella sala studio, prima di consegnare il materiale all'utente devono:

- collocare una delle due parti di cui si compone la richiesta di estrazione al posto dell'unità archivistica estratta e data in consultazione;
- verificare lo stato di consultabilità e accertare che la condizione delle carte consenta la consultazione senza danno per le medesime;
- notificare all'utente le norme di comportamento per la consultazione del materiale;
- registrare nella scheda allegata alla domanda dell'utente i dati di ciascuna unità archivistica data in consultazione (busta, fascicolo, registro, volume, ecc.);
- invitare l'utente a firmare la scheda di consultazione allegata all'unità archivistica e a segnalare qualsiasi tipo di anomalia riscontrata.

Responsabilità degli utenti

Durante la fase di consultazione, gli utenti devono avere sul tavolo una sola unità archivistica, riponendo le altre unità a loro disposizione nel tavolo (o scaffale, o armadio, o carrello) di deposito. La consultazione degli strumenti di corredo (inventari e guide) può invece essere fatta su più volumi contemporaneamente. In casi eccezionali, motivati da esigenze di studio e ricerca, il personale autorizzato può accordare la consultazione di tre pezzi contemporaneamente. Gli utenti sono invitati a collaborare con l'*Archivio SGMS*, prendendo accordi di volta in volta per organizzare le richieste in modo da ridurre i tempi di attesa e meglio organizzare la consultazione. Le richieste possono essere inoltrate anche inviando una e-mail all'indirizzo: sgms@sgms.it.

Nel consultare i documenti d'archivio gli utenti devono usare il massimo riguardo nel:

- maneggiare con estrema cura i materiali che vengono dati in consultazione;
- non appoggiare penne, fogli di carta, lucidi, trasparenti e oggetti simili sopra i documenti originali ed evitare di calcare con qualsiasi strumento sugli originali;
- non apporre alcun segno, con qualsiasi strumento scrittorio, anche cancellabile, sugli originali;
- non manomettere per alcuna ragione l'ordine delle carte consegnate (nelle buste, fascicoli, ecc.);

- non staccare per nessuna ragione alcun foglio originale da filze, registri, ecc.;
- non consumare alcun tipo di alimento in sala di consultazione;
- non fumare;
- non aprire in maniera forzata filze o registri, rischiando di danneggiare le legature, di staccare pagine o di rompere le costole dei volumi rilegati;
- non sbattere, non spostare violentemente, non colpire le carte e i documenti rilegati.

L'utente potrà lavorare in sala di consultazione con proprio personal computer portatile ed allacciarsi gratuitamente alla rete elettrica e alla rete internet della SGMS.

Custodia e ricollocazione del materiale in consultazione

Al termine della consultazione, il materiale deve essere riconsegnato nello stesso stato in cui è stato preso in consegna. Il personale ha l'obbligo di verificare lo stato del materiale e di verificarne l'integrità e la corrispondenza con lo stato di conservazione iniziale. Laddove il personale rilevi anomalie o mancanze di parti del materiale dato in consegna all'utente, procede a notificargli verbalmente tali anomalie e mancanze, nonché a richiamare su ciò immediatamente l'attenzione del responsabile dell'*Archivio SGMS*, se presente, o a notificargli successivamente i rilievi. Gli utenti, al termine della consultazione, non possono conservare in deposito le unità archivistiche; possono tuttavia prenotarle per un altro giorno, purché ciò avvenga entro due settimane dalla richiesta e sempre che le medesime unità non siano state già prenotate da altri utenti.

Danneggiamento dei documenti

Ogni comportamento dannoso nei riguardi del materiale consegnato sarà punito con l'immediato allontanamento dalla sala studio. A seconda della gravità del danno, saranno applicate, ad insindacabile giudizio del responsabile, la sospensione o l'esclusione dall'accesso all'Archivio. Sono comunque fatte salve le azioni penali e civili che potranno essere attivate nel caso di danneggiamento di documenti e patrimoni archivistici. In caso di estromissione in via definitiva dell'utente o di apertura di procedura legale nei suoi confronti si provvederà a notificarla anche alla competente Soprintendenza.

Riproduzioni di documenti

Durante l'orario di apertura del servizio è prevista la possibilità di effettuare riproduzioni, anche in proprio, nel numero massimo di pezzi e con i soli mezzi previsti dal Regolamento, sempre previa autorizzazione. L'autorizzazione è concessa su modulo apposito precedentemente compilato con l'esatta indicazione della segnatura. In casi particolari, e previo accordo, la riproduzione può essere effettuata da un fotografo di fiducia indicato dall'utente o convenzionato con l'*Archivio SGMS*. In ogni caso le riproduzioni devono essere eseguite con modalità che non comportino

alcun contatto fisico con il bene, né l'esposizione dello stesso a sorgenti luminose, né l'uso di stativi o treppiedi.

Sono esclusi dalla riproduzione:

- i documenti esclusi dalla consultazione;
- i documenti infilzati o rilegati non facilmente apribili, senza danno per il documento;
- le pergamene;
- i bolli, i sigilli e materiale simile;
- i documenti danneggiati o in cattivo stato di conservazione;
- i documenti per i quali la riproduzione possa risultare evidentemente dannosa ai fini della conservazione (cartografia di grande formato che si maneggia male, lucidi, supporti fragili, ecc.).

Ricerche e Pubblicazioni

Tutti coloro che utilizzano documenti dell'*Archivio SGMS* per ricerche, tesi di laurea e di dottorato e per qualsiasi pubblicazione sono tenuti a depositarne copia presso la sede e a citare la fonte.

Tutela e Partecipazione

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi, possono avanzare puntuali reclami da presentare con le seguenti modalità:

- compilare il modulo disponibile presso la sala studio e consegnarlo al personale incaricato;
- inviare una email allo stesso *Archivio SGMS*.

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

La presente Carta dei Servizi è posta in consultazione presso la sede dell'*Archivio SGMS* e pubblicata sul sito internet.

Vicenza, 12 dicembre 2020