



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Perugia
.....

Carta della qualità dei servizi



2010

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 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 legati alla realizzazione di progetti di miglioramento, la cui efficacia dipende anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Perugia 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 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 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 Perugia è una realtà archivistica articolata in cinque sedi.

La ricca e composita produzione documentaria presente in Umbria riflette la storia di numerosi centri cittadini concentrati in una regione che ha vissuto esperienze istituzionali spesso correlate a quelle delle aree geografiche limitrofe; nella sola provincia di Perugia, tale situazione trova significativo riscontro nell'esistenza di un Archivio di Stato organizzato in cinque Istituti, esempio unico nella rete archivistica nazionale.

Le Sezioni di Assisi, Foligno, Gubbio e Spoleto sono state destinatarie di un attento lavoro di riqualificazione inteso a trasformare semplici strutture di deposito in luoghi di ricerca; oggi le quattro Sezioni costituiscono importanti poli di riferimento, dotati di un'identità culturale corrispondente all'importanza degli archivi conservati.

In considerazione della complessa situazione descritta, l'illustrazione muove dall'Archivio di Stato del capoluogo per presentare in successione le Sezioni dipendenti, i servizi delle quali si conformano ai criteri e ai principi di qualità descritti nella Carta dell'Archivio di Stato di Perugia, peraltro con modalità di fruizione determinate dalla consistenza delle risorse umane assegnate alle rispettive sedi.

Archivio di Stato di Perugia

L'Archivio di Stato ha sede in una parte dell'edificio monumentale di San Domenico, acquisita al Demanio nel 1997 e destinataria di importanti interventi di recupero e di adeguamento funzionale. Si accede all'Archivio dal grande chiostro rinascimentale e si prosegue nel più antico chiostro interno situato a lato della chiesa duecentesca detta di San Domenico vecchio.

Il corridoio d'ingresso immette agli uffici, alla sala di studio e alla biblioteca, mentre un'ampia scala conduce al salone quattrocentesco, già luogo di studio dei Domenicani e di conservazione di preziosi manoscritti; oggetto di un recente e accurato intervento di restauro, il salone è utilizzato per manifestazioni culturali, esposizioni e convegni.

I lavori che hanno interessato il complesso edilizio dopo il sisma del 1997 hanno consentito di disporre di un ampio spazio per le accresciute esigenze della sala di studio: il locale utilizzato insiste nell'ala settecentesca del convento ed è predisposto per svolgere i servizi di consultazione per uso studio e per uso amministrativo.

La sede comprende inoltre vasti locali di deposito dislocati nelle sale a piano terra del convento, nella chiesa di S. Domenico vecchio e nell'ex refettorio; a seguito degli interventi di adeguamento realizzati negli ultimi anni, la maggior parte dei depositi dispone di nuove scaffalature ed è dotata di impianti di sicurezza e di climatizzazione a norma.

L'Archivio dispone di un'apposita aula per le attività didattiche, di una sala studio in grado di corrispondere alle diverse esigenze di studio e di consultazione, di spazi autonomi per i servizi di biblioteca e per i laboratori di microfilm e di restauro. Gli eventi di promozione pubblico-privata possono disporre dei suggestivi ambienti costituiti dalla sala dell'antica biblioteca conventuale e dell'estesa area architettonica recuperata al piano seminterrato.

Sezione di Archivio di Stato di Assisi

Istituita con D.M. del 14 gennaio 1984, fino al terremoto del 1997 la Sezione ha trovato ospitalità nei locali già utilizzati dall'Ospedale degli Esposti e poi dal Monte di Pietà; il trasloco dalle strutture del complesso medievale, che si era reso necessario, vedeva la Sezione attiva in una sede temporanea nella vicina località di Petrignano. L'individuazione nel centro storico di Assisi del palazzetto denominato "ex GIL", di proprietà demaniale, e l'importante recupero realizzato con le risorse messe a disposizione dal Provveditorato alle OO.PP permettevano alla Sezione di inaugurare nel 2005 la nuova prestigiosa sede situata in prossimità del palazzo comunale e della basilica di Santa Chiara. Nei locali disposti su due livelli hanno trovato idonea collocazione depositi e uffici, una luminosa sala di studio, una biblioteca e una sala didattica per incontri e conferenze.

Sezione di Archivio di Stato di Foligno

Istituita come Sottosezione nel 1957 (Sezione nel 1963), per quattro decenni è stata ubicata in alcune stanze di palazzo Trinci, edificio monumentale realizzato dall'omonima famiglia signorile e in seguito adibito a residenza del governatore pontificio.

La ricerca di nuovi spazi per una Sezione notevolmente arricchita dalle accessioni documentarie e protesa a nuove funzioni individuava caratteristiche idonee in una parte dello storico palazzo Deli (sec. XVI). I lavori di consolidamento e restauro della struttura si completavano nell'estate del 1997 e le complesse operazioni di trasferimento della Sezione si concludevano con un mese di anticipo dal verificarsi del rovinoso evento sismico: in quella fase di forte emergenza, la Sezione di Archivio di Stato e la contigua Biblioteca comunale sono state così in grado di assicurare continuità allo svolgimento dei rispettivi servizi culturali, rappresentando un punto d'incontro per la città, nonché un luogo di riferimento per collaborare alla ricostruzione post-sismica.

In palazzo Deli, la Sezione occupa i piani mezzanino, secondo e sottotetto; l'amezzato e il sottotetto sono adibiti a depositi, mentre il piano secondo ospita i servizi (uffici, biblioteca, sala di studio, sala polivalente).

Al fine di ottenere la disponibilità di ulteriori spazi per la conservazione del materiale archivistico, è stata stipulata una convenzione con l'Amministrazione comunale per l'uso di locali di deposito attrezzati, situati in località Paciana.

Sezione di Archivio di Stato di Gubbio

Istituita come Sottosezione nel 1957 (Sezione nel 1963), ha avuto inizialmente sede all'interno del trecentesco palazzo del Podestà, in un'unica grande sala con volte a crociera. Per quanto prestigiosa, nel corso del tempo la dislocazione risultava inadeguata alle esigenze di servizio e dell'utenza, motivando iniziative intese a individuare soluzioni alternative: dopo un impegno protrattosi per anni, si otteneva finalmente la disponibilità di una parte del complesso duecentesco di San Francesco, struttura monumentale situata nella piazza del mercato. Nel 1998 l'Archivio s'insediava nell'ala sud del chiostro maggiore, utilizzando gli spazi a piano terra e al piano superiore; la sala di studio si apre sull'immagine suggestiva della città: la bellezza della sede si integra con la ricchezza dei fondi archivistici conservati.

Sezione di Archivio di Stato di Spoleto

Istituita come Sottosezione nel 1950 (Sezione nel 1963), ha trovato la sua prima collocazione in palazzo Mauri. L'inagibilità della struttura imponeva la scelta di una struttura alternativa che veniva individuata all'interno dello storico complesso di San Matteo, antica sede dell'ospedale cittadino. Ultimata la sistemazione di alcuni locali, nel 1990 la Sezione vi trasferiva la propria attività, in un contesto che vedeva l'Amministrazione archivistica e quella per i beni architettonici intervenire in un progetto di acquisizione dell'intero monumento per corrispondere alle esigenze di più ampi spazi di tutela documentaria. Nel 2008 l'Archivio di Stato di Perugia ha ricevuto in consegna l'intero complesso, senza che siano stati realizzati i necessari interventi di risanamento, consolidamento e ristrutturazione per le parti dell'immenso edificio non ancora adibite a sede dell'Istituto, per la cui utilizzazione occorre un complessivo progetto di recupero. La stessa zona adibita a depositi necessita di ulteriori interventi per un migliore e completo utilizzo degli spazi.

MISSIONE E COMPITI ISTITUZIONALI

Analogamente agli altri Archivi di Stato, l'Istituto perugino è in primo luogo preposto a compiti di tutela e valorizzazione del patrimonio archivistico prodotto da uffici statali, enti pubblici e privati aventi sede nel territorio della provincia.

L'azione di salvaguardia muove da interventi puramente conservativi a quelli propri della conoscenza tecnica e dello studio dei documenti, un'attività che si avvale del forte interscambio con le istanze di carattere didattico espresse a diverso livello. Le funzioni dell'Istituto sono altresì riferite alla gestione delle Sezioni di Archivio di Assisi, Gubbio, Foligno e Spoleto, tutte connotate dalla presenza di ricche fonti documentarie di antica e più recente produzione.

Tra gli strumenti di qualità adottati emerge l'impegno nello sviluppo dei sistemi informativi e nella digitalizzazione di alcune tipologie documentarie da sottrarre alla diretta consultazione e quindi alla movimentazione, per garantirne la buona conservazione.

Obiettivi specifici

Azione di tutela e valorizzazione della documentazione pubblica e privata, pervenuta a titolo di versamento, deposito, acquisto, donazione.

Adeguamento degli strumenti bibliografici a disposizione del pubblico nella Sala di studio.

Ottimizzazione dei servizi amministrativi, tecnici e didattici, questi ultimi in particolare connessi con l'ampliamento delle materie d'insegnamento della Scuola di Archivistica, nonché con l'attivazione di seminari e di laboratori di storia per gli istituti scolastici.

Miglioramento dell'informazione all'utenza, anche mediante la diffusione su supporti informatici (banche dati, digitalizzazione di documenti e inventari).

Promozione di eventi e di progetti editoriali correlati all'attività di inventariazione e di ricerca.

Potenziamento dell'azione di salvaguardia della produzione documentaria corrente e di deposito delle Amministrazioni dello Stato.



Promozione delle concessioni in uso dei locali della sede per iniziative di soggetti pubblici e privati, di natura culturale e amministrativa.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Archivio di Stato di Perugia

ACCESSO

Regolarità e continuità

L'Archivio di Stato assicura un'apertura continuata nel corso dell'anno. L'Istituto è chiuso nei giorni festivi e il 29 gennaio, festa del patrono.

Orario di accesso: lunedì-venerdì ore 8,30-17,30; sabato ore 8,30-13,30.

Accoglienza

L'impegno ad accogliere l'utenza in modo rispondente a razionalità ed efficacia trova riscontro nell'attivazione del servizio URP, nell'adozione di una segnaletica topografica e onomastica, nonché nella presenza continuativa di personale tecnico di riferimento nella sala di studio, nella sala di consultazione atti amministrativi e nella biblioteca. La comunicazione per l'espletamento dei servizi didattici e per l'attività della Scuola di Archivistica è affidata a un'apposita segreteria e alle informazioni on line (<http://www.archivi.beniculturali.it/ASPG>).

Nella misura consentita dalle caratteristiche monumentali della sede, è garantito l'accesso agli utenti con ridotta capacità motoria.

Sono a disposizione i servizi di guardaroba e di caffetteria, nonché una postazione telefonica a scheda.

FRUIZIONE

Ricerca storica e ricerca per fini amministrativi

L'efficacia dei servizi di sala di studio e di consultazione consegue a un'impostazione razionale ed è garantita dalla disponibilità di sale ampie e luminose, dotate di arredi funzionali e attrezzati per l'impiego di PC; sono riservate apposite postazioni per la consultazione dei microfilm e dei documenti digitalizzati. Mediato dalla consulenza degli assistenti di sala, è libero l'accesso alla consultazione degli strumenti inventariali manoscritti e a stampa. Ampia è la capacità ricettiva della sala di studio e della sala di consultazione per uso amministrativo, per un totale di 30 postazioni. L'utenza può ottenere in lettura unità archivistiche fino a n. 9 al giorno, con levate continuative dalle ore 8,30 alle ore 12,00 e con un'unica levata nel pomeriggio, alle ore 14.30; i tempi di attesa del materiale oscillano dai 20 ai 30 minuti. È previsto il servizio di prenotazione per via telefonica, fax, posta elettronica. Le raccolte bibliografiche, tutte a disposizione dell'utenza, sono consultabili nella stessa sala di studio o anche nella sala appositamente attrezzata al servizio. Nell'orario di apertura, l'utenza può avvalersi in modo continuativo dell'assistenza di personale qualificato, che si alterna nei singoli servizi.

RIPRODUZIONE



Regolarità, continuità e ampiezza

L'offerta della riproduzione riguarda richieste a pagamento di fotocopie, stampe da lettore da microfilm esistenti e da immagini digitalizzate. Il servizio è quotidiano, con consegne secondo regolamento (dal giorno stesso fino a dieci giorni dalla richiesta). L'autorizzazione alla pubblicazione delle immagini è rilasciata entro tre giorni. È altresì consentita all'utenza la riproduzione con mezzo proprio.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza ed efficacia della mediazione

Il servizio corrisponde alle esigenze manifestate da un'utenza variegata per indagini storiche e amministrative. Alle prime è assicurata un'informazione qualificata che l'Istituto amplia con notizie integrative degli elementi di studio richiesti, con tempi di attesa fino a quindici giorni e risposte che menzionano il nominativo del funzionario referente; per le copie dei fogli matricolari e delle liste di leva, l'Istituto corrisponde entro due giorni purché la domanda pervenga con dati anagrafici certi e compatibilmente con le esigenze di servizio.

Sezione di Archivio di Stato di Assisi

ACCESSO

La Sezione assicura un'apertura continuata nel corso dell'anno; chiusa il sabato, nei giorni festivi e il 12 agosto, festa del patrono.

Orario di accesso: lunedì, mercoledì, venerdì ore 8,30-13,30; martedì e giovedì ore 8,30-17,30. La consultazione per uso di studio è organizzata per levate continuative. La biblioteca è a disposizione dell'utenza, con catalogo a schede.

Sezione di Archivio di Stato di Foligno

ACCESSO

La Sezione assicura un'apertura continuata nel corso dell'anno; chiusa nei giorni festivi e il 24 gennaio, festa del patrono.

Orario di accesso: lunedì, mercoledì, venerdì, sabato ore 8,00-14,00; martedì e giovedì ore 8,00-14,00, 14,30-17,30.

La consultazione per uso di studio è organizzata per levate continuative. La biblioteca è a disposizione dell'utenza, con catalogo a schede.

Sezione di Archivio di Stato di Gubbio

ACCESSO

La Sezione assicura un'apertura continuata nel corso dell'anno; chiusa il sabato, nei giorni festivi e il 16 maggio, festa del patrono.



Orario di accesso: lunedì, giovedì, venerdì ore 8,00-14.00; martedì e mercoledì ore 8,00-14.00, 14.30-17.30. La consultazione per uso di studio è organizzata per levate continuative. La biblioteca è a disposizione dell'utenza, con catalogo a schede.

Sezione di Archivio di Stato di Spoleto

ACCESSO

La Sezione assicura un'apertura continuata nel corso dell'anno; chiusa il sabato, nei giorni festivi e il 14 gennaio, festa del patrono.

Orario di accesso: lunedì, martedì, mercoledì ore 8,00-14.00, 14.30-17.30; giovedì e venerdì ore 8,00-14.00. La consultazione per uso di studio è organizzata per levate continuative. La biblioteca è a disposizione dell'utenza, con catalogo a schede.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

È istituito in ciascuna delle sedi un referente dell'URP. I suoi principali compiti e obiettivi nei confronti del pubblico sono i seguenti:

- Favorire la conoscenza dei servizi dell'Istituto, delle modalità per accedervi e delle prospettive di sviluppo, nonché delle iniziative promozionali dell'Istituto stesso.
- Verificare e monitorare la qualità dei servizi e il gradimento da parte degli utenti.
- Promuovere l'immagine dell'Istituto e della Pubblica Amministrazione.
- Adeguare i servizi dell'Istituto agli standard di qualità, mirando a uno svolgimento coerente e efficace delle attività di comunicazione.

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

L'utenza è invitata a produrre reclami per inadempienze e/o inosservanza della regolamentazione del servizio su moduli predisposti oppure tramite e-mail. La Direzione della sala di studio provvede a monitorare consigli e suggerimenti intesi al miglioramento della qualità dei servizi, fornendo risposte entro 30 giorni.

COMUNICAZIONE, REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi è pubblicata all'ingresso della struttura e sul sito Internet; l'aggiornamento prevede una periodicità biennale.



Archivio di Stato di Perugia

Indirizzo.....
Tel. Fax

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

Archivio di Stato di Perugia



Archivio di Stato di Perugia
Piazza Giordano Bruno,10
06121 Perugia
Telefono: 0755724403 – 0755731549
Fax: 0755730476
e-mail: as-pg@beniculturali.it

Sezione di Archivio di Stato di Assisi
Corso Mazzini, 10
06081 Assisi
Telefono: 075815214 – Fax: 075815210

Sezione di Archivio di Stato di Foligno
Piazza del Grano, 1
06034 Foligno
Telefono e Fax 0742354421

Sezione di Archivio di Stato di Gubbio
Piazza 40 Martiri, 1
06024 Gubbio
Telefono e Fax 0759221494

Sezione di Archivio di Stato di Spoleto
Largo Giuseppe Ermini, 1
06049 Spoleto
Telefono e Fax 074343789