



MINISTERO
PER I BENI
E LE ATTIVITA' CULTURALI

ARCHIVIO DI STATO DI PAVIA



Carta della qualità dei servizi

direttiva del Ministero 18 ottobre 2007,
diramata con circolare n. 273 del 9 novembre 2007

2011



Archivio di Stato

Via Cardano, 45

27100 Pavia

0382 53 90 78

as-pv@beniculturali.it



Il chioso

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'E' LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi a 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 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 Pavia 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



Ingresso, via Cardano n. 45

Caratteristiche essenziali

Natura giuridico-istituzionale

L'Archivio di Stato di Pavia è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Dipende gerarchicamente dalla Direzione Generale per gli Archivi e dalla Direzione Regionale per i Beni e le Attività Culturali, secondo le modalità stabilite nel Regolamento di organizzazione del Ministero adottato con Decreto del Presidente della Repubblica 26 novembre 2007, numero 233.

Sede

L'Archivio di Stato di Pavia, istituito con D.M. 15 aprile 1959, viene inaugurato e aperto al pubblico il 23 giugno 1962.

Ha sede presso il complesso del San Maiolo, antico "unicum" architettonico formato dall'ex convento e dall'ex chiesa, inserito nel tessuto urbano tra le odierne via G. Rezia e via G. Cardano.

Fondato nel 967 dall'Abate Maiolo, il Monastero è il primo insediamento cluniacense in Italia; durante lunghi decenni di vita religiosa si arricchisce di beni e terre derivanti da lasciti testamentari ed investimenti.

Nel 1380 viene ceduto in commenda; la famiglia Corte, ultima commendataria, nel 1400 ne abbellisce il chiostro con pregevoli interventi artistici.

Nel 1564 Papa Pio IV concede l'intera struttura del San Maiolo all'erigendo Collegio Borromeo, cui va in dote il ricco patrimonio mobiliare e immobiliare del Monastero.

Nel 1566 il complesso viene affidato ai Padri Somaschi, che lo scelgono come prima sede di scuole per giovani nobili e, successivamente, lo scelgono come Casa Generalizia dell'Ordine con annesso archivio generale.

Nel 1586 iniziano la ricostruzione della chiesa, terminata ai primi del Seicento e di cui è ancora oggi visibile la facciata in via Rezia.

Il complesso del San Maiolo viene abbandonato nel 1793 e messo all'asta, mentre la chiesa ormai sconosciuta viene destinata a granaio e deposito di macchinari agricoli.

Da quel momento l'ex convento e l'ex chiesa, a causa degli eventi storici, hanno una propria individualità di utilizzo quasi non fossero mai stati parte dello stesso "unicum" architettonico originario.

Dopo vari passaggi di proprietà le due strutture vengono ricomposte nell'antico "unicum" nel 2000, quando l'intero complesso diventa bene demaniale e sede definitiva dell'Archivio di Stato di Pavia.

Missione e compiti istituzionali

L'Archivio di Stato di Pavia conserva prevalentemente la documentazione prodotta dalle antiche magistrature della contea primogeniale del 1396 e dal principato del 1490, nonché dalle amministrazioni preunitarie e postunitarie di Pavia e del suo territorio.

Tra la documentazione conservata rivestono particolare importanza le imbreviature notarili dal 1256 a tutto il 1400, nonché gli atti notarili dal 1500 al 1907 rogati dai notai appartenenti alle piazze di Pavia, di Vigevano e di Voghera, compresi quelli provenienti da Casale Monferrato e che appartengono al soppresso archivio sussidiario di Vigevano.

Meritano particolare segnalazione i frammenti membranacei di diversa natura (liturgico-musicale, letteraria, filosofica, morale), recuperati dai piatti di rinforzo delle filze notarili di Pavia, che consentono di datare il documento più antico, conservato dall'Istituto, al sec. VIII.

Degni di nota sono anche i codici membranacei che fanno parte del Notarile di Pavia, dell'Ospedale San Matteo, del Collegio dei Mercanti. Di essi è possibile ammirare anche le preziose miniature.

L'Istituto conserva inoltre la documentazione relativa al Catasto Teresiano e Nuovo Censo, alla Conservatoria dei Registri Immobiliari di Pavia, al Tribunale di Voghera e alle Procure della Repubblica presso la Pretura di Pavia e di Voghera e all'Ente delle Colonie Climatiche e al Pio Luogo degli Esposti, risalente al Settecento.

Si segnala ancora la presenza di documenti prodotti dall'Intendenza di Finanza di Pavia comprendenti i carteggi relativi alla gestione dei beni ecclesiastici pervenuti allo Stato, e più tardi i carteggi relativi all'epurazione del personale nel ventennio fascista e ai danni di guerra.

Di importanza rilevante è anche il fondo della Questura di Pavia all'interno del quale sono conservati, tra gli altri di notevole peso storico, gli atti pertinenti ai cittadini di origine ebraica.

Degni di interesse sono gli archivi di alcune famiglie nobili pavese, le carte di Cesare Mori *il Prefetto di ferro*, e gli archivi famigliari Mariani e Aguzzi

Da non dimenticare l'Antico Archivio dell'Università di Pavia e la documentazione afferente alle Preture soppresse.

Tra le acquisizioni più recenti si segnala l'archivio scolastico di Vidigulfo (1895-1969) versato al nostro Istituto nel 2010 a cui è seguita la donazione di parte della Biblioteca scolastica (1922-1999). Altra recente importante acquisizione è l'archivio storico della Prefettura di Pavia, dall'inizio del Novecento fino al 1950, conservato attualmente in outsourcing.

Allo stato attuale l'Istituto conserva documentazione cartacea e pergamenea per oltre 6000 metri lineari di scaffalatura, destinata ad espandersi per nuove acquisizioni e donazioni che ne arricchiranno il già notevole patrimonio culturale.

Obiettivi specifici

Sono obiettivi specifici dell'Archivio di Stato di Pavia:

- ❖ l'accrescimento del patrimonio documentario, accogliendo versamenti e favorendo depositi, donazioni ed acquisti;
- ❖ la sua corretta conservazione;
- ❖ la promozione della conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruizione;
- ❖ la produzione di banche dati e di altri prodotti informatici per migliorare l'informazione all'utenza, sia in loco che a distanza;
- ❖ la collaborazione con enti e istituti di cultura, università e organismi scolastici, associazioni, per iniziative finalizzate alla conoscenza, alla tutela, alla valorizzazione storico-archivistica.

I compiti e i servizi

Il principale compito dell'Archivio di Stato di Pavia consiste nell'assicurare la tutela, la corretta conservazione dei documenti e l'accrescimento del patrimonio documentario, accogliendo versamenti e favorendo depositi, donazioni e nuove acquisizioni, nonché nel favorire la libera consultazione dei documenti archivistici da parte di qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Servizi resi al pubblico

Sono presenti e disponibili per il pubblico i seguenti servizi:

Ufficio relazioni con il pubblico

Sala di studio

Biblioteca

Servizio fotocopie

Assistenza ai ricercatori

Ricerche per uso amministrativo

Ricerche storiche per corrispondenza

Settore didattico e promozionale

L'Archivio di Stato è accessibile al pubblico gratuitamente, previa presentazione di una domanda annuale di accesso, accompagnata da esibizione di un documento di identità valido. La documentazione archivistica conservata è consultabile in Sala di Studio; la Biblioteca, aperta al pubblico, è specializzata in testi e riviste di

archivistica, paleografia, diplomatica e di storia, in particolare storia lombarda, e opere che ottimizzano l'utilizzo della documentazione conservata dall'Archivio.

E' disponibile un servizio di fotocopie.



La sala di studio

Sala di studio

L'accesso alla sala studio è libero e gratuito, previa esibizione di un documento d'identità.

I documenti archivistici possono essere consultati liberamente per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da parte di qualsiasi cittadino italiano o straniero, purché maggiorenne.

Sono esclusi dalla consultazione o consultabili con procedura particolare i documenti che rientrano nelle tipologie indicate dal D.Lgs.30 giugno 2003, n.196 o "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Al momento del suo ingresso in Archivio l'utente, oltre alla compilazione della domanda di ammissione, è tenuto ad apporre la firma sul registro al fine di poter registrare la presenza anche ai fini statistici.

L'utente che è presente in sala di studio anche nel pomeriggio è tenuto a firmare ancora il registro per permettere all'Istituto di verificare anche il flusso pomeridiano del pubblico.

Il personale di sala indirizza lo studioso verso i fondi archivistici utili alla propria ricerca.

Gli inventari e gli strumenti di corredo sono disponibili a scaffale aperto e liberamente consultabili.

Le richieste delle unità archivistiche sono gestite con un programma informatico dal personale addetto.

E' previsto un limite numerico giornaliero di unità archivistiche: 4 faldoni o cartelle o registri, nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì, 5 nelle giornate di martedì e giovedì.

I documenti possono essere tenuti in deposito per un periodo massimo di 7 giorni.

Biblioteca

Gli studiosi possono consultare nella sala di studio i testi della biblioteca interna come integrazione delle ricerche d'archivio, secondo quanto previsto dal regolamento interno dell'Istituto. Non è contemplato il prestito esterno.

Parte della Biblioteca è costituita da copie delle tesi di laurea e da pubblicazioni, oggetto della ricerca archivistica che diviene parte integrante del patrimonio bibliografico dell'Istituto.

Servizio di fotocoproduzione

Gli utenti possono richiedere a pagamento fotocopie dei documenti archivistici, con esclusione di tipologie documentarie di grandi dimensioni o di altre tipologie indicate nel regolamento interno.

E' possibile richiedere il rilascio di copie munite di dichiarazione di conformità all'originale per motivi giuridico-amministrativi.

L'Istituto è privo di laboratorio, quindi le riprese fotografiche devono essere effettuate con mezzi propri.

Le tariffe per le riproduzioni e le norme che regolano l'autorizzazione alla pubblicazione di documenti sono dettate dal D.M. 8 aprile 1994 - Tariffario per la riproduzione e l'uso del patrimonio storico-archivistico, e dalla circolare 17 giugno 2005 n. 21 della Direzione Generale per gli Archivi.

Ricerche per corrispondenza

L'Istituto provvede a soddisfare le richieste pervenute per corrispondenza, oggi soprattutto on line, da cittadini italiani, ma soprattutto stranieri, che ricerchino documentazione atta alla ricostruzione del proprio albero genealogico.

Stessa attenzione alla ricerca è riservata a coloro che necessitino di notizie che investono il campo giuridico-amministrativo o prettamente storico.

A tal uopo ci si avvale anche della corrispondenza on-line al fine di ottimizzare i tempi di consegna dei risultati.

E' garantita risposta pressoché immediata in presenza di dati archivistici certi; in caso di ricerche più complesse si risponde entro 30 giorni.

Sezione didattica



Uno degli spazi espositivi

L'Archivio di Stato di Pavia collabora con l'Università di Pavia per tirocini formativi e altre attività didattiche.

E' attivo un progetto di collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado che permetta ai giovani di avvicinarsi, già dal primo ciclo scolastico, al mondo degli Archivi di Stato e all'importanza delle fonti documentarie al fine di una corretta ricostruzione della nostra storia.

Dall'anno scolastico 2009-2010 l'Istituto, in collaborazione con il Settore Istruzione del Comune di Pavia, sviluppa un progetto di visite guidate all'Archivio – come edificio e come Ente, in particolar modo ponendo l'accento sulla peculiarità dell'Archivio quale *Luogo della Memoria*; spesso seguite da *visite a tema*, finalizzate alla conoscenza di fondi archivistici scelti dagli insegnanti tra quelli suggeriti dai funzionari preposti al Settore.

E' da tempo in atto una convenzione con l'Università della Terza Età di Pavia di Pavia che prevede annualmente visite guidate e percorsi formativi.

E' attiva, dal 2010, una convenzione con l'U.N.L.A. (Unione Nazionale per la Lotta contro l'Analfabetismo) e il C.C.E.P.. di Pavia (Centro di Cultura per l'Educazione Permanente) per la promozione culturale del patrimonio.

Servizio Informatico

Il servizio informatico cura l'aggiornamento del Sistema Informatico degli Archivi di Stato (S.I.A.S.), è in fase di completamento la banca dati relativa all'Ufficio matricola del Distretto Militare di Pavia e di Tortona riguardante le classi dal 1871 al 1899, è stata avviata l'informatizzazione degli inventari a sostegno dell'attività di consulenza in Sala studio.

Si sta ponendo in essere un primo schema per la realizzazione del sito web dell'Istituto che si prevede possa essere fruibile entro il 2013.

Attività promozionali

L'Archivio di Stato assume iniziative e collabora con altri enti per la realizzazione di convegni, mostre, eventi ed incontri per valorizzare e divulgare il patrimonio documentario che conserva, sia aderendo alle proposte ministeriali che progettando in proprio.



Commemorazioni 150° Unità d' Italia

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Fattore/Indicatore di Qualità	Impegni dell'Istituto e informazioni utili
Accesso	
Orario di Apertura	
Lunedì e mercoledì	8.30 – 14.00
Martedì e giovedì	8.20 – 17.20
Venerdì	8.00 – 14.00
Monte Ore settimanale di apertura al pubblico	35
Giorni di apertura	Dal lunedì al venerdì. Chiusura sabato, festivi e il 9 dicembre, festa del Santo Patrono. Eventuali chiusure straordinarie o riduzioni dell'orario giornaliero vengono comunicate, con largo anticipo, oltre che con l'esposizione in bacheca, anche sul sito ministeriale.
Accoglienza	L'utenza viene accolta in Sala di Studio, dal personale addetto, dove riceve le prime informazioni sul regolamento interno. Una copia cartacea del regolamento è disponibile nel punto di prima accoglienza e in tutte le postazioni riservate all'utenza.
Informazione e orientamento	La Sala di Studio è dotata di un punto di prima accoglienza, riservato rispetto alle postazioni di consultazione, dove il Responsabile di Sala illustra le procedure e fornisce orientamento alla ricerca.
Disponibilità di informazioni on line sui servizi	La presente Carta della Qualità dei Servizi è a disposizione sul Sito ministeriale riservato agli Archivi di Stato all'indirizzo www.archivi.beniculturali.it
Presenza di segnaletica	Cartelli indicatori per l'accesso e cartellonistica con indicazioni previste dal DLgs. 81/2008.
Accesso facilitato per persone con disabilità	Ingresso, rampa e servizi igienici riservati.
Fruizione	
Disponibilità del materiale fruibile	Tutti i documenti conservati in Archivio sono ammessi alla libera consultazione, fatto salvo per quelli in cattivo stato di conservazione e quelli riservati per i quali occorre specifica autorizzazione del Ministero dell'Interno, oltre a quelli che attualmente si trovano in outsourcing.
Informazione su Serie o Fondi non ammessi, o momentaneamente non disponibili, alla consultazione	L'elenco è affisso in bacheca e sul tavolo di prima accoglienza della Sala di Studio.

Capacità ricettiva	La Sala di Studio dispone di 12 postazioni riservate all'utenza, tutte munite di prese elettriche più una fornita anche di cavo per collegamento ad internet, per consentire agli studiosi l'utilizzo di propri supporti consentiti dal regolamento interno.
Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno Prese al giorno	Lunedì, mercoledì e venerdì: 4 cartelle/faldoni/registri Martedì e giovedì: 5 cartelle/faldoni/registri Le richieste da parte dell'utenza e la consegna da parte del personale addetto sono ammesse per tutta la durata dell'apertura al pubblico, fatto salvo che per gli orari di seguito specificati: - tutti i giorni 30 minuti prima dell'orario di chiusura; - dalle 13.45 alle 15.45 il martedì e il giovedì. Resta inteso che per i documenti già in uso all'utenza negli orari predetti è garantita la prosecuzione della consultazione.
Tempi di attesa in caso di presa continua	L'attesa per la consegna, in casi di richieste continue, non è superiore ai 20 minuti.

Efficacia della mediazione

Assistenza da parte di personale qualificato alla ricerca	Durante tutto l'orario di apertura al pubblico l'utenza può avvalersi dell'assistenza di personale qualificato alla ricerca, quale il Responsabile di Sala, coadiuvato da altro personale addetto al settore.
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate	Su richiesta.
Disponibilità di strumenti e sussidi utili alla ricerca e godimento dei beni Fondi/Serie archivistici dotati di strumenti analitici	L'utenza viene fornita di mezzi di corredo quali schedari e inventari sommari e analitici. <i>Notarile di Pavia</i> <i>Notarile di Vigevano</i> <i>Notarile di Voghera</i> <i>Ospedale San Matteo</i> <i>Camera di Commercio</i> <i>Antico Archivio dell'Università di Pavia</i> <i>Notarile pergamenaceo o Famiglie nobili pavesi</i> <i>Catasto milanese-mantovano, serie mappe</i> <i>Consorzio Naviglio Olona</i> <i>Amministrazione città e principato di Pavia</i>
Fondi/Serie archivistici dotati di strumenti non analitici Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Tutta la restante documentazione è dotata di inventari in fase di sviluppo analitico. Gli utenti possono avvalersi della "Guida Generale degli Archivi di Stato" alla voce Archivio di Stato di Pavia. Per una descrizione aggiornata dei fondi Archivistici si può inoltre consultare il sito (www.archivi-sias.it) del SIAS (sistema informativo degli Archivi di Stato).
Accesso in rete in sede	In fase di attuazione

Riproduzione

Orario della cassa	Lunedì, mercoledì e venerdì 8.30-13.30 martedì e giovedì 8.20-13.30 / 14.45-17.00 Il pagamento avviene in contanti direttamente in Sala di studio.
Orario del ritiro	Il ritiro è ammesso durante l'orario di apertura al

Tempistica di ritiro	<p>pubblico.</p> <p>Minimo 7 giorni, massimo 15 giorni.</p> <p>Eccezionalmente, previa valutazione da parte del Responsabile di Sala, la richiesta potrà essere soddisfatta in tempo reale.</p>
Fotocopie	<p>La riproduzione è garantita per tutte le tipologie documentarie ad eccezione dei registri rilegati e dei documenti sciolti di formato superiore ad A3.</p> <p>Il costo di una fotoreproduzione in formato A4 è pari a € 0,08, in formato A3 è pari a € 0,15</p>
Fotografie	<p>La ripresa e riproduzione fotografica è ammessa con l'ausilio di mezzi propri dell'utenza.</p> <p>Il costo, a carico dell'utente, così come stabilito dalle direttive ministeriali, prevede un corrispettivo fisso di € 3,00, per ogni pezzo archivistico.</p>
Prenotazione a distanza	<p>Ammessa per fotocopie e scannerizzazione laddove i documenti lo consentono.</p> <p>Il costo di ogni documento scannerizzato in formato A4 è di € 1,00 per scansione..</p>
Copie conformi all'originale (Conformità alle caratteristiche dell'originale)	<p>Tutte le riproduzioni vengono effettuate in bianco e nero, assicurano fedeltà all'originale e riportano i dati relativi all'esatta collocazione archivistica.</p>
Ricerca documentaria a distanza	<p>e-mail as-pv@beniculturali.it fax 0382 304127 www.lombardiabeniculturali.it/archivi/</p>



Ingresso Sala di Studio

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte, suggerimenti

In caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, gli utenti possono avanzare reclami da presentare con le seguenti modalità:

- utilizzare i moduli disponibili all'ingresso e consegnarli al personale di sala studio
- inviare una e-mail al seguente indirizzo as-pv@beniculturali.it

L'Istituto si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo dei reclami ed a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio al pubblico.

Comunicazione

La carta dei servizi viene diffusa nella sala di studio dell'Istituto.

E' soggetta ad aggiornamento annuale.

ARCHIVIO DI STATO DI PAVIA

Via Cardano, 45 - 27100 Pavia

Tel. 0382/539078

Fax 0382/304127

e-mail: as-pv@beniculturali.it

Direttore

Maria Emanuela Salvione

mariaemanuela.salvione@beniculturali.it

Responsabile sala di studio

Giovanna Milito

giovanna.milito@beniculturali.it



Matricole e Statuti conservati in Archivio



**Ministero per i Beni e
le Attività Culturali**



**Archivio di Stato
Pavia**

Via G. Cardano, 45
27100 Pavia
Tel. 0382.539078 – fax 0382.304127
as-pv@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(Si prega di compilare in stampatello, anche l'eventuale e-mail)

RECLAMO PRESENTATO DA

Cognome

Nome

Nata/o 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 richiamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

Data _____

Firma _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni