



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

Archivio di Stato di Parma

Carta della qualità
dei servizi

2016

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. Si registreranno anche i cambiamenti negativi causati dalla costante diminuzione delle risorse economiche disponibili e dalla mancanza di ricambio generazionale degli operatori.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Parma 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 il personale 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.

I. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Parma è organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. Dipende gerarchicamente dalla Direzione Generale Archivi e dal Segretariato Regionale del Ministero stesso, secondo le modalità stabilite nel Regolamento di organizzazione del Ministero adottato con D.P.C.M 29 agosto 2014, n. 141.

L'Archivio di Stato è l'istituto preposto per legge alla conservazione e all'ordinamento delle carte prodotte dal Ducato, di cui Parma fu la capitale sino all'unificazione nel Regno d'Italia e, successivamente, dei documenti prodotti dagli uffici statali della città e della provincia, testimonianze che l'Istituto è tenuto a valorizzare.

Il patrimonio di documenti conservato nell'Archivio di Stato di Parma occupa circa 20 Km lineari di scaffali, per un totale di oltre 110.000 'pezzi' o, più precisamente, unità archivistiche (fascicoli, volumi, rotoli, registri, mappe ecc.), 11.000 pergamene (il più antico documento conservato risale all'826) e 8.000 mappe.

L'Istituto è dislocato in due sedi, quella Istituzionale, nel cosiddetto "Ospedale Vecchio" in Strada D'Azeglio, n. 45, e quella Sussidiaria, presso gli ex Magazzini Comunali di via La Spezia n. 46; le due sedi sono aperte al pubblico, con diverse modalità, dal lunedì al venerdì. Oltre alla consultazione diretta dei documenti effettuata nelle due sale di studio, un orientamento alle ricerche viene offerto anche per corrispondenza (posta elettronica), da personale preposto. Una breve storia dell'Archivio e dell'edificio monumentale che ospita la Sede Istituzionale è disponibile nel sito Web dell'Istituto.

I COMPITI E I SERVIZI

Sono presenti e a disposizione del pubblico, secondo le modalità di volta in volta aggiornate sul sito Web dell'Istituto, i seguenti servizi:

<i>Servizio</i>	<i>Sede Istituzionale</i>	<i>Sede Sussidiaria</i>
Direzione	⊙	
Ufficio relazioni con il pubblico	⊙	
Uffici amministrativi	⊙	
Sala di studio	⊙	⊙
Biblioteca	⊙	
Fondo Diplomatico	⊙	
Fondi cartografici	⊙	
Catasto Cessato Italiano	⊙	
Microfilm	⊙	
Servizio fotoriproduzione	⊙	
Assistenza ai ricercatori	⊙	⊙
Ricerche per uso amministrativo	⊙	⊙
Attività didattica	⊙	
Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica	⊙	
Visite guidate	⊙	

L'Archivio di Stato è accessibile al pubblico gratuitamente, previa presentazione di una domanda annuale di accesso (è necessario un documento di identità valido). La documentazione archivistica conservata è consultabile nelle Sale di Studio; la Biblioteca è specializzata in testi e riviste di archivistica, paleografia, diplomatica e di storia (soprattutto storia locale ed opere che fanno riferimento alla documentazione conservata dall'Archivio) che sono consultabili solo in loco, perché non si effettua prestito domiciliare.

Le due sedi dell'Archivio di Stato sono ubicate, l'una in centro città, la seconda nell'immediata periferia e sono facilmente raggiungibili dalla stazione ferroviaria: a piedi la prima, con i mezzi pubblici la seconda; la sede Istituzionale non dispone di un parcheggio auto proprio, mentre presso quella Sussidiaria sono presenti alcuni stalli riservati.

La città di Parma offre varie possibilità di parcheggio, gratuito o a pagamento, oltre ai parcheggi scambiatori gratuiti "auto + bus urbano", ubicati in aree periferiche strategiche da cui è possibile raggiungere e muoversi nel centro cittadino coi mezzi pubblici.

II. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI												
ACCESSO													
Orario di apertura	<p>Direzione e Uffici amministrativi (Sede Istituzionale) Lunedì 8.30 – 14.30 Martedì e Mercoledì 8.30 – 17.00 Giovedì 8.30 – 16.00 Venerdì 8.30 – 13.30</p> <p style="text-align: center;">Sale di Studio</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Istituzionale</td> <td style="width: 50%;">Sussidiaria</td> </tr> <tr> <td>8.30 – 14.30 (*)</td> <td>Lunedì 8.30 – 14.30</td> </tr> <tr> <td>8.30 – 17.00</td> <td>Martedì 8.30 – 14.30</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Mercoledì 8.30 – 17.00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Giovedì 8.30 – 16.00</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Venerdì 8.30 – 13.30</td> </tr> </table> <p>(*) Servizio Catasto Cessato : 8.30 – 13.30</p>	Istituzionale	Sussidiaria	8.30 – 14.30 (*)	Lunedì 8.30 – 14.30	8.30 – 17.00	Martedì 8.30 – 14.30		Mercoledì 8.30 – 17.00		Giovedì 8.30 – 16.00		Venerdì 8.30 – 13.30
Istituzionale	Sussidiaria												
8.30 – 14.30 (*)	Lunedì 8.30 – 14.30												
8.30 – 17.00	Martedì 8.30 – 14.30												
	Mercoledì 8.30 – 17.00												
	Giovedì 8.30 – 16.00												
	Venerdì 8.30 – 13.30												
Giorni di apertura	<p>I giorni feriali, dal Lunedì al Venerdì. Chiusura speciale, il 13 gennaio, giorno del Santo patrono Sant'Ilario. Eventuali riduzioni dell'orario di apertura - tipicamente nel periodo natalizio e in quello estivo - ovvero aperture straordinarie, in occasione di mostre o visite guidate, verranno comunicate tempestivamente tramite il sito web.</p>												
ACCOGLIENZA													
Informazione e orientamento: •esistenza di un punto informativo	Presso il Centralino e le Sale di Studio Sede Istituzionale : tel 0521.23 31 85 ; fax 0521.22 82 54; Sede Sussidiaria : tel 0521.23 54 87												
•disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	http://www.asparma.beniculturali.it ; p.e. as-pr@beniculturali.it e sito pubblico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo www.beniculturali.it												
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<p>Sede Istituzionale Accesso dall'esterno mediante ascensore, accompagnati dal personale addetto; all'interno, le Sale di Studio e i servizi igienici sono direttamente accessibili;</p> <p>Sede Sussidiaria Sala di Studio e servizi igienici accessibili direttamente, perché ubicati a pianterreno.</p>												

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
FRUIZIONE	
Disponibilità del materiale fruibile: •Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	L'elenco dei fondi disponibili è pubblicata nella pagina dedicata del sito Web, mentre l'elenco di quelli temporaneamente esclusi dalla consultazione, verrà reso noto tramite pagina Web ed esposto nelle due sale di studio.
•Capacità ricettiva	Posti di consultazione: n. 15 presso la Sede istituzionale, n. 14 presso quella sussidiaria; prese elettriche a parete.
•Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<p>Sede Istituzionale Buste/registri e bobine microfilm: 10 (5 al mattino e 5 dopo le 13.30) Mappe e disegni: 15 Diplomatico: un pezzo alla volta per un massimo di 10. Volumi Biblioteca: numero contenuto, mutuato tra le esigenze dello Studioso e quelle legate al controllo del flusso documentale in Sala di Studio al momento.</p> <p>Sede Sussidiaria A seguito dell'adozione di nuove soluzioni di stivaggio della documentazione, la distribuzione è differenziata:</p> <p>Scaffalatura di tipo tradizionale (aperta): n. 5 buste o registri nella seduta mattutina (8,30-13,30) e, previa completa restituzione, altri 5 pezzi nelle sedute pomeridiane del mercoledì e giovedì (13,30-17,00/16,00);</p> <p>Scaffalatura ad armadi compattati: il numero di buste o registri si riduce a 3, con le medesime condizioni di cui sopra.</p>
•Distribuzione	Il prelievo avviene al momento ed è continuativo fino a un'ora prima della chiusura.
•Servizio di prenotazione	<p>Sede Istituzionale E' richiesta la prenotazione (tel. 0521.233185) per consultare</p> <ul style="list-style-type: none"> •i fondi cartografici, perché è ammesso un solo studioso per volta; •il Catasto Cessato, al fine di evitare inutili attese; •i microfilm, per ottimizzare l'utilizzo dei due lettori disponibili. <p>Sede Sussidiaria Se sono note le unità archivistiche desiderate è possibile prenotarle via telefono, precisando il giorno della visita (tel. 0521.23.54.87).</p>
•Attesa per la distribuzione	L'impegno è di contenere allo stretto necessario i tempi d'attesa, che differiscono tra le due sedi, dovuto alla differente collocazione della documentazione e alle relative operazioni di prelievo.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Assistenza continuativa
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate	Concordata su richiesta.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca	<p>Presso le due sale di studio sono disponibili gli strumenti di corredo relativi alla documentazione ivi presente, il cui elenco completo e ragionato è riportato in "Synopsis ad inveniendā", a cura di A.Barazzoni e P.Feliciati, Parma 1992 e successivi aggiornamenti; il volume è consultabile in loco ed è reperibile anche presso altri Archivi di Stato.</p> <p>Sebbene non aggiornata, resta comunque valida la consultazione della "Guida generale degli Archivi di Stato italiani", presente nelle pagine Web agli indirizzi http://www.maas.ccr.it/PDF/Parma.pdf e http://www.maas.ccr.it/h3/h3.exe/aquida/findex_guida</p> <p>La Biblioteca dispone di uno schedario cartaceo (presso la Sede istituzionale, ove è ubicata) e del collegamento al polo interbibliotecario Sebina OpenLibray OPAC http://opacsol.unipr.it</p>
Accesso in rete in sede	<p>Sede Istituzionale Possibile accesso tramite postazione Internet disponibile presso la Sala di Studio, con accesso sottoposto a limitazioni e controllo.</p> <p>Sede Sussidiaria Possibile accesso tramite postazione Internet disponibile presso la Sala di Studio, con accesso sottoposto a limitazioni e controllo; l'area è coperta dal servizio di telefonia mobile, accessibile dalla propria postazione tramite l'apposita chiavetta Internet personale.</p>
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive <ul style="list-style-type: none"> • Strumenti e sussidi specifici 	Non disponibili

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
RIPRODUZIONE	
Orario delle richieste	Sede Istituzionale e Sussidiaria Continuativo, con stesso orario della distribuzione
Orario del ritiro	Ritiro al momento, compatibilmente con la presenza di altre richieste. Solo per lavori di una certa consistenza si prevede, di norma, un'attesa non superiore a una settimana.
Orario della cassa	L'incasso, in contanti, del corrispettivo dovuto per le riproduzioni effettuate al momento avviene presso le sale di studio.
Disponibilità degli strumenti:	
•Possibilità di effettuare:	
<i>Fotocopie</i>	Prevista per varie tipologie documentarie eccettuati: volumi rilegati, disegni, pergamene e documenti deteriorati. (tariffario come da Circolare D.G.A. 21/2005)
<i>Fotocopie da microfilm</i>	Vengono effettuate personalmente dallo studioso mediante apposito lettore-riproduttore (prenotazione obbligatoria per l'uso). (tariffario come da Circolare D.G.A. 21/2005)
<i>Copie digitali</i>	Vengono rilasciate, nei tempi concordati, col responsabile del servizio. (tariffario come da Circolare D.G.A. 21/2005).
<i>Fotografie</i>	Effettuabili con mezzi propri dall'utenza previa autorizzazione.
<i>Pubblicazione riproduzioni</i>	Le richieste di pubblicazione vanno presentate in bollo e sono soggette alle disposizioni del D.M. 8.4.2004 e della Circolare D.G.A. 21/2005, con l'obbligo di indicare, nella pubblicazione, la provenienza del documento riprodotto ed il numero di protocollo dell'autorizzazione concessa.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	FAX: 0521-22 82 54 e-mail: as-pr@beniculturali.it
Informazione qualificata	Fornita dai funzionari dell'Istituto

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<p>E' consultabile il solo elenco aggiornato dei fondi, che costituiscono il patrimonio documentario, nel sito http://www.asparma.beniculturali.it;</p> <p>Sebbene non aggiornata, di indubbia utilità si conferma la "Guida generale degli Archivi di Stato italiani" , presente agli indirizzi http://www.maas.ccr.it/PDF/Parma.pdf e http://www.maas.ccr.it/h3/h3.exe/aquida/findex_guida</p> <p>Infine, le ricerche bibliografiche rimandano all'indirizzo di Sebina OpenLibray OPAC http://opacsol.unipr.it</p>
EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE	
Indicazione dei referenti	Il Direttore, Ufficio relazioni con il pubblico
Tempi di risposta	A seconda della complessità della pratica, tempo massimo 30 giorni, dal ricevimento della richiesta.

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, utilizzando i moduli disponibili all'ingresso della Sala di Studio e consegnandoli al personale incaricato.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami e 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.

Ogni comunicazione dovrà contenere le generalità complete e un recapito dell'interessato; si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/6/2003 n. 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al reclamo.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa presso la Sala di Studio e pubblicata nel sito Web dell'Istituto.

Dati personali

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Istituto è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali ed avviene nel rispetto delle norme vigenti.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni. La quantità e la qualità dei servizi erogati potrà essere infatti garantita solo in caso di mantenimento e/o accrescimento delle risorse umane ed economiche disponibili.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Parma

via M. D'Azeglio 45 - Parma

Tel. 0521-233185 Fax 0521-228254

MODULO PER RECLAMI

(si prega di compilare in stampatello)

RECLAMO PRESENTATO DA:

Cognome:		Nome	
Nato/a a:	Prov.:	Il:	
Residente a:	Prov.:	C.A.P.:	
Via			N°:
Tel.:	Fax:	P.E.:	

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.