



MINISTERO DELLA CULTURA

ARCHIVIO DI STATO DI CUNEO

CARTA
DELLA
QUALITÀ
DEI SERVIZI

2020

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 della qualità dei servizi negli istituti del Ministero della Cultura 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'istituto si ispira a “principi fondamentali”.

▪ *Trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo istituto si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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; essi includono, oltre al sito istituzionale, un profilo Facebook.

- *Continuità*

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

LA DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Cuneo è un Istituto di conservazione del patrimonio archivistico, organo periferico del Ministero della Cultura – Direzione Generale per gli Archivi.

Istituito con D.M. 30 settembre 1956, è in funzione dal 1957. Attualmente conserva circa 8 km di materiale archivistico, comprendente la produzione documentaria dell'amministrazione di Antico regime della Provincia (Intendenza, Uffici di insinuazione, Prefetture, Giudicature), gli archivi notarili in serie continue a partire dal XV secolo dei distretti di Alba, Cuneo, Mondovì e Saluzzo, i fondi di epoca napoleonica del Dipartimento della Stura, e dei Tribunali di prima istanza di Mondovì e Saluzzo.

Il patrimonio archivistico comprende inoltre alcuni archivi di famiglie e di persone, gli archivi degli ospedali di Cuneo e Mondovì, con una ricca serie cartografica del XVIII secolo, frammenti di archivi comunali, e i fondi amministrativi, notarili, giudiziari post napoleonici (Intendenze, Uffici di insinuazione poi del registro, Tribunali, Preture, Prefettura). Particolarmente consultati sono i fondi degli Uffici di leva e dei Distretti militari, utili per ricostruire la storia delle famiglie di una provincia molto interessata, nei secoli scorsi, dal fenomeno dell'emigrazione. Una fonte di primaria importanza per la storia del territorio è rappresentata dai fondi dell'Ispettorato provinciale dell'agricoltura e dell'Ispettorato ripartimentale delle foreste, purtroppo non ancora riordinato, oltre alla documentazione catastale risalente ai primi del Novecento, che conta circa 1700 mappe, e a quella riguardante i canali demaniali (anch'essa con una ricca serie cartografica).

Del patrimonio conservato garantisce la tutela, la valorizzazione e la fruizione pubblica e gratuita.

L'Istituto ha di recente traslocato presso la nuova sede dell'ex Caserma Cantore.

Svolge, partecipando alle Commissioni previste dalla legislazione vigente (Dlgs 42 del 22 Gennaio 2004 – *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*), l'attività di sorveglianza sulla conservazione degli archivi prodotti dagli Uffici statali della provincia di Cuneo e l'attività di selezione della documentazione, ai fini della conservazione futura presso i propri depositi.

Obiettivi principali dell'Archivio di Stato di Cuneo sono:

- la tutela, la conservazione e la promozione della conoscenza dei fondi conservati, accrescendone la fruibilità con strumenti e procedure il più possibile avanzati ed aggiornati;
- la valorizzazione del patrimonio documentario assegnato in custodia con iniziative quali mostre, conferenze, convegni, pubblicazioni e partecipando ad eventi culturali promossi da altri Enti ed istituzioni;
- l'intensificazione della collaborazione con le istituzioni culturali attive sul territorio;
- l'attuazione di convenzioni per tirocini;
- l'ampliamento dell'offerta didattica per gli Istituti scolastici;
- il miglioramento della visibilità tramite il rapporto con i principali *media* presenti sul territorio;
- l'adeguamento dei servizi al pubblico con disabilità.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Cuneo garantisce la consultazione del patrimonio affidato in custodia. Per la descrizione puntuale di ogni fondo e delle principali serie, nonché per gli inventari e le immagini, si rinvia alla consultazione su <https://sias.archivi.beniculturali.it/cgi-bin/pagina.pl?RicProgetto=as-cuneo>

Nella sala di studio, situata al primo piano dell'Archivio di Stato, la documentazione conservata viene consultata liberamente e gratuitamente, per ricerche di studio o per esigenze legali e amministrative.

Gli inventari, i cataloghi, gli indici, rubriche e repertori in formato cartaceo e alcuni strumenti di corredo quali dizionari, enciclopedie, repertori ed altre opere di carattere storico locale (così come gli inventari in formato elettronico) sono liberamente consultabili in Sala Studio.

L'Archivio di Stato dispone di una biblioteca di supporto alla consultazione; la biblioteca non effettua il prestito.

La consultazione è assistita dai Funzionari Archivistici e dagli Assistenti ed è organizzata dal Regolamento del quale gli utenti sono tenuti a prendere visione.

Sono sottratti alla consultazione secondo particolari modalità i documenti che rientrano nelle fattispecie previste dal D Lgs 196 del 30 Giugno 2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali* ed attenendosi a quanto previsto dal Dlgs 42 del 22 Gennaio 2004 – *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio* e s.m.i. (artt. 122. 127), e dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Sono inoltre non disponibili i documenti la cui conservazione sia messa a rischio dalla consultazione.

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di aperture al pubblico	In questa fase l'Archivio è chiuso al pubblico causa lavori di rifunionalizzazione strutturale – a breve saremo in grado di riaprire
Giorni di apertura	Giorni feriali ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura ordinaria - domenica, festività civili e religiose e del Santo Patrono (29 settembre) - o straordinaria (ad esempio in caso di spolverature e/o ricognizioni del materiale documentario, interventi agli impianti ed ai locali, gravi emergenze) Le chiusure straordinarie vengono comunicate al pubblico con il massimo anticipo possibile.
Accoglienza	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> • È presente un sito web istituzionale in cui sono reperibili le informazioni generali riguardo orari e servizi, gli eventi in programma e le altre informazioni previste per legge nell'ambito della trasparenza della Pubblica Amministrazione. • Eventuali comunicazioni relative a sospensioni di servizi o chiusura di sale vengono segnalate tempestivamente sul sito.
Informazione e orientamento -esistenza di un punto informativo	Reception all'ingresso.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Non presente.
- presenza di segnaletica interna	Esistono mappe di orientamento, cartelli che indicano i servizi per il pubblico, segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	Nei pressi

Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Il personale non dispone di divisa ma è munito di cartellino identificativo • Alcune unità di personale padroneggiano inglese e francese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Tutti i locali destinati alla fruizione del pubblico sono accessibili ai disabili, compresi i servizi igienici
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	Gli inventari dei fondi non liberamente consultabili sono conservati a parte. I fondi in precarie condizioni di consultazione o in corso di restauro, disinfestazione ecc. sono segnalati di volta in volta. Per informazioni generali è consultabile il sito internet http://www.archiviodistatocuneo.beniculturali.it/
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	
- capacità ricettiva	In sala di studio sono presenti 8 posti di consultazione, dei quali x attrezzati con lampade e prese elettriche per pc portatili.
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Compatibilmente con il numero di unità di personale in servizio, non sono previsti limiti giornalieri per il prelievo di unità archivistiche.
- prese al giorno	Compatibilmente con il numero di unità di personale in servizio, non sono previsti limiti per il numero di prese giornaliere.
- esistenza servizio di prenotazione	La consultazione di documenti può essere prenotata telefonicamente allo 0171-66645 ed <i>online</i> all'indirizzo as-cn@beniculturali.it , al quale possono anche essere inviate le richieste di informazioni o di ricerche a distanza sui fondi conservati. Per consentire una maggiore efficienza è consigliabile la prenotazione, specie per le ricerche catastali.
- attesa nel caso di orari fissi	Non esiste materiale conservato fuori sede. Il tempo di attesa è in genere al massimo di 30 minuti.
Sale aperte alla fruizione	E' aperta al pubblico la sala di studio; i restanti ambienti possono essere aperti in occasione di visite guidate o di eventi e manifestazioni.
Illuminazione	La Sala Studio è dotata di illuminazione naturale e in caso di necessità è possibile accendere le piantane e le lampade da tavolo.

Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio e la manutenzione delle sale, delle scale, degli ascensori e degli spazi accessibili al pubblico viene effettuato regolarmente.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Tempo dell'assistenza: 90% circa dell'orario di apertura.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	Non è presente personale formato all'assistenza ai diversamente abili.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	Inventari analitici, elenchi di versamento, repertori, rubriche, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato. Quasi tutti i fondi conservati dispongono di inventario o elenco di versamento (dato in via di aggiornamento).
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	Alcuni fondi provvisti solo di elenchi di consistenza e di versamento (dato in via di aggiornamento).
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	Nessuna

Accesso in rete in sede	Postazione dedicata in Sala di Studio. Accesso a richiesta.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	No
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Non è presente un bookshop.
Caffetteria	L'Archivio di Stato è dotato di distributori automatici di bevande calde, bibite e snack.
Guardaroba	Non è presente un guardaroba.
Deposito oggetti	Gratuito
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Durante l'orario di apertura.
Orario del ritiro	Durante l'orario di apertura.
Orario della cassa	Durante l'orario di apertura.

Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	Non è possibile richiedere fotocopie
- fotocopie	
- microfilm	No
- copie digitali	E' possibile richiedere copie digitali qualora le condizioni conservative dell'unità archivistica lo consentano. I costi sono consultabili sul sito internet e in sala studio. La riproduzione con mezzi propri è gratuita
- fotografie	Le fotografie possono esclusivamente essere eseguite dall'utente con mezzi propri senza l'uso di stativi o altre attrezzature fisse
- altre riproduzioni	Eventuale trasferimento di immagini dalle banche dati dell'Archivio di Stato su supporti forniti dall'utente (DVD, penne usb, ecc.)
Prenotazioni a distanza	Le richieste per scansioni o fotocopie di documenti possono pervenire tramite mail (as-cn@beniculturali.it) purché sia esattamente indicato il documento da riprodurre.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	In caso di mancata conformità alle caratteristiche dell'originale verrà rilasciata una copia sostitutiva. Vengono altresì rilasciate copie conformi all'originale per usi amministrativi.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'Archivio organizza in proprio ed ospita mostre ed esposizioni.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Con le iniziative di valorizzazione e divulgazione si intende diffondere ad un ampio pubblico la conoscenza della ricchezza del patrimonio conservato e le possibilità di ricerca offerte dalle delle fonti documentarie. L'Istituto dispone di una sala conferenze/sala

	didattica attrezzata a questo scopo.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Partecipa a pubblicazioni esterne in prevalenza tramite la presentazione di studi realizzati con l'ausilio delle fonti.

Diffusione delle attività/iniziative	Le attività istituzionali e temporanee vengono comunicate attraverso il sito dell'Archivio, i media locali, i social network (Facebook) e la mailing list.
Risorse aggiuntive	Eventuali sponsorizzazioni
Affitto degli spazi	L'archivio concede in conto terzi i locali idonei ad ospitare attività temporanee; il regolamento e i costi sono pubblicati sul sito internet.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	L'Archivio accoglie le classi di ogni ordine e grado che ne facciano richiesta per visite didattiche alla sua sede, finalizzate alla conoscenza dell'istituto, delle sue attività e dei suoi luoghi.
- laboratori artistici e di animazione	A richiesta.
- corsi di formazione per docenti scolastici	A richiesta delle scuole, l'Archivio organizza corsi di formazione per docenti su temi di sua pertinenza.
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Sulla base di convenzioni con le scuole superiori, l'Archivio organizza progetti di Alternanza Scuola Lavoro. E' inoltre possibile attivare tirocini universitari e attività didattiche specifiche.

Evidenza

Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Comunicazione con i media locali e diffusione on line.
--	--

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata	L'Archivio, tramite i funzionari archivisti, fornisce informazione qualificata a distanza tramite posta elettronica o lettera; gli archivisti forniscono informazioni utili alla ricerca ma non possono sostituirsi agli studiosi nello svolgimento delle indagini e
--------------------------	--

	nell'interpretazione delle fonti.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Al momento non sono disponibili inventari online.

Accesso ai documenti online	Per la descrizione puntuale di ogni fondo e delle principali serie, si rinvia alla consultazione su http://www.archivi-sias.it (dato in via di aggiornamento)
-----------------------------	--

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti	Direttore dell'Archivio
Tempi di risposta	In media entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder	L'Archivio mette in atto una progettazione condivisa con gli enti e partecipa alle iniziative promosse dagli stessi.
----------------------------------	--

Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività	Le attività promosse in collaborazione con gli stakeholder sono regolarmente comunicate sul sito, tramite i giornali locali e i social network.
--	---

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Obiettivi di miglioramento	
----------------------------	--

Iniziative finalizzate al miglioramento:	Interventi finanziati con fondi ordinari e/o straordinari
- delle strutture	
- delle collezioni	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalizzazione di strumenti di ricerca al fine di una maggiore fruibilità online; • inserimento in SBN del catalogo dei libri della Biblioteca dell'Istituto. • Monitoraggio ambientale dei depositi
- dei servizi	Miglioramento dell'offerta al pubblico, soprattutto con l'ausilio delle nuove tecnologie.
- delle attività di valorizzazione	Collaborazioni con enti ed associazioni del territorio al fine di promuovere il patrimonio archivistico attraverso pubblicazioni, mostre, conferenze. Implementazione delle collaborazioni con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado al fine di promuovere la conoscenza dell'archivio presso i più giovani.
RECLAMI	
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> • Indirizzo posta elettronica: as-cn@beniculturali.it • Indirizzo PEC: mbac-as-cn@mailcert.beniculturali.it <p>Non risultano reclami almeno nell'ultimo quinquennio.</p>

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. L'Istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili in sala di studio. I moduli devono essere consegnati al personale incaricato dell'assistenza in sala di studio.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-cn@beniculturali.it o all'indirizzo PEC: mbac-as-cn@mailcert.beniculturali.it

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; come stabilito dalla legge 241/1990, si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il già riportato indirizzo e-mail. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio delle eventuali proposte.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ultimo aggiornamento della Carta: dicembre 2020

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.
(*Es. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.*)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (*Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione