



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Perugia

# Carta della qualità dei servizi

2013

## **1. L'ISTITUTO**

### **Principi generali e finalità dei servizi**

L'Archivio di Stato di Perugia eroga i servizi al pubblico previsti dal suo mandato sulla base di criteri di imparzialità, di uguaglianza e di pari opportunità nei confronti degli utenti. Questo documento, in conformità con i principi contenuti nella delibera n. 88/2010 della CiVIT, ha lo scopo di dichiarare i servizi che l'Istituto offre all'utenza, il loro livello qualitativo, le caratteristiche e le modalità per usufruirne.

### **Identità e missione del soggetto che eroga i servizi**

L'Archivio di Stato di Perugia, istituito nel 1941, è un organo periferico del Ministero per i beni e le attività culturali. La sua sede centrale è a Perugia. Da questo Istituto dipendono le quattro sezioni di Archivio di Stato di Assisi, di Foligno, di Gubbio e di Spoleto. Ciascuna sede possiede una sala di studio ed eroga servizi di assistenza, informazione e supporto alle ricerche sul patrimonio documentario, di cui garantisce e promuove la fruizione, alle condizioni e con le modalità previste dai rispettivi regolamenti di sala. Il patrimonio documentario dell'Istituto è costituito in primo luogo dagli archivi che gli sono stati affidati al momento della sua fondazione, dagli archivi storici degli uffici dello Stato e dagli archivi di soggetti pubblici e privati che glieli hanno affidati in deposito o donati e da documenti acquistati.

Oltre alle molteplici attività legate alla conservazione, alla valorizzazione e alla promozione della conoscenza del patrimonio, l'Istituto svolge le seguenti funzioni:

- 1) esercita la sorveglianza sugli archivi degli uffici dello Stato che hanno sede nel territorio della provincia di Perugia;
- 2) gestisce la Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica;
- 3) organizza programmi di attività con finalità formative in materia di archivi, con particolare attenzione verso gli allievi delle scuole secondarie e delle università degli studi.

### **Sale di studio**

La Sala di studio è un complesso organizzato di postazioni di lavoro, persone, attrezzature, strumenti di consultazione, sussidi alle ricerche e locali, attraverso il quale l'Istituto, sulla base delle risorse umane, strumentali e economiche disponibili, eroga servizi al pubblico finalizzati all'informazione, all'orientamento e all'assistenza degli utenti e alla consultazione del patrimonio archivistico e librario. Ciascuna delle cinque sedi è dotata di una propria sala di studio, regolata da uno specifico regolamento.

Alla Sala di studio è aggregato anche un servizio di rilascio copie, per il cui utilizzo si rinvia al regolamento di Sala.

### **Obiettivi**

L'Istituto, in merito alla fruizione dei servizi della Sala di studio, si propone di:

- 1) tener informati gli utenti, sia attraverso il sito web istituzionale ([www.archiviodistatoperugia.it](http://www.archiviodistatoperugia.it)), che mediante avvisi collocati presso le sale di studio e nelle bacheche, delle modalità per accedere ai servizi, degli eventuali cambiamenti che vi si riferiscono e delle normative vigenti;
- 2) fornire al pubblico le opportune istruzioni per l'uso di strumenti, sussidi e attrezzature;
- 3) promuovere il coinvolgimento del pubblico nei processi di adeguamento dei servizi alle esigenze dell'utenza e di miglioramento del loro livello qualitativo;
- 4) affrontare le criticità e rispettare e elevare lo standard di qualità dei servizi.

## **Orari di apertura delle sale di studio e giorni di chiusura**

Perugia: orario d'accesso: lunedì-venerdì ore 8.30-17.15; sabato ore 8.30-13.30. Chiusura nei giorni festivi e il 29 gennaio, festa del patrono.

Assisi: orario d'accesso: lunedì, mercoledì, venerdì ore 8.30-13.30; martedì e giovedì ore 8.30-17.30. Chiusura: sabato, giorni festivi e 12 agosto, festa del patrono.

Foligno: orario d'accesso: lunedì, mercoledì, venerdì, ore 8.00-14.00; martedì e giovedì ore 8.00-14.00, 14.30-17.00. Chiusura sabato, giorni festivi e 24 gennaio, festa del patrono.

Gubbio: orario d'accesso: lunedì, giovedì, venerdì ore 8.00-14.00; martedì e mercoledì ore 8.00-14.00, 14.30-17.30. Chiusura sabato, giorni festivi e 16 maggio, festa del patrono.

Spoleto: orario d'accesso: lunedì e martedì ore 8.00-14.00, 14.30-17.30; mercoledì, giovedì e venerdì ore 8.00-14.00. Chiusura sabato, giorni festivi e 14 gennaio, festa del patrono.

## **2. SERVIZI DELLE SALE DI STUDIO**

### **Tipologia di utenza**

Tutti i cittadini italiani e stranieri che abbiano raggiunto la maggiore età e che non abbiano subito un provvedimento di esclusione dalle sale di studio degli Archivi di Stato.

### **Servizio 1**

#### **Denominazione del servizio**

Informazioni sul patrimonio archivistico e librario e orientamento e assistenza alle ricerche.

#### **Principali caratteristiche del servizio**

Il servizio consiste in primo luogo nell'offerta di informazioni e di strumenti di ricerca in grado di consentire all'utente di comprendere quali complessi documentari conserva l'Istituto, la loro provenienza (i soggetti – enti, famiglie, persone – che li hanno prodotti), le parti di cui sono costituiti, il loro contenuto, le epoche a cui si riferiscono, e di selezionare le unità documentarie da richiedere in consultazione. Affiancano queste risorse presso le sale di studio il catalogo della biblioteca e tutti i sussidi bibliografici e legislativi presenti nelle sale di studio, direttamente accessibili dall'utente, che permettono di avvalersi delle informazioni contenute in periodici, in collane di saggi, in opere di cultura generale, di carattere monografico o enciclopedico. L'apparato informativo presente sul web è liberamente consultabile senza limiti di tempo e senza requisiti per l'accessibilità. Esso è costituito da un sistema che permette di consultare banche dati che contengono informazioni generali sul patrimonio archivistico, alcuni inventari di grande consistenza in formato digitale e una considerevole quantità di immagini di materiale, prevalentemente di natura membranacea o di particolare pregio, digitalizzato per favorirne la fruizione e per evitarne il deterioramento.

#### **Modalità di erogazione**

Il servizio è erogato in parte attraverso gli strumenti di consultazione e il personale disponibili presso le sale di studio, in parte attraverso le applicazioni liberamente accessibili mediante il sistema informativo sul sito web istituzionale.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità multimediale e fisica	Accesso al sistema informativo e alle sale di studio
<i>Tempestività</i>	Tempestività	Disponibilità continuativa delle informazioni, degli strumenti di consultazione e degli assistenti di sala di studio
<i>Trasparenza</i>	Procedura di contatto	Disponibilità sul sito web delle informazioni relative al servizio e di indirizzi e recapiti delle sedi dell'Istituto
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessun onere è previsto per usufruire del servizio
<i>Efficacia</i>	Compiutezza	La completezza delle informazioni è condizionata dallo stato di conservazione e di ordinamento delle fonti documentarie e dal livello qualitativo dei relativi strumenti di ricerca e di consultazione
	Affidabilità	Le informazioni sono fondate sulla conoscenza del patrimonio documentario e librario e sul livello qualitativo dei relativi strumenti di ricerca e di consultazione

## Servizio 2

### Denominazione del servizio

Richiesta e consultazione degli archivi

### Principali caratteristiche del servizio

Il servizio consiste nel consentire al pubblico di richiedere le unità archivistiche pertinenti alle ricerche e di consultarle presso le Sale di studio.

### **Modalità di erogazione**

La richiesta dei documenti si effettua con gli strumenti e attraverso le modalità indicati dal regolamento della Sala di studio. La consultazione avviene presso le apposite sale destinate agli studiosi.

<b>Dimensioni</b>	<b>Sottodimensioni</b>	<b>Descrizione indicatore</b>
<i>Accessibilità</i>	Accessibilità multimediale e fisica	Accesso al sistema informativo e alle sale di studio
<i>Tempestività</i>	Tempestività	La richiesta può essere effettuata durante l'intero orario di apertura al pubblico. La consegna avviene nei tempi e nei modi previsti dal regolamento della Sala di studio
<i>Trasparenza</i>	Procedura di contatto	Disponibilità sul sito web e presso le Sale di studio delle opportune informazioni di servizio
	Responsabili	Responsabile dell'erogazione del servizio è il funzionario incaricato pro tempore dell'assistenza agli studiosi
	Eventuali spese a carico dell'utente	Nessun onere è previsto per usufruire del servizio
<i>Efficacia</i>	Compiutezza	All'utente sono consegnate tutte le unità archivistiche e librerie richieste, nella quantità e con le modalità previste dal Regolamento di sala
	Affidabilità	All'utente sono consegnate le unità archivistiche e librerie che ha richiesto in conformità con gli strumenti di ricerca e di consultazione disponibili

### 3. TUTELA E COMUNICAZIONE: L'UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

#### **Principali compiti e obiettivi dell'URP:**

- a) favorire la trasparenza delle attività e delle risorse dell'Istituto;
- b) favorire la conoscenza dei servizi dell'Istituto, delle modalità per accedervi e delle prospettive di sviluppo, nonché delle iniziative promozionali dell'Istituto stesso;
- c) incrementare la conoscenza da parte del pubblico dei valori che il patrimonio archivistico è in grado di esprimere;
- d) coinvolgere il pubblico nel processo di adeguamento dei servizi alle sue esigenze;
- e) verificare e monitorare la qualità dei servizi e il gradimento da parte degli utenti;
- f) promuovere l'immagine dell'Istituto e della Pubblica Amministrazione.

Gli utenti delle Sale di studio e di consultazione, nel caso vogliano far rilevare esigenze e situazioni di disagio, devono rivolgersi agli addetti URP della sede, senza interrompere il normale andamento della Sala.

Gli utenti, dopo aver preso adeguata cognizione delle condizioni di erogazione dei servizi, possono produrre reclami per inadempienze e/o inosservanza dei regolamenti su moduli predisposti oppure tramite e-mail.

L'URP provvede a monitorare consigli e suggerimenti intesi al miglioramento della qualità dei servizi, fornendo risposte entro 30 giorni.

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI**

**Archivio di Stato di Perugia**

Piazza Giordano Bruno,10 - 06121 Perugia; tel. 0755724403 – 0755731549; fax 0755730476;  
e-mail: as-pg@beniculturali.it; posta certificata: mbac-as-pg@mailcert.beniculturali.it

**MODULO DI RECLAMO  
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 Contatti

Archivio di Stato di Perugia  
Piazza Giordano Bruno,10  
06121 Perugia  
Telefono: 0755724403 – 0755731549  
Fax: 0755730476  
e-mail: [as-pg@beniculturali.it](mailto:as-pg@beniculturali.it)  
posta certificata: [mbac-as-pg@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-pg@mailcert.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