

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Indice

Presentazione

Che cos'è la carta della qualità dei servizi.....pag. 2

I principi.....pag. 2

Descrizione della struttura

Storia e funzioni.....pag. 3

Obiettivi e finalità.....pag. 3

Servizi offerti al pubblico.....pag. 4

Impegni e standard di qualità

Accesso, accoglienza e fruizione.....pag. 6

Riproduzione.....pag. 7

Ricerca documentaria a distanza.....pag. 7

Tutela e partecipazione

Reclami, proposte, suggerimenti.....pag. 7

Indirizzi.....pag. 8

PRESENTAZIONE

CHE COS'E' LA CARTA DELLA QUALITA' 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 valorizzare il patrimonio culturale e ad adeguare, 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

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).

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.

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 per ridurre 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.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

STORIA E FUNZIONI DELL'ARCHIVIO DI STATO DI GROSSETO

L'Archivio di Stato di Grosseto è un organo statale periferico del Ministero della Cultura con sede nel centro storico del capoluogo, in piazza Ettore Socci, n.3.

L'Istituto, nato come sezione dipendente dall'Archivio di Stato di Siena nel 1958, acquisì la propria autonomia con il D.P.R. n. 1409 del 1963, in conformità alla normativa che sanciva l'istituzione di un Archivio di Stato in ogni capoluogo di Provincia.

La prima sede fu collocata in un edificio privato in via Monterosa n. 35; successivamente, con la nascita del Ministero per i Beni Culturali e Ambientali nel 1975 e l'acquisizione di sempre maggiori e specifiche competenze, la prima ubicazione si rivelò insufficiente sia ad accogliere i continui versamenti di materiale archivistico sia a valorizzare adeguatamente il patrimonio storico conservato.

Nel 1980, pertanto, l'Archivio si trasferì nella sede attuale: un palazzo demaniale, sottoposto a vincolo, che all'inizio del XIX secolo aveva accolto il Tribunale della Regia Ruota criminale e civile e, alla fine dell'Ottocento, le Regie Poste. Fino al 1980, fu occupato dall'Intendenza di Finanza.

L'Istituto occupa tre livelli di detto edificio: un primo piano destinato al pubblico, in cui sono situate la sala di studio, la sala conferenze e la biblioteca; un piano ammezzato con la sala lettura per la visura delle mappe catastali e un secondo piano occupato dalla direzione e dagli uffici amministrativi.

Il patrimonio storico dell'Archivio di Stato di Grosseto è costituito da circa 50.000 unità, su oltre 4000 ml, copre un arco cronologico che va dalla metà del secolo XVIII sino alla metà del XX. I locali di deposito che accolgono i documenti si estendono per circa 640 mq e sono dotati di moderne attrezzature che ne garantiscono adeguata conservazione e sicurezza.

Come tutti gli Archivi di Stato presenti sul territorio nazionale, l'Archivio di Stato di Grosseto assolve ai compiti primari di acquisizione, conservazione e valorizzazione del patrimonio archivistico prodotto nell'ambito della Provincia dalle amministrazioni preunitarie e periferiche degli uffici dello Stato italiano. Conserva, inoltre, archivi e singoli documenti divenuti a vario titolo di proprietà statale, archivi di Enti Pubblici territoriali e archivi privati.

Il nucleo storico più importante del patrimonio archivistico è costituito dagli Uffici amministrativi e tecnici del Granducato di Toscana, la cui documentazione ha inizio dalla metà del secolo XVIII fino all'Unità d'Italia e dagli archivi delle antiche magistrature giudiziarie, come *Potesterie* e *Vicariati*, i quali, unitamente agli *Estimi* e ad alcuni Comuni, conservano atti e serie a partire dal XVI secolo.

OBIETTIVI E FINALITÀ

Nell'ambito dei propri compiti istituzionali, l'Archivio di Stato di Grosseto pone tra i suoi principali obiettivi:

- Incrementare il patrimonio archivistico, accogliendo versamenti di uffici statali e favorendo l'acquisizione e la conservazione di archivi privati;
- Promuoverne la conoscenza a vantaggio dell'utenza, sia con la creazione di nuovi mezzi di corredo, come gli inventari analitici, sia attraverso l'uso di strumenti informatici;
- Costituire un punto di orientamento per gli studiosi desiderosi di effettuare la ricerca sulle fonti riguardanti la storia della Maremma presenti in altri istituti archivistici;
- Valorizzare la documentazione conservata, attraverso eventi culturali, conferenze e pubblicazioni, al fine di renderla fruibile da parte del grande pubblico e per approfondire la conoscenza della storia della Provincia di Grosseto;
- Intensificare i rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni e Associazioni culturali presenti sul territorio, oltre che quelli con le scuole e l'Università.

SERVIZI OFFERTI AL PUBBLICO

Sala di studio, sala di lettura e biblioteca

La Sala di Studio è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico per ragioni di studio. All'entrata della Sala di Studio l'utente è tenuto a firmare in maniera leggibile il registro di presenza indicando la professione e la nazionalità. In Sala di Studio non possono essere introdotti borse o altri contenitori per i quali sono a disposizione appositi armadietti. Per essere ammessi è necessario esibire un documento di identità e compilare una domanda di ammissione, valida per la durata di un anno solare e relativamente a un singolo argomento di ricerca. I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati nel rispetto del decreto legislativo, 196/03 (Codice della privacy) e del GDPR – Regolamento 2016/679, Regolamento generale sulla protezione dei dati.

Sono qui presenti gli inventari e gli strumenti di ricerca a disposizione degli utenti. In questo locale sosta il personale di vigilanza, addetto all'accoglienza e alle informazioni, oltre che all'assistenza in sala di studio e al prelievo e ricollocazione delle unità archivistiche.

Regolamento della Sala di Studio: <https://asgrosseto.cultura.gov.it/servizi/regolamento>

La Sala di Lettura è adibita alla visura delle mappe catastali, mentre per la biblioteca non è consentito il prestito ma solo la consultazione.

Regolamento della biblioteca: <https://asgrosseto.cultura.gov.it/servizi/biblioteca>

Fotoriproduzione

Fotoriproduzione con mezzi propri

Ai sensi dell'art. 108, comma 3 del d.lgs 22 gennaio 2004, n. 42 e s.m.i., recante il "Codice dei beni culturali e del paesaggio", le fotoriproduzioni effettuate con mezzi propri sono gratuite, purché attuate senza scopo di lucro, per finalità di studio, ricerca, libera manifestazione del pensiero o espressione creativa, nonché per promozione della conoscenza del patrimonio culturale (uso studio o uso personale). L'utente è tenuto a compilare l'apposito modulo di autodichiarazione in Sala di studio. La riproduzione deve avvenire in ogni caso con modalità che non comportino alcun contatto fisico con il bene, né l'esposizione dello stesso a sorgenti luminose, né con l'uso di stativi o treppiedi.

La riproduzione di parti consistenti o di intere serie archivistiche devono essere autorizzate dalla superiore Direzione generale per gli Archivi.

Fotoriproduzioni effettuate dall'Archivio di Stato

Le domande di fotoriproduzione devono essere compilate utilizzando l'apposito modulo, indicando esattamente le unità archivistiche richieste e, dove esista, la numerazione moderna delle carte, nonché il numero totale delle carte da fotoriprodurre e gli scopi per i quali viene richiesta la riproduzione (uso studio, pubblicazione o amministrativo). Gli inventari non editi e le tesi di laurea non possono essere riprodotti.

L'Istituto si riserva di negare, motivatamente, il permesso alla riproduzione laddove i documenti siano in condizioni di conservazione non soddisfacenti o che possano soffrire danno dalle ripetute riproduzioni.

Sono esclusi dalla riproduzione fotostatica i fondi archivistici anteriori al secolo XX e tutti i documenti in cattivo stato di conservazione o che possono essere danneggiati dalla fotocopiatrice. Alle stesse condizioni sopracitate, non possono essere fotocopiati i volumi componenti la biblioteca e tutti quei libri che riportano precisi divieti scritti.

Modalità di pagamento per copie e fotoriproduzioni – PAGO PA

In armonia con le norme legislative vigenti tutti i pagamenti devono ora essere effettuati tramite piattaforma digitale PAGOPA che consente ai cittadini di pagare in modo più naturale, veloce e moderno e che solleva le amministrazioni dai costi e dai ritardi dei metodi di incasso tradizionali. Per pagare occorre dunque collegarsi al Portale dei pagamenti del MiC, registrarsi e successivamente, per effettuare il pagamento, scegliere Archivio di Stato di Grosseto tra gli Istituti MiC, indicare l'importo da pagare, che sarà stato comunicato precedentemente dall'Istituto stesso, facendo attenzione a separare i decimali con il punto e non con la virgola, e seguire le istruzioni per la finalizzazione del pagamento.

Ricerche per corrispondenza

L'Archivio di Stato di Grosseto conduce ricerche per corrispondenza via posta elettronica riguardanti fogli matricolari e liste di leva. I tempi di risposta sono 30 giorni dal ricevimento della domanda, trascorsi i quali è possibile, qualora richiesto, anche l'invio della riproduzione digitale del materiale rinvenuto.

Le ricerche vengono espletate da parte del personale dell'Istituto mediante la consultazione degli strumenti di corredo in dotazione in Sala di Studio e in Biblioteca ed è possibile effettuare verifiche dirette sulla documentazione soltanto nei casi in cui si abbiano a disposizione dati certi, quali il titolo del fondo archivistico – serie o categoria – numero dell'unità archivistica – fascicolo o carta.

Non è possibile svolgere vere e proprie ricerche d'archivio per corrispondenza.

Didattica

È possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate e lezioni per studenti, gruppi e associazioni.

Promozione

L'Archivio di Stato promuove, anche in collaborazione con soggetti esterni, mostre, presentazioni di libri, conferenze e piccole pubblicazioni che tendono a valorizzare le fonti e la storia locale. Attua, inoltre, tutti gli appuntamenti istituzionali e le iniziative culturali organizzati dal Ministero e offre possibilità di utilizzo dello

spazio della sala conferenze per la realizzazione di eventi proposti da terzi in collaborazione con l'Istituto stesso.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso

Regolarità e continuità

Orario e giorni di apertura al pubblico

Lunedì, mercoledì e venerdì 8.30 – 13

Martedì e giovedì 8.30 – 17

L'Istituto è aperto tutti giorni ad eccezione di sabato, domenica, festività civili e religiose (anche locali, quali il santo patrono il 10 agosto)

Gli eventuali giorni di chiusura straordinaria sono comunicati con anticipo in Sala di studio e sul sito web dell'Archivio.

Accoglienza

Informazione e orientamento

All'ingresso del primo piano esiste un servizio di prima accoglienza con personale di vigilanza per dare informazioni, accompagnare gli utenti, fornire assistenza e sorveglianza in sala di studio e contattare i funzionari responsabili per ricerche specifiche.

È presente segnaletica esterna e, internamente, una mappa tattile per permettere ai non vedenti di orientarsi negli ambienti aperti al pubblico.

L'Istituto ha predisposto un piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (PEBA). L'accesso alla sala di studio è facilitato grazie alla presenza di un servoscale installato nell'androne del palazzo, servizio attivabile chiamando il centralino dell'Istituto. Il servoscale non sempre permette l'utilizzo ai mezzi motorizzati di dimensioni importanti.

Fruizione

Ampiezza

I documenti conservati negli archivi di Stato sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli contenenti dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio), dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dal Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR). La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici, allegato al Codice in materia di protezione dei dati personali.

La Direzione dell'Archivio può escludere dalla consultazione i documenti in precarie condizioni conservative o privi di strumenti di ricerca.

La capacità ricettiva della sala è di 8 posti e sono disponibili prese elettriche per pc portatili.

Le unità archivistiche che possono essere richieste giornalmente sono 4; nei giorni di apertura pomeridiana, 6.

I prelevamenti del materiale terminano alle ore 12 nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì; alle ore 15, nelle giornate di martedì e giovedì.

La ricerca catastale e l'accesso alla Sala di Studio devono essere anticipatamente prenotati.

Efficacia della mediazione

Negli orari di apertura al pubblico è a disposizione personale qualificato alla ricerca. I fondi archivistici sono dotati, per la maggior parte, di inventari analitici a stampa e in PDF disponibili per la consultazione sia in sede che sul sito web dell'Archivio.

Riproduzione

Regolarità e continuità

In base alla normativa vigente, è possibile la fotocoproduzione diretta da parte degli utenti dei pezzi in consultazione, purché senza flash né cavalletti, e la fotocoproduzione a cura dell'Archivio di Stato, su specifica richiesta e dietro pagamento delle tariffe determinate con il D.M. n. 108 del 21 marzo 2024.

Ampiezza

Possono essere copie digitali e copie conformi. L'invio delle copie eseguite dal personale dell'Istituto prevede un tempo di attesa di circa una settimana.

Fedeltà

Il 100% delle riproduzioni sono conformi all'originale.

Ricerca documentaria a distanza

Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici conservati con richiesta scritta al Direttore dell'Archivio di Stato scrivendo all'indirizzo: as-gr@cultura.gov.it

Sono fruibili online sul sito dell'Archivio gli inventari a stampa, l'elenco dei fondi e altri strumenti di ricerca.

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, positivo o negativo, inviando una e-mail ai seguenti indirizzi: as-gr@cultura.gov.it; PEC as-gr@pec.cultura.gov.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; 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 seguente indirizzo e-mail as-gr@cultura.gov.it

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'interno della struttura

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

INDIRIZZI

Sede dell'Archivio di Stato di Grosseto:

Piazza Ettore Socci, 3

Tel. 0564/24576 – 0564/421947

Email pubblica: as-gr@cultura.gov.it

Posta elettronica per prenotazioni: as-gr.salastudio@cultura.gov.it

PEC: as-gr@pec.cultura.gov.it

Sito Web: <https://asgrosseto.cultura.gov.it/home>

Direttore: Eloisa Azzaro - eloisa.azzaro@cultura.gov.it