

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Informazioni generali

ARCHIVIO DI STATO DI TORINO

Ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali

Sedi: Sezione Corte, piazza Castello 209 – 10122 Torino

Sezioni riunite, via Piave 21 – 10122 Torino

Telefono: +39 011.540382; +39 011.4604111

Fax: +39 011.546176; +39 011.4364795

e-mail: as-to@beniculturali.it

Sito web: www.archiviodistatorino.beniculturali.it

Direttore: Marco Carassi

e-mail: as-to.segreteria@beniculturali.it

I. 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 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 e delle 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 Torino 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 motorie, 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

Caratteristiche essenziali

L'Archivio di Stato di Torino, ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, conserva gli atti degli organi centrali e periferici dello Stato sabauda fino all'unificazione del Regno d'Italia, nonché gli atti degli uffici statali con sede nell'attuale Provincia di Torino, sia per il periodo anteriore che posteriore all'unità.

L'Archivio di Stato di Torino si compone di due edifici, entrambi localizzati nella città di Torino: il palazzo juvarriano degli Archivi di Corte (piazza Castello 209) e il palazzo del San Luigi (l'ex ospedale di via Piave 21). L'edificio dell'Archivio di Corte fu costruito nel 1731 per accogliere i documenti dello Stato sabauda: esso riveste un interesse particolare trovandosi ad essere uno dei più antichi esempi, nel mondo occidentale, di architettura progettata fin dall'origine come archivio di uno Stato moderno e come tale ancora oggi funzionante. Dal 1925, una seconda sede in via Piave (l'ospedale neoclassico del San Luigi), di concerto con quella più antica, consente all'Archivio di Stato di Torino di continuare a svolgere le sue funzioni istituzionali di accoglienza, conservazione e comunicazione dei documenti.

L'"Archivio di corte" e l'"Archivio camerale" rappresentano i nuclei documentari più antichi di quello che sarebbe diventato l'Archivio di Stato di Torino. Risalenti al secolo XII furono costituiti per rispondere all'esigenza della conservazione dei "titoli" e dei "conti". Oggi il patrimonio, distribuito in oltre 70 km di scaffalatura, copre tredici secoli di storia, dal 726 fino a i nostri giorni. L'edificio settecentesco conserva l'Archivio di Corte (costituito dai documenti dinastici e da quelli delle Segreterie di Stato), gli archivi di istituzioni ecclesiastiche e di antiche famiglie. Il palazzo del San Luigi conserva la documentazione della Camera dei Conti (organo di controllo contabile), quella degli apparati finanziari, militari, giudiziari dello Stato sabauda prima dell'unificazione e dell'amministrazione periferica dello Stato italiano dal 1861. Importanti fondi notarili e catastali completano il panorama documentario. Nelle due sedi sono infine presenti preziosi archivi cartografici.

I compiti e i servizi

In adempimento ai suoi compiti istituzionali, l'Archivio di Stato di Torino conserva e tutela il patrimonio documentario custodito, favorendone la valorizzazione e la fruizione; provvede inoltre alla gestione dei servizi al pubblico e all'attività didattica e di formazione.

Servizi:

- ricerche a scopo giuridico-amministrativo con rilascio di copie autenticate;
- sale di studio (con possibilità di prenotazione a distanza dei documenti da consultare);
- fotoreproduzione;
- riproduzione digitale;
- microfilm;
- ricerca documentaria a distanza;
- scuola di Archivistica Paleografia e Diplomatica attrezzata;
- visite guidate;
- sala conferenze attrezzata;
- mostre, conferenze e convegni;
- laboratorio di fotoreproduzione;
- sale mappe;
- sezione didattica (collaborazione con le scuole);
- attività editoriale;
- collaborazioni internazionali (progetti comuni con gli archivi svizzeri e francesi).

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Regolarità e continuità

L'Archivio di Stato di Torino osserva il seguente orario di apertura al pubblico: lunedì-venerdì 8,30-18,30; sabato 8,30-14. Il totale delle ore di apertura settimanali ammonta a 55 ore e 30 minuti. Nel mese di agosto potrebbero verificarsi

variazioni di orario. L'Istituto è chiuso tutte le domeniche e nei seguenti giorni di festività civile o religiosa:

- 1 gennaio;
- 6 gennaio;
- 6 gennaio;
- Pasqua e Pasquetta;
- 25 aprile;
- 1 maggio;
- 2 giugno;
- 24 giugno (festa patronale di Torino);
- 15 agosto;
- 1 novembre;
- 8 dicembre;
- 25 e 26 dicembre.

Accoglienza

Informazione e orientamento:

- Presso le due sedi sono presenti punti informativi all'ingresso e nelle sale di consultazione degli inventari
- Presso gli ingressi delle due sedi sono reperibili brochure informative sull'Archivio in italiano, francese e inglese.
- Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito web dell'Archivio all'indirizzo www.archiviodistatotorino.beniculturali.it
- Gli utenti possono essere indirizzati ai vari servizi con segnaletica presente all'ingresso delle due sedi; sono inoltre presenti cartelli segnaletici per le uscite di sicurezza in tutte le sale.
- Per le persone con disabilità il palazzo di piazza Castello consente un accesso del 100% alle sue sale, dovuto all'ampiezza delle porte d'accesso e di comunicazione e a capienti ascensori in grado di aggirare le barriere architettoniche esistenti, dotati pure di pulsantieri in alfabeto Braille. La medesima situazione di accessibilità totale è riscontrabile presso le Sezioni Riunite

FRUIZIONE

Ampiezza

- Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro. I documenti non consultabili sono segnalati a terminale e mediante apposita lista reperibile presso le sale di studio.
- La capacità ricettiva presso il palazzo di Piazza Castello è di 84 posti a sedere dotati per il 75% di prese elettriche per pc portatili nella sala di studio; di 52 posti a sedere nella sala della Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica; di 90 posti a sedere in sala Conferenze.
- Nel palazzo del San Luigi la capacità della sala di studio è di 55 posti a sedere con il 100% di prese elettriche per pc portatili.
- Gli utenti che frequentano le sale di studio dell'Archivio di Stato di Torino possono consultare di norma fino a 6 mazzi (unità di conservazione) al giorno, ma il funzionario responsabile della sala studio può autorizzare l'ampliamento. Le richieste possono essere prorogate per un massimo di 15 giorni: in tal caso, la quantità di mazzi prorogati riduce in proporzione il numero di unità richiedibili quotidianamente.
- L'Archivio di Stato di Torino garantisce un minimo di cinque prese giornaliere di materiale: di queste quattro, a cadenza oraria, tra le 9 e le 12 e una pomeridiana alle 15.
- Le immagini digitali messe a disposizione dall'Archivio di Stato di Torino con il software di gestione della sala di studio sono liberamente consultabili, senza limiti di quantità e in qualunque momento all'interno degli orari di apertura.
- Durante l'orario di apertura delle sale di studio è possibile in qualunque momento svolgere ricerche sugli inventari e sulle banche dati e prenotare per date future la consultazione del materiale archivistico di interesse.
- E' possibile inoltre effettuare prenotazioni di materiale archivistico da consultare presso le sale studio:
 - telefonicamente in orario di apertura dell'Ufficio ai numeri +39 011.540382 (sede di piazza Castello) – +39 011.4604111 (sede di via Piave);
 - mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo as-to@beniculturali.it;
 - attraverso il servizio di prenotazione on line collegato all'interrogazione delle banche dati, presente sul sito all'indirizzo www.archiviodistatotorino.beniculturali.it.
- L'Archivio di Stato di Torino garantisce prese di materiale archivistico ad orari fissi, con attesa massima di 30 min.

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca durante tutto l'orario di apertura. Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:

- L'Archivio di Stato di Torino dispone nella sede di piazza Castello di 327 inventari, manoscritti o a stampa, liberamente consultabili in sala di studio; alle Sezioni Riunite sono a disposizione dell'utenza circa 690 inventari manoscritti o a stampa.
- Nelle due sedi sono inoltre disponibili strumenti di consultazione non analitici, come guide tematiche, repertori, elenchi di versamento, inventari topografici... utili a un primo orientamento nella ricerca.
- La struttura dei fondi conservati presso la Sezione Corte è inserita nella banca dati del software di gestione di sala studio "Archeion"; in "Archeion", banca dati in continuo accrescimento, è inoltre presente la struttura della maggior parte dei fondi conservati alle Sezioni Riunite. Sono inoltre consultabili tramite "Archeion" gli inventari settecenteschi informatizzati dall'Archivio di Stato di Torino e le raccolte cartografiche digitalizzate.

"Archeion" è liberamente consultabile nella sala studio delle due sedi: attraverso il software gli utenti possono effettuare le ricerche e richiedere il materiale in consultazione. Il sistema informatizzato della sala di studio e dei depositi, che risponde alla duplice funzionalità gestionale e informativa, è in via di sostituzione con un analogo sistema conforme agli standard SIAS.

FRUIZIONE

Regolarità e continuità

Le richieste di riproduzione di materiale archivistico possono essere effettuate direttamente, secondo il regolamento di sala studio, durante le ore di apertura al pubblico dell'Istituto, previa autorizzazione del responsabile. Parimenti, ritiro e pagamento diretti del materiale riprodotto sono possibili per tutto il tempo di apertura dell'archivio. Il pagamento di riproduzioni ritirate in sala di studio può essere effettuato solo in contanti. Il pagamento a distanza può essere effettuato mediante versamento su C/C postale o bancario.

Ampiezza

Disponibilità degli strumenti:

- Possibilità di effettuare:
 - fotocopie: vengono effettuate dall'Istituto, al costo di € 0,08 a copia per il formato A4, di € 0,15 per l'A3, entro un massimo di 10 giorni dalla richiesta;
 - fotocopie con scanner: vengono effettuate dall'Istituto per documenti rilegati al costo di € 0,31 in formato A4 e € 0,41 in formato A3, entro un massimo di 7 giorni dalla richiesta;
 - microfilm: sono prodotti entro un massimo di 90 giorni dalla richiesta, al costo di € 0,50 a fotogramma;
 - copie digitali: sono effettuate entro un tempo variabile a seconda delle condizioni della lista di attesa a un costo variabile tra € 2,00 ed € 30,00. Il tariffario dettagliato è consultabile presso le sale studio dell'Istituto e sul sito istituzionale;
 - fotoriproduzione con mezzi propri: è consentita previa autorizzazione la riproduzione di documenti con macchina fotografica digitale propria, al costo di € 3,00 per unità archivistica utilizzata fotografata; in alternativa, ci si può rivolgere a uno dei fotografi professionisti accreditati presso l'Archivio, il cui elenco è reperibile nelle sale di studio;
 - altre riproduzioni: è possibile ottenere, entro un massimo di 10 giorni dalla richiesta, stampe di diversa qualità, in formato A4 o A3, di documenti digitalizzati; i prezzi, variabili tra € 2,00 e € 20,00, sono dettagliatamente consultabili presso le sale studio;
- Prenotazione a distanza: è possibile effettuare da remoto richieste di riproduzione di materiale documentario, sia attraverso lettera o fax, sia online mediante la posta elettronica o la consultazione del sito dell'Istituto: le modalità di pagamento sono spiegate al momento dell'acquisto. In caso di mancata conformità alle caratteristiche dell'originale, sarà rilasciata una copia sostitutiva.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata

L'Istituto garantisce la possibilità di informazione qualificata a distanza, tramite posta elettronica, lettera o fax: gli archivisti forniscono informazioni utili alla ricerca, ma non possono sostituirsi agli studiosi nello svolgimento vero e proprio delle indagini e delle interpretazioni.

Strumenti di ricerca fruibili a distanza

La consultazione di "Archeion" è liberamente fruibile da remoto tramite il collegamento al sito internet dell'Istituto. E' in progetto la pubblicazione della banca dati dell'Istituto sulla piattaforma del Sistema Informativo Archivi di Stato (SIAS).

Accesso ai documenti online

E' possibile consultare online, all'indirizzo www.archiviodistatotorino.beniculturali.it, la riproduzione digitale dei sigilli e delle raccolte cartografiche dell'Archivio. Tale riproduzione è mantenuta ad un livello di risoluzione basso: gli utenti possono consultare le immagini digitali ad alta risoluzione presso le sale di studio o acquistare da remoto i file.

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti

Nelle lettere di risposta è indicato il nome del funzionario che si è occupato della pratica.

Tempi di risposta

I tempi di risposta alle richieste sono quantificati in un massimo di 30 giorni.

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 con le seguenti modalità: utilizzando i moduli disponibili all'ingresso da consegnare al personale incaricato, oppure inviando una e-mail all'indirizzo as-to@beniculturali.it o un fax al numero +39 011.546176.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventuali riparazioni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi, che saranno oggetto di attenta analisi.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet.

Revisione e aggiornamento

La carta è sottoposta ad aggiornamento periodico di due anni, oppure ogni qual volta dovessero intervenire variazioni sulla struttura e sui servizi.



Ministero per i Beni e le Attività Culturali

Archivio di Stato di Torino

piazza Castello, 209

Tel. +39 011.540382 - Fax +39 011.546176

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

Cognome

Nome

Nato/a a Prov. il

Residente a Prov.

Via

CAP Tel. Fax

OGGETTO DEL RECLAMO:

.....

.....

MOTIVO DEL RECLAMO:

.....

.....

.....

.....

RICHIESTE DI MILIORAMENTO 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 del richiedente

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.