



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Bergamo

Carta della qualità dei servizi

2008

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 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'Archivio di Stato di Bergamo 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 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

Gli Archivi di Stato, istituiti in ogni capoluogo di provincia, sono organi periferici del Ministero per i Beni e le attività Culturali; dipendono gerarchicamente dalla Direzione Generale per gli Archivi e dalla Direzione Regionale per i Beni e le Attività culturali secondo le modalità stabilite nel Regolamento di organizzazione del Ministero adottato con Decreto del Presidente della Repubblica 26 novembre 2007 n. 233. Il principale riferimento normativo è costituito dal decreto legislativo numero 42 del 22 gennaio 2004 “*Codice dei beni culturali e del paesaggio*” e s.m.i.

Gli Archivi di Stato sono preposti alla conservazione dei documenti, non più occorrenti alle necessità ordinarie del servizio e selezionati per la conservazione permanente, prodotti dagli uffici statali che operano sul territorio provinciale, e inoltre di ogni altra documentazione ad essi pervenuta, secondo le modalità previste dalla legge, per versamento, deposito o acquisto. La documentazione conservata è messa a disposizione del pubblico nelle sale di studio e con iniziative quali mostre documentarie, visite guidate, incontri didattici.

L'Archivio di Stato di Bergamo è stato istituito come Sezione di Archivio di Stato con D.M. 15 aprile 1959 in esecuzione della legge 22.12.1939 n. 2006 e come Archivio di Stato in seguito al DPR 30.9.1963 n. 1409.

La tardiva istituzione di un Archivio di Stato ha fatto sì che molti fondi archivistici bergamaschi confluissero presso l'Archivio di Stato di Milano, dove subirono dispersioni durante l'ultimo conflitto mondiale; anche gli archivi di molti uffici statali andarono incontro a perdite irreparabili per i trasferimenti resisi necessari durante la guerra o furono distrutti a seguito di vicende belliche. Molta documentazione archivistica, in particolare preunitaria, è confluita nella Biblioteca civica “Angelo Mai”.

Il patrimonio archivistico dell'Archivio di Stato di Bergamo occupa circa 7 chilometri di scaffalature e consta di circa 60.000 pezzi tra buste e registri, 212 pergamene sciolte oltre a quelle esistenti all'interno delle unità archivistiche, circa 19.500 tra disegni e mappe. Presso l'Istituto è aperta al pubblico una sala di studio ed una biblioteca, e ricerche vengono svolte dal personale anche per corrispondenza per chi è impossibilitato a recarsi di persona presso l'Archivio.

L'attuale sede

Dal 1970 l'Archivio di Stato di Bergamo occupa la sede dell'ex monastero di S. Spirito, di proprietà della “Fondazione Istituti Educativi di Bergamo”.

Le vicende del convento risalgono al XIV secolo quando il Cardinale Longo nel 1311 fondò il monastero, la Chiesa e l'annesso Ospedale affidandoli ai Padri Celestini.

Al primo periodo di costruzione appartengono la Chiesa, profondamente trasformata nel rinascimento, e due lati del Chiostro minore, ad essa adiacente.

Dopo due secoli ai Celestini subentrarono i Canonici regolari Lateranensi i quali attuarono opere di restauro e di ampliamento degli edifici.

Delle opere eseguite in questo periodo nel Monastero ancora oggi si conservano i due Chiostrini e l'ala di fabbrica verso mezzogiorno. Anche la Chiesa fu rinnovata completamente nel 1521 su disegno di Pietro Isabella ma la volta e l'abside furono completate solo sul finire del settecento ad opera dell'architetto Giova Battista Canina. Per tre secoli i padri Canonici rimasero nel monastero e cioè fino a quando nel 1785, con decreto della Repubblica Veneta, l'ordine fu soppresso.

Più tardi, nel corso dell'800, il convento ospitò dapprima l'Orfanotrofio dei poveri di S. Martino, poi la Pia Casa d'Industria ed infine la Pia casa dei Sordomuti. Molte opere d'arte che certamente decoravano le aule di maggiore importanza come la sala capitolare, la biblioteca e il refettorio, furono per la maggior parte disperse.

Delle pitture esistenti si sono salvate quelle che decoravano la foresteria: un interessante ciclo pittorico con episodi della vita di S. Agostino attribuito da alcuni, in parte a Lorenzo Lotto.

Nel refettorio del convento, oggi adibito a sala conferenze dell'Archivio di Stato, si possono ammirare resti di alcuni affreschi trecenteschi, restaurati recentemente a cura della Soprintendenza ai Beni Ambientali e Architettonici di Milano.

Sono in corso attività indirizzate a migliorare ancora la situazione dell'Archivio, al fine di superare l'attuale carenza di spazio nei depositi e di adeguarsi alle normative più recenti in merito agli edifici archivistici.

I COMPITI E I SERVIZI

Sono presenti e disponibili per il pubblico, secondo le modalità di volta in volta aggiornate sul sito web dell'Istituto (<http://www.archivi.beniculturali.it/ASBG/>) i seguenti servizi:

- Ufficio Relazioni con il pubblico
- Sala di Studio
- Biblioteca
- Servizio fotoriproduzione
- Assistenza ai ricercatori
- Ricerche per uso amministrativo

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 in sala di studio; la Biblioteca, aperta al pubblico a richiesta (non è disponibile uno schedario), è specializzata in testi e riviste di archivistica e di storia (soprattutto storia locale e lombarda).

La documentazione conservata è tutta consultabile fatte salve le limitazioni di legge per gli atti più recenti ed eventuali ragioni di conservazione (necessità di restauro).

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	42 ore settimanali: Lunedì-Mercoledì e Venerdì: 8,15-14,20 Martedì-Giovedì: 8,15-17,30. Sabato 8,30-13,45 (solo consultazione e con prenotazione del materiale).
Giorni di apertura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chiusura straordinaria, in genere, tra Natale e Capodanno; è possibile una riduzione degli orari di apertura pomeridiana e del sabato nel periodo estivo. Chiusura il 26 agosto per il Santo Patrono. Di ogni chiusura, riduzione o limitazione dei servizi viene dato tempestivo avviso agli utenti sul sito Internet e con avvisi in sede.
Accoglienza	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	All'entrata principale e all'interno della Sala di studio sono disponibili degli addetti per fornire informazioni. Il funzionario archivista è in genere presente e disponibile per una consulenza più approfondita.
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	Sul sito Internet è disponibile materiale informativo.
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	http://www.archivi.beniculturali.it/ASBG
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	I percorsi interni per gli utenti sono segnalati e presidiati.
Accesso facilitato per persone con disabilità.	A richiesta è possibile accedere con ascensore alla Sala di studio, con l'assistenza del personale: necessario preavviso – tel. 035.233131.
FRUIZIONE	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione 	L'elenco dei fondi conservati, compresi quelli non disponibili, è consultabile in Sala di studio e nel sistema informativo del SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato) http://www.archivi-sias.it/
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva 	L'Archivio dispone degli spazi per lo studio, la consultazione e la lettura del materiale per un numero di 20 posti, tutti dotati di prese elettriche per PC.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	Lunedì; mercoledì; venerdì: fino a 5 pezzi a persona; martedì e giovedì: fino a 8 pezzi a persona. Nel solo giorno di sabato non vengono effettuate prese, ma può essere consultato il materiale archivistico richiesto nei giorni precedenti o appositamente prenotato (entro le ore 10 del venerdì; fino a 5 pezzi a persona).
<ul style="list-style-type: none"> • Prese al giorno 	Lunedì, mercoledì e venerdì: tre prese (ore 9; 11; 13). Martedì e giovedì: quattro prese (ore 9; 11; 13; 15) Venerdì: presa per prenotazioni per il sabato (ore 10).
<ul style="list-style-type: none"> • Esistenza servizio di prenotazione 	Servizio di prenotazione telefonica sia per il materiale da consultare nella giornata del Sabato sia per il rilascio di copie di documentazione. Prenotazione telefonica: tel. 035-233131, durante gli orari di apertura al pubblico ad eccezione del venerdì 8,15 – 10,30. Tramite e-mail: as-bg@beniculturali.it
<ul style="list-style-type: none"> • Attesa nel caso di orari fissi 	tempo massimo di attesa: 20 minuti.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca.	Presso l'Istituto è presente un solo funzionario archivistico, che nell'orario di presenza in Istituto può indirizzare le ricerche. Nell'orario in cui l'archivista non è in servizio (alternativamente al sabato ed al pomeriggio e nel caso di altri impegni istituzionali) la consulenza è prestata da altro personale competente.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici 	Circa il 30% dei fondi è dotato di strumenti di ricerca analitici.
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici 	Circa il 60% dei fondi è dotato di strumenti di ricerca non analitici.
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati 	Sono dotati di banche dati, accessibile e ricercabile a richiesta, i fondi <i>Notarile</i> , <i>Camera di Commercio</i> . Ulteriori banche dati vengono segnalate non appena rese disponibili.
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Nell'orario di apertura.
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura.
Orario della cassa	Nell'orario di apertura.
Disponibilità degli strumenti:	
<ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di effettuare 	

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
➤ fotocopie	E' escluso il materiale rilegato, fuori formato e con problemi di conservazione. E' escluso il materiale di cui sia già disponibile copia digitale presso l'istituto. Tempi di attesa: consegna immediata fino a 10 fotocopie; Una settimana di attesa per richieste tra le 10 e le 100 fotocopie; Un mese di attesa per richieste superiori alle 100 fotocopie.
➤ Orario delle richieste	Lunedì, Mercoledì e Venerdì: dalle 9.00 alle 13.00; Martedì e Giovedì: dalle 9.00 alle 15.00.
➤ Microfilm, Copie digitali e Fotografie	I servizi non sono attualmente disponibili.
➤ Altre riproduzioni	E' previsto un servizio di copia su carta e di copia su CD dei file per le riproduzioni digitali disponibili presso l'Istituto (in particolare cartografia catastale), con un tempo massimo di attesa di 3 giorni lavorativi .
• Prenotazioni a distanza	Prenotazione telefonica solo per il materiale da consultare nella giornata del Sabato: tel. 035-233131; lunedì, mercoledì: 9-13; martedì e giovedì: 9 - 16; venerdì: 9 – 10. Tramite e-mail: as-bg@beniculturali.it (entro le ore 9:30 del venerdì).
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale (compatibilmente con le caratteristiche dell'originale e con le attrezzature tecniche disponibili).
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Informazione qualificata	
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	E' in corso di predisposizione una descrizione sommaria dei fondi archivistici conservati che confluirà nel SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato).
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Referente per i servizi di Sala di studio: Maria Pacella e-mail: mpacella@archivi.beniculturali.it
Tempi di risposta	Entro 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 da presentare con una delle seguenti modalità:

- Avvalendosi del modulo allegato, da consegnare al personale addetto;
- Inviando una e-mail all'indirizzo as-bg@beniculturali.it

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro consistenti in un più ampio accesso ai servizi dell'Istituto e/o nell'inserimento in una lista di persone da invitare in occasione di manifestazioni organizzate dall'Istituto

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi, mediante lettera indirizzata all'Istituto o consegnata a mano, o inviando una e-mail all'indirizzo indicato.

Ogni comunicazione dovrà contenere le generalità complete ed un recapito dell'interessato; 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

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è consultabile all'ingresso della struttura, in Sala di studio e sul sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni ed ogni qual volta se ne presenti la necessità.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

**Archivio di Stato di Bergamo
24121 Bergamo**

Via Tasso, 84
Tel.035/233131 Fax 035-233981
e-mail: as-bg@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)
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