



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Brindisi

# Carta della qualità dei servizi



2011

**ARCHIVIO DI STATO  
BRINDISI**

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

## **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 Brindisi 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.*

## L'ARCHIVIO DI STATO DI BRINDISI



### La storia

*L'Archivio di Stato è un organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Dipartimento per i Beni Archivistici e Librari – Direzione generale per gli Archivi.*

*L'Archivio di Brindisi è stato istituito, con decreto del Ministero dell'Interno, il 31 marzo 1954. Il primo nucleo di materiale documentario era costituito da fondi trasferiti dall'Archivio di Stato di Lecce e dai primi versamenti effettuati da uffici statali della provincia di Brindisi.*

*Attualmente possiede un patrimonio documentario di circa 66.300 pezzi tra volumi, fascicoli, carte sciolte, ecc., che comprende documentazione prodotta dagli uffici statali del territorio della provincia di Brindisi, archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni, archivi storici di alcuni enti pubblici territoriali, archivi privati.*

*L'attività dell'Istituto cominciò a svolgersi in alcuni locali presi in fitto in via porta Lecce, poi nel 1965 il trasferimento nei locali di via Cortine, dove l'Archivio è rimasto per più di vent'anni. Dal novembre del 1990 ha sede in piazza Santa Teresa, nell'ex convento dei Carmelitani scalzi.*

## **La sede monumentale**

*La fondazione del convento di Santa Teresa risale alla fine del XVII secolo grazie alla donazione fatta nel 1671 ai carmelitani scalzi di Santa Teresa da un sacerdote brindisino, Francesco Monetta. La fabbrica della chiesa e del convento fu realizzata secondo i canoni tipici degli edifici dell'ordine religioso che li avrebbe occupati; l'assenza di fonti ha impedito di identificarne l'architetto. Con le soppressioni degli ordini religiosi nel 1813 il convento, tolto ai teresiani, passò dal Demanio al Comune di Brindisi e al Genio militare. I frati vi tornarono nel 1820, ma la seconda soppressione postunitaria portò alla definitiva cessione dell'edificio al Ministero della guerra, poi difesa, e all'utilizzo come caserma. Dismessa nel 1962, l'ex caserma "Manthonè" rimase per trent'anni in stato di semi abbandono, fino alla destinazione, nel 1981, a sede dell'Archivio di Stato. Gli interventi di restauro effettuati per ospitare l'Istituto hanno reso possibile la restituzione alla città di una mirabile architettura tardo seicentesca.*

## **La missione istituzionale**

*Compito precipuo degli Archivi di Stato, e quindi anche dell'Archivio di Brindisi, è la tutela e la conservazione del patrimonio documentario, che si esercita attraverso:*

- *la sorveglianza sugli archivi in formazione, correnti e di deposito, degli organi periferici dello Stato;*
- *l'acquisizione, sotto forma di versamento o deposito, di documentazione di interesse storico di uffici statali, di enti pubblici e di privati;*
- *il riordinamento degli archivi e la elaborazione dei relativi strumenti di ricerca per permetterne la fruibilità da parte degli studiosi;*
- *la valorizzazione del patrimonio documentario posseduto, attraverso iniziative didattiche e promozionali;*
- *la manutenzione e il restauro dei documenti e la manutenzione e l'adeguamento funzionale delle sedi.*

## **SERVIZI RESI AL PUBBLICO**

### **Sala di studio e sala consultazione**

*Sono gli ambienti in cui i documenti conservati in questo Archivio possono essere liberamente consultati da qualsiasi cittadino italiano o straniero, nella prima per motivi di studio e nella seconda per motivi giuridico - amministrativi.*

*Sono esclusi dalla consultazione, o consultabili secondo determinate modalità, i documenti che rientrano nella fattispecie prevista dal d. lgs. 30 giugno 2003, n. 196, «Codice in materia di protezione dei dati personali». Possono inoltre essere esclusi temporaneamente dalla consultazione, in attesa del restauro, documenti particolarmente rovinati, nonché fondi o serie archivistiche in corso di ordinamento o non ordinati.*



## **Biblioteca**

*La biblioteca, di supporto alla sala di studio ed all'attività interna d'Istituto, raccoglie materiale bibliografico specialistico relativo alla storia locale, delle istituzioni, del Regno di Napoli e del diritto, e alle materie di archivistica, paleografia e diplomatica. Raccoglie inoltre le collezioni dei reali rescritti, delle prammatiche, delle leggi e decreti pre e post unitari, le pubblicazioni "Ufficiali" (Gazzette, Bollettini), opere enciclopediche e dizionari.*

*La biblioteca è dotata di cataloghi a schede per autore, per titoli e per soggetti, e di altri mezzi di corredo.*

*Osserva gli orari stabiliti per la sala studio.*

*Non effettua prestito esterno.*

## **Servizio di fotocoproduzione**

*Gli utenti possono richiedere copie dei documenti archivistici dietro corrispettivo pagamento in base al tipo di riproduzione desiderata.*

*Non si possono fotocopiare pergamene, documenti facilmente deteriorabili o in cattivo stato di conservazione, volumi con un dorso superiore ai 10 cm, documenti restaurati e planimetrie di grande formato; tali documenti possono essere comunque riprodotti tramite fotografia o ripresa digitale effettuata dal laboratorio dell'Istituto o in proprio, dietro valutazione del funzionario responsabile.*

*E' possibile, durante l'orario di apertura della sala consultazione, chiedere il rilascio di copie autentiche dei documenti per motivi giuridico – amministrativi; la fruizione del servizio è disciplinata da varie norme e dal regolamento interno.*

## **Ufficio per le relazioni con il pubblico**

*L'URP fornisce agli utenti informazioni sulle attività che in esso si svolgono, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi; comunica e diffonde le iniziative di promozione e valorizzazione; cura le relazioni con l'Amministrazione centrale e con soggetti esterni pubblici e privati.*

## **Ricerche per corrispondenza**

*E' possibile richiedere per lettera o per e-mail, per motivi di studio, notizie sulla documentazione conservata.*

### **Attività didattica**

*E' possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni.*

*Per le scuole medie inferiori e superiori il settore didattico organizza laboratori storico-documentari su specifici argomenti.*

*L'Archivio di Stato collabora con le Università e le Scuole di Archivistica, paleografia e diplomatica per stage e tirocini.*

### **Attività promozionali**

*L'Archivio di Stato realizza, in proprio o in collaborazione con altri Enti e soggetti, mostre, conferenze, seminari e pubblicazioni, al fine di valorizzare il patrimonio documentario conservato.*

### **Servizio internet**

*Il servizio internet cura la realizzazione e l'aggiornamento del sito web dell'Istituto.*

### **Concessione degli spazi**

*E' possibile ottenere in concessione l'uso occasionale delle sale conferenze/mostre e del chiostro dell'Istituto per manifestazioni con ingresso gratuito, secondo le modalità ed i canoni stabiliti dalla Direzione.*

# IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

## ACCESSO

### Regolarità e continuità

*L'Archivio di Stato di Brindisi è aperto tutti i giorni, ad eccezione dei giorni di chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose, festività del santo patrono (il lunedì successivo alla prima domenica di settembre)*

#### Orario di apertura al pubblico:

*lunedì, mercoledì, venerdì e sabato: ore 7.45 - 13.35*

*martedì e giovedì: ore 7.45 – 17.20*

### Accoglienza

*All'ingresso esiste un servizio di prima accoglienza con personale addetto ai servizi di vigilanza e ai servizi ausiliari incaricato di indirizzare gli utenti ai servizi desiderati e ai funzionari preposti.*

*Sul sito web <http://www.archivi.beniculturali.it/ASBR/index.htm> sono fornite informazioni sui servizi di sala studio, sala consultazione e copia, biblioteca, attività didattica e fotoriproduzione, sulle attività promozionali e sul patrimonio documentario.*

*In biblioteca è disponibile gratuitamente l'opuscolo Archivio di Stato di Brindisi a cura di M. GUADALUPI - F. CASAMASSIMA - R. SAVOIA, Direzione generale per gli Archivi - Betagamma, Viterbo 2001*

*E' presente segnaletica interna sia al piano terra che al primo piano.*

*Per gli utenti con ridotta capacità motoria l'accesso al primo piano, dove sono situate sale di studio, consultazione e lettura, è facilitato dalla presenza di rampe e di ascensore.*

## FRUIZIONE

### Ampiezza della fruizione

*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 o di ordinamento.*

*Nei mezzi di corredo sono segnalate le unità archivistiche sottratte alla consultazione per il loro cattivo stato di conservazione o perchè in corso di restauro.*

*La Sala di studio ha una capacità ricettiva di 12 posti con 2 prese elettriche per p.c. portatili; la Sala consultazione ha una capacità ricettiva di 6 posti e 1 presa elettrica.*

*Si possono chiedere fino a 7 pezzi al giorno nei giorni di sola apertura antimeridiana, fino a 10 negli altri giorni; per l'espletamento delle ricerche per motivi giuridico – amministrativi si possono visionare invece fino a 15 unità archivistiche e non più di 3 partite catastali.*

*Le richieste dei pezzi in consultazione vanno effettuate entro le ore 12.45 nei giorni di lunedì mercoledì, venerdì e sabato, entro le ore 16.50 nei giorni di martedì e giovedì; tempo massimo di attesa: 20 minuti.*

*Se i pezzi richiesti appartengono a fondi conservati presso uno dei depositi fuori sede il tempo di attesa è di non più di 7 giorni lavorativi.*

*Se la consultazione di uno o più pezzi si protrae per più giorni, questi si possono depositare in appositi armadi della sala studio ed essere tenuti in deposito per un tempo massimo di tre settimane, trascorso il quale verranno ricollocati al loro posto.*

*Si può usufruire di un servizio di prenotazione dei pezzi da consultare di cui si conosce già la segnatura archivistica, telefonando nelle ore antimeridiane di tutti i giorni ai numeri 0831 523412/13 e chiedendo del personale di sala studio.*

*E' a disposizione degli studiosi un lettore di microfilm per la consultazione di alcuni microfilms - il cui elenco è disponibile in sala studio - che riproducono serie archivistiche conservate presso altri Archivi di Stato (Napoli, Lecce, Bari), archivi comunali e catasti.*

## **Mediazione della fruizione**

*Durante tutto l'orario di apertura è possibile usufruire dell'assistenza di personale qualificato alla ricerca. Tutti i fondi archivistici sono dotati di strumenti di ricerca: l'80 % consta di inventari analitici o sommari, di cui alcuni a stampa, e il 20 % di elenchi di versamento o di consistenza; inoltre il 20% circa delle serie archivistiche è dotato di banche dati.*

*Gli utenti possono avvalersi anche della consultazione di repertori, guide tematiche e schedari.*

*Per una descrizione dei fondi archivistici e della tipologia degli inventari (aggiornata al giugno 2010) si può consultare il sito del Sistema Informativo degli Archivi di Stato (SIAS): [www.archivi-sias.it](http://www.archivi-sias.it), nonché la voce Il patrimonio documentario nel sito web <http://www.archivi.beniculturali.it/ASBR/index.htm>.*

## **RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA**

*E' assicurata la possibilità di ricevere informazione qualificata a distanza entro un tempo massimo di attesa di 30 giorni. Nella risposta verrà indicato il nominativo e il recapito del referente.*

## **RIPRODUZIONE**

### **Regolarità e continuità**

*Le richieste di fotoriproduzione possono essere presentate ogni giorno negli orari di apertura delle sale di studio e di consultazione.*

*Le copie possono essere ritirate e contestualmente pagate in contanti al funzionario responsabile dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.00; il martedì e giovedì anche dalle 14.30 alle 16.30.*

### **Ampiezza**

*Si possono richiedere:*

- *fotocopie*
- *copie digitali su CD*
- *stampe da riprese digitali*

*La consegna avverrà entro 10 giorni dalla richiesta. Le copie conformi rilasciate per uso amministrativo sono soggette alla normativa sul bollo.*

*E' possibile, dietro autorizzazione, fotografare a pagamento i documenti per uso studio con apparecchiature proprie.*

*Possono essere prenotate a distanza - per lettera, fax o e-mail - fotocopie e scansioni per uso studio di documenti di cui si indichi in dettaglio la segnatura archivistica. La consegna avverrà entro 30 giorni dalla richiesta ed il pagamento sarà corrisposto anticipatamente con mezzo postale.*

### **Fedeltà**

*In caso di mancata conformità della copia alle caratteristiche dell'originale sarà rilasciata un'ulteriore copia senza pagamenti aggiuntivi.*

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **Reclami, proposte, suggerimenti**

*In caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, gli utenti possono avanzare reclami puntuali utilizzando i moduli disponibili all'ingresso da riconsegnare al personale oppure inviando una e-mail all'indirizzo*

**as-br@beniculturali.it**

*L'Istituto si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo dei reclami e a rispondere entro 30 giorni.*

*Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.*

### **Comunicazione, revisione e aggiornamento**

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

**<http://www.archivi.beniculturali.it/ASBR/index.htm>**

*ed è soggetta ad aggiornamento periodico ogni anno e ogniqualvolta si dovessero verificare cambiamenti significativi.*

**Archivio di Stato di Brindisi**

*Piazza Santa Teresa, 4 cap. 72100  
Tel. 0831/523412/13 Fax 0831/521308*

**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*

***Sede: piazza Santa Teresa, 4***  
tel. 0831523412/13; fax 521308  
e-mail: [as-br@beniculturali.it](mailto:as-br@beniculturali.it)

Sito web:  
<http://www.archivi.beniculturali.it/ASBR/index.htm>

Direttore: Francesca Casamassima  
e-mail: [francescacasamassima@beniculturali.it](mailto:francescacasamassima@beniculturali.it)

Orario di apertura al pubblico:  
lunedì, mercoledì, venerdì e sabato: ore 7.45 - 13.15  
martedì e giovedì: ore 7.45 – 17.20