



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di
CREMONA

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 Cremona 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 adopera 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

L'Archivio di Stato di Cremona venne istituito con decreto ministeriale 21 novembre 1955 ma è solo a partire dal 1959 che iniziarono ad affluire le prime carte e cioè l'archivio notarile e quello del Comune di Cremona che ancora oggi costituiscono i fondi archivistici più importanti.

L'attuale ubicazione, in via Antica Porta Tintoria 2, era la sede dell'Orfanotrofio maschile; l'edificio risale ai primi del Novecento opportunamente ristrutturato a sede di archivio nel 1979.

L'Archivio di Cremona conserva circa 9 km di materiale archivistico a partire dal secolo VIII fino ai nostri giorni con gli archivi di molti uffici ed enti soppressi.

Tra i fondi archivistici di maggior pregio si segnala l'archivio del Comune di Cremona, suddiviso in due parti: Archivio Segreto con la documentazione medievale dal governo vescovile al comunale e al dominio signorile (2633 pergamene, l'atto più antico è datato 28 novembre 864) e quella più recente dal secolo XVI per giungere fino al 1946.

Si segnala ovviamente il fondo Notarile con le sue 9480 filze a partire dal 1270 fino alla seconda metà inoltrata dell'Ottocento.

La documentazione medievale del Comune si integra con la raccolta pergameneacea dell'archivio dell'Ospedale di S.Maria della Pietà, fondato nel 1450.

Tra gli enti di beneficenza cremonesi si segnala il ricco archivio dell'Istituto Elemosiniere con documentazione a partire dal XIV secolo.

Numerosi sono poi anche gli archivi familiari, e sono rappresentate le più importanti famiglie nobili cremonesi: una su tutte la famiglia Ala Ponzzone dalla cui eredità, 1842, nacque il Museo Civico.

Una specificità tutta cremonese sono poi i cosiddetti "archivi delle acque", riflettenti il funzionamento di antiche magistrature preposte alla vigilanza sulle acque cittadine e sulle acque irrigue a partire dal secolo XIV.

Per ultimo, ma non ultimo di importanza, il Catasto Teresiano.

Da segnalare purtroppo la mancanza totale degli archivi degli Uffici napoleonici e preunitari.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Cremona mette a disposizione degli studiosi la documentazione conservata permettendone la consultazione in Sala Studio ove sono conservati i mezzi di corredo.

Per taluni fondi archivistici (tutto il materiale cartografico catastale, le licenze edilizie dell'archivio del Comune di Cremona, gli Indici Decennali dello Stato Civile) è possibile la consultazione in formato digitale.

Per la maggior parte dei fondi pergameneacei antichi è possibile la consultazione su supporto microfilm.

Per i fondi catastali e alcune serie dell'archivio comunale di Cremona è possibile la consultazione su supporto digitale e la conseguente riproduzione.

Accanto alla sala di consultazione vi è la biblioteca con riviste pubblicazioni storiche di carattere generale, specialistico e di storia locale. La biblioteca è ad uso del personale degli studiosi della Sala Studio. Non è previsto il prestito esterno.

Gli studiosi sono assistiti sia dal Responsabile di Sala (per le informazioni riguardanti i fondi) che dal personale addetto ai servizi di vigilanza per la compilazione della modulistica e per le richieste di fotoreproduzione.

L'Istituto promuove in modo autonomo e in collaborazione con le Istituzioni cittadine incontri a manifestazioni culturali.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE DI QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Orario di apertura	Lun, mart, giov, ven: 8.30-15.15 (continuato); merc: 8.30-16.30 (continuato); sabato chiuso
Giorni di apertura	La Sala Studio rimane chiusa nei giorni festivi e per la festività del Santo Patrono: 13 novembre.
Accoglienza	
Informazione e orientamento:	
<ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	La prima accoglienza viene effettuata all'ingresso dal personale addetto all'accoglienza
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	Viene consegnata una copia dell'estratto della Guida Generale degli Archivi di Stato
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	www.archivi.beniculturali.it/ASCR
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	Cartelli indicatori dei vari servizi
Accesso facilitato per persone con disabilità.	A disposizione servoscala, ascensore con tastiera ipovedenti
FRUIZIONE	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione 	Tutti i documenti sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del ministero dell'Interno. L'elenco dei fondi non liberamente consultabili è fornito dal responsabile di Sala
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva 	11 posti a cui si aggiunge una postazione per la consultazione digitale. N. 5 tavoli con presa elettrica per il computer
<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	Non vi sono limiti nel numero di pezzi richiesti

• Prese al giorno	La presa viene effettuata ad ogni richiesta del pubblico
• Esistenza servizio di prenotazione	Il servizio di prenotazione coincide con gli orari di apertura della Sala Studio. La prenotazione può essere effettuata sia per via telefonica (0372/25463), per fax (0372/565400) che on line (as-cr@beniculturali.it)
• Attesa nel caso di presa continua	Non più di 15 minuti
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	E' presente un funzionario e viene prestata consulenza e assistenza durante tutte le ore di apertura.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Indicare tipologia: Inventari analitici a stampa , guide tematiche, repertori, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato Tutti fondi archivistici sono dotati di mezzi di corredo
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Elenchi di versamento, inventari sommari per il 30% dei fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Catasto, Stato Civile, Licenze Edilizie Comune di Cremona
Accesso in rete in sede	Con la collaborazione del personale
RIPRODUZIONE	
Orario delle richieste	Lun, mart, giov, ven 8.30-15.15; merc 8.30-16.30
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura
Orario della cassa	Nell'orario di apertura
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	Normalmente l'attesa non è superiore ai tre giorni
➤ Fotografie	Le fotografie vengono effettuate, dietro appuntamento, direttamente dal pubblico
• Prenotazioni a distanza	Prenotazione telefonica (037225463) e on line (as-cr@beniculturali.it)
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Informazione qualificata	Le informazioni possono essere richieste a mezzo telefono (037225463) parlando con il funzionario responsabile della Sala Studio e on line: as-cr@beniculturali.it
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Dott. Angela Bellardi (Sala studio) tel 037225463 as-cr@beniculturali.it

	Sig. Antonio Brida (Biblioteca) tel 037225463, as-cr@beniculturali.it
Tempi di risposta	Massimo 10 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 mediante la compilazione dell'apposito modello qui allegato che potrà essere consegnato direttamente, oppure inviato per fax al numero 0372/565400 o inoltrato per e-mail all'indirizzo as-cr@beniculturali.it

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro attraverso l'inserimento del nominativo del reclamante nell'indirizzario dell'Istituto in occasione di manifestazioni e con l'omaggio di pubblicazioni.

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, sul sito Internet e attraverso la stampa locale.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Cremona

Via Antica Porta Tintoria, 2 – 26100 Cremona
Tel. 0372/25463 Fax 0372/565400
e-mail: as-cr@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