



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di LUCCA

Carta della qualità dei servizi

2008



MINISTERO PER I BENI
E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Carta della qualità dei servizi

Archivio di Stato in LUCCA

Ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali

Indice

I. Presentazione

Professionalità e competenza al servizio dei cittadini.....	3
<i>Che cos'è la carta dei servizi ?.....</i>	3
<i>Quali sono i principi fondamentali?.....</i>	3

II. Descrizione della struttura

Caratteristiche essenziali	4
<i>Sede centrale e sede sussidiaria.....</i>	4
I compiti e i servizi	5
<i>Missione, patrimonio, obiettivi specifici.....</i>	5
<i>Servizi resi al pubblico.....</i>	6

III. Impegni e standard di qualità

Accesso	8
Fruizione	8
Riproduzione	9
Ricerca documentaria a distanza	9

IV. Tutela e partecipazione

Reclami, proposte, suggerimenti	9
Comunicazione, revisione e aggiornamento.....	9
<i>Modulistica.....</i>	10

I. Presentazione

Professionalità e competenza al servizio dei cittadini

Che cosa 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.

Quali sono i "principi fondamentali" di riferimento per l'erogazione dei servizi agli utenti?

*Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Lucca si ispira ai **principi fondamentali** contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:*

• **Eguaglianza 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. L'Archivio si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione alle persone diversamente abili, agli stranieri 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 didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

• **Continuità**

La struttura 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**

Questo Archivio 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 Lucca, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, conserva — ai sensi del D.P.R. 1409/1963 e del Codice D. Lgs. n. 42/2004 — per versamento obbligatorio gli archivi storici degli uffici statali della provincia di Lucca e per deposito volontario, custodia temporanea, donazione o acquisto ogni altro archivio o raccolta documentaria di importanza storica. Gli archivi sono **beni culturali** della nazione tutelati nell'art. 9 della Carta costituzionale e nella legislazione successiva: il Codice dei Beni Culturali del 2004, nel recepire e armonizzare le precedenti norme in materia, ribadisce che sono beni archivistici **tutti i documenti degli enti pubblici e tutti i documenti privati dichiarati di interesse culturale**.*

L'Archivio di Stato, quale archivio pubblico di concentrazione istituito a tutela di un bene del patrimonio culturale nazionale qual è quello archivistico, provvede alla conservazione, all'ordinamento e all'inventariazione del materiale, allo scopo di consentirne la consultazione e la fruizione nei termini fissati dalla legge.

L'Archivio di Stato di Lucca fu istituito dalla Repubblica democratica lucchese il 27 agosto 1804 e fu trasferito nel 1859 dalla prima sede, nel complesso conventuale di San Romano, al palazzo dei Guidiccioni, già acquistato nel 1822 dalla duchessa Maria Luisa di Borbone, destinato inizialmente soltanto all'archivio notarile, ed in seguito occupato del tutto dall'Archivio di Stato nel 1884.

SEDE Centrale e SEDE Sussidiaria

Sede Centrale: Piazza Guidiccioni, 8

Tel: 0583 491465

Fax: 0583 469396

E-Mail: as-lu@beniculturali.it

Sito Web: <http://www.archivi.beniculturali.it/ASLU>

DIRETTORE: dott.ssa **DIANA TOCCAFONDI**, Dirigente

e-mail: as-lu@beniculturali.it

Come raggiungere la sede centrale:

se in automobile, considerando le limitazioni di accesso e sosta entro le mura, è consigliato parcheggiare all'esterno della cerchia ed utilizzare i mezzi pubblici o proseguire a piedi; se dalla stazione ferroviaria, utilizzare i mezzi pubblici, scendendo a piazza del Carmine, che si trova nell'immediata adiacenza di piazza Guidiccioni; se in autobus, scendere a piazzale Verdi e proseguire a piedi per via San Paolino, piazza San Michele, via Roma, via Fillungo fino a piazza dei Mercanti, adiacente a piazza Guidiccioni

- vedi [mappa](#)

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: dal lunedì al sabato, 8.00-13.00

il lunedì e martedì anche pom. 14.00-19.00

Sede sussidiaria: Via dei Pubblici Macelli, 155

Tel. 0583 955909

RESPONSABILE: dott.ssa Marina Brogi, vicedirettore

e-mail: marina.brogi@beniculturali.it

Come raggiungere la sede sussidiaria:

- in automobile, seguire la segnaletica per la stazione ferroviaria e proseguire lungo il viale Giusti voltando a destra alla terza traversa, davanti all' Hotel "Celide", fino a raggiungere la sede d'Archivio già "Macelli Pubblici", ove è possibile parcheggiare; con altri mezzi, dalla stazione ferroviaria proseguire a piedi lungo il viale Giusti fino alla terza traversa a destra, come sopra.

- vedi [mappa](#)

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO: il giovedì e il venerdì, 08.00 -13.00.

I compiti e i servizi

MISSIONE E COMPITI ISTITUZIONALI

L'Archivio di Stato di Lucca provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario, alla gestione dei servizi al pubblico e all'attività di formazione, con competenza sul territorio della provincia. La tradizionale funzione di conservazione trova piena attuazione ampliandosi sempre più in direzione della fruizione, della valorizzazione e della diffusione della conoscenza, in sintonia con le esigenze espresse dai cittadini.

PATRIMONIO DOCUMENTARIO

- L'Archivio di Stato di Lucca è istituzionalmente tenuto alla conservazione degli archivi prodotti dagli uffici periferici postunitari del Regno e poi della Repubblica italiana esistenti nella Provincia di Lucca*
- conserva e tutela gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni*
- conserva e tutela il patrimonio documentario (secoli VIII-XX) che costituisce la memoria storica del territorio e che nei secoli è appartenuto all'antica Repubblica di Lucca, poi Principato quindi Ducato, infine confluito nel Granducato di Toscana ed annesso al Regno d'Italia divenendo l'attuale Provincia di Lucca. La documentazione conservata riflette il mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo.*
- conserva e tutela gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse, i cui beni vennero confiscati dallo Stato*
- archivi privati e archivi di enti pubblici incrementano tale patrimonio tramite donazioni, acquisti e comodati*

Per quanto riguarda l'elenco dettagliato dei fondi è possibile consultare la Guida degli archivi presso le sale di studio o nel sito www.archivi.beniculturali.it/ASLU alla voce "Patrimonio documentario", nonché tutti gli strumenti di ricerca (inventari editi, inventari non ancora a stampa, indici, registri etc.) appositamente elaborati su supporto cartaceo e/o informatico.

OBIETTIVI SPECIFICI

- Incrementare la fruibilità dei documenti ed agevolare l'accesso agli utenti anche attraverso l'uso di strumenti informatici*
- Realizzare il Progetto di una "Sala Studio Virtuale" aprendo l'accesso on line ai servizi d'archivio ed a specifici archivi digitali*
- Intensificare i rapporti con Enti ed Istituzioni locali, nazionali e internazionali così da essere un centro di riferimento storico culturale sempre aggiornato e innovativo*
- Valorizzare il proprio patrimonio con mostre, convegni, seminari sia ad iniziativa propria partecipando e/o cooperando ad eventi culturali insieme ad altri Enti*

SERVIZI RESI AL PUBBLICO

GUIDA ALLA RICERCA

La ricerca sui fondi archivistici può essere effettuata:

- *per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi*
 - ⇒ *direttamente in archivio*
 - ⇒ *per corrispondenza o via e-mail all'indirizzo di posta elettronica, indicando le proprie generalità complete.*

DOVE E COME?

SALA DI STUDIO E SALA DI LETTURA, CON ANNESSO SERVIZIO DI BIBLIOTECA

È il locale nel quale i documenti archivistici possono essere consultati, liberamente, per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi, da qualsiasi cittadino maggiorenne, sia italiano che straniero.

Sono esclusi dalla consultazione o consultabili secondo determinate modalità i documenti che rientrano nei casi previsti dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Il servizio di Biblioteca è sussidiario alla ricerca documentaria ed è possibile effettuare una ricerca bibliografica anche utilizzando strumenti informatici. Non si effettua il prestito esterno. Il tempo di attesa dalla richiesta dei libri è mediamente di 30 minuti.

Specifici regolamenti sono disponibili presso la stessa sala.

*RESPONSABILI: dott.ssa Marina Brogi, sala studio in sede sussidiaria;
dott. Sergio Nelli, sala studio in sede centrale;
dott. Giuseppe Dell'Immagine, biblioteca.*

RICERCHE PER CORRISPONDENZA

È possibile richiedere per corrispondenza notizie della documentazione conservata, per motivi di studio e per uso giuridico amministrativo.

Referente: funzionario assegnato alla specifica risposta

RICERCHE PER USO AMMINISTRATIVO

Viene fornita consulenza e supporto alla ricerca ai fini della visura e/o del rilascio di documenti per esigenze di carattere amministrativo e legale.

Referente: funzionario assegnato alla specifica risposta

ALTRI SERVIZI ARCHIVISTICI

SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE

Gli utenti possono richiedere fotoriproduzioni dei documenti archivistici, come da specifico regolamento.

RESPONSABILE: dott. Daniele Pesciatini

RILASCIO COPIE AUTENTICHE DI DOCUMENTI PER USO AMMINISTRATIVO E ATTESTATI

È possibile presentare relativa richiesta durante l'orario di apertura della sala di studio; la consegna è prevista entro 30 giorni lavorativi.

Referente: funzionario assegnato alla specifica risposta

SEZIONE DIDATTICA

Si effettuano su prenotazione visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni. Nell'ottica della collaborazione col mondo della scuola si individuano percorsi tematici documentari ad integrazione della didattica tradizionale.

RESPONSABILE: dott.ssa Laurina Busti

SERVIZIO DI PRIMA ACCOGLIENZA

Il servizio di prima accoglienza è svolto dagli addetti al servizio di vigilanza e dagli addetti ai servizi ausiliari all'ingresso dell'Ufficio: l'utente viene quindi, di volta in volta, indirizzato al funzionario responsabile.

Referente: funzionario di turno

UFFICIO RELAZIONI AL PUBBLICO (URP)

Il servizio, istituito ai sensi di legge (L. 241/90 e art. 12 D.L. 29/93), è attivo in sede centrale con medesimo orario, telefono e fax. Gli utenti possono rivolgersi ad esso per informazioni, reclami, proposte e suggerimenti.

RESPONSABILE: dott.ssa Laurina Busti

EVENTI E MANIFESTAZIONI CULTURALI DI VALORIZZAZIONE

L'Archivio di Stato di Lucca, oltre ad organizzare eventi a propria iniziativa o in collaborazione con altre istituzioni, può ospitare manifestazioni di enti pubblici o privati, di associazioni culturali o di altri soggetti, purché si tratti di eventi attinenti alla storia e alla cultura locale e nazionale.

È permanentemente accessibile on line e su web una mostra su documenti d'archivio "Per la storia di Lucca: episodi e volti dentro le mura (secoli X-XIX)".

RESPONSABILE: dott. Daniele Pesciatini

SERVIZIO INFORMatico

Il servizio informatico cura gli aspetti tecnologici di progettazione, aggiornamento ed informatizzazione delle attività nei vari servizi d'Archivio, sito web e ITC (Information Thecnology and Communication).

RESPONSABILE: dott.ssa Marina Brogi

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

REGOLARITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO:

ORARIO DI APERTURA DELLA SALA DI STUDIO

sede centrale

Lun-ven: 8.00 -13.00 e pom. lun-ma: 14.00 -19.00; sab: 8.00 -13.00

sede sussidiaria

Gio.-ven.: 8.00 -13.00

Nel mese di agosto e nel periodo natalizio, per qualche giorno, l'apertura delle sale di studio subisce limitazioni: le date sono rese note almeno quindici giorni prima tramite quotidiani, sito web e comunicazione affissa in Istituto.

Il 14 settembre l'Archivio chiude per festività del Santo Patrono.

ACCOGLIENZA

All'ingresso esiste un punto di prima accoglienza e di informazione circa la localizzazione e l'espletamento dei servizi. Personale addetto accompagna gli utenti in sala di studio o negli uffici competenti; a richiesta, consegna la carta dei servizi, il modulo di reclamo e il modulo di gradimento.

L'abbattimento delle barriere architettoniche e l'uso dell'ascensore consentono l'accesso agli utenti con ridotta capacità motoria.

FRUIZIONE

AMPIEZZA

La capacità ricettiva nella sede centrale è di 22 posti fruizione e di 22 prese elettriche per PC portatili; e nella sede sussidiaria, rispettivamente di 24 e di 8.

Per motivi di studio possono richiedersi, entro le ore 12.00 al mattino e le ore 18.00 al pomeriggio, fino a 5 unità archivistiche in ciascuna sessione (m. / pom.). È consentita la consultazione di un solo pezzo per volta.

L'attesa per il prelievo dei pezzi è al massimo di 30 minuti in ciascuna delle due sedi.

Nel caso che alcuni fondi siano resi temporaneamente non consultabili, ne verrà data immediata comunicazione.

Non esistono limiti giornalieri al numero delle unità archivistiche visionabili per l'espletamento delle ricerche se accessibili informaticamente.

EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

L'assistenza alla ricerca da parte di personale scientifico è assicurata durante tutto l'orario di apertura al pubblico, ad esclusione del mercoledì pomeriggio e del sabato mattina.

La disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni è offerta sia da strumenti analitici (inventari) che da strumenti non analitici (elenchi ecc.) elaborati dall'Istituto per fondi/serie e singoli documenti archivistici. Importante mezzo di ricerca è la "Guida generale degli Archivi di Stato" (anche sul sito alla voce "Archivio di Stato di Lucca").

Tali strumenti sono tutti disponibili nelle specifiche sala inventari e sala studio e rendono tutti i fondi accessibili in originale o su relativo supporto sostitutivo (come ad es. : la banca dati degli inventari non a stampa; le mappe del catasto di Lucca e provincia, consultabili in loco, direttamente nella sala studio della sede sussidiaria, insieme a parte dei relativi registri del Vecchio Catasto

Terreni riprodotti in digitale, ma anche con un accesso informatico su web <http://www.geografia.toscana.it/castore.htm> per le mappe VCT; le pergamene del Diplomatico, su banche dati attualmente interrogabili tramite due specifiche postazioni client nella sala studio della sede centrale).

RIPRODUZIONE

Le richieste di riproduzione possono essere effettuate durante le ore di apertura della sala di studio, previa autorizzazione del responsabile e relativo pagamento. Tutte le riproduzioni sono conformi all'originale e sono consegnate nel termine massimo di 30 giorni. La riproduzione dei libri della biblioteca è consentita nel rispetto della normativa di tutela del Diritto d'autore. Le tipologie e tariffe dei servizi a pagamento sono disciplinate con regolamento disponibile in sala di studio e sul sito.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

È assicurata informazione qualificata anche per corrispondenza e con tempi di risposta contenuti in 30 giorni. Nelle lettere di risposta è fornito in sigla il nome del funzionario referente.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni presi con la presente carta possono avanzare reclami avvalendosi dei moduli disponibili nel punto di prima accoglienza all'ingresso e consegnarli direttamente all'URP o inviarli via e-mail o per posta ordinaria all'indirizzo indicato nello specifico modulo di reclamo.

L'Istituto si impegna ad effettuare un monitoraggio costante dei reclami ed a rispondere entro 30 giorni; nel caso di motivato reclamo sarà prontamente inserito il nominativo del reclamante, a suo ristoro, nella lista degli inviti alle iniziative culturali dell'Archivio stesso.

Indice di soddisfazione, proposte ed osservazioni possono essere formulati utilizzando specifico modulo di gradimento e saranno oggetto di attenta analisi periodica.

COMUNICAZIONE, DIFFUSIONE, REVISIONE ED AGGIORNAMENTO

La carta dei servizi sarà diffusa agli ingressi delle due sedi d'Istituto e sul sito internet, ed è soggetta a revisione periodica almeno ogni 2 anni.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Lucca

Piazza Guidiccioni, 8 – 55100 LUCCA

Tel: 0583-491465 Fax: 0583469396

E-mail: as-lu@beniculturali.it

Sito Web <http://www.archivi.beniculturali.it/ASLU>

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 sarà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Lucca

Piazza Guidiccioni, 8 – 55100 LUCCA

Tel: 0583-491465 Fax: 0583469396

e-mail: as-lu@beniculturali.it

Sito Web <http://www.archivi.beniculturali.it/ASLU>

MODULO DI GRADIMENTO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

GRADO DI SODDISFAZIONE PER I SERVIZI RESI

Nel complesso i servizi sono resi in modo:

- Eccellente
- Ottimo
- Buono
- Altro _____

Eventuali osservazioni da segnalare nello specifico:

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n° 196 del 30/06/2003, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente modulo e per fornire informazioni relative ad eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____