



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E  
DEL TURISMO

Archivio di Stato di Trento  
.....

# Carta della qualità dei servizi

direttiva del Ministro 18 ottobre 2007, diramata con circolare  
n. 273 del 9 novembre 2007

2013

## 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 Trento 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.

## **Storia istituzionale dell'Archivio di Stato di Trento**

Fu istituito con Regio Decreto n.1630 del 13 aprile 1926, a seguito della proposta avanzata nel gennaio 1919 dal segretario per gli affari civili presso il Comando supremo dell'esercito.

L'Austria aveva inoltre restituito una cospicua quantità di documenti in base all'art. 93 del Trattato di pace di S. Germain che recita "il Governo austriaco consegnerà senza indugio ai governi alleati e associati gli archivi, registri, piani, titoli e documenti di qualsiasi specie, appartenenti alle amministrazioni civili, militari, finanziarie, giudiziarie o altro genere dei territori ceduti".

Con questa notevole documentazione si rendeva quindi necessaria in tempo breve la creazione di un Istituto di conservazione che vide la sua collocazione fisica temporaneamente nel Castello del Buonconsiglio, ma poi, non ritenendosi idonei i locali, nell'edificio dell'ex Seminario, già Collegio dei Gesuiti e poi caserma. Questo avveniva nel 1919.

Soltanto nel febbraio 1920, su verifica avviata dall'Ispettorato Generale, l'appena costituito Archivio di Stato e per esso il suo direttore Fulvio Mascelli, trasmetteva un elenco dei fondi archivistici accolti in conservazione. Questo elenco risultava ancora molto incompleto, ma costituisce il primo reale riferimento al nucleo archivistico originario.

Allo stato attuale l'Archivio di Stato conserva documentazione cartacea e pergamenacea che occupa quasi 8.000 metri lineari di scaffalature. All'interno, inoltre sono attivi due laboratori. Uno di legatoria e restauro e uno di fotocopie e si sottolinea l'importanza di quest'ultimo servizio che permette la microfilmatura sistematica dei documenti partendo da quelli più antichi consentendo di avere una doppia copia dei documenti per la sicurezza e per la consultazione. Il regolamento della Sala di Studio vieta, infatti, la diretta consultazione degli originali, se non in casi espressamente autorizzati dalla Direzione. Dai microfilm esistenti è possibile ottenere copie per uso di studio. All'interno dell'Archivio è funzionante una fornita biblioteca specialistica a disposizione degli studiosi. Il materiale bibliografico è catalogato con il programma Amicus, che permette un'interazione col Sistema Bibliografico trentino, cosicché collegandosi al server comune è possibile avere una panoramica completa sul patrimonio librario trentino.

## **Missione e compiti istituzionali**

L'Archivio di Stato di Trento conserva la documentazione prodotta dalle amministrazioni periferiche preunitarie e dagli uffici statali postunitari della Provincia di Trento, con esclusione dei fondi aventi più stretta attinenza alla gestione del territorio che sono stati dati in custodia e manutenzione all'Archivio storico provinciale in attuazione alle leggi sull'autonomia trentina. Tra la documentazione conservata rivestono un indubbio valore storico le carte dell'Archivio del Principato vescovile che inizia nel sec. XI ed arriva al 1803, anno della sua formale secolarizzazione, quando l'Austria ottenne il possesso dei due principati di Trento e Bressanone e li unì in contea principesca al Tirolo con capitale Innsbruck.

Conserva inoltre archivi di antichi organismi religiosi ed assistenziali, archivi familiari, di istituti privati o di enti pubblici, acquisiti per comodato, donazione, acquisto o a diverso altro titolo.

Svolge servizio al pubblico per consentire la fruizione del patrimonio conservato ed assume iniziative per valorizzarlo e promuoverne la conoscenza.

Svolge la sorveglianza sulla conservazione degli archivi degli uffici statali della provincia ai fini del loro versamento.

## **Obiettivi specifici**

Sono obiettivi specifici dell'Archivio di Stato di Trento:

- ✦ L'accrescimento del patrimonio documentario, accogliendo versamenti e favorendo depositi, donazioni ed acquisti;
- ✦ La corretta sua conservazione;
- ✦ La promozione della conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruizione;
- ✦ La produzione di banche dati e di altri prodotti informatici per migliorare l'informazione all'utenza, sia in

loco che a distanza;

- ✦ La collaborazione con enti e istituti di cultura, università e organismi scolastici, associazioni, per iniziative finalizzate alla conoscenza, alla tutela, alla valorizzazione del patrimonio storico-archivistico.

## **Servizi resi al pubblico**

### Sala di studio

E' il locale in cui i documenti archivistici possono essere consultati liberamente per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono esclusi dalla consultazione o consultabili con procedura particolare i documenti che rientrano nelle tipologie indicate dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 o "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Il personale d'istituto presta assistenza alla ricerca in sala di studio ed alla sua programmazione.

### Biblioteca

Gli studiosi hanno la possibilità di consultare i testi della biblioteca interna d'istituto. Non è previsto il prestito esterno. A disposizione loro vi è il catalogo, diffuso anche in rete attraverso il Sistema bibliotecario trentino ([www.cbt.amicus.provincia.tn.it](http://www.cbt.amicus.provincia.tn.it))

### Servizio di fotoriproduzione

Gli utenti possono richiedere a pagamento fotocopie e stampe da microfilm o da ripresa con fotocamera, scanner e altri mezzi digitali, dei documenti archivistici, con esclusione, per quanto riguarda alcune tipologie di riproduzione, dei registri di grande formato (ruoli matricolari, liste di leva, registri catastali) o di altre tipologie documentali indicate nell'apposito regolamento interno.

E' possibile richiedere il rilascio di copie autentiche per motivi giuridico-amministrativi.

### Ricerche per corrispondenza

Per motivi di studio è possibile richiedere con il mezzo della corrispondenza, anche telematica, notizie sulla documentazione conservata e, per motivi giuridico-amministrativi, anche il rilascio di copie autenticate dei documenti. L'istituto non svolge servizi di ricerca storica per conto di utenti.

### Sezione didattica

Sono effettuabili, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni.

L'Archivio di Stato collabora con le Università trentine e con altre istituzioni scolastiche per tirocini formativi ed in altre attività didattiche.

### Servizio informatico

Il servizio informatico cura l'aggiornamento del Sistema Informativo degli Archivi di Stato (S.I.A.S) delle banche dati, l'informatizzazione degli inventari ed assicura l'accesso alle serie archivistiche digitalizzate.

### Attività promozionali

L'Archivio di Stato assume iniziative e collabora con altri enti per la realizzazione di convegni, mostre, pubblicazioni ed incontri per valorizzare il patrimonio documentario che conserva.

## **Impegni e standard di qualità**

### Accesso

L'Archivio di Stato di Trento è aperto in tutti i periodi dell'anno.

Orario di apertura al pubblico:

lunedì, mercoledì, venerdì, ore 7.35 – 14.15

martedì, giovedì ore 7.35 – 17.20

L'Archivio rimane chiuso nei giorni festivi, compreso il 26 giugno, festa del Santo Patrono.

Eventuali chiusure straordinarie o riduzioni d'orario giornaliero vengono comunicate con largo anticipo all'utenza.

### Accoglienza

Gli utenti vengono accolti all'ingresso dal personale addetto, che li introduce in sala di studio o li mette in contatto con i funzionari responsabili.

Informazioni sulle modalità di accesso sono riportate in regolamento interno.

E' presente segnaletica esterna ed interna, con ingresso facilitato, ma condizionato, per utenti con ridotta capacità motoria (impianto di sollevamento), servizi a norma.

A disposizione vi è un servizio di guardaroba non controllato, un adeguato numero di stipetti muniti di chiave, distributori di bevande calde e fredde.

### **Fruizione**

#### Ampiezza

Tutti i documenti conservati nell'Archivio di Stato di Trento sono liberamente consultabili, ad eccezione di quelli riservati, per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno.

Serie archivistiche o singoli documenti sottratti alla consultazione perché in fase di restauro o di riordinamento sono segnalati in apposito elenco messo a disposizione in sala di studio.

Le unità archivistiche non consultabili per il cattivo stato di conservazione sono indicate nei relativi inventari.

La sala di studio dell'Archivio di Stato di Trento ha una capacità ricettiva di dodici posti (quattro postazioni sono dotate di prese elettriche per PC portatile); altri posti sono disponibili nella sala di consultazione riservata.

Non vi sono limiti giornalieri alla richiesta del numero dei pezzi. La distribuzione avviene tutti i giorni ed accompagna l'orario di apertura della sala di studio. Tempo di attesa: 15 minuti.

E' prevista la prenotazione del materiale archivistico soltanto in caso di particolare insufficienza d'organico ed in tal caso viene data informazione all'utenza.

#### Efficacia della mediazione

Durante tutto l'orario di apertura è possibile usufruire dell'assistenza di personale qualificato per la ricerca.

I fondi archivistici sono dotati di inventari, elenchi o schede descrittive. Gli utenti possono avvalersi anche della voce "Archivio di Stato di Trento" della "Guida generale degli Archivi di Stato" e della banca dati disponibile su internet: [www.archivi-sias.it](http://www.archivi-sias.it), alla voce specifica della sede.

Nella sala di studio ed in quella per la consultazione riservata sono presenti due postazioni per l'accesso ai servizi informatizzati di sala studio e dei siti internet ministeriali.

### **Riproduzione**

E' possibile richiedere a pagamento fotocopie di documenti, microfilm, stampe da microfilm, stampe di riproduzioni effettuate tramite fotocamera ed altri mezzi digitali.

La richiesta, il pagamento ed il ritiro delle copie possono essere effettuati dal lunedì al venerdì, dalle ore **8.30 alle 13.30**.

Per quantitativi fino a 20 copie il rilascio avviene in giornata, per quantitativi superiori entro una settimana dalla richiesta.

Il rilascio di copie autentiche e di autorizzazioni all'uso ed alla pubblicazione avviene negli stessi orari delle copie normali.

La riproduzione con mezzi propri non è possibile soltanto in casi particolari. Eventuali interruzioni o limitazioni del servizio sono segnalate per tempo.

### **Ricerca documentaria a distanza**

E' assicurata un'informazione qualificata a distanza per ricerche storiche o amministrative, oltre che un servizio di ricerca anagrafica su Liste di leva. Il tempo di attesa è di 30 giorni.

Nelle lettere di risposta è fornito il nome del funzionario referente.

Il medesimo tempo di attesa è previsto per le risposte a richiesta di prestiti documentali.

Sono disponibili in rete le banche dati dei fondi archivistici ([www.archivi-sias.it](http://www.archivi-sias.it))

## **Tutela e partecipazione**

### Reclami, proposte, suggerimenti

In caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, gli utenti possono avanzare reclami utilizzando i moduli disponibili nella sala di studio, da consegnare alla segreteria interna, oppure tramite e-mail ([as-tn@beniculturali.it](mailto:as-tn@beniculturali.it)).

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

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi al pubblico.

### Diffusione, revisione e aggiornamento

La Carta dei servizi viene pubblicata nella sala di studio e sul sito internet dell'istituto.

E' soggetta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

ARCHIVIO DI STATO DI TRENTO

Via Maestri del lavoro, 4 – 38100 Trento

Centralino 0461 829008

Direzione 0461 828683

Fax 0461 828981

e-mail [as-tn@beniculturali.it](mailto:as-tn@beniculturali.it)

Direttore:	Giovanni Marcadella
e-mail	<a href="mailto:giovanni.marcadella@beniculturali.it">giovanni.marcadella@beniculturali.it</a>
Responsabile sala di studio:	Paolo Giovannini
e-mail	<a href="mailto:paolo.giovannini@beniculturali.it">paolo.giovannini@beniculturali.it</a>
Responsabile segreteria:	Anita Postal
e-mail	<a href="mailto:anita.postal@beniculturali.it">anita.postal@beniculturali.it</a>

Trento, luglio 2013

## Glossario

### Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela. I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.  
(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)

### Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)

### Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente. I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

### Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere



**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO**

**Archivio di Stato di Trento**

Via Maestri del lavoro, 4 – 38100 Trento  
Tel. 0461 829008 Fax 0461 828981  
Email: as-tn@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**