



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Milano

Carta della qualità dei servizi

2010

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 Milano 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

II DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Milano è organo periferico del Ministero per i beni e le attività culturali. Dipende gerarchicamente dalla Direzione Generale 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, numero 233.

L'Archivio di Stato è l'istituto preposto per legge alla conservazione e all'ordinamento delle carte prodotte dallo Stato di cui Milano fu la capitale sino all'unificazione nel Regno d'Italia, e per il periodo successivo dei documenti prodotti dagli uffici statali della città e della provincia, e alla valorizzazione di queste testimonianze, attraverso le quali un paziente, appassionato e appassionante lavoro di ricerca permette di ricostruire, capire, descrivere e far conoscere il cammino dell'evoluzione di uomini e istituzioni che si è svolta nello Stato di Milano (non solo nella città), dal passato remoto, l'epoca dei Longobardi, fino ai nostri giorni, attraverso i Visconti, gli Sforza, gli Asburgo di Spagna e quelli d'Austria, Napoleone, la Restaurazione e il Risorgimento, infine l'Unità e il decollo dell'industria e, più in generale dell'economia della "capitale morale", la sua modernizzazione dallo spirare del XIX e nel corso del XX secolo attraverso grandi trasformazioni e lotte sociali, le due guerre mondiali (per tacere di altre minori), la ricostruzione.

Il patrimonio di documenti conservato nell'Archivio di Stato di Milano occupa circa 40 Km lineari di scaffali, per un totale di oltre 180.000 "pezzi" o più precisamente, unità archivistiche (fascicoli, volumi, rotoli, registri, mappe ecc.), 150.000 pergamene, fra le quali il più antico documento pergameneo conservato negli Archivi di Stato italiani. Presso l'Istituto è aperta al pubblico tutti i giorni una sala di studio ed una biblioteca, mentre ricerche vengono svolte dal personale anche per corrispondenza.

L'Istituto ha sede nel Palazzo del Senato di via Senato 10 a Milano.

Il palazzo nacque come Collegio Elvetico, fondato nel 1579 dall'arcivescovo di Milano Carlo Borromeo con l'intento di aprire un'altra sede milanese, oltre al Seminario Vescovile Maggiore di Porta Orientale (l'attuale corso Venezia), per la formazione del clero secolare, in particolare di quello elvetico, impegnato nelle pievi della diocesi milanese situate nei territori dei cantoni svizzeri, dove si era già diffusa la Riforma protestante. La costruzione vera e propria del Collegio Elvetico ebbe inizio solamente qualche anno dopo, nel 1608, durante il periodo cardinalizio di Federico Borromeo, cugino di Carlo. La preparazione della facciata del Collegio fu approntata solamente a partire dal 1632, dopo il completamento del secondo cortile. Morto di peste il Mangone nel 1629, l'incarico per la facciata fu affidato a Francesco Maria Richini, nominato dal cardinale Federico Borromeo "architetto delle fabbriche ecclesiastiche". Nella direzione dei lavori subentrarono dapprima l'architetto Gerolamo Quadrio e, successivamente, suo figlio, l'architetto Giovanni Battista. Dopo

oltre un secolo e mezzo di lavori mancavano al completamento dei cortili solamente i portici lungo la via San Primo, che furono ultimati dopo il 1776 dall'architetto Leopoldo Pollack, nuovo responsabile della fabbrica del Collegio. Dopo la chiusura del Collegio Elvetico e il trasferimento dei chierici nel Seminario della Canonica nel 1786, l'edificio ebbe varie destinazioni d'uso. Dal 1786 al 1796 fu sede del Consiglio Governativo di Milano, e subì alcune modifiche secondo i progetti degli architetti Giuseppe Piermarini e Marcellino Segrè.

Nel ventennio napoleonico il palazzo fu dapprima sede del Gran Consiglio degli Juniori della Repubblica Cisalpina (1797-1802); poi del Ministero della Guerra della Repubblica Italiana (1802-1808); infine, del Senato del regno d'Italia (1809-1814), organo da cui prese il nome con il quale è ancor oggi più noto, malgrado la non lunga durata e la relativa importanza di tale istituzione.

Durante il successivo periodo della Restaurazione l'edificio ospitò il Comando Imperiale e la Cancelleria austriaca (1814-1816) e divenne poi il Palazzo della Contabilità di Stato (1816-1859). Dopo l'unità si venne affermando la destinazione del Palazzo del Senato a funzioni culturali e di studio. Dapprima fu sede dell'Accademia scientifico-letteraria di Milano (1862-1863); in seguito, a partire dal 1865, iniziarono le pratiche per la trasformazione in sede dell'Archivio di Stato di Milano. Per circa un quindicennio, l'Archivio di Stato condivise l'edificio con altre istituzioni come la Corte d'Assise (1862-1881), l'Istituto tecnico superiore, ossia il futuro Politecnico di Milano, l'Esposizione permanente di belle arti (1870-1886) e l'Esposizione universale del 1881.

Va inoltre ricordato che, nel 1871, fu trasportata da San Fedele, presso l'Archivio, la Scuola di Paleografia, Archivistica e Diplomatica, fondata nel 1842 e tuttora esistente.

Finalmente dal 1886 l'Archivio di Stato di Milano divenne lo stabile ed esclusivo istituto ospitato nel Palazzo del Senato; nello stesso anno si conclusero i lavori di trasferimento, nel corso dei quali furono progressivamente trasportati in loco quasi tutti gli archivi depositati in diverse sedi cittadine. Viceversa, la vasta documentazione degli atti notarili, conservati al Broletto Nuovo in piazza Mercanti, venne versata in Archivio di Stato di Milano solamente nel 1944.

Nell'agosto del 1943, durante i devastanti bombardamenti su Milano, l'edificio subì ingenti danni sia nella struttura muraria sia per quanto riguarda la documentazione conservata.

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, i seguenti servizi:

Ufficio relazioni con il pubblico

Sala di studio

Biblioteca

Servizio fotocopie

Mediateca

Assistenza ai ricercatori

Ricerche per uso amministrativo

Servizi aggiuntivi

Servizio didattico

Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica

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, è specializzata in testi e riviste di archivistica, paleografia, diplomatica e di storia (soprattutto storia lombarda e opere che utilizzano la documentazione conservata dall'Archivio).

È disponibile un servizio di fotocopie.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Accesso	
Orario di apertura	Lunedì–Giovedì: 8.00 – 18.00 Venerdì: 8.00 – 15.00 (53 ore sett.li) Sabato: 8.00 – 14.00
Giorni di apertura	I giorni di chiusura nel corso dell'anno sono tradizionalmente quelli compresi tra Natale e Capodanno oltre ad altri legati al calendario e contrattati con le OO.SS. di anno in anno. Per il 2010 sono previste le seguenti chiusure: <ul style="list-style-type: none"> • 03 aprile (sabato – vigilia di Pasqua); • 31 luglio (sabato); 07, 14, 21 e 28 agosto(sabati) • S. Patrono: 06 e 07 dicembre • Chiusura annuale: 27-31 dicembre 2010; 03-08 2011
Accoglienza	
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	Portineria Sala di Studio
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	http://archiviodistatomilano.it
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	Esistenza di totem per instradare il pubblico
Accesso facilitato per persone con disabilità.	Sala Conferenze, biblioteca, Sala Studio, servizi igienici accessibili direttamente; ascensore e custodi disponibili per l'accompagnamento
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 eventualmente non disponibili viene affisso in Sala di Studio.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva 	Il numero dei posti di consultazione e il numero di prese: 44
<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	Dal Lunedì al Venerdì 5 cartelle al giorno Sabato (su prenotazione)

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
• Prese al giorno	Massimo 5 pezzi Orari prese: lunedì - venerdì 8.30; 9.15; 10.15; 11.15; 12.15; 13.15. Sabato: solo consultazione dei pezzi lasciati in deposito.
• Esistenza servizio di prenotazione	Solo per il Sabato, entro il Venerdì alle ore 10.00 al n° di telefono 02/774216214; al n° di fax: 02/774216230; e-mail: as-mi@beniculturali.it
• Attesa nel caso di presa continua	60 minuti
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Assistenza continuativa
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:	Su richiesta
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	20 % rispetto ai fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	80 % rispetto ai fondi conservati
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Diversi fondi archivistici sono dotati di banche dati, accessibili al pubblico sul sito Internet o in sede (ad es: <i>Dichiarazioni di successione 1864-1901; Notai sec. XIII-XX</i> . L'elenco completo ed aggiornato è disponibile sul sito Internet) Alcuni fondi sono disponibili in riproduzione digitale (ad es: la cartografia catastale storica, sec. XVIII-XIX) o su microfilm
Accesso in rete in sede	Accesso limitato a siti di interesse archivistico
RIPRODUZIONE	
Orario delle richieste	Martedì e Giovedì: dalle 9.00 alle 13.00 Sabato: chiuso
Orario del ritiro	Immediato sino a 10 copie; per lavori superiori alle 10 copie viene fatto il preventivo con comunicazione della data del ritiro entro una settimana
Orario della cassa	Da lunedì a giovedì: 09 - 13.00; 13.30 - 17.00 Venerdì e Sabato: 9.00 - 13.00 Il pagamento avviene in contanti direttamente in questo Istituto
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare	
➤ fotocopie	Prevista per tutte le tipologie documentarie salvo registri con legature e documentazione sciolta con formati superiori ad A3.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
➤ Copie digitali	Lunedì, Mercoledì e Venerdì: dalle 9.00 alle 13.00. Martedì e Giovedì: dalle 9.00 alle 18.00 Rilascio copie immediato.
➤ Fotografie	Effettuabili con mezzi propri dall'utenza previa autorizzazione. Il Martedì e il Mercoledì per appuntamento, e, salvo eccezioni, per particolari motivi vengono fissati in altri giorni della settimana.
• Prenotazioni a distanza	Per via telefonica: 02.7742161 , con fax: 02.774216230 o lettera, per e-mail: as-mi@beniculturali.it
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>La qualità delle riproduzioni è varia a seconda del supporto e dell'epoca nella quale sono state effettuate. In generale buone per il microfilm, ottima per le riproduzioni digitali</i>
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	FAX: 02.774216230 e-mail: as-mi@beniculturali.it
Informazione qualificata	Fornita dai funzionari dell'Istituto
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	http://www.lombardiabeniculturali.it/archivi/ e sito ASMI: http://www.archiviodistatomilano.it/patrimonio/
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Tutti i Funzionari in servizio
Tempi di risposta	A seconda della complessità della pratica tempo massimo 30 giorni.

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 le seguenti modalità:
utilizzare i moduli disponibili all'ingresso della Sala di Studio e consegnarli al personale incaricato.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.
Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Ove il cittadino riscontri una mancanza nell'offerta dei servizi l'amministrazione s'impegna a risarcire la mancanza con omaggi di pubblicazioni curate dall'Istituto.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet dell'Istituto.

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 Milano

Indirizzo via Senato, 10
Tel. 02/7742161 Fax 02/774216230

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