



Ministero
dei beni e delle attività culturali
e del turismo

Archivio di Stato di Siena

Carta della qualità dei servizi

2016

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 della qualità dei servizi negli istituti del Ministero dei beni 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'istituto si ispira a "principi fondamentali".

▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CIVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo istituto si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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'istituto 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'istituto 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 Siena ha sede sin dalla sua istituzione (novembre 1858) nel Palazzo Piccolomini.

Il monumentale edificio fu voluto da Giacomo ed Andrea Piccolomini Todeschini, nipoti di Papa Pio II e la sua fondazione avvenne in forma solenne il 12 settembre 1469.

Il palazzo incarnò in pieno l'ideale architettonico rinascimentale che Pio II aveva ammirato a Firenze. Il disegno dell'edificio è generalmente attribuito al Rossellino, mentre a dirigere i lavori di costruzione fu chiamato Pier Paolo del Porcina. Un altro notevole artista: il Marrina con la sua bottega lavorò poi ai capitelli dell'atrio e alle parti scultoree dell'esterno. Nel 1509/10 il palazzo era terminato; da allora per quasi due secoli i membri della famiglia Piccolomini d'Aragona vi abitarono con grande magnificenza.

Il Collegio Tolomei

Alla fine del secolo XVII questo ramo della grande casata si estinse e la Consorzeria Piccolomini decise di affittare l'edificio al collegio Tolomei; istituto fondato nel 1629 da Celso Tolomei per l'educazione di giovani nobili.

Il collegio fu ospitato in Palazzo Piccolomini dal 1681 all'inizio dell'Ottocento. Nel corso di questi anni, per rispondere alle diverse esigenze, l'edificio fu ingrandito e subì notevoli trasformazioni.

L'Archivio di Stato

La Consorzeria Piccolomini nel 1824 concesse allora in uso perpetuo il palazzo allo Scrittoio delle Regie Fabbriche, cioè allo Stato. L'antico edificio divenne così sede di numerosi uffici governativi, tra i quali la Dogana e le Regie Poste, e nel 1858 anche l'appena costituito Archivio di Stato trovò ospitalità nelle sue prestigiose sale.

Nel 1867 l'Archivio fu inaugurato solennemente nella sala del Mappamondo del Comune di Siena dal Sovrintendente agli Archivi toscani Francesco Bonaini, ma in realtà già dal 1862 era accessibile al pubblico. Gli studiosi erano ospitati nella stessa Sala di studio, dal soffitto recante pregevoli pitture risalenti alla prima metà del '500, in cui si studia ancora oggi.

Gli interventi su Palazzo Piccolomini si sono succeduti nel tempo fino ad adeguare l'edificio alla vigente normativa sulla sicurezza e la salvaguardia dagli incendi. All'incremento del materiale archivistico ed allo sviluppo delle funzioni dell'Archivio ha poi corrisposto un ampliamento della sua superficie. Attualmente le sale occupate dall'Istituto come uffici, aree aperte al pubblico, laboratori e soprattutto depositi sono in tutto 108.

L'istituto di conservazione

L'Archivio di Stato di Siena fu istituito con motuproprio del Granduca Leopoldo II di Toscana del 17 novembre 1858. Nel nuovo Istituto confluì una grande quantità di materiale archivistico sino ad allora conservato nei due grandi archivi cittadini: quello Diplomatico e delle Riformazioni e l'Archivio Generale dei Contratti. Da questi due antichi istituti archivistici furono versati i documenti prodotti dalle magistrature dello Stato Senese -corrispondente all'incirca alle attuali province di Siena e Grosseto - nelle due grandi fasi della sua storia: quella comunale e repubblicana dal XIII secolo al 1557 e quella granducale sino al 1808, cioè sino alla dominazione napoleonica, nonché migliaia di pergamene. Negli anni seguenti poi, e particolarmente dopo l'Unità d'Italia, gli uffici statali periferici della provincia versarono il materiale archivistico loro spettante. Il processo è tuttora in corso: a norma dell'art. 41 del Codice dei Beni Culturali (D. Leg.vo n° 42/2004) versamenti periodici vengono effettuati dagli archivi di tutti gli uffici amministrativi statali e dai tribunali con sede in Siena e nella sua provincia.

La documentazione conservata

Attualmente gli archivi conservati coprono un arco di tempo che va dal 735/736 agli anni 60 del XX secolo. La caratteristica precipua di tale documentazione è la straordinaria continuità delle serie. Le magistrature senesi, infatti, nate nel Medioevo furono abolite soltanto alla fine del '700 dal riformismo di Pietro Leopoldo, o nel 1808 dalla dominazione napoleonica. Ciò si tradusse in una grande continuità archivistica: i grandi archivi, che cominciano nella Siena comunale, continuano nella maggior parte dei casi per cinque secoli. Tra essi possiamo ricordare: gli Statuti della città e delle comunità soggette, dal 1250 al 1783; la documentazione dei vari organi che nel loro succedersi ed integrarsi nel tempo costituirono il cuore dello Stato senese: il Consiglio Generale -a partire dal 1243 al 1808, con una delle serie di deliberazioni più antiche d'Italia -, il Concistoro -dalla prima metà del '200 al 1808- e la Balìa dal 1455 al 1786. Di non minore interesse gli archivi prodotti dalle magistrature che costituivano la struttura finanziaria e fiscale dello Stato. L'archivio della Biccherna, con la preziosissima serie dell' entrata e uscita a partire dal 1226; l'Estimo del 1316/20, uno dei più antichi catasti descrittivi d'Italia; il grande archivio della Lira, con le denunce dei redditi autografe risalenti al 1453. Tutto ciò per quanto riguarda gli archivi statali, tra gli archivi non statali vanno

certamente ricordati l'archivio notarile, che conserva l'immensa mole degli atti rogati dai notai di Siena e del suo territorio dal 1221 al 1903; l'archivio del grande Ospedale S. Maria della Scala, quasi 7000 unità archivistiche dal 1240 al 1930, gli archivi di istituzioni religiose, di comuni e quelli privati donati o depositati. Una menzione a parte merita poi l'archivio Diplomatico: un'unica raccolta di pergamene in cui, a partire dall'istituzione dell'Archivio, furono riunite e disposte in ordine cronologico -secondo lo schema mutuato dall'Archivio Diplomatico fiorentino voluto da Pietro Leopoldo nel 1778- tutte le pergamene che pervenivano in Archivio di Stato. Attualmente il Diplomatico senese è il secondo in Italia per numero di unità dopo quello dell'Archivio di Stato di Firenze e consta di 62.841 pergamene dal 735 al sec. XIX. I registri, le buste, le filze, le mappe, i fascicoli ed i documenti sciolti ammontano, invece, a circa 177.400 unità, divise in più di 200 fondi ed allineate su quasi 13,8 km. di scaffalatura. Nell'ambito del patrimonio posseduto va poi ricordato un unicum a livello mondiale: la collezione delle Tavole di Biccherna, esposta nel Museo dell'Istituto.

INDIRIZZO

Il Palazzo Piccolomini, via Banchi di Sotto, 52, CAP 53100 Siena.

Gli altri recapiti sono: Tel 0577 247145, fax 0577 44675, mail: as-si@beniculturali.it , PEC: mbac-as-si@mailcert.beniculturali.it; sito web: <http://archiviostato.si.it>.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio in particolare:

- conserva archivi e documenti originali di interesse storico (secc. VIII-XX) e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca
- promuove e realizza progetti ed eventi culturali che consentono la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività scientifiche ed educative atte a favorire la diffusione delle conoscenze del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività di tutela nei confronti degli archivi correnti degli Organi e Uffici periferici dello Stato nella provincia di Siena

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Per comunicazioni e richieste telefoniche unica linea centralino 0577 247145 – fax 0577 44675

Indirizzo e-mail: as-si@beniculturali.it - PEC: mbac-as-si@mailcert.beniculturali.it

Per comunicazioni via mail indicare per ciascun addetto: nome.cognome@beniculturali.it

Direzione

Direttore: M. Raffaella de Gramatica

Direttore amministrativo: Maila Vigni

Servizi al pubblico

Accoglienza e centralino

Addetti: Gabriella Benocci; Enrichetta Costanzo; Gennaro De Roberto; Antonella Maggiorelli; Elvira Anna Milione; Anna Scognamiglio

Servizio di Sala di Studio

Responsabile: M.Raffaella de Gramatica

Collaboratori: Grazia De Nittis; Elvira Anna Milione; Agata Poma

Addetti: Claudia Anselmi; Gabriella Benocci; Enrichetta Costanzo; Gennaro De Roberto; Luciana Franchino; Antonella Maggiorelli; Maria Roffo; Clara Sanelli; Anna Scognamiglio; Lorella Valenti

Sezione Catasto

Referente: Luciana Franchino

Addetti: Claudia Anselmi; Gabriella Benocci; Agata Poma; Elvira Anna Milione; Maria Roffo; Anna Scognamiglio; Lorella Valenti

Biblioteca

Referente: Fulvia Sussi

Servizi museali e visite guidate

Referente: Fulvia Sussi

Visite: Claudia Anselmi; Luciana Franchino; Lorella Valenti

Addetti: Gabriella Benocci; Enrichetta Costanzo; Gennaro De Roberto; Antonella Maggiorelli; Elvira Anna Milione; Agata Poma; Maria Roffo; Clara Sanelli; Anna Scognamiglio

Ricerche di studio per corrispondenza

Grazia De Nittis; Luciana Franchino; Elvira Anna Milione; Agata Poma

Ricerche liste di leva

Referente: Gabriella Benocci

Riproduzioni digitali e autorizzazione alla pubblicazione di riproduzione di documenti; archivio fotografico

Referente: Clara Sanelli

Sede e patrimonio

Commissioni di sorveglianza

Responsabile: M. Raffaella de Gramatica
Collaboratrice: Aurelia Mastronardi

Restauro

Responsabile: M. Raffaella de Gramatica
Addetto: Maria Roffo

Prestiti per mostre

Responsabile: M.Raffaella de Gramatica
Addetti: Maria Roffo; Clara Sanelli

Custodia e casierato

Custode residente: Enrichetta Costanzo

Contatti con le Ditte per la sede

Responsabile: Gabriella Benocci

Eventi e comunicazione

Organizzazione eventi

Responsabile: M. Raffaella de Gramatica
Collaboratori: Fulvia Sussi; Anna Scognamiglio; Lorella Valenti

Sito web

Responsabile: M .Raffaella de Gramatica
Collaboratori: Anna Scognamiglio

Servizi amministrativi

Contabilità

Responsabile: Maila Vigni

Contratti

Responsabile: M.Raffaella de Gramatica
Collaboratori: Lorella Valenti

Archivio e protocollo

Responsabile: M.Raffaella de Gramatica
Collaboratori: Claudia Anselmi; Aurelia Mastronardi.

Ufficio personale

Responsabile: M.Raffaella de Gramatica
Collaboratori: Aurelia Mastronardi; Carlo Speri

Ufficio del consegnatario

Consegnatario: Lorella Valenti
Vice- consegnatario: Claudia Anselmi

Sicurezza

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza: Anna Scognamiglio

Squadra di primo soccorso

Addetti: Claudia Anselmi; Gabriella Benocci; Enrichetta Costanzo; Gennaro De Roberto; Grazia De Nittis; Luciana Franchino; Antonella Maggiorelli; Aurelia Mastronardi; Elvira Anna Milione; Agata Poma; Clara Sanelli; Anna Scognamiglio; Carlo Speri; Fulvia Sussi; Maila Vigni.

Squadra prevenzione incendi, evacuazione, e gestione dell'emergenza

Addetti: Claudia Anselmi; Gabriella Benocci; Enrichetta Costanzo; Gennaro De Roberto; Luciana Franchino; Antonella Maggiorelli; Aurelia Mastronardi; Elvira Anna Milione; Agata Poma; Maria Roffo; Clara Sanelli; Anna Scognamiglio; Fulvia Sussi; Lorella Valenti

LA SALA DI STUDIO

La Sala di Studio è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico per ragioni di studio. All'entrata l'utente è tenuto a firmare in maniera leggibile il registro di presenza indicando la cittadinanza.

In Sala di Studio non possono essere introdotti borse od altri contenitori per i quali sono a disposizione appositi armadietti.

Per essere ammessi è necessario esibire un documento di identità e compilare una domanda di ammissione che ha validità annuale, successivamente rinnovabile. I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati esclusivamente a fini statistici nel rispetto del decreto legislativo,196/03 (Codice della *privacy*).

LA BIBLIOTECA DELL'ARCHIVIO DI STATO DI SIENA

La Biblioteca affianca le sale di studio e svolge una funzione di supporto alle ricerche che vengono effettuate sui documenti d'Archivio ed è quindi aperta a tutti gli studiosi che frequentano la Sala di studio dell'Istituto, è costituita da ca. 21.450 volumi, di cui 277 testate di periodici, 76 attive, è ricca anche di volumi del XVII e del XVIII secolo, nonché di un piccolo nucleo di Cinquecentine. Si tratta di una biblioteca specialistica, le discipline a cui si riferisce la maggior parte dei volumi sono la storia -con particolare riguardo alla storia di Siena e del suo Stato, nonché a quella del Granducato di Toscana- l'archivistica, la paleografia e la diplomatica. Sono presenti poi opere di carattere generale quali enciclopedie, dizionari, repertori, etc. La struttura dispone di cataloghi alfabetici, per soggetto e topografici di libera consultazione, sia su supporto cartaceo che informatico.

Non viene effettuato prestito esterno dei volumi.

IL MUSEO DELLE TAVOLETTE DI BICCHERNA

All'Archivio di Stato è annesso il Museo delle tavolette di Biccherna – collezione unica nel suo genere testimone dei vertici raggiunti dall'arte senese fin dalle origini – e una Mostra di documenti volta ad illustrare – attraverso varie tipologie di documenti – alcuni aspetti della storia di Siena dal IX al XIX secolo.

LA SALA CONFERENZE

Esiste, infine, una grande sala attrezzata per convegni che, oltre ad ospitare iniziative culturali dell'archivio stesso e del Ministero, può essere noleggiata per iniziative culturali da parte d'istituzioni/enti/associazioni.

Le tariffe del noleggio e le modalità di pagamento sono quelle stabilite dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

Il referente per la compilazione della Carta è

dr.ssa M. Raffaella de Gramatica, *direttore*

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ | IMPEGNI DELL'ISTITUTO |
|---------------------------------|-----------------------|
|---------------------------------|-----------------------|

| | |
|---|---|
| persone con diversa abilità | <ul style="list-style-type: none"> • 100 % di sale/spazi/servizi al pubblico sono accessibili direttamente |
| FRUIZIONE | |
| Ampiezza | |
| Disponibilità del materiale fruibile: | <p>I documenti conservati negli archivi di Stato sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli contenenti dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici, allegato al <i>Codice in materia di protezione dei dati personali</i>.</p> <p style="text-align: center;">ESCLUSIONE TEMPORANEA DALLA CONSULTAZIONE</p> <p>La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotoreproduzione i documenti qualora il loro stato di conservazione lo consigli.</p> <p>L'elenco dei fondi non disponibili è consultabile per restauro o altri motivi è affisso in Sala di Studio.</p> |
| - comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione | |
| - capacità ricettiva | Le sale di studio offrono 20 postazioni, tutte dotate di prese per p.c. portatili. Esistono inoltre 3 postazioni per la consultazione dei microfilm. |
| - unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno | <p>12 unità archivistiche (6 per la mattina e 6 per il pomeriggio) oppure 24 pergamene (12 per la mattina e 12 per il pomeriggio)</p> <p>Microfilm e CD sono esclusi dal computo generale dei pezzi archivistici richiesti.</p> |
| - prese al giorno | <p>N 3 prese giornaliere</p> <p>Le distribuzioni avvengono alle ore 8 per le unità archivistiche richieste entro le 12 del giorno precedente; alle 9 per quelle richieste entro le 16.30. Nei giorni con apertura pomeridiana si effettua una distribuzione alle ore 13 per le unità archivistiche richieste entro le 12.</p> <p>In caso di primo accesso, le unità archivistiche richieste verranno consegnate entro 15 minuti.</p> <p>Lo studioso non può trattenere in deposito più di 6 unità archivistiche oppure 12 pergamene.</p> |
| - esistenza servizio di prenotazione | Esiste servizio di prenotazione telefonica al n° 0577 247145, via fax al n°0577 44675 e via e-mail alla casella: as-si@beniculturali.it |
| - attesa nel caso di presa continua | NO |
| - attesa nel caso di orari fissi | I documenti richiesti entro le 12 del lunedì, giovedì, venerdì e sabato ed entro le 16,30 del martedì e mercoledì sono consegnati alle 8 del giorno feriale successivo. Nei giorni con apertura pomeridiana, i documenti richiesti entro le ore 12 sono consegnati alle 13. |
| Sale aperte alla fruizione | pulizia sistematica svolta 5 volte la settimana |
| Illuminazione | SI predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte del visitatore |
| Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi | SI viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi. |
| Efficacia della mediazione | |
| Assistenza di personale qualificato alla ricerca | Presente al seguente orario: Lunedì-Sabato: ore 8-13.30 il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa |
| Assistenza di personale qualificato per diversamente abili: -in via continuativa | NO |

| | |
|---|--|
| - su richiesta quando non presente in via continuativa | NO |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici | SI Cfr. elenco fondi sul sito web dell'Archivio: http://archiviostato.si.it/assi/index.php?it/111/elenco-dei-fondi Si tratta di inventari analitici, manoscritti, dattiloscritti o a stampa, repertori oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato, coprono circa il 90 % dei fondi conservati |
| - Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici | Cfr. elenco fondi sul sito web dell'Archivio http://archiviostato.si.it/assi/index.php?it/111/elenco-dei-fondi Si tratta di: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Elenchi di consistenza ▪ Elenchi di versamento <i>Coprono circa il 10% dei fondi conservati</i> |
| - Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati | <ul style="list-style-type: none"> ▪ In SIAS: http://www.archivi-sias.it/index.asp Diplomatico Riformagioni in parte, Diplomatico Riformagioni Balzana ▪ In IMAGO TUSCIAE http://www.imagotusciae.it Documenti cartografici • In CASTORE http://web.rete.toscana.it/castoreapp/ Documenti cartografici |
| Accesso in rete in sede | NO |
| Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi | |
| Strumenti e sussidi specifici | NO |
| SERVIZI AGGIUNTIVI | |
| Ampiezza | |
| Bookshop | NO |
| Caffetteria | NO |
| Guardaroba | SI gratuito |
| Deposito oggetti | SI gratuito |
| RIPRODUZIONE | |
| Regolarità e continuità | |
| Orario delle richieste | Le richieste di riproduzione di documentazione archivistica devono essere redatte sull'apposito modulo che può essere ritirato o scaricato dal sito web, va compilato e riconsegnato in Sala di studio, oppure per posta elettronica all'indirizzo as-si@beniculturali.it |
| Orario del ritiro | Entro un massimo di 10 fotocopie, la richiesta è evasa in giornata, per maggiori quantitativi è evasa entro 3 giorni Le richieste di copie di documenti già digitalizzati sono normalmente soddisfatte in giornata, mentre le foto digitali da fare ex novo sono evase in 15 giorni dopo il pagamento. |
| Orario della cassa | Non presente. I pagamenti devono essere effettuati tramite c.c.postale o c.cbancario http://archiviostato.si.it/assi/index.php?it/105/tariffe |

| Ampiezza | |
|----------------------------|--|
| Possibilità di effettuare: | E' possibile ottenere fotocopie di pubblicazioni a stampa (nella misura inferiore al 15% del volume) e di materiale documentario contemporaneo, se in idonee condizioni di conservazione. |
| - fotocopie | |
| - microfilm | <i>NO</i> |
| - copie digitali | <i>NO</i> |
| - fotografie | <i>NO</i> |
| - altre riproduzioni | <i>NO</i> |
| Prenotazioni a distanza | E' prevista la possibilità di richiesta a distanza dei servizi di cui sopra: via fax (0577 – 44675), via lettera (Archivio di Stato di Siena – Servizio Microfilm, via Banchi di Sotto, 52 /53100 Siena), via e-mail: as-si@beniculturali.it su modulo scaricabile dal sito web http://archiviostato.si.it/assi/index.php?it/123/modulistica |

| Fedeltà | |
|--|--|
| Conformità alle caratteristiche dell'originale | 100% delle riproduzioni conformi all'originale |

VALORIZZAZIONE

| Ampiezza | |
|--|--|
| Mostre | <ul style="list-style-type: none"> • si svolgono attività espositive è possibile inoltre ospitare mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi • l'Istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti |
| Eventi | L'Istituto organizza conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc. |
| Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.) | <ul style="list-style-type: none"> • cataloghi, letteratura scientifica, ecc. • l'Istituto realizza pubblicazioni in proprio e partecipa a pubblicazioni esterne |
| Diffusione delle attività/iniziativa | La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, mailing list, e il <i>Sito web</i> http://archiviostato.si.it/assi/index.php?it/22/eventi |
| Risorse aggiuntive | <p>L'Archivio concede in uso temporaneo a pagamento il seguente spazio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 sala conferenze (attrezzata con PC e videoproiettore connesso on line; <p>Mette in essere:</p> <ul style="list-style-type: none"> - contratti di sponsorizzazioni, - accordi con privati, - partnership con altri istituti affini, <p>per finalità di mostre e iniziative culturali</p> |
| Altro | |

EDUCAZIONE E DIDATTICA

| Ampiezza | |
|--|-----|
| Iniziativa: | |
| - visite e percorsi tematici | SI: |
| - laboratori artistici e di animazione | NO |
| - corsi di formazione per docenti scolastici | NO |
| - corsi di formazione per operatori didattici | NO |
| - progetti speciali in convenzione con le scuole o le università | SI |

| | |
|--|---|
| - altre iniziative | |
| Evidenza | |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | |
| RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA | |
| Ampiezza | |
| Informazione qualificata | Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici conservati e il loro contenuto facendo richiesta scritta al Direttore dell'Archivio di Stato e inviandola via e-mail ad as-si@beniculturali.it , fax 057744675 o per posta: Via Banchi di Sotto, 52 53100 Siena. |
| Strumenti di ricerca fruibili a distanza | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inventari a stampa ▪ Elenco fondi on line ▪ Inventari analitici on line: cfr. sito web: http://archiviostato.si.it/assi/index.php?it/110/patrimonio-documentario ▪ SAN http://san.beniculturali.it/web/san/home.jsessionid=D0964DC0B2C9F59CC2B7D00D74313816.sanapp01_portal |
| Accesso ai documenti online | <p>Archivi digitalizzati : cfr. SIAS http://www.archivi-sias.it Archivio di Stato di Siena:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Diplomatico riformazioni Balzana ▪ Diplomatico Riformazioni in parte <p>SAN - Percorso tematico Tavole di Biccherna – http://san.beniculturali.it/web/san/avanzata-scheda-complesso-documentario?step=dettaglio&SAN_ID=san.cat.complArch.50017&id=50017&codiSanCompl=san.cat.complArch.50017</p> |
| Efficacia della mediazione | |
| Indicazione dei referenti | Nelle risposte per le ricerche a distanza verranno indicati i nominativi dei referenti. |
| Tempi di risposta | Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta |
| RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER | |
| Ampiezza | |
| Coinvolgimento degli stakeholder | <p>Accordi con enti territoriali per finalità di tutela e valorizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regione Toscana e Centro Interuniversitario (Cartografia) - Dipartimento di scienze storiche e dei beni culturali dell'università di Siena <p>Convenzioni con volontariato per valorizzazione</p> <p>Convenzioni con fondazioni culturali per tutela e valorizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accademia Senese degli Intronati |
| Evidenza | |
| Modalità di comunicazione delle attività | Sito web: http://archiviostato.si.it |
| OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO | |
| Ampiezza | |
| Obiettivi di miglioramento | Gli obiettivi di miglioramento possono essere realizzati solo compatibilmente con gli annuali finanziamenti ministeriali e con auspicabile incremento del personale che invece è decrescente |
| Iniziativa finalizzata al miglioramento: | |
| delle strutture | |
| delle collezioni | |
| dei servizi | |
| delle attività di valorizzazione | Si continuerà ad organizzare presentazioni di libri, conferenze etc. anche in collaborazione con altri enti |
| Altro | |

RECLAMI

| | |
|---------|---|
| Reclami | Modulo da richiedere in Sala di studio o scaricabile dal sito web, da consegnare o inviare al Direttore dell'Archivio di Stato via e-mail (as-si@beniculturali.it), fax (0577 44675) o per posta (Via Banchi di sotto, 52 - 53100 Siena). |
|---------|---|

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:

- ❖ avvalersi del modulo allegato;
- ❖ utilizzare i moduli disponibili in sala di studio e depositarli nell'apposito presso l'ufficio protocollo;
- ❖ inviare una e-mail al seguente indirizzo: as-si@beniculturali.it;
- ❖ inviare un fax al seguente numero 0577 44675.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; s'impegna a rispondere entro 30 giorni e in caso di reclamo motivato l'Archivio ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto d'attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è diffusa all'ingresso, in sala di studio e sul sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Data di elaborazione. Settembre 2008

Ultima revisione:maggio 2016

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. *accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, 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

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO
ARCHIVIO DI STATO DI SIENA
Via Banchi di Sotto, 52
Cap 53100 – Siena – SI -
Tel 0577 247145 Fax 0577 44675
mail as-si@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

Archivio di Stato di Siena

Address: Via Banchi di Sotto, 52 53100 SIENA
as-si@beniculturali.it
Tel. +390577 247145 Fax +390577 44675

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone: _____
E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days