



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Milano

Carta della qualità dei servizi

2014

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 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 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 Archivio si adopererà 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'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

PREMESSA

Nella griglia sono state inserite dimensioni della qualità aggiuntive e nuovi indicatori.

I riferimenti normativi e i documenti cui attenersi sono:

- *Decreto legislativo recante riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni (in via di pubblicazione)*
- *Delibera CiVIT n.3/2012*
- *Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento dei musei (D.M. 10 maggio 2001)*
- *Linee guida per il superamento delle barriere architettoniche nei luoghi di interesse statale*
- *Manuale per la qualità dei siti web pubblici culturali*
- *Linee guida delle performance di comportamento per i professionisti dei servizi informativi e di reference*

Tali documenti sono consultabili sul sito www.valorizzazione.beniculturali.it

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

In questa parte ciascun Istituto illustrerà sinteticamente (1.500-2.000 battute) le caratteristiche essenziali della propria struttura e la missione svolta con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale.

In particolare saranno richiamati:

- *la natura giuridico-istituzionale;*
- *la sede (o le sedi);*
- *la storia (con brevi cenni);*
- *la missione;*
- *eventuali obiettivi e specifici progetti, già programmati, che saranno realizzati a breve termine.*

I COMPITI E I SERVIZI

L'Istituto presenterà sinteticamente (1.500-2.000 battute) l'insieme della propria offerta culturale descrivendo ad ampio raggio il patrimonio a disposizione dell'utenza e i servizi. Ad esempio, tipologia e quantità dei beni (serie, fondi, ecc.), tipologia e grandezza della struttura (sale accoglienza, sale di studio, area esterna, ecc.), i servizi.

Indicare il funzionario referente per la compilazione della Carta.

Il referente per la compilazione della Carta è Maria Pia Bortolotti

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'Istituto ha sede nel Palazzo del Senato. 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 corso Venezia, per la formazione del clero secolare elvetico, impegnato nel contrastare la Riforma protestante diffusa nei cantoni svizzeri. La costruzione vera e propria del Collegio Elvetico ebbe inizio nel 1608, durante il periodo cardinalizio di Federico Borromeo, cugino di Carlo. Ad occuparsi del progetto e dei lavori nel palazzo furono i personaggi più noti dell'ambiente architettonico milanese seicentesco e settecentesco, quali Fabio Mangone, Francesco Maria Richini, Gerolamo e Giovanni Battista Quadrio e Leopoldo Pollack. Alla fine del Settecento, dopo la chiusura del Collegio Elvetico l'edificio ebbe varie destinazioni d'uso e subì alcune modifiche progettate dagli architetti Giuseppe Piermarini e Marcellino Segrè. Nel ventennio napoleonico il palazzo fu sede di diversi Uffici pubblici tra cui il Senato del regno d'Italia (1809-1814), organo da cui prese il nome con il quale è ancor oggi più noto.

Nei secoli successivi ospitò diversi uffici pubblici e culturali: la Corte d'Assise, l'Istituto tecnico superiore, ossia il futuro Politecnico di Milano, l'Esposizione permanente di belle arti e l'Esposizione universale del 1881. Finalmente dal 1886 l'Archivio di Stato di Milano, con la Scuola di Archivistica Paleografia e Diplomatica, divenne l'unico istituto ospitato nel Palazzo del Senato.

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.

La complessità e la particolarità delle vicende che portarono alla costituzione dell'Archivio di Stato di Milano, rendono necessario un breve excursus sulla sua storia dalle origini ai giorni nostri. La nascita dell'Archivio di Stato di Milano nella sua moderna accezione si può far coincidere col concentramento in San Fedele, ex Collegio dei gesuiti, del materiale documentario conservato nel castello di porta Giovia di Milano, avvenuto nel 1781, mentre nel 1786 fu istituita una Direzione generale degli archivi a cui successe in epoca napoleonica una Prefettura generale degli archivi e delle biblioteche poste alle dipendenze del Ministero dell'Interno. Con il ritorno degli Austriaci ritornò anche la Direzione generale degli archivi che divenne infine con l'unità d'Italia Direzione degli archivi. I documenti della signoria Sforzesca, e dei successori spagnoli e quindi austriaci, costituirono il primo nucleo dell'archivio come lo intendiamo attualmente. Nell'archivio del Castello, oltre alle carte delle magistrature sforzesche e ai pochi documenti viscontei sopravvissuti alla distruzione del Castello stesso, avvenuta nel 1447, o recuperati in vari modi, si aggiunsero gli atti del Consiglio segreto, quelli delle cancellerie spagnole e austriache, delle giunte interinali e provvisorie di governo, i registri degli statuti

contenenti atti sovrani. In San Fedele confluirono anche gli archivi del Magistrato ordinario e straordinario, del nuovo Magistrato camerale e della Camera dei conti, cosicchè in un solo luogo si ebbero l'archivio governativo e camerale. La consistenza del materiale documentario conservato in San Fedele aumentò successivamente con la concentrazione degli archivi del periodo cisalpino, della seconda repubblica cisalpina e di quella italiana; in seguito in San Fedele furono riuniti anche gli archivi degli enti ecclesiastici soppressi nello Stato di Milano.

Un'altra concentrazione di documentazione avvenne nell'ex convento di San Damiano, dove confluì l'archivio del Senato, massimo organo giudiziario dello Stato, della Curia dei podestà e dei Giudici di giustizia, che costituirono l'archivio giudiziario.

Intanto nella sede dell'ex Collegio elvetico si era costituito l'archivio militare con gli atti del Ministero della guerra, successivamente trasferito a San Fedele, mentre a palazzo Marino si era concentrato l'archivio finanziario, trasferito nel 1831 all'ex monastero del Bocchetto, mentre il Broletto fu individuato come sede dell'archivio notarile pubblico voluto da Maria Teresa d'Austria per custodire gli atti dei notai defunti che avevano operato nel territorio del ducato di Milano.

Alla metà del secolo XIX al concentramento di atti in San Fedele (archivio governativo e camerale, archivi napoleonici, archivio giudiziario, fondo di religione, archivi militari) si erano affiancati quello degli atti finanziari al Bocchetto, e quello degli atti notarili al Broletto. Il materiale documentario che può identificarsi come quello costituente un archivio di Stato, era dunque sparso in queste tre sedi. Fu il celebre direttore generale degli archivi di Lombardia Luigi Osio (1803-1873) a individuare nel palazzo che era stato sede del Collegio elvetico, e poi sede del Senato napoleonico, dal quale prese il nome con cui è conosciuto tuttora, il luogo adatto per custodire i complessi documentari formati, in cui metterli a disposizione di studi e ricerche. Il concentramento dei vari Archivi presenti in città nel palazzo del Senato fu progressivamente completato all'epoca del suo successore Cesare Cantù (1813 - 1895): finalmente con il 1886 tutti i fondi archivistici avevano trovato posto nell'ex Collegio elvetico, tranne l'archivio notarile che fu versato nel 1944, mentre l'archivio giudiziario fu successivamente spostato nell'ex convento di San Eustorgio dove costituì una sede staccata dell'Archivio di Stato.

Da questa veloce carrellata sulle vicende della formazione, concentramento, trasferimento e collocazione dei documenti nel palazzo che tuttora li ospita, si possono facilmente comprendere l'ampiezza e la ricchezza della documentazione che costituisce la struttura fondamentale dell'istituto nel quale sono successivamente confluiti gli archivi versati dagli uffici finanziari, giudiziari, amministrativi, formati con l'unità d'Italia e operanti nel territorio della provincia di Milano (atti catastali, atti della Prefettura, del Tribunale, del Distretto militare, dell'Archivio notarile, ecc.). Tuttavia al di là dalle dispersioni e distruzioni del materiale archivistico conseguenti a sommosse, calamità naturali e quant'altro, è doveroso far accenno all'ultima gravissima perdita causata dai bombardamenti subiti dalla città di Milano nel 1943: essi danneggiarono assai gravemente il convento di San

Eustorgio e distrussero gran parte dell'archivio giudiziario colà custodito; colpirono anche il Palazzo del Senato nel quale era in corso di trasferimento del materiale in sedi considerate più sicure, danneggiando molta documentazione tra cui l'archivio finanziario.

I COMPITI E I SERVIZI

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.

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).

Il patrimonio documentario complessivo conservato nell'AS MI occupa circa 40 Km lineari di scaffali, per un totale di oltre 180.000 unità archivistiche (tra buste, volumi e registri), 150.000 pergamene, fra le quali il più antico documento pergameneo conservato negli Archivi di Stato italiani, del 721, noto come "Cartola de accepto mundio", oltre 76000 mappe (per la maggior parte catastali). La documentazione più antica, risalente al Medioevo, proviene dagli archivi degli enti ecclesiastici soppressi in particolar modo da Giuseppe II d'Asburgo e Napoleone tra il XVIII e XIX secolo.

L'attuale patrimonio dell'AS MI comprende quanto si è salvato dalle numerose e travagliate vicende (calamità naturali, guerre, distruzioni volontarie, traslochi...) che hanno colpito gli edifici in cui le carte erano custodite e le carte stesse e dagli interventi operati dagli archivisti che hanno inciso non solo sulla consistenza (scarti), ma anche sull'organizzazione dei fondi. I bombardamenti che colpirono il palazzo del Senato nell'agosto del 1943, distruggendo quasi integralmente l'edificio e la sede distaccata di Sant'Eustorgio, dove si trovavano gli archivi giudiziari, hanno inciso profondamente sulla consistenza del patrimonio archivistico, privandolo dell'"Archivietto" (archivio amministrativo dell'AS MI) e di molti fondi che non erano stati portati in salvo in varie località della Brianza. Dell'Archivio visconteo, distrutto nel 1447, restano solo poche tracce, mentre è

decisamente più ricco l'Archivio sforzesco, ricostruito dagli archivisti nella prima metà del XX secolo. Per il periodo della dominazione spagnola (1535-1706) sono caratteristici i Registri e il Carteggio delle Cancellerie dello Stato di Milano, e la raccolta di "grida"; tra i fondi degli anni tra il 1706 e il 1796, caratterizzati, specialmente nella seconda metà del secolo, dalle riforme attuate dai dominatori austriaci, costituiscono una fonte straordinaria per lo studio dell'evoluzione del paesaggio agrario lombardo e delle colture gli archivi Catastali, composti da migliaia di mappe e registri; del periodo napoleonico (1796-1814) restano, oltre agli archivi di importanti istituzioni dell'epoca, le carte relative alla preparazione del Codice penale di Gian Domenico Romagnosi e il Codice civile con firma autografa di Napoleone; alla Restaurazione (1815-1860) risalgono, tra gli altri, le Cancellerie austriache e i fascicoli processuali dei patrioti implicati nei moti risorgimentali (fondo Processi politici). Tra le fonti preunitarie si segnala anche l'Archivio generale del Fondo di religione – che conserva gli archivi ecclesiastici, divenuti demaniali dopo le soppressioni degli enti avvenute nel '700 e '800. Al patrimonio preunitario si aggiungono gli archivi di uffici periferici dello Stato italiano presenti nell'ambito della provincia di Milano che, secondo la legge, devono versare le carte anteriori all'ultimo quarantennio selezionate per la conservazione permanente. Tra questi i principali sono la Prefettura, la Questura e gli Uffici finanziari e giudiziari. Sussistono ancora le collezioni della Sezione storica creata nell'800 da Luigi Osio scorporando dagli archivi di provenienza documenti ritenuti di particolare importanza (attuali fondi Autografi, Comuni, Famiglie, Statuti, Miscellanea storica...). Tra esse il fondo Cimeli conserva documenti particolari o rappresentativi della storia di Milano, tra i quali un frammento di papiro Ravennate (VI sec.), documenti in lingue orientali (dal 1472 al 1873), pergamene miniate, un copialettere di Bernabò Visconti del 1364, documenti di Carlo V (tra cui la famosa Bolla d'oro), il testamento di Luca Riva (sec. XVII), costituito unicamente da disegni, documenti di Napoleone Bonaparte (tra cui il Codice civile autografato), una lettera scritta col sangue da Silvio Pellico durante la sua reclusione (1820). Recentemente la collezione è stata arricchita con alcuni rogiti notarili relativi al dipinto di Leonardo da Vinci "La Vergine delle Rocce". Sono inoltre presenti il fondo Notarile - costituito da oltre 60000 tra filze e registri redatti dai notai attivi tra il 1290 e la fine del XIX secolo nel distretto notarile di Milano, versato in AS MI nel 1944 e da allora incrementato con versamenti periodici dell'Archivio distrettuale degli atti dei notai che hanno cessato la loro attività da 100 anni - e gli Archivi non statali versati, donati, venduti, a vario titolo all'Archivio.

Vi è inoltre il grande complesso archivistico denominato "Atti di Governo", costituito dalle scritture prodotte dalle magistrature centrali dello Stato di Milano, suddivise per materia, quindi per nomi di località o persona, e infine in ordine cronologico. Le materie amministrative in base alle quali sono classificati gli atti sono: Acque, Acque e strade, Agricoltura, Albinaggio, Annona, Araldica (di cui è presente anche un fondo Registri), Censo, Commercio, Confini, Culto, Esenzioni, Feudi Camerali, Feudi Imperiali, Finanza (di cui sono presenti anche i fondi Apprensioni, Confische, Reddituari), Fondi camerali, Giustizia civile, Giustizia punitiva, Luoghi pii, Militare, Popolazione, Potenze estere, Potenze sovrane, Sanità, Spettacoli pubblici (di cui è presente anche il

fondo Spettacoli pubblici gestione governativa), Strade, Studi, Tesoreria, Trattati (senza distinzione fra parte antica e moderna), Uffici civici, Uffici giudiziari (solo parte antica), Uffici e tribunali regi (comprendente anche un fondo parte speciale), Uffici vari. Gli Atti di governo conservano in un unico complesso archivistico i fondi smembrati e riordinati tra Settecento e Ottocento secondo il metodo di ordinamento per materia. In esso sono raccolte, per i secoli XV-XIX, in ordine alfabetico, "classi di materie" di documenti provenienti dagli archivi delle magistrature, dei ministeri e degli uffici governativi dello Stato di Milano, concentrati negli Archivi governativi di San Fedele, istituiti da Giuseppe II nel 1781 con le funzioni di archivio generale dell'amministrazione asburgica in Lombardia. Il sistema di ordinamento per materia era già adottato negli archivi milanesi durante il Settecento e rifletteva gli ambiti di attività delle istituzioni che li avevano prodotti e conservati. Presso l'Archivio di governo del Castello venivano versati e mantenuti distinti i fondi delle magistrature centrali dello Stato non più di uso corrente, organizzati secondo le rispettive materie d'ufficio.

L'Archivio di Stato di Milano, oltre a conservare il proprio patrimonio documentario, offre, come tutti gli Archivi di Stato, gratuitamente, una serie di servizi al pubblico: Sala di studio, aperta tutti i giorni feriali ai ricercatori; Biblioteca, comprendente un patrimonio di oltre 30 mila testi inerenti tematiche storiche (storia milanese e lombarda) ed archivistiche, e che organizza periodicamente piccole esposizioni dei propri materiali e delle nuove acquisizioni; Servizio fotoriproduzione che offre la possibilità agli utenti di realizzare, anche con mezzi propri, riproduzioni del materiale documentario; Sala mediateca dove gli utenti possono consultare l'archivio digitale e le riproduzioni su microfilm di alcuni complessi archivistici; Ricerche per corrispondenza, storiche e amministrative; Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica, di durata biennale, e altre iniziative di formazione specifiche; Visite guidate all'Archivio rivolte a studenti e a gruppi organizzati o associazioni; Manifestazioni culturali organizzate dall'Istituto o in collaborazione con altri Enti e Istituti (mostre, conferenze, seminari...); Pubblicazioni on-line e cartacee di materiali di studio, cataloghi di mostre, Quaderni della Scuola di archivistica, volumi sull'Archivio o realizzati con documenti dell'Archivio di Stato.

L'Archivio dispone di un sito web, al quale si rimanda per il dettaglio dei servizi al pubblico:
www.archiviodistatomilano.it

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	Lunedì–Giovedì: 8.00 – 18.00 Venerdì: 8.00 – 15.00 (53 ore settimanali) Sabato: 8.00 – 14.00	
Giorni di apertura	Tutti i giorni a eccezione di: chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose, santo patrono: 7 dicembre; i sabati del mese di agosto chiusura annuale straordinaria: 27- 31 dicembre, oltre ad altri giorni legati al calendario e contrattati con le OO.SS di anno in anno e comunicati tempestivamente al pubblico	
Accoglienza		
Sito web	www.archiviodistatomilano.it , continuamente e tempestivamente aggiornato con informazioni su mancate erogazioni servizi	
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	Portineria Sala studio	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	sul sito www.archiviodistatomilano.it ; anche in lingua inglese pagina di informazioni Materiale informativo su altre Istituzioni: cartaceo in Sala studio	
- presenza di segnaletica interna	Esistenza di segnaletica di sicurezza	
- presenza di segnaletica esterna	Esistenza di totem per instradare il pubblico	
Addetti ai servizi e personale di sala	Presenza continua di personale munito di cartellino Presenza di personale che parla inglese	
Accesso facilitato per persone con diversa abilità.	Sala Conferenze, Biblioteca, Sala Studio, Mediateca; ascensore e custodi disponibili per l'accompagnamento	

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Servizi igienici per diversamente abili	Servizi igienici accessibili direttamente	
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile:		
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	L'elenco dei fondi eventualmente non disponibili per diversi motivi viene affisso in Sala di Studio.	
- capacità ricettiva	Numero dei posti di consultazione e il numero di prese: 44	
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	Dal Lunedì al Venerdì 4 cartelle al giorno Sabato (su prenotazione)	
- prese al giorno	Massimo 4 pezzi Orari prese: lunedì – venerdì: 8.30; 10.00; 11.00;12.00; 13.00	
- esistenza servizio di prenotazione	Lunedì - giovedì entro le ore 16.45; venerdì entro le ore 10.00 per il sabato, al n° di telefono 02/774216214; al n° di fax: 02/774216230; e-mail: as-mi@beniculturali.it	
- attesa nel caso di presa continua	/////	
- attesa nel caso di orari fissi	60 minuti	
Sale aperte alla fruizione	Sala Studio, Mediateca, Biblioteca, pulizia giornaliera Sala conferenze, Sala mostre, pulizia all'occorrenza	
Illuminazione	Le sale aperte al pubblico sono illuminate adeguatamente alla funzione	
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Sale aperte al pubblico e impianti sono sistematicamente monitorati e controllati	
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Assistenza continuativa con cartellino identificativo	
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:		
- in via continuativa	/////	
- su richiesta quando non presente in via continuativa	Su richiesta con cartellino identificativo	
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:		
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	30% inventari analitici dattiloscritti/manoscritti	

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	70% inventari sintetici, elenchi di consistenza	
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Fondi archivistici dotati di banche dati, accessibili al pubblico sul sito Internet o in sede: <i>Atti dei notai di Milano (sec. XIII-XX); Prefettura di Milano - Cementi armati; Amministrazione del Fondo di religione - alienazioni di beni di enti ecclesiastici soppressi nella diocesi cremonese (1796 - 1811); Economato dei benefici vacanti di Milano; Miscellanea storica; Ufficio del registro successioni di Milano - Dichiarazioni di successione; Carceri giudiziarie di Milano - nominativi presenti nei registri di iscrizione dei detenuti (1940 - 1945) (disponibile solo in sede); Questura di Milano-Commissariati di Pubblica sicurezza</i>	
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	Gratuito	
Deposito oggetti	Gratuito	
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	Fotocopie: Giovedì 09.00 -13.00; 13.30 -17.00	
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	
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
- Possibilità di effettuare:		
• fotocopie	Prevista per tutte le tipologie documentarie salvo registri con legature e documentazione sciolta con formati superiori ad A3. Immediato sino a 10 copie; per lavori superiori alle 10 copie viene fatto il preventivo con comunicazione della data del ritiro entro una settimana	
• microfilm	/////	
• copie digitali	Lunedì e Venerdì: dalle 9.00 alle 13.00. Martedì, Mercoledì e Giovedì: dalle 9.00 alle 18.00 Rilascio copie dopo 15 giorni	
• fotografie	Effettuabili con mezzi propri dall'utenza previa autorizzazione direttamente in Sala studio	
• altre riproduzioni	/////	
- Prenotazioni a distanza	Su richiesta tramite fax, lettera e per e-mail	
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	La qualità delle riproduzioni è varia secondo il supporto. In generale buona per le fotocopie, ottima per le riproduzioni digitali	
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		
Mostre	Una mostra documentaria sulla I Guerra mondiale nel 2014 – Due mostre documentarie sui temi dell'Expò nel 2015	
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	Conferenze di carattere storico-culturale, presentazioni di libri realizzati con l'uso di documentazione archivistica, spettacolo teatrale ricavato da fascicoli processuali, seminari su argomenti archivistici. Impossibile quantificare eventi, molti vengono realizzati su richiesta e in collaborazione con altre Istituzioni culturali	
Visite e percorsi tematici	Si effettuano visite guidate a richiesta	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	NO	
Comunicazione delle attività/iniziative	Diffusione tramite pubblicazione sul sito, su quotidiani e invio inviti/programmi per posta elettronica	
Gestione di risorse aggiuntive	La Sala conferenze, su richiesta, viene concessa ad altre Istituzioni culturali cittadine per eventi culturali	
Affitto degli spazi	Nella Sala conferenze è possibile organizzare diverse tipologie di incontri: seminari, convegni, presentazioni libri, conferenze, meeting aziendali, presentazione prodotti merceologici, corsi di formazione. Nella Sala mostre è possibile organizzare mostre documentarie e mostre artistiche (pittura, scultura, fotografia). Nei cortili e porticati è possibile organizzare sfilate di moda, cene di gala, presentazioni prodotti	

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
Altro	/////	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziative:		
- visite e percorsi tematici	Su richiesta a cura dei funzionari archivisti dell'Istituto	
- 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	NO	
- altre iniziative	Nell'ambito del Scuola di Archivistica Paleografia e Diplomatica vengono organizzate lezioni-conferenze aperte al pubblico	
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Diffusione tramite pubblicazione sul sito, su quotidiani e invio inviti/programmi per posta elettronica	
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA		
Ampiezza		
Informazione qualificata	Fornita dai funzionari archivisti dell'Istituto	
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Sul sito www.archiviodistatomilano.it e sul sito www.atlantecatastilombardia.it	
Accesso ai documenti on line	www.atlantecatastilombardia.it	
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	Tutti i funzionari archivisti in servizio	
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta	
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI <i>In questo campo inserire informazioni di carattere discorsivo e quanto più esaustive</i>
-Enti territoriali	NO	
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	NO	
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	NO	
- Onlus	NO	
- Operatori economici	NO	
Evidenza		
Modalità di comunicazione delle attività	Pubblicazione sul sito www.archiviodistatomilano.it	
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Dipende dai finanziamenti concessi all'Istituto	
- delle strutture		
- delle collezioni	Digitalizzazione della documentazione conservata	
- dei servizi	NO	
- delle attività di valorizzazione	Una mostra documentaria sulla I Guerra mondiale nel 2014– Due mostre documentarie sui temi dell'Expò nel 2015	
RECLAMI		
Reclami	e-mail istituzionale: as-mi@beniculturali.it	

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Davide Dozio.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-mi@beniculturali.it o un fax al seguente numero 02.774216230

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Tenuto conto della gratuità dei servizi, l'istituto può attivare forme di ristoro (*ad esempio, rilascio di una pubblicazione*).

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

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 PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di.....

Indirizzo.....
Tel. Fax

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