

DIOCESI DI PITIGLIANO-SOVANA-ORBETELLO

ARCHIVIO STORICO

**CARTA DELLA
QUALITÀ DEI SERVIZI**

PITIGLIANO

2019

I. PRESENTAZIONE

1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di individuare principi e fissare regole nel rapporto tra le istituzioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono al fine di identificare i progetti culturali di cui le istituzioni sono promotrici e i cittadini fruitori e allo stesso tempo tracciare le tappe del processo di evoluzione/miglioramento.

La Carta costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, ovvero uno strumento di comunicazione e allo stesso tempo di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard fissati ed eventualmente di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi si inserisce in un processo volto a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale 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 dunque oggetto di aggiornamenti periodici al fine di registrare i mutamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento e consolidare i livelli di qualità raggiunti attraverso il monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

2. PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività l'istituto si ispira a "principi fondamentali" quali

- **trasparenza;**
- **uguaglianza e imparzialità;**
- **continuità; partecipazione;**
- **efficienza ed efficacia.**

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi da parte delle istituzioni che devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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 o opinione politica.

L'istituto si adopererà per risolvere 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 ne dà preventivamente avviso agli utenti e adotta 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

1. CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio storico diocesano di Pitigliano conserva circa 160 metri di materiale documentario, dal XV sec. al XXI, raccolto in oltre 80 fondi e costituito da diverse tipologie documentarie che conservano traccia della memoria storica dei territori costituenti la diocesi nel tempo e che fanno dell'Archivio un punto di riferimento culturale per ricercatori e studiosi.

L'Archivio diocesano ha avuto sede dapprima nella Torre di Palazzo Orsini, trasferito successivamente nei locali adiacenti agli uffici di Curia, solo negli anni '90 del Novecento è stato collocato al piano terreno del palazzo, nei locali un tempo destinati a granai.

I primi interventi di recupero risalgono ai primi del Novecento; invece per la concentrazione del materiale in unica sede (al fine di garantire la corretta conservazione e la conseguente valorizzazione) si dovrà aspettare la seconda metà del Novecento.

L'Archivio diocesano, secondo quanto previsto dal **Codice dei beni culturali e del paesaggio** (D. leg.vo 42/2004) e nell'ambito delle linee di indirizzo indicate dalla **Conferenza Episcopale Italiana** e dal **Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo** esercita le attività relative alla conservazione, tutela e valorizzazione del patrimonio archivistico che lo stesso conserva.

La sala di studio dell'Archivio è regolarmente frequentata da utenti (perlopiù ricercatori di genealogica familiare) che richiedono la consultazione dei documenti. Inoltre al numero di presenze in Sala di studio si aggiungono i dati sul sistema di richieste on-line e la riproduzione digitale.

2. COMPITI E SERVIZI

Compiti

L'Archivio in particolare:

- conserva archivi e documenti originali di interesse storico (secc. XV-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 parrocchiali compresi nella Diocesi di Pitigliano-Sovana-Orbetello

Servizi

La Sala di Studio è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico per ragioni di studio. Per quanto riguarda gli studenti universitari si richiede una lettera di presentazione personale firmata dal docente che ne segue le ricerche.

All'entrata della Sala di Studio l'utente è tenuto a firmare in maniera leggibile il registro di presenza indicando nominativo, numero doc. identità e orari di entrata e uscita.

In Sala di Studio non possono essere introdotti borse od altri contenitori.

I dati personali saranno utilizzati esclusivamente a fini statistici nel rispetto del decreto legislativo, 196/03 (Codice della *privacy*) e Regolamento europeo GDPR 2016/679..

Il referente per la compilazione della Carta è
dr.ssa Barbara Adamanti

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

1.ACCESSE	
Regolarità e continuità	
Giorni e orario di apertura	18 ore settimanali La Sala di Studio è aperta al pubblico nei giorni di: Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14,30 L'Archivio rimane chiuso nelle festività cattoliche di precetto e in quelle civili; nei giorni indicati a mezzo web e con apposita segnalazione cartacea all'ingresso.
Accoglienza	
Sito web	Sito web dell'Istituto: www.diocesipitigliano.it In particolare: http://www.diocesipitigliano.it/diocesi/ufficio_diocesano_beni_culturali/00000281_UFFICIO_DIOCESANO_BENI_CULTURALI.html Si segnala inoltre le schede pubblicate in Anagrafe Istituti Ecclesiastici: http://www.anagrafebbcc.chiesacattolica.it/anagraficaCEIBib/public/VisualizzaScheda.do?codice_cei=CEI273A00001 http://www.anagrafebbcc.chiesacattolica.it/anagraficaCEIBib/public/VisualizzaScheda.do?codice_cei=CEI273A00002
Informazione e orientamento	Il personale all'ingresso del complesso museale fornisce eventuali informazioni circa localizzazione, contatti, orari.
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Regolamento della Sala di Studio in italiano.
Presenza di segnaletica esterna	Localizzata all'ingresso dei locali.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale all'interno dell'Istituto si occupa dell'accoglienza, sorveglianza e consulenza.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	100 % di sale/spazi/servizi al pubblico sono accessibili con l'aiuto del personale interno.
2.FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile	I documenti conservati sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati 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> e in ottemperanza delle disposizioni previste dal Cancelliere vescovile.
Esclusione temporanea dalla consultazione	La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotocopiazione i documenti qualora il loro stato di conservazione lo consigli.
Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	10 unità indipendentemente dalla tipologia.
Orario delle richieste di distribuzione dei documenti	Dalle 8,30 alle 13:30 (fino ad un'ora prima della chiusura).

Servizio di richieste on-line	È attivo il servizio di richieste on line ovvero è possibile inoltrare on-line le richieste per l'esecuzione di ricerche o per la riproduzione di documenti di cui si conosce la segnatura a seguito dell'espletamento di tutte le procedure di richiesta/autorizzazione previste dal regolamento.
Capacità ricettiva della sala studio	3 posti di consultazione con prese elettriche per p.c. portatili.
Illuminazione	Predisposta e studiata per evitare sforzi eccessivi da parte dello studioso.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale attraverso sistema di videosorveglianza interno, al fine di garantire la fruibilità dei luoghi la sicurezza e la tutela del materiale archivistico.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Presente al seguente orario: Lunedì ore 8,30-14.30 Mercoledì ore 8,30-14.30 Venerdì: ore 8,30-14.30
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	Sul portale Beweb è possibile attualmente consultare strumenti parziali: www.beweb.chiesacattolica.it
Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	censimento archivi parrocchiali consultabile in versione cartacea.
Accesso in rete in sede	Esistono stazioni apposite in sala di studio.
3.RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Servizio di riproduzione	Dalla data di promulgazione del Regolamento sono stabilite le procedure di fotoreproduzione. È possibile (previa autorizzazione di questa Direzione e pagamento di diritti stabiliti): A. la fotoreproduzione diretta da parte degli utenti dei pezzi in consultazione, in sala studio senza flash né cavalletti (gratuito); B. servirsi di un fotografo professionista, che esegua le riproduzioni per conto dell'utente in sua presenza, in apposito spazio opportunamente prenotato (con orari da concordare); C. Per conto degli utenti che ne facciano richiesta è in funzione un servizio di fotoreproduzione svolto dal personale dell'archivio (con un tariffario proposto e pubblicato nel Regolamento).
Richieste	Le richieste di riproduzione di documentazione archivistica devono essere trasmesse sull'apposito modulo che può essere ritirato, compilato e riconsegnato in Sala studio oppure scaricato dal sito web http://www.diocesipitigliano.it/diocesi/ufficio_diocesano_beni_culturali/00000281_UFFICIO_DIOCESANO_BENI_CULTURALI.html e inviato per posta elettronica all'indirizzo archivio@pitigliano.chiesacattolica.it
Ritiro delle riproduzioni	Le fotoreproduzioni possono essere inviate per posta ordinaria o elettronica oppure consegnate personalmente al richiedente su supporto elettronico.
Contribuzione alle spese del servizio	Il pagamento dei diritti (modalità C riquadro Servizio di riproduzione) avviene a mezzo di bollettino postale, di bonifico bancario o contante.
Ampiezza	
Possibilità di effettuare	Copie digitali.

Prenotazioni a distanza	Inviare la domanda al Direttore dell'Archivio: Archivio storico diocesano di Pitigliano, Piazza Fortezza Orsini, n. 25, Pitigliano, GR 58017 archivio@pitigliano.chiesacattolica.it utilizzando il modulo scaricabile dal sito web.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale.
4.VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	È possibile programmare attività espositive oppure 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, presentazioni editoriali.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	L'Istituto realizza pubblicazioni in proprio e partecipa a pubblicazioni esterne.
Diffusione delle attività/iniziative	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani, cartellonistica, mailing list, e il <i>sito</i> : www.diocesipitigliano.it
Risorse aggiuntive	L'Archivio concede in uso temporaneo i seguenti spazi: -Sala Ildebrando
5.EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative	Archivi aperti è una nuova proposta didattica dell'Archivio. L'obiettivo principale di <i>Archivi aperti</i> consiste nel tentativo di far conoscere l'Archivio (la sua missione e i suoi contenuti documentari) e introdurre i ragazzi delle Scuole al linguaggio dei documenti a partire alcuni percorsi particolari. Essa prioritariamente si propone di intercettare l'interesse delle Scuole, ma può eventualmente essere estesa a gruppi di età adulta.
Richieste per visite e percorsi tematici	Richiesta da inoltrare a Direttore dell'Archivio o al Responsabile ufficio beni culturali: - Archivio Storico Diocesano Piazza Fortezza Orsini 25, 58017 Pitigliano, GR archivio@pitigliano.chiesacattolica.it - Ufficio Beni Culturali Piazza Fortezza Orsini 25, 58017 Pitigliano, GR m.monari@pitigliano.chiesacattolica.it
Progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	- Convenzioni con Istituti scolastici per Progetti di tirocini di alternanza Scuola – Lavoro (ai sensi dell'art. 1 D. Lgs. 77/05, della legge 13 luglio 2015 n.107, art.1, commi 33-43 e del D. Lgs. 9 aprile 2008, n .81) ; - Stages professionalizzanti.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sito web: www.diocesipitigliano.it e: www.palazzo-orsini-pitigliano.it
6.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 Diocesano e inviandola via e-mail: archivio@pitigliano.chiesacattolica.it o per posta all'indirizzo Piazza Fortezza Orsini 25, 58017 Pitigliano, GR
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	www.beweb.chiesacattolica.it
Accesso ai documenti online	Servizio momentaneamente non attivo
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	dott.sa Barbara Adamanti don Mario Traversi prof. Angelo Biondi archivio@pitigliano.chiesacattolica.it Tel. 0564 616074
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.
7.SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Caffetteria	All'ingresso del complesso museale è possibile consumare bevande e piccoli spuntini.
8.RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Accordi con enti territoriali per finalità di tutela e valorizzazione: Convenzioni con associazioni di volontariato per valorizzazione (assistenza e vigilanza in occasione di apertura Mostre) Convenzioni con fondazioni e istituzioni culturali ed educative per tutela e valorizzazione: - Progetti con Istituti scolastici per l'alternanza scuola-lavoro
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Sito web : www.diocesipitigliano.it
9.OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Compatibilmente con gli annuali finanziamenti l'Istituto è impegnato ad effettuare il miglioramento dell'attrattività, l'ampliamento del pubblico, l'adeguamento dei locali.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Adeguamenti previsti dal d.lgs. 22 gen. 2004, n. 42 e d.p.r. 151/2011.
- delle collezioni	Sono programmati versamenti di materiale documentario, in particolare di archivi parrocchiali.
- dei servizi	L'Istituto a richiesta concede in uso spazi per mostre e iniziative culturali varie.
- delle attività di valorizzazione	Per il 2019-2021 sono previsti interventi di ordinamento di fondi e interventi di digitalizzazione.
10.RECLAMI	
Reclami	Modulo da richiedere in sala di studio o scaricabile dal sito web, da consegnare o inviare al Direttore dell'Archivio via e-mail a archivio@pitigliano.chiesacattolica.it o per posta all'indirizzo Piazza Fortezza Orsini 25, 58017 Pitigliano, GR.

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 il Direttore dell'Archivio oppure il Direttore dell'Ufficio Beni Culturali della Diocesi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli pubblicati nel sito.

I moduli devono essere consegnati al personale incaricato.

È possibile inoltre inviare una e-mail all'indirizzo archivio@pitigliano.chiesacattolica.it o per posta all'indirizzo Piazza Fortezza Orsini 25, Pitigliano, GR 58017.

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

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail archivio@pitigliano.chiesacattolica.it. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO
(DA 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