



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA'  
CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Reggio Emilia

# Carta della qualità dei servizi

aggiornata al  
2014

## 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 Reggio Emilia 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 gli utenti con tempestività, 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

### LE SEDI

La sede centrale dell'Archivio di Stato si trova sul luogo dell'antico convento di S. Spirito, quasi interamente modificato nel sec. XVIII per ospitare quella che sarebbe dovuta diventare la sede del Governatore, ma che, attraverso varie vicende, divenne, a metà del secolo XIX, la "maestosa e vasta" abitazione della nobile famiglia ebraica dei Carmi.

La sede distaccata, adibita a solo deposito dei fondi più recenti, sorge nell'area dell'antico convento del Corpus Domini, unificato nel 1783 con quello retrostante di S. Tommaso e soppresso nel 1796. L'edificio venne completamente trasformato nel sec. XX per essere adibito a carcere.

### LA STORIA

Nel 1887 venne istituito a Reggio Emilia un archivio generale provinciale, poi trasformato in Archivio di Stato con r.d. 29 marzo 1892.

La funzione istituzionale dell'Archivio di Stato, in base alla normativa vigente, è quella di conservare la documentazione storica prodotta dagli organismi ed uffici dello Stato aventi sede nella provincia di Reggio Emilia. Accanto a questa, l'Archivio di Stato conserva la documentazione prodotta da altri uffici ed enti pubblici esistenti o tuttora esistenti a Reggio e nel suo territorio, di epoca sia precedente che successiva all'unità nazionale. Si conservano anche archivi di provenienza non statale e non pubblica.

Il fondo più antico è costituito dall'archivio storico comunale della città, che conserva in alcune serie anche scritture risalenti al periodo delle libertà comunali. Caratteristica principale dei fondi del comune reggiano, oltre alla grande ricchezza, è la notevole continuità: iniziano quasi tutti coi secoli XIII-XIV. I Capitoli riguardanti la politica estera risalgono all'882; uno dei pezzi più pregiati è il *Liber Grossus Antiquus* o *Liber Pax Constantiae* (sec. XII-1352 con docc. in copia dal 962).

Il periodo napoleonico è largamente rappresentato da numerosi archivi sia di uffici amministrativi (Prefettura del Dipartimento del Crostolo, Viceprefettura di Guastalla, Direzione delle Finanze Nazionali) che giudiziari.

Proprio questi sono di notevole importanza, poiché l'attività degli organi giudiziari è ampiamente documentata: attraverso i fondi delle Curie della città e del ducato, delle Giurisdicenze delle località minori del reggiano, delle Preture soppresse e del Tribunale di Reggio, si inizia dal sec. XIV e si arriva ai nostri giorni.

Sono naturalmente conservati gli archivi prodotti dagli uffici rappresentanti il governo centrale, prima estense poi italiano: Prefettura, Uffici di pubblica sicurezza ecc. .

Ricchissimi sono i fondi degli uffici finanziari (estimi e catasti della provincia di Reggio Emilia 1704-1985), l'archivio notarile (con inizio al 1383), gli archivi di opere pie, istituzioni assistenziali e ospedali (inizio al sec. XII); pregevoli sono i fondi di numerosi monasteri e confraternite, tra cui il monastero dei SS. Pietro e Prospero (806-1788), e quello di S. Tommaso (943-1783).

Meritano di essere menzionati anche i fondi di provenienza non statale: ricordiamo, tra gli altri, gli archivi dei comuni di Scandiano (1429-1893), di Brescello (1503-1902), di Carpinetti (1807-sec. XX).

I complessi documentari di persone e famiglie si segnalano per numero e antichità.

Il fine istituzionale dell'Archivio di Stato è quello di conservare il patrimonio documentario presente in esso, e renderlo fruibile da un sempre maggior numero di persone mediante l'attivazione di varie prestazioni, per cui si rimanda alla sezione *Compiti e servizi*. Inoltre, negli ultimi decenni si è affermato stabilmente il principio, recepito dalla più recente normativa, secondo il quale accanto alla conservazione e alla fruizione, fondamentale sia la valorizzazione del patrimonio documentario attraverso mostre, convegni, rapporti con altri Enti e Istituzioni.

Gli obiettivi dell'Archivio pertanto si pongono in questa ottica, anche se l'intento specifico immediato è quello di incrementare la fruibilità dei documenti attraverso l'uso di strumenti informatici. A questo fine è già operante un sito internet, che viene continuamente implementato con nuovi inventari o, comunque, con utili segnalazioni sul materiale archivistico conservato, e che contiene modulistica da scaricare o compilare direttamente *on-line*.

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

### **Archivio di Stato di Reggio Emilia**

Ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo

Sede centrale: corso Cairoli, n. 6 - 42121 Reggio Emilia

Sede distaccata: ex monastero di S. Tommaso, via delle Carceri, n. 2

Tel: 0522-451328

Fax: 0522-454610

E-mail: [as-re@beniculturali.it](mailto:as-re@beniculturali.it)

Pec: [mbac-as-re@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-re@mailcert.beniculturali.it)

Sito web: [www.archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it](http://www.archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it),  
(o anche: [asre.beniculturali.it](http://asre.beniculturali.it))

Direttore: dott. Paola Meschini

Vicedirettore: dott. Luciana Bonilauri

### **Sala di studio**

Responsabile: dott. Luciana Bonilauri

### **Ufficio relazioni con il pubblico**

Per le esigenze dell'utenza in Sala di studio: dott. Luciana Bonilauri

Per i procedimenti amministrativi: dott. Paola Meschini

Per le attività culturali: dott. Paola Meschini

Per le fotoriproduzioni: dott. Luciana Bonilauri

### **Uffici e servizi**

Autorizzazioni a pubblicare: dott. Luciana Bonilauri

Biblioteca: dott. Luciana Bonilauri

Commissioni di sorveglianza: dott. Paola Meschini e Luciana Bonilauri

Informatizzazione dei servizi: dott. Paola Meschini

Sito web: dott. Paola Meschini

Visite didattiche: dott. Luciana Bonilauri

## COMPITI E SERVIZI

### **Sala di studio con annesso servizio di Biblioteca**

È il locale in cui il materiale archivistico, ad eccezione di quello riservato, può essere consultato liberamente e gratuitamente per motivi di studio o giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero maggiorenne.

All'entrata nella Sala di studio l'utente è tenuto a firmare in maniera leggibile il registro di presenza, indicando anche la nazionalità.

In Sala di studio non possono essere introdotti borse o altri contenitori, per i quali sono a disposizione appositi armadietti.

Per poter accedere è necessario esibire un documento di identità e compilare una domanda di ammissione. I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati esclusivamente a fini statistici, nel rispetto del d. lgs. 196/2003 (Codice della *privacy*).

La Sala di studio è dotata di strumenti di corredo sintetici o analitici (Guida generale degli Archivi di Stato italiani, inventari specifici, elenchi di versamento, indici, schedari ecc.), che guidano l'utente nella ricerca. Fondamentale resta però la presenza di un archivistico, che svolge un servizio di assistenza a vari livelli, a seconda delle esigenze dell'utente.

Il servizio di Biblioteca è sussidiario alla ricerca documentaria. Non si effettua il prestito esterno.

## Educazione didattica

Su prenotazione si possono effettuare visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni.

## Attività promozionali

L'Archivio realizza in proprio o in collaborazione con altri Enti o privati mostre, conferenze, seminari, eventi musicali e pubblicazioni per valorizzare il patrimonio documentario conservato.

- Interventi di diffusione mirata delle iniziative                      Pubblicazione sul sito web istituzionale (sezione "Archivio Eventi"  
[archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it/index.php?it/22/archivio-eventi](http://archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it/index.php?it/22/archivio-eventi)

## III. Impegni e standard di qualità

### ACCESSO

#### *Regolarità e continuità del servizio*

- Orario di apertura                      35 ore settimanali  
La Sala di studio è aperta al pubblico dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.00 alle ore 15.00
- Giorni di apertura                      Tutti i giorni, ad eccezione dei seguenti:
- chiusura ordinaria: sabato, domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono 24 novembre).
  - chiusura straordinaria: alcuni giorni durante i periodi estivo, natalizio e pasquale, segnalati in Sala di studio e sul sito web dell'Istituto con largo anticipo.
- Chiusure straordinarie dovute a scioperi, assemblee del personale ecc. sono segnalate in Sala di studio e sul sito web non appena a conoscenza dell'Istituto.

### ACCOGLIENZA

#### *Informazione e orientamento:*

- Punto informativo:                      Localizzato al secondo piano dell'Istituto, in Sala di studio
- Materiale informativo gratuito                      Il personale della Sala di studio distribuisce il Regolamento di Sala, la Carta dei servizi, ogni tipo di modulo.
- Disponibilità di Informazioni *on line* sui servizi                      [www.archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it](http://www.archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it)
- Accesso facilitato per persone con disabilità                      100% di sale, spazi, servizi al pubblico sono accessibili con l'aiuto del personale interno.

## FRUIZIONE Ampiezza

- Comunicazione delle serie e fondi non disponibili per la consultazione

Tutti i fondi sono consultabili con le seguenti eccezioni:

- documenti riservati relativi alla politica estera o interna dello Stato, che diventano consultabili 50 anni dopo la loro data;
- documenti contenenti dati sensibili o relativi a provvedimenti di natura penale, consultabili dopo 40 anni, o dopo 70 anni se i dati sono idonei a rivelare lo stato di salute, la vita sessuale o rapporti riservati di tipo familiare. Questa documentazione può essere consultata anticipatamente se si ottiene l'autorizzazione del ministero dell'Interno (art. 122 D.L. 22.1.2004 n.42 Codice dei beni culturali e del paesaggio). 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 *Codice in materia di protezione dei dati personali*.

### ESCLUSIONE TEMPORANEA DALLA CONSULTAZIONE

La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotocopiazione i documenti in corso di riordino o ancora sprovvisti di mezzi di corredo, o quelli il cui stato di conservazione lo consiglia.

Dei fondi o documenti non disponibili si dà notizia in Sala di studio.

- Capacità ricettiva
- Distribuzione

n. 12 posti di consultazione, di cui 4 con prese elettriche per p.c. portatili.

Massimo 4 pezzi suddivisi in 2 prese (2 unità per presa); secondo le medesime modalità viene distribuito il materiale bibliografico.

Per il materiale disponibile in DVD sostitutivo non valgono i sottostanti orari di richiesta, ma la distribuzione è immediata.

### ORARIO DELLE RICHIESTE

- 1<sup>a</sup> presa: richieste entro le 9,15
- 2<sup>a</sup> presa: richieste entro le 11,15

- Servizio di prenotazione
- Attesa

Chi viene da fuori città può prenotare il materiale archivistico telefonicamente, per posta ordinaria o elettronica prima dei due orari di distribuzione.

Massimo 45 minuti.

Il materiale conservato nella sede distaccata viene distribuito una sola volta nel primo giorno lavorativo di ogni mese.

- Monitoraggio delle sale e degli spazi

Le sale aperte al pubblico sono sistematicamente monitorate e controllate.

## EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

- Assistenza di personale qualificato alla ricerca

Presente con orario:  
Lunedì-Venerdì, ore 8.00-14.00

- Disponibilità di strumenti e sussidi  
Vedi elenco dei "Fondi archivistici" sul sito web [archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it/index.php?it/103/fondi-archivistici](http://archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it/index.php?it/103/fondi-archivistici)
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici  
Sono disponibili strumenti analitici di ausilio alla ricerca (inventari, repertori, schedari a stampa o manoscritti) per il 30% dei fondi conservati.
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici  
Oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato, sono disponibili elenchi di consistenza, di versamento per il 70% dei fondi conservati.

## Servizio di fotocoproduzione

### REGOLARITÀ E CONTINUITÀ

- Orario delle richieste  
Le richieste di riproduzione possono essere effettuate durante le ore di apertura della Sala di studio. E' possibile fotografare i documenti con mezzi propri o mediante fotografo di fiducia.  
La riproduzione dei libri e delle riviste è consentita nel rispetto della normativa vigente sul diritto d'autore.  
E' consentito l'uso della nostra sala di ripresa al costo di €. 10,00 ogni ora.
- Tariffe  
I pagamenti delle fotocoproduzioni vengono effettuati dagli utenti mediante versamento su *C. C. P. n. 3434* intestato a *Tesoreria provinciale dello Stato - sezione di Reggio Emilia* con causale *spese per fotocoproduzioni* da versare a *capo 29° cap. 2584 art. 3*. L' "attestazione di versamento" dovrà essere consegnata a questo Archivio di Stato.  
Il costo per la riproduzione, da effettuarsi con mezzi propri, è di €. 3,00 per ogni singola unità di conservazione.  
È possibile effettuare i pagamenti anche tramite il proprio servizio di *home-banking* (per i dettagli si veda <http://www.archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it/index.php?it/109/riproduzioni>)
- Copie digitali  
E' possibile ottenere il riversamento su CD o DVD di immagini digitali dalla nostra banca dati.
- Tariffe  
I costi per il riversamento su CD o DVD sono di €. 3,00 immagine fino a 2 Mb - €. 9,00 da 2 a 6 Mb - €. 12,00 superiore a 6 Mb. Per il formato Tiff il costo raddoppia.  
Le modalità di pagamento sono uguali a quelle per le fotografie (vedi sopra).

### AMPIEZZA

- Attrezzatura  
La Sala di studio dispone di una postazione dotata di stativo a disposizione degli utenti che vogliono usare la propria macchina fotografica (rivolgersi al personale di Sala).

## Ricerca documentaria a distanza

### AMPIEZZA

- **Informazione qualificata** Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici conservati e il loro contenuto facendone richiesta scritta al direttore dell'Archivio di Stato per posta (corso Cairoli, n. 6, 42121 Reggio Emilia), o via e-mail ([as-re@beniculturali.it](mailto:as-re@beniculturali.it)).
- **Strumenti di ricerca** Elenco dei fondi e inventari *on-line* (<http://www.archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it/index.php?it/103/fondi-archivistici>)
- **Referente per i Servizi di Sala di studio** dott. Luciana Bonilauri (Responsabile della Sala di studio)
- **Tempi di risposta** Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

## 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 in Sala di studio, e consegnarli al funzionario della consulenza*
- *utilizzare il modulo disponibile on-line, ed inviarlo direttamente (<http://www.archiviodistatoreggioemilia.beniculturali.it/index.php?it/119/reclami>)*
- *inviare una e-mail al seguente indirizzo: [as-re@beniculturali.it](mailto:as-re@beniculturali.it).*

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.

### COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa in Sala di studio e attraverso il nostro sito internet

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI  
E DEL TURISMO**

**Archivio di Stato di Reggio Emilia**

Corso Cairoli, n. 6  
Tel: 0522-451328 e-mail: [as-re@beniculturali.it](mailto:as-re@beniculturali.it)  
pec: [mbac-as-re@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-re@mailcert.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**