



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Archivio di Stato di Torino

# 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

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Torino, ufficio periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, conserva gli atti degli organi centrali e periferici dello Stato sabauda fino all'unificazione del Regno d'Italia, nonché gli atti degli uffici statali con sede nell'attuale provincia di Torino, sia per il periodo anteriore che posteriore all'unità.

L'Archivio di Stato di Torino si compone di due edifici, entrambi localizzati nella città di Torino: il palazzo juvarriano degli Archivi di Corte (Piazza Castello 209) e il palazzo del San Luigi (l'ex ospedale di Via Piave 21)..

L'edificio dell'Archivio di Corte fu costruito nel 1731 per accogliere i documenti dello Stato sabauda: esso riveste un interesse particolare trovandosi ad essere uno dei più antichi esempi, nel mondo occidentale, di architettura progettata fin dall'origine come archivio di uno Stato moderno e come tale ancora oggi funzionante. Dal 1925, una seconda sede in via Piave (l'ospedale neoclassico del San Luigi), di concerto con quella più antica, consente all'Archivio di Stato di Torino di continuare a svolgere le sue funzioni istituzionali di accoglienza, conservazione e comunicazione dei documenti.

L' "Archivio di corte" e l'"Archivio camerale" rappresentano i nuclei documentari più antichi di quello che sarebbe diventato l'Archivio di Stato di Torino. Risalenti al secolo XII furono costituiti per rispondere all'esigenza della conservazione dei "titoli" e dei "conti".

Oggi il patrimonio, distribuito in oltre 80 km. di scaffalatura, copre tredici secoli di storia, dal 726 fino a i nostri giorni. L'edificio settecentesco conserva l'Archivio di Corte (costituito dai documenti dinastici e da quelli delle Segreterie di Stato), gli archivi di istituzioni ecclesiastiche e di antiche famiglie. Il palazzo del San Luigi conserva la documentazione della Camera dei Conti (organo di controllo contabile), quella degli apparati finanziari, militari, giudiziari dello Stato sabauda prima dell'unificazione e dell' amministrazione periferica dello Stato italiano dal 1861. Importanti fondi notarili e catastali completano il panorama documentario. Nelle due sedi sono in fine presenti preziosi archivi cartografici.

### I COMPITI E I SERVIZI

In adempimento ai suoi compiti istituzionali, l'Archivio di Stato di Torino conserva e tutela il patrimonio documentario custodito, favorendone la valorizzazione e la fruizione; provvede inoltre alla gestione dei servizi al pubblico e all'attività didattica e di formazione.

#### **Servizi:**

- ricerche a scopo giuridico-amministrativo con rilascio di copie autenticate
- sale di studio (con possibilità di prenotazione a distanza dei documenti da consultare)
- fotoriproduzione
- riproduzione digitale
- ricerca documentaria a distanza
- scuola di Archivistica Paleografia e Diplomatica attrezzata
- visite guidate
- sala conferenze attrezzata
- mostre, conferenze e convegni
- laboratorio di restauro
- laboratorio di fotoriproduzione
- sale mappe
- sezione didattica (collaborazione con le Scuole)
- attività editoriale
- collaborazioni internazionali (progetti comuni con gli archivi svizzeri e francesi)

Il referente per la compilazione della Carta è Edoardo Garis

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 36 ore settimanali</i>	L'Archivio di Stato di Torino osserva il seguente orario di apertura al pubblico: lunedì-venerdì 8,30-18,30; sabato 8,30-14. Il totale delle ore di apertura settimanali ammonta a 55 ore e 30 minuti. Nei mesi estivi e in altre circostanze eccezionali potrebbero verificarsi variazioni di orario, da verificare sul sito internet dell'Istituto.
Giorni di apertura	<p><i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <i>chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono)</i></li>   <li>▪ <i>chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i></li> </ul>	<p>L'Istituto è chiuso tutte le domeniche e nei seguenti giorni di festività civile o religiosa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 gennaio;</li> <li>▪ 6 gennaio;</li> <li>▪ Pasqua e Pasquetta;</li> <li>▪ 25 aprile;</li> <li>▪ 1 maggio;</li> <li>▪ 2 giugno;</li> <li>▪ 24 giugno (festa patronale);</li> <li>▪ 15 agosto;</li> <li>▪ 1 novembre;</li> <li>▪ 8 dicembre;</li> <li>▪ 25 e 26 dicembre.</li> </ul> <p>Eventuali chiusure straordinarie sono comunicate tempestivamente all'Utenza mediante il sito internet e avvisi esposti in sala di studio e all'ingresso delle sedi dell'Istituto</p>

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Accoglienza</b>		
Sito web	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino è dotato di un sito web istituzionale ( <a href="http://www.archiviodistatorino.beniculturali.it">www.archiviodistatorino.beniculturali.it</a> ), sulla cui home page sono presenti le informazioni generali sulle sedi e gli orari di apertura. Tali informazioni sono poi riprese in maniera più approfondita in un'apposita pagina del sito, intitolata "Chi siamo-Contatti". Sempre sulla home page è presente una sezione "Avvisi" per segnalare tempestivamente l'eventuale mancata erogazione di servizi o chiusure straordinarie delle sale di studio.
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	Presso le due sedi sono presenti punti informativi all'ingresso e nelle sale di consultazione degli inventari.
III. disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI/NO</i>	Una brochure in italiano contenente le principali informazioni sull'Archivio di Stato è liberamente consultabile e scaricabile dal sito internet dell'Istituto all'indirizzo <a href="http://archiviodistatorino.beniculturali.it/Site/images/pdf/Pieghevole_ITA/index.html">http://archiviodistatorino.beniculturali.it/Site/images/pdf/Pieghevole_ITA/index.html</a> .
▪ presenza di segnaletica interna	<i>SI</i>	Gli utenti possono essere indirizzati ai vari servizi con segnaletica presente all'ingresso delle due sedi; sono inoltre presenti cartelli segnaletici per le uscite di sicurezza in tutte le sale.
• presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	Di fianco alla porta di ingresso delle due sedi dell'Istituto è presente un pannello ben visibile recante la denominazione "Archivio di Stato"
Addetti ai servizi e personale di sala		Il personale addetto ai servizi di sala di studio è munito di regolare cartellino identificativo. Inoltre il personale scientifico è in grado di esprimersi in lingua straniera, in particolare inglese o francese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità.	<i>SI</i>	Per le persone con disabilità il palazzo di Piazza Castello consente un accesso del 100% alle sue sale, dovuto all'ampiezza delle porte d'accesso

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		e di comunicazione e a capienti ascensori in grado di aggirare le barriere architettoniche esistenti, dotati pure di pulsantiere in alfabeto Braille. La medesima situazione di accessibilità è riscontrabile presso le Sezioni Riunite.
Servizi igienici per diversamente abili	SI	Le due sedi dell'Istituto sono dotate di servizi igienici per persone con diversa abilità
FRUIZIONE		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</li> </ul>	<p><i>Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro</i></p>	<p>Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro. I documenti non consultabili sono segnalati a terminale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ capacità ricettiva</li> </ul>	<p><i>Almeno 15 posti di consultazione di cui almeno il 20% con prese elettriche per p.c. portatili</i></p>	<p>La capacità ricettiva presso il palazzo di Piazza Castello è di 84 posti a sedere dotati per il 75% di prese elettriche per pc portatili nella sala di studio; di 52 posti a sedere nella sala della Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica; di 90 posti a sedere in sala Conferenze.</p> <p>Nel palazzo del San Luigi la capacità della sala di studio è di 55 posti a sedere con il 100% di prese elettriche per pc portatili.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno</li> </ul>	<p><i>Almeno 3 unità archivistiche</i></p>	<p>Gli utenti che frequentano le sale di studio dell'Archivio di Stato di Torino possono consultare di norma fino a 5 mazzi (unità di</p>

<b>FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI RIFERIMENTO</b>	<b>IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI</b>
		conservazione) al giorno, ma il funzionario responsabile della Sala di Studio può autorizzare l'ampliamento. Le richieste possono essere prorogate per un massimo di 15 giorni: in tal caso, la quantità di mazzi prorogati si riduce in proporzione il numero di unità richiedibili quotidianamente.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- prese al giorno	<i>Almeno 3 prese durante l'apertura antimeridiana</i>	<p>L'Archivio di Stato di Torino garantisce dal lunedì al venerdì tre prese giornaliere di materiale: la prima alle 9, riguardante le prenotazioni di materiale effettuate entro le 16 del giorno precedente; la seconda alle 10,30 e la terza alle 12. La presa di materiale non avverrà invece di sabato: per tale giorno il materiale dovrà essere prenotato, in sala di studio oppure mediante il sito internet dell'Istituto, entro le ore 17 del venerdì precedente.</p> <p>Le immagini digitali messe a disposizione dall'Archivio di Stato di Torino sul sito internet e in sala di studio sono liberamente consultabili, senza limiti di quantità e in qualunque momento all'interno degli orari di apertura.</p>
• esistenza servizio di prenotazione	<i>SI/NO</i>	<p>Durante l'orario di apertura delle sale di studio è possibile in qualunque momento svolgere ricerche sugli inventari e sulle banche-dati e prenotare per date future la consultazione del materiale archivistico di interesse.</p> <p>E' possibile inoltre effettuare prenotazioni di materiale archivistico da consultare presso le sale studio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-mediante l'invio di una e-mail all'indirizzo <a href="mailto:asto@beniculturali.it">asto@beniculturali.it</a>;</li> <li>-attraverso il servizio di prenotazione on-line collegato all'interrogazione delle banche dati, presente sul sito internet dell'Istituto all'indirizzo <a href="http://www.archiviodistatotorino.beniculturali.it">www.archiviodistatotorino.beniculturali.it</a></li> </ul>
- attesa nel caso di presa continua	<i>Non più di 60 minuti</i>	
- attesa nel caso di orari fissi	<i>Non più di 60 minuti Non più di 2 giorni quando il materiale è conservato in depositi fuori sede</i>	<p>Il tempo massimo di attesa dall'inizio delle operazioni di presa del materiale è di circa quindici minuti, variabili in base alla quantità di materiale da prelevare e alla lunghezza dei percorsi nei depositi (83 chilometri di scaffalatura)</p>
Sale aperte alla fruizione		<p>Le sale di studio delle due sedi sono aperte regolarmente ogni giorno; i restanti ambienti dell'Istituto possono essere aperti al pubblico in occasione di visite guidate o di particolari eventi e manifestazioni. L'Archivio di Stato garantisce una pulizia quotidiana delle sale di studio.</p>

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Illuminazione	<i>SI</i>	La sala di studio della Sezione Corte è dotata di illuminazione naturale (ampie finestre ben illuminate); in caso di necessità, ogni tavolo è fornito di due lampade per l'illuminazione artificiale. Ogni tavolo della sala studio delle Sezioni Riunite è invece dotato di apposite lampade per l'illuminazione artificiale che integrano l'illuminazione naturale proveniente dal lucernario.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	<i>SI</i>	Sale, ascensori e rampe di scale sono periodicamente monitorati per garantire la completa fruibilità dei luoghi.
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Almeno per il 60% dell'orario di apertura	L'Archivio di Stato di Torino garantisce all'utenza l'assistenza di personale qualificato alla ricerca durante tutto l'orario di apertura, munito di cartellino.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:		Non è presente personale qualificato alla ricerca specificamente formato per l'assistenza ai diversamente abili.
▪ in via continuativa	<i>SI/NO</i>	
▪ su richiesta quando non presente in via continuativa	<i>SI/NO</i>	
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:		
▪ Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	<i>SI</i>	L'Archivio di Stato di Torino dispone nella Sede di Piazza Castello di 335 inventari, manoscritti o a stampa, liberamente consultabili in sala di studio; alle Sezioni Riunite sono a disposizione dell'utenza circa 690 inventari manoscritti o a stampa. Gli inventari coprono circa il 40% del totale dei fondi conservati
▪ Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	<i>SI</i>	Nelle due sedi sono disponibili strumenti di consultazione non analitici, come guide tematiche, repertori, elenchi di versamento, inventari topografici. Esse permettono la consultabilità del restante 60% del patrimonio non ancora dotato di strumenti di corredo analitici e sono utili ad un primo orientamento nella ricerca.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	SI/NO	<p>Sul sito internet dell'Istituto è presente la banca-dati relativa all'intero patrimonio documentario dell'Archivio; la banca-dati viene periodicamente aggiornata, integrata ed accresciuta.</p> <p>Sempre attraverso il sito sono consultabili in forma elettronica gli inventari settecenteschi informatizzati dall'Archivio di Stato di Torino e le raccolte cartografiche digitalizzate.</p> <p>Di molti altri inventari redatti nel corso degli ultimi anni si sta progressivamente pubblicando sul sito la versione in formato .pdf.</p>
Accesso in rete in sede	SI/NO	<p>Il sito internet è liberamente consultabile sia nella sala studio delle due sedi che in remoto: attraverso il software gli utenti possono effettuare le ricerche e richiedere il materiale in consultazione, anche da remoto. Il sistema informatizzato della sala di studio e dei depositi risponde alla duplice funzionalità gestionale e informativa, ed è conforme agli standard SIAS. Per ragioni di sicurezza non è invece consentita agli studiosi la libera navigazione sulla rete dai terminali delle sale di studio</p>
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi		
- Strumenti e sussidi specifici	SI/NO	
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Bookshop	SI/NO	Non è presente un bookshop.
Caffetteria	SI/NO	L'Archivio di Stato di Torino è dotato in entrambe le sedi di distributori automatici di bevande calde, bibite e snack.
Guardaroba	SI/NO	La sala conferenze dispone di un guardaroba non custodito gratuito
Deposito oggetti	SI/NO	All'ingresso delle due sedi dell'Istituto è presente un deposito oggetti gratuito, con armadietti chiusi da serrature. Nel deposito oggetti devono essere obbligatoriamente depositati tutti gli oggetti non ammessi in sala di studio. La chiave di un armadietto viene

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		consegnata agli Utenti al momento dell'arrivo in Archivio e deve essere conservata a cura degli Utenti medesimi fino al momento dell'uscita dall'Archivio.
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Le richieste di riproduzione di materiale archivistico possono essere effettuate direttamente, secondo il regolamento di sala studio, durante le ore di apertura al pubblico dell'Istituto, previa autorizzazione del responsabile.
Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Ritiro e pagamento diretti del materiale riprodotto sono possibili per tutto il tempo di apertura dell'archivio. Per le richieste da distanza l'Archivio di Stato fornisce un preventivo di spesa e le istruzioni per il pagamento del lavoro.
Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	<p>Ritiro e pagamento diretti del materiale riprodotto sono possibili per tutto il tempo di apertura dell'archivio. Per le richieste da distanza l'Archivio di Stato fornisce un preventivo di spesa e le istruzioni per il pagamento del lavoro.</p> <p>Il pagamento di riproduzioni ritirate in sala di studio può essere effettuato solo in contanti. Il pagamento a distanza può essere effettuato mediante vaglia postale o versamento su C/C bancario.</p>

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità degli strumenti:		
▪ Possibilità di effettuare:		
• fotocopie	<i>SI</i>	Fotocopie ( <b>limitatamente alla Sezione Corte</b> ): vengono effettuate dall'Istituto, al costo di € 0,08 a copia per il formato A4, di € 0,15 per l'A3, entro un massimo di 10 giorni dalla richiesta
• microfilm	<i>SI/NO</i>	Non è più previsto il servizio di microfilmatura dei documenti
• copie digitali	<i>SI/NO</i>	Copie digitali: sono effettuate entro dieci giorni dall'ordine o (dall'arrivo del pagamento per le pratiche per corrispondenza); il costo è variabile tra € 0,50 ed € 15,00. Il tariffario dettagliato è consultabile presso le sale studio dell'Istituto e sul sito istituzionale
• fotografie	<i>SI/NO</i>	Non è previsto un servizio interno di riproduzione fotografica dei documenti; in caso di necessità, l'Archivio di Stato può fornire agli studiosi l'elenco dei fotografi liberi professionisti accreditati presso l'Istituto. La riproduzione fotografica con mezzi propri è consentita, previa autorizzazione, al costo di € 3,00 per unità archivistica.
• altre riproduzioni	<i>SI/NO</i>	È possibile ottenere, entro un massimo di 10 giorni dalla richiesta, stampe di diversa qualità, in formato A4 o A3, di documenti digitalizzati; i prezzi, variabili tra € 0,50 e € 4,00, sono dettagliatamente consultabili sul sito internet dell'Istituto
- Prenotazioni a distanza	<i>SI/NO</i>	È possibile effettuare da remoto richieste di riproduzione di materiale documentario, sia attraverso lettera o fax, sia on-line mediante la posta elettronica: le modalità di pagamento sono spiegate al momento della formulazione del preventivo.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>Fedeltà</b>		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale	In caso di mancata conformità alle caratteristiche dell'originale, sarà rilasciata una copia sostitutiva.
<b>VALORIZZAZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Mostre	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino organizza in proprio o ospita nelle proprie sedi mostre ed esposizioni. In entrambi gli edifici sono presenti ambienti appositamente dedicati all'attività espositiva.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino organizza in proprio od ospita conferenze, incontri, presentazioni di libri, ecc. La Sezione Corte dispone di una sala conferenze attrezzata a questo fine. Anche l'aula della Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica può ospitare eventi culturali di questo tipo.
Visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino organizza, su prenotazione, visite didattiche gratuite. È anche possibile organizzare, a richiesta e per gruppi non inferiori alle 10 persone, visite per adulti. Tali visite, che si possono svolgere nell'orario di apertura dell'Istituto, vengono effettuate da personale dell'Archivio o da volontari dell'Associazione "Amici dell'Archivio di Stato di Torino"
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino collabora saltuariamente alla pubblicazione di cataloghi di mostre, fac-simili di opere conservate dall'Istituto, ecc.
Comunicazione delle attività/iniziativa	<i>SI/NO</i>	Le iniziative vengono sempre comunicate nella sezione "News" presente sulla home page del sito internet e mediante gli altri social network (facebook, twitter, google+); gli inviti alle iniziative vengono inoltre inoltrati per posta elettronica ad una mailing list. Nel caso di iniziative particolarmente importanti, la comunicazione avviene anche mediante gli organi di stampa.
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI/NO</i>	Eventuali contratti di sponsorizzazione, accordi con privati e partnership con altri Istituti sono

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		gestiti e regolamentati dalla Direzione Regionale del Piemonte.
Affitto degli spazi	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino offre la possibilità di affittare alcuni spazi dei suoi locali per attività temporanee. Eventuali affitti di spazi sono regolamenti e gestiti dalla Direzione Regionale del Piemonte.
Altro	<i>SI/NO</i>	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:		L'Archivio di Stato è dotato di una specifica Sezione Didattica, composta da un membro interno all'Istituto e da volontari esterni forniti di esperienza nel settore. La Sezione Didattica accoglie le classi che ne fanno richiesta per visite didattiche alle due sedi dell'Istituto ed elabora percorsi documentari che vengono pubblicati sul sito internet dell'Archivio. Presso l'Archivio di Stato di Torino è inoltre in funzione, dall'inizio del XIX secolo, una Scuola gratuita biennale di Archivistica, Paleografia e Diplomatica: per informazioni vedere l'apposita pagina sul sito internet.
- visite e percorsi tematici	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino accoglie classi di ogni ordine e grado per visite didattiche alle sue due sedi, finalizzate alla conoscenza dell'Istituto e del patrimonio documentario che esso conserva. Le visite sono effettuate, su prenotazione, dal lunedì al venerdì al mattino fino alle ore 13.
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI/NO</i>	Nell'impossibilità di svolgere laboratori artistici e di animazione nelle sale dell'Archivio, la Sezione Didattica elabora percorsi storico-documentari basati su documenti dell'Archivio. Tali percorsi vengono messi a disposizione della libera fruizione da parte di Insegnanti e allievi sul sito internet dell'Istituto. La fruizione dei percorsi didattici è gratuita, e i percorsi sono protetti da password per semplici ragioni statistiche.
▪ corsi di formazione per docenti scolastici	<i>SI/NO</i>	A richiesta l'Archivio di Stato di Torino potrebbe organizzare corsi di formazione per docenti scolastici sulle tematiche di sua

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		pertinenza
▪corsi di formazione per operatori didattici	<i>SI/NO</i>	A richiesta l'Archivio di Stato di Torino potrebbe organizzare corsi di formazione per operatori didattici sulle tematiche di sua pertinenza
▪progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<i>SI/NO</i>	
▪altre iniziative	<i>SI/NO</i>	
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	Ogni anno, la Direzione Regionale del Piemonte organizza un <i>open day</i> degli Istituti del MIBACT, aperto alle scuole del territorio, a cui l'Archivio di Stato di Torino aderisce.
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Informazione qualificata	<i>SI</i>	L'Istituto garantisce la possibilità di informazione qualificata a distanza, tramite posta elettronica o lettera: gli archivisti forniscono informazioni utili alla ricerca, ma non possono sostituirsi agli studiosi nello svolgimento vero e proprio delle indagini e delle interpretazioni.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<i>SI/NO</i>	La consultazione del db dell'Archivio è liberamente fruibile da remoto tramite il collegamento al sito internet dell'Istituto. E' inoltre possibile avere ulteriori informazioni sulla banca-dati dell'Istituto sulla piattaforma del Sistema Informativo Archivi di Stato (SIAS).
Accesso ai documenti on line	<i>SI/NO</i>	Una parte, per ora percentualmente minima ma abbastanza consistente, di documenti è già consultabile on line, sul sito internet dell'Archivio, all'indirizzo <a href="http://www.archiviodistatotorino.beniculturali.it/Site/">www.archiviodistatotorino.beniculturali.it/Site/</a>
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Referenti delle ricerche documentarie a distanza sono i funzionari archivisti in servizio presso l'Istituto, ai quali le singole pratiche vengono

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		assegnate dal Direttore. Nelle lettere di risposta è indicato il nome del funzionario che si è occupato della pratica.
Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>	Alle pratiche viene fornita una risposta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Coinvolgimento degli stakeholder:		Indicare la quantità di accordi firmati nel biennio e le iniziative avviate
- Enti territoriali	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino collabora regolarmente con gli Enti del Territorio partecipando alle iniziative che riguardano il suo ambito di attività
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino collabora regolarmente con le Associazioni di volontariato dell'area torinese partecipando alle iniziative che riguardano il suo ambito di attività
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino collabora regolarmente con le Associazioni di settore, in particolare con l'Associazione Nazionale Archivistica Italiana, con la quale vengono regolarmente organizzate iniziative in comune, delle quali si trova notizia sul sito internet.
- Onlus	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato di Torino è affiancato nelle sue attività di valorizzazione dall'Associazione Amici dell'Archivio di Stato di Torino
- Operatori economici	<i>SI/NO</i>	Da molti anni le attività dell'istituto sono sostenute dalla Compagnia di San Paolo, la quale finanzia ogni anno una serie di progetti volti alla valorizzazione o alla tutela del patrimonio
<b>Evidenza</b>		
Modalità di comunicazione delle attività		Le attività di collaborazione con i vari stakeholder sono regolarmente pubblicate sul sito internet dell'Archivio

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Obiettivi di miglioramento		Compatibilmente con le risorse accordate, si cerca di implementare continuamente la qualità e quantità delle informazioni messe a disposizione
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	<i>SI/NO</i>	Per migliorare la sicurezza del patrimonio, le sale di studio delle due sedi dell'Archivio vengono dotate di apposito sistema di videosorveglianza mediante telecamere
- delle collezioni	<i>SI/NO</i>	Grazie alla presenza di un Laboratorio di Restauro interno si cerca di monitorare lo stato di salute del patrimonio, intervenendo nei limiti del possibile in caso di criticità e di necessità di restauro
- dei servizi	<i>SI/NO</i>	Compatibilmente con la progressiva riduzione del personale a seguito di pensionamento, si cerca di limitare al minimo le riduzioni nell'orario di apertura dell'Istituto
- delle attività di valorizzazione	<i>SI/NO</i>	L'Archivio di Stato ha in progetto una serie di digitalizzazioni e pubblicazioni sul sito internet volte a migliorare la conoscenza del patrimonio, anche da remoto.
<b>RECLAMI</b>		
Reclami	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sul sito internet dell'Archivio di Stato di Torino è pubblicato l'indirizzo di posta certificata dell'Istituto, utile ad avanzare eventuali reclami</li> <li>• Il modulo dei reclami per il momento è disponibile in lingua italiana</li> </ul>

## 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 ...

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 ... o un fax al seguente numero...

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*).

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 ... oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

### *COMUNICAZIONE*

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet, diffusa all'ingresso della struttura e attraverso altri canali di informazione (*specificare quali*)

### **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 Torino**

Indirizzo: Piazza Castello, 209  
Tel. 011540382. Fax 011546176

**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.**