



MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Foggia

Carta della qualità dei servizi

2021

Carta della qualità dei servizi

ARCHIVIO DI STATO DI FOGGIA
Ufficio periferico del Ministero della Cultura

Sedi:

Direzione

Palazzo Filiasi, Piazza XX Settembre, 3
71121 Foggia tel.0881.708620 fax 0881.777879

Uffici amministrativi e Biblioteca

Palazzo Filiasi, Piazza XX Settembre, 3
71121 Foggia 0881.721696

Sede sussidiaria di Palazzo Dogana

Corso Garibaldi, 31A
71121 Foggia tel. 0881.774019

Sede sussidiaria

Viale Francia, 16
71122 Foggia tel. e fax 0881.664506,

Sezione di Archivio di Stato di Lucera

Via dei Saraceni, 1
71036 Lucera tel. e fax 0881.549967

Direttore: MASTROIORIO MASSIMO

e-mail: as-fg@beniculturali.it

posta certificata: mbac-as-fg@mailcert.beniculturali.it

Sito Web: www.archiviodistatofoggia.beniculturali.it

I - PRESENTAZIONE

Che cos'è la carta 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 Foggia** si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio 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 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 ed il personale 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

Storia dell'Istituto

L'Archivio di Stato di Foggia è un organo periferico del MINISTERO della CULTURA. Fu istituito come Archivio provinciale di Capitanata in base alla legge organica 12 novembre 1818, n. 1379 e cominciò la sua attività nel giugno 1820. Trovò ubicazione nel palazzo dell'ex Dogana della pecore, allora sede dell'Intendenza di Capitanata e raccolse quali suoi fondi, ai quali poi se ne aggiunsero altri, quello doganale e quello del Tavoliere di Puglia. Mutò più volte il proprio nome: Archivio provinciale di Stato, con il r.d. 30 dicembre 1932 n. 3244, poi Sezione di Archivio di Stato, con la legge 22 dicembre 1939, n. 2006 ed infine Archivio di Stato con il d.p.r. 30 settembre 1963, n. 1409.

Dispose anche di un Archivio suppletorio (ora Sezione di Archivio di Stato di Lucera), dove erano conservati in base alla menzionata legge organica, i documenti del tribunale della provincia, che ivi aveva sede.

Patrimonio documentario

L'Archivio di Stato di Foggia, ai sensi del d.p.r. 1409 del 1963, conserva gli archivi degli organi periferici dello Stato preunitari e postunitari, gli archivi e i singoli documenti degli uffici statali. Per tale motivo detiene gli archivi notarili anteriori all'ultimo centennio, gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse, gli archivi degli enti pubblici soppressi e archivi privati. Particolare importanza spetta alle carte della *Dogana delle pecore di Foggia* e del *Tavoliere di Puglia*.

La Dogana delle pecore era una magistratura speciale istituita nel 1447 da Alfonso I d'Aragona con il compito di organizzare e gestire il fenomeno antico della transumanza delle pecore dalle zone montane abruzzesi e molisane a quelle pugliesi. Coloro che sia direttamente che indirettamente avevano a che fare con la transumanza, data la rilevanza fiscale che l'istituto aveva nel

regno, godevano del diritto di foro speciale doganale per le loro controversie, sottraendosi, pertanto, alle angherie delle rispettive corti baronali.

La mole documentaria (6391 buste, volumi e registi), che va dal 1536 al 1808 ci fornisce un'idea di quelle che dovevano essere l'attività e l'importanza dell'istituto. Nel 1806 con l'avvento dei Francesi all'antica magistratura successe quella del Tavoliere di Puglia, che gestì fino al 1865, epoca della sua soppressione, il passaggio in regime censuario dei terreni fiscali agli ex fittuari dei territori della Dogana. Per la consultazione di questo materiale, unico nel suo genere e non reperibile in nessun altro archivio, giungono a Foggia studiosi da varie parti d'Italia e anche dall'estero.

Ma la documentazione foggiana non si esaurisce nelle carte di cui si è già fatta menzione; essa è molto più cospicua e qualificata. Possiamo ricordare ad esempio alcuni fondi, quali gli *Atti di enti ecclesiastici e corti giudiziarie*, che vanno dal 1541 al 1898, i *Formulari notarili* (1550-1787), i *Catasti*, dai più antichi (1740) a quelli immediatamente precedenti il nuovo catasto terreni e fabbricati italiano e le *Piante topografiche* (17 atlanti dal 1818 al 1875). Inoltre non si può non menzionare la *Reintegra dei tratturi* composta da 142 tra buste ed atlanti in cui sono riportati i tracciati tratturali, le occupazioni abusive, le usurpazioni e le sue successive operazioni governative di reintegra.

Un fondo molto cospicuo è rappresentato dalle carte dell'*Intendenza di Capitanata*, comprendente oltre 20.000 pezzi.

L'*Archivio di Stato di Foggia*, inoltre, conserva un notevole numero di fondi, tutti corredati di inventario, il cui elenco dettagliato è possibile consultare a breve on line sulla Guida dell'archivio all'indirizzo web: www.archiviodistatofoggia@beniculturali.it

Compiti

- L'accrescimento del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti;
- La promozione della conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruibilità sia con l'elaborazione dei mezzi di corredo analitici, sia anche attraverso l'uso di strumenti informatici.

Obiettivi specifici

- La valorizzazione del patrimonio documentario conservato con mostre, conferenze, seminari, pubblicazioni e partecipazioni ad eventi culturali, anche in collaborazione con Enti ed Istituzioni.
- Il rafforzamento dei rapporti con l'Università attraverso convenzioni, tirocini e masters.
- La collaborazione con la Soprintendenza Archivistica per la Puglia ai fini della tutela degli archivi vigilati.

Servizi resi al pubblico

L'*Archivio di Stato di Foggia* dispone di *Sale di studio* presenti nelle sedi di Palazzo Dogana, Viale Francia e Lucera e di una sala di lettura annessa alla *Biblioteca dell'Istituto* nella sede di Palazzo Filiasi. Nelle sale di studio i documenti e le pubblicazioni possono essere consultati liberamente per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono sottratti alla consultazione o consultabili secondo determinate modalità i documenti che rientrano nella fattispecie prevista dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e D.lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei Beni culturali e del Paesaggio".

Il servizio di biblioteca è sussidiario alla ricerca documentaria. Non si effettua il prestito librario ed è consentito il rilascio di copie, secondo norma, di pubblicazioni.

Servizio di fotocoproduzione

Gli utenti possono richiedere a pagamento le fotocopie, anche in formato digitale, di documenti archivistici. L'autorizzazione alla riproduzione è subordinata allo stato di conservazione e al formato dell'unità archivistica. Sono esclusi dalla riproduzione per contatto gli atti appartenenti al fondo

Dogana delle pecore di Foggia, quelli restaurati, quelli che presentano una rilegatura molto stretta e tutti i documenti che, ad insindacabile giudizio del funzionario responsabile della Sala di studio, possono subire danni dalle operazioni relative alla loro riproduzione.

La riproduzione di questo materiale documentario può avvenire unicamente a mezzo di apparecchiature fotografiche senza l'utilizzo di flash.

E' possibile chiedere il rilascio di copie autentiche di documenti per motivi giuridico-amministrativi.

Ricerche per corrispondenza

Fornendo indicazioni precise è possibile chiedere per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi notizie e ricerche sulla documentazione conservata e il rilascio di copie autentiche dei documenti. E' assicurata una informazione qualificata, il tempo di attesa massimo è trenta giorni e nelle lettere di risposta è fornito il nominativo del referente.

Sezione didattica

E' possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni. L'Archivio collabora con l'Università per tirocini universitari e post universitari.

Attività promozionali

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

III - IMPEGNI E STANDARDS DI QUALITA'

Accesso

L'Archivio di Stato di Foggia osserva il seguente orario di apertura al pubblico

- Direzione e uffici amministrativi: 8,00 - 14,00 dal lunedì al venerdì
- Biblioteca (Palazzo Filiassi): 8,15 - 13,30 dal lunedì al venerdì
- Sede di Palazzo Dogana: lunedì - venerdì ore 8,00 - 14,00
lunedì - mercoledì ore 14,30 - 17,30
sabato: **CHIUSO**
- Sede di Viale Francia: Giovedì ore 9,00 - 13,00
solo su prenotazione
- Sezione di Archivio di Stato di Lucera: **SEDE CHIUSA**

L'Archivio di Stato di Foggia rimane chiuso il sabato e la domenica e i giorni festivi; rimane chiuso il giorno della festività del Santo Patrono che cade il 22 marzo.

Accoglienza

All'ingresso delle sale di studio esiste un punto di prima accoglienza ed informazione, dove il personale preposto mette in contatto gli utenti con i funzionari addetti alla Sala di studio. Le Sale di studio di Palazzo Dogana e della Sezione di Archivio di Stato di Lucera sono liberamente accessibili anche da utenti con disabilità, mentre per la Sala di studio della Sede Sussidiaria di Viale Francia l'accesso agli utenti con disabilità motorie è agevolato dall'assistenza fornita dal personale della Sede che interviene a richiesta dell'utente (telefono, fax, e-mail). Per l'accesso a Palazzo Filiasi, dove sono ubicati gli Uffici amministrativi, la Biblioteca e la Direzione, valgono le medesime modalità adottate per la Sede Sussidiaria di Viale Francia.

Fruizione

Tutti i fondi dell'*Archivio di Stato di Foggia* sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli dichiarati di carattere riservato, di quelli contenenti dati sensibili (D.Lgs 196/2003 "Codice in materia dei dati personali" e D.Lgs 42/2004 "Codice dei Beni culturali e del Paesaggio") e dei documenti in corso di restauro o di ordinamento. Agli utenti della *Sale di studio* è assicurato il servizio di biblioteca. L'elenco dei fondi non disponibili è affisso in Sala di studio.

Ampiezza

Le *Sale di studio* dell'*Archivio di Stato di Foggia* hanno le seguenti capacità ricettive:

Palazzo Dogana

posti 12 e 5 prese elettriche per pc portatili;

Biblioteca in Palazzo Filiasi

Posti 10 e 3 prese elettriche per pc portatili;

Sede Sussidiaria di Viale Francia

Posti 8 e 2 prese elettriche per pc portatili;

Sezione di Lucera

Posti 6 e 2 prese elettriche per pc portatili.

La unità archivistiche richiedibili giornalmente sono quattro sia per la mattina che per il pomeriggio. La presa è continua.

Il tempo di attesa è di 15 minuti.

Il tempo di messa a disposizione dei documenti (in appositi armadi a disposizione degli studiosi) è di 8 giorni al massimo.

Efficacia della mediazione

Durante l'apertura delle *Sale di studio* è possibile usufruire dell'assistenza di personale qualificato.

Tutti i fondi archivistici sono dotati di strumenti di corredo, nella maggior parte dei casi di tipo analitico.

Riproduzione

E' possibile richiedere a pagamento fotocopie di carte sciolte, di volumi o registri. La richiesta, il ritiro e il pagamento sono effettuati nelle ore di apertura delle *Sale di Studio*.

La consegna, per un numero massimo di 20 fotocopie, avverrà in giornata; se le fotocopie sono superiori a 20 la consegna avverrà nei giorni successivi, in rapporto agli impegni già assunti dal Servizio di fotoriproduzione e, comunque, nel termine massimo di 10 giorni lavorativi.

Il rilascio di copie autentiche di documenti per motivi giuridico-amministrativi avverrà in 8 giorni lavorativi al massimo dalla richiesta. E' possibile, previa autorizzazione e previo il pagamento del corrispettivo, fotografare con apparecchiature proprie il materiale archivistico.

La riproduzione dei libri è consentita nel rispetto della normativa di tutela del diritto d'autore.

E' possibile ottenere la riproduzione digitale dei documenti con registrazione su CD. Questa avviene entro 5 giorni lavorativi se la dimensione dei documenti da digitalizzare non supera il formato A3 e le scansioni sono al massimo 10. Negli altri casi (scansioni superiori a 10 o difficoltà di lavorazione in relazione alle dimensioni del documento ed al suo stato di conservazione) la consegna delle riproduzioni avverrà nel termine massimo di 30 giorni.

Ricerca documentaria a distanza

E' possibile la consultazione on line degli inventari del materiale documentario accedendo al sito web dell'Ufficio:

<http://www.archiviodistatofoggia.beniculturali.it>

E' assicurata una informazione qualificata a distanza per posta ordinaria o posta elettronica: as-fg@beniculturali.it. Nella corrispondenza di risposta è fornito il nominativo del referente. Il tempo di attesa è di massimo 30 giorni.

IV - TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte e suggerimenti

In caso di mancato rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi gli utenti possono avanzare reclami utilizzando i moduli disponibili nelle *Sale di studio* consegnandoli compilati al *Servizio di accoglienza* o inviandoli per posta elettronica alla Direzione dell'Ufficio.

L'Istituto si impegna ad effettuare un monitoraggio continuo dei reclami volto al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Gli utenti possono formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

Quale forma di ristoro per eventuali disservizi patiti dall'utente, in caso di reclamo motivato, l'Archivio prevede a titolo di ristoro, per il pregiudizio arrecato, l'inserimento del reclamante nella lista di persone da invitare alle manifestazioni promosse dall'Istituto.

Comunicazione

La carta della qualità sarà diffusa all'ingresso delle *Sale di studio* e sul sito Internet dell'*Archivio di Stato di Foggia*.

REVISIONE ED AGGIORNAMENTO

La carta di qualità sarà sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Foggia

Piazza XX Settembre n. 3
Tel. 0881.721696 Fax 0881.777879

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