



Ministero per i beni e le attività  
culturali e per il turismo

Archivio di Stato di  
CREMONA

# Carta della qualità dei servizi

2019

## 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 MiBACT 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 Cremona 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 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

L'Archivio di Stato di Cremona venne istituito con decreto ministeriale 21 novembre 1955 ma è solo a partire dal 1959 che iniziarono ad affluire le prime carte e cioè l'archivio notarile e quello del Comune di Cremona che ancora oggi costituiscono i fondi archivistici più importanti.

L'attuale ubicazione, in via Antica Porta Tintoria 2, era la sede dell'Orfanotrofo maschile; l'edificio risale ai primi del Novecento opportunamente ristrutturato a sede di archivio nel 1979. L'Archivio di Cremona conserva circa 11 km di materiale archivistico a partire dal secolo VIII fino ai nostri giorni con gli archivi di molti uffici ed enti soppressi.

Tra i fondi archivistici di maggior pregio si segnalano l'archivio del Comune di Cremona, l'archivio Notarile e la raccolta pergamene dell'archivio dell'Ospedale di S. Maria della Pietà.

Tra gli enti di beneficenza cremonesi si segnala il ricco archivio dell'Istituto Elemosiniere con documentazione a partire dal XIV secolo.

Numerosi sono poi anche gli archivi familiari, e sono rappresentate le più importanti famiglie nobili cremonesi: una su tutte la famiglia Ala Ponzone dalla cui eredità, nel 1842, nacque il Museo Civico.

Una specificità tutta cremonese sono poi i cosiddetti "archivi delle acque", riflettenti il funzionamento di antiche magistrature preposte alla vigilanza sulle acque cittadine e sulle acque irrigue a partire dal secolo XIV.

Per ultimo, ma non ultimo di importanza, il Catasto Teresiano.

### I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Cremona mette a disposizione degli studiosi la documentazione conservata permettendone la consultazione in Sala Studio ove sono conservati i mezzi di corredo.

Per taluni fondi archivistici (tutto il materiale cartografico catastale, le licenze edilizie dell'archivio del Comune di Cremona, gli Indici Decennali dello Stato Civile e la maggior parte dei fondi pergamene) è possibile la consultazione in formato digitale.

Vi è una biblioteca con riviste, pubblicazioni storiche di carattere generale, specialistico e di storia locale.

La biblioteca è di supporto alla attività di Sala studio e pertanto non è previsto il prestito esterno.

Gli studiosi sono assistiti sia dal Responsabile di Sala (per le informazioni riguardanti i fondi) che dal personale addetto ai servizi di vigilanza per la compilazione della modulistica e per le richieste di fotoreproduzione.

L'Istituto promuove in modo autonomo e in collaborazione con le Istituzioni cittadine incontri e manifestazioni culturali.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE/INDICATORE QUALITA'	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
<b>REGOLARITÀ E CONTINUITÀ</b>	
Orario di apertura	Lun, mart, giov, ven: 8.15-15.00 (continuato); merc: 8.15-16.00 (continuato); sabato e domenica chiuso
Giorni di chiusura	La Sala Studio rimane chiusa nei giorni festivi e per la festività del Santo Patrono: 13 novembre.
<b>ACCOGLIENZA</b>	
Informazione e orientamento:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• esistenza di un punto informativo</li> </ul>	La prima accoglienza viene effettuata in Sala studio dal personale addetto.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	Dépliant informativi sull'Istituto sono disponibili in sala studio
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi</li> </ul>	<a href="http://www.archiviodistatocremona.beniculturali.it/">http://www.archiviodistatocremona.beniculturali.it/</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica</li> </ul>	Sono presenti cartelli indicatori dei vari servizi
Accesso facilitato per persone con disabilità.	A disposizione servoscala, ascensore con tastiera ipovedenti
<b>FRUIZIONE</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</li> </ul>	Tutti i documenti sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del ministero dell'Interno. L'elenco dei fondi non liberamente consultabili è fornito dal responsabile di Sala.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità ricettiva</li> </ul>	11 posti, di cui 5 con presa elettrica per pc, 1 postazione per la consultazione digitale.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno</li> </ul>	5 pezzi archivistici al giorno
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prese al giorno</li> </ul>	Presa continua, salvo limitazioni occasionali comunicate di volta in volta sul sito internet dell'istituto.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza servizio di prenotazione</li> </ul>	La prenotazione può essere effettuata per via telefonica (0372/25463), per email ( <a href="mailto:as-cr@beniculturali.it">as-cr@beniculturali.it</a> ), on-line compilando il form alla pagina <a href="http://www.archiviodistatocremona.beniculturali.it/prenotazione-fondi">http://www.archiviodistatocremona.beniculturali.it/prenotazione-fondi</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attesa nel caso di presa continua</li> </ul>	In media 15 minuti

<b>DISPONIBILITÀ DI STRUMENTI E SUSSIDI ALLA RICERCA</b>	
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Il 70% dei fondi conservati è corredato da inventari analitici o repertori.
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Il 30% dei fondi conservati è corredato da elenchi di versamento, di consistenza e inventari sommari.
• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Catasto, Stato Civile, Licenze Edilizie Comune di Cremona
• Accesso in rete in sede	Dalle postazioni utenti si può accedere a banche dati e link di risorse utili alla ricerca storica
<b>RIPRODUZIONE</b>	
Orario delle richieste	Nell'orario di apertura
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura
Orario della cassa	Nell'orario di apertura (pagamento in contanti con rilascio di ricevuta)
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare	
➤ Fotocopie	Normalmente l'attesa non è superiore ai tre giorni
➤ Fotografie	È possibile effettuare fotografie con mezzi propri, previa compilazione di apposito modulo disponibile in sala studio (vedi L. 4 agosto 2017 n. 124, Circolare Ministeriale DGA n. 33, 7 settembre 2017)
• Invio di riproduzioni	Si vedano le indicazioni alla pagina: <a href="http://www.archiviodistatocremona.beniculturali.it/riproduzione-dei-documenti">http://www.archiviodistatocremona.beniculturali.it/riproduzione-dei-documenti</a>
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	
Informazione qualificata	Le informazioni possono essere richieste per telefono (0372-25463) e on line: <a href="mailto:as-cr@beniculturali.it">as-cr@beniculturali.it</a>
<b>EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	È presente un funzionario di Sala studio e viene prestata consulenza e assistenza durante tutte le ore di apertura.
Indicazione dei referenti	Dott.ssa Silvia Rigato (Sala studio) tel 0372-25463 <a href="mailto:as-cr@beniculturali.it">as-cr@beniculturali.it</a>
Tempi di risposta	In media entro 30 giorni

## **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 mediante la compilazione dell'apposito modello qui allegato che potrà essere consegnato direttamente, oppure inviato per e- mail all'indirizzo [as-cr@beniculturali.it](mailto:as-cr@beniculturali.it). La Direzione effettua un monitoraggio continuo dei reclami e 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 è presente in Sala di Studio e sul sito Internet, è inoltre sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità

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

**Archivio di Stato di Cremona**

Via Antica Porta Tintoria, 2 – 26100 Cremona  
Tel. 0372/25463  
e-mail: as-cr@beniculturali.it

**MODULO DI RECLAMO**

**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 Regolamento (UE) 2016/679, 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**