



Ministero della cultura

ARCHIVIO DI STATO DI LIVORNO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2022

INDICE

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	2
Che cos'è la carta della qualità dei servizi.....	2
I principi	2
Elementi identificativi / Caratteristiche essenziali	2
Notizie storiche.....	2
Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale	2
Missione.....	2
Compiti e servizi.....	2
ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA	2
VALORIZZAZIONE / RAPPORTI CON IL TERRITORIO	2
Didattica	2
PROPOSTE, SUGGERIMENTI, RECLAMI	2

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza:

- a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative;
- b) 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 della cultura 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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti “principi fondamentali”:

- **Trasparenza** – 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 dal D.Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante *Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.
- **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 di Stato 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 edidattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **Continuità e regolarità** – 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.

Elementi identificativi / Caratteristiche essenziali

Elementi identificativi e recapiti dell'Archivio di Stato di Livorno:

- **Denominazione** – Archivio di Stato di Livorno
- **Acronimo** – ASLi
- **Natura giuridica/istituzionale** – Statale
- **Tipo di gestione** – Diretta
- **Anno di istituzione** - 1941
- **Area geografica** – Centro
- **Regione** – Toscana
- **Città** - Livorno
- **Indirizzo** – Sede principale: via Fiume 40 (LI) – Sede aggiuntiva: via Forte San Pietro 7 (LI)
- **CAP** – 57123
- **Sito web** – <http://www.aslivorno.beniculturali.it/>
- **Profilo FB** - [ArchiviodiStatodiLivorno](#)
- **Email** - as-li@cultura.gov.it
- **PEC** – mbac-as-li@mailcert.beniculturali.it
- **Prenotazioni sala studio** – as-li.salastudio@cultura.gov.it

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Livorno, istituito come Sezione di Archivio di Stato nel 1941, divenne Archivio di Stato a seguito del d.p.r. 30.9.1963, n. 1409.

L'Archivio di Stato ha ereditato tutti i fondi e buona parte dei documenti che l'Archivio storico cittadino (aperto al pubblico nel 1899) aveva concentrato a seguito della tenace azione dello storico Pietro Vigo. Egli reperì e rese accessibile il materiale archivistico di produzione locale, sia quello prodotto dagli uffici periferici degli Stati toscano ed italiano e dalle altre amministrazioni pubbliche, sia quello di provenienza privata.

L'attuale sede principale dell'Archivio di Stato di Livorno è posizionata sui lati settentrionale ed orientale del secondo piano dell'asimmetrico Palazzo del Governo, la bianco-marmorea costruzione in stile moderatamente razionalista ma fortemente monumentale costruita fra il 1937 e l'immediato dopoguerra sui disegni dell'ingegnere senese Armando Sabatini e dell'architetto bolognese Alberto Legnani. Questi operarono nel contesto dell'abbattimento della zona più antica di Livorno e della progettazione e ricostruzione dell'area, destinata agli edifici dei poteri civili dall'architetto Marcello Piacentini su incarico di Costanzo Ciano.

La sede aggiuntiva è posta nell'ex convento ed ex carcere dei Domenicani nella "Venezia Nuova" livornese, fra i ponti e i canali del quartiere.

Questo edificio dal fronte severo, costruito come convento nel primo ventennio del XVIII secolo e trasformato in carcere nel periodo napoleonico, aveva subito nel corso degli anni e degli usi varie trasformazioni e ingrandimenti, che lo avevano portato a contare, al momento della dimissione del carcere nel 1984, su 199 locali per una superficie complessiva di 3827 metri quadrati, comprese le bellissime cantine a volta. L'ex carcere fu individuato come futura nuova sede dell'Archivio fra il 1986 e il 1988 e fu assegnato nel 1998 al Ministero mercé la convenzione costitutiva del diritto di uso, stipulata fra il Comune, proprietario della maggiore quota dell'immobile e lo Stato, proprietario della minore.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

L'Archivio di Stato di Livorno conserva:

- la documentazione prodotta dalle amministrazioni periferiche preunitarie e dagli uffici statali postunitari del territorio della provincia di Livorno;
- gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero confiscati dallo Stato;

- archivi privati ed archivi di enti pubblici.

Per quanto riguarda l'elenco dettagliato dei fondi si può consultare la [Guida generale degli Archivi di Stato italiani](#) o il sito dell'Archivio di Stato di Livorno alla pagina [Patrimonio documentario](#).

Missione

L'Archivio assolve come compito istituzionale primario quello della gestione della memoria storica attraverso la conservazione e valorizzazione della documentazione in consegna e coordinando l'attività di gestione documentale degli uffici periferici statali della Provincia attraverso la partecipazione alle commissioni di sorveglianza. Organizza i servizi di vigilanza, prelievo e ricollocazione del materiale documentario, consultazione dei vari fondi archivistici e della biblioteca d'istituto e tutti gli altri servizi collegati (fotoriproduzione, ricerca). Promuove attività di valorizzazione della documentazione in consegna e quelle riferite al territorio di pertinenza, partecipa alle attività didattiche degli enti preposti attraverso stage e tirocini contribuendo alla crescita sociale e culturale del territorio.

Compiti e servizi

L'Archivio in particolare conserva archivi e documenti originali di interesse storico 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 con mostre, conferenze, seminari, pubblicazioni e partecipazione ad eventi culturali organizzati da altri enti ed istituzioni; svolge attività scientifiche ed educative atte a favorire la diffusione delle conoscenze del patrimonio archivistico conservato; svolge attività di tutela sugli archivi vigilati.

Servizi al pubblico:

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

È il locale in cui i documenti archivistici 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 D196/2003 come modificato dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 e dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679, *Codice in materia di protezione dei dati personali*.

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

- **Servizio di fotoriproduzione**

Gli utenti possono richiedere a pagamento fotocopie dei documenti archivistici, riproduzioni da microfilm e riproduzioni digitali.

L'autorizzazione alla riproduzione è subordinata allo stato di conservazione dell'unità archivistica. È possibile, durante l'orario di apertura della sala studio, chiedere il rilascio di copie autentiche dei documenti per motivi giuridico – amministrativi.

- **Ricerche per corrispondenza ordinaria e per posta elettronica**

È possibile richiedere, per motivi di studio, notizie sulla documentazione conservata e il rilascio di copie.

- **Sezione didattica**

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

Accessibilità e accoglienza

La sala studio della sede principale (con ingresso da Via della banca 2) è aperta al pubblico su prenotazione inviando una e-mail all'indirizzo as-li.salastudio@cultura.gov.it ed osserva il seguente orario:

- lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 13.30, 6 utenti, 2 unità archivistiche;
- martedì e giovedì dalle 8.30 alle 17.00, 6 utenti, 3 unità archivistiche.

La sede aggiuntiva presso l'ex Carcere dei Domenicani, è aperta al pubblico su prenotazione con un massimo di 4 utenti e 2/3 unità archivistiche consultabili.

L'Istituto resta chiuso per la festività della S. Patrona di Livorno (Santa Giulia, 22 Maggio).

All'interno della struttura sono previste:

- Segnaletica interna con mappe di orientamento e segnaletica di sicurezza
- Servizi igienici a disposizione dell'utenza
- Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala in grado di fornire indicazioni sui beni librari e archivistici, movimentare il materiale richiesto, fare ricerche personalizzate
- Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche, costituita da una rampa di accesso per disabili e un ascensore per entrambe le sedi
- Pulizia delle sale su base giornaliera
- Adeguamento dell'illuminazione e della climatizzazione alle esigenze conservative
- Presenza di impianti illuminotecnici e di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza
- Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi

- Postazione audio/video collocata in sala studio dedicata alla ricerca su [CA.STO.RE](#) (catasti storici regionali)
- Strumenti online quali: [Catalogo](#) informatizzato della biblioteca dell'archivio di Stato o il [Catalogo collettivo](#) delle biblioteche del Servizio bibliotecario nazionale per quanto riguarda il patrimonio librario, mentre l'elenco dei fondi documentari (alcuni digitalizzati e scaricabili) è consultabile alla pagina web [Patrimonio documentario](#) oppure sul [SIAS](#) (Sistema informativo degli Archivi di Stato).
- Stipetti esterni dotati di chiave per riporre oggetti personali

Valorizzazione / rapporti con il territorio

La valorizzazione della struttura, del patrimonio contenuto e del territorio si articola in:

- Organizzazione di mostre temporanee, presentazioni promosse dall'istituto e soggetti terzi
- Prestito di materiale per manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
- Pubblicizzazione delle iniziative attraverso canali tematici quali sito web, mailing list e social network
- Pubblicazioni su aree tematiche quali archivistica, arte e storia
- Organizzazione di percorsi tematici ed esposizioni temporanee che vedono anche il coinvolgimento di Enti territoriali, associazioni di volontariato e culturali, fondazioni e agenzie formative, al fine della valorizzazione del patrimonio e del territorio (Effetto Venezia)
- Adesione a programmi nazionali di promozione (Domenica di carta, Giornata europea del patrimonio, aperture straordinarie)
- Progettazione e partecipazione a ricerche di documentazione per la conoscenza del territorio.

Didattica

Sono a disposizione presso questo Archivio servizi educativi con didattica e alternanza scuola/lavoro, visite e percorsi tematici organizzati su prenotazione e progetti in convenzione con le scuole (Università della Terza Età).

Proposte, suggerimenti, reclami

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato (Allegato 1) consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni attivando eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

L'Istituto effettua inoltre, periodicamente: rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti.



Ministero della cultura

ARCHIVIO DI STATO DI LIVORNO

.....

Reclamo presentato da: / Complaint made by:

Cognome / First name: _____

Nome / Surname: _____

Nazionalità / Nationality: _____

Telefono / Phone: _____

E-mail: _____

Oggetto del reclamo / Complaints

Motivo del reclamo / Comments

Richieste di miglioramento dei servizi / Suggestions

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 e ss.mm., 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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n. 196).

DATA / DATE

FIRMA / SIGNATURE
