



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

Carta della qualità dei servizi

Archivio di Stato di Napoli

Indirizzi

Sede centrale:

piazzetta del Grande Archivio,
80138 Napoli

Sede sussidiaria:

via Egiziaca a Pizzofalcone, 44
80138 Napoli

Telefono e email

Sede centrale:

Centralino: tel. 0815638111

Segreteria: tel. 0815638301

Fax: 0815638300

Email: as-na@beniculturali.it

Sede sussidiaria:

tel. 0817641751

Direttore

Maria Rosaria de Divitiis

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 Napoli 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. CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Notizie sull'Archivio di Stato di Napoli

L' Archivio di Stato di Napoli, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, trae le proprie origini dal decreto del 22 dicembre 1808 con cui Gioacchino Murat disponeva l'istituzione di un pubblico "Archivio Generale del Regno" destinato a riunire le scritture di tutti gli organi dello Stato anche se appartenenti ad un'epoca che si considerava conclusa. Tale provvedimento nasceva dall' esigenza del nuovo regime di attuare una buona amministrazione ed è il primo esempio in Italia di un Istituto archivistico con caratteristiche di "generalità" e di "pubblicità".

L' "Archivio Generale" ebbe sede in Castelcapuano laddove già dal 1540 il vicerè don Pedro di Toledo aveva raccolto gran parte degli antichi archivi. Tale sede tuttavia si rivelò insufficiente e presto all' istituto furono concessi alcuni locali nell' antico Banco di S. Eligio presso piazza del Mercato e nel Banco dei Poveri in via dei Tribunali.

Dopo la restaurazione borbonica del 1815, la legge organica degli archivi del 12 novembre 1818 confermò l'istituzione cambiandone la denominazione in quella di "Grande Archivio del Regno" e stabilì il principio che, non soltanto le carte delle cessate amministrazioni, ma anche quelle delle amministrazioni vigenti dovessero esservi versate periodicamente.

Nel 1835 Ferdinando II risolse il problema dell'insufficienza dei locali destinando quale sede del Grande Archivio il monastero dei Santi Severino e Sossio. I lavori di adattamento e ristrutturazione durarono dieci anni, e finalmente nel 1845, in occasione del Settimo Congresso degli Scienziati Italiani, il Grande Archivio del Regno fu aperto al pubblico.

Dopo l'Unità d'Italia, come Napoli perde il suo rango di capitale, così il Grande Archivio del Regno diventa Archivio di Stato, e pur continuando a conservare la prestigiosa documentazione dello Stato preunitario, acquisisce documenti degli uffici periferici dello Stato di Napoli e provincia. Nell'importante documentazione pervenuta in tale periodo, va segnalata la raccolta delle leggi e decreti originali dello Stato (1806-1861), appartenenti al Ministero della Presidenza del Consiglio, e i protocolli delle decisioni prese dal re nel Consiglio di Stato (1822-1861).

Primo direttore dopo l'Unità fu l'economista e giornalista Francesco Trincherà, il quale curò l'edizione della "Relazione degli archivi napoletani" (1872), prima e per molti aspetti ancora preziosa guida sistematica alle fonti dell'Archivio di Stato di Napoli. Gli succedettero nell'incarico autorevoli figure di studiosi come Camillo Minieri Riccio, Bartolomeo Capasso e Eugenio Casanova autore di un'ampia relazione sull'Archivio di Stato di Napoli nel decennio 1899-1909, pubblicata nel 1910.

La direzione di Riccardo Filangieri di Candida (1934-1956), durante la quale fu avviata l'acquisizione degli archivi privati, coincise purtroppo con il periodo più triste per la storia del nostro paese e dei suoi archivi; delle vicende belliche l'Archivio di Stato di Napoli risentì più pesantemente di ogni altro istituto archivistico, in quanto una notevolissima mole di scritture antiche e pregevoli, portata in un deposito presso Nola per preservarla dai bombardamenti, vi fu distrutta per l'incendio appiccato da un reparto tedesco in ritirata nel settembre del 1943. Andarono distrutti, fra gli altri, tutti i 378 volumi in pergamena che costituivano la Cancelleria dell'epoca angioina.

Nel corso del Novecento l'Archivio, avendo perduto, come si è detto, il suo carattere di archivio della capitale, ha ricevuto versamenti da organismi a carattere provinciale o locale, dalla Prefettura, dalla Questura e dall'Ufficio distrettuale delle imposte dirette, con gli atti relativi al

cosiddetto Catasto provvisorio di Napoli, stabilito da Murat nel 1809, e rimasto in vigore fino al 1914.

Sede centrale

Sede centrale dell'Archivio di Stato di Napoli è il complesso monumentale dell' antico monastero benedettino dei S.S. Severino e Sossio.

La sua storia è legata alla presenza in città dei benedettini i quali, fin dal IX secolo nella stessa zona dell'attuale monastero fondarono un cenobio dove, nel 902, trasferirono il corpo di S. Severino e, dopo qualche tempo, le reliquie di S. Sossio ritrovate a Miseno.

Con la soppressione, avvenuta nel 1799 per sospette simpatie dei monaci per le idee rivoluzionarie, il monastero fu destinato a molteplici usi, tra l'altro fu sede dell'Accademia di Marina.

Il suggestivo e appartato chiostro detto Atrio del Platano, la parte più antica del monastero, prende il nome dall'albero che - secondo la leggenda - sarebbe stato piantato da S. Benedetto; presenta il ciclo di affreschi rinascimentali più completo della città, raffiguranti episodi della vita del Santo, ultimato nel 1515 da Antonio Solario detto lo Zingaro. Altri chiostri sono: il Primo Atrio, corrispondente all'ingresso originario, l'Atrio Capasso, dedicato al soprintendente agli Archivi e famoso erudito napoletano e infine l'Atrio dei Marmi, detto così per il materiale adoperato, iniziato nel 1598 e completato nel 1623, esso rappresenta una delle tappe del programma di rinnovamento del monastero durante il Rinascimento. Qui si aprono anche le Sale monumentali: quella del Capitolo dei monaci, ora Sala Catasti, affrescata con parabole, figure allegoriche e scene del Vangelo da Belisario Corenzio, agli inizi del '600, ed il Refettorio, ora Sala Filangieri, con il grande affresco che rappresenta l'episodio evangelico della moltiplicazione dei pani e dei pesci e l'allegoria della fondazione dell'ordine benedettino, anch'esso opera del Corenzio. Apre sull'Atrio dei marmi anche la piccola, ma suggestiva Sala Tasso, la cui denominazione ricorda il soggiorno del poeta nel monastero benedettino. Degne di rilievo sono anche le belle sale del quarto piano dell'ala dell'edificio destinata agli uffici: la Biblioteca, la Scuola di Paleografia, Archivistica e Diplomatica e la Sala Diplomatica. Pregevoli arredi lignei caratterizzano l'ampio locale, che ospita l'Archivio Farnesiano e quello del Ministero degli affari esteri, e la monumentale sala detta della Farmacia, caratterizzata da scaffali intarsiati.

Sede sussidiaria di Pizzofalcone

Questa zona, dove ancora oggi sono visibili i resti degli antichi insediamenti greco-romani, fu acquistata nel 1509 da Andrea Carafa della Spina, conte di Santa Severina, per costruirvi una villa che successivamente fu espropriata e destinata a vari usi, da quartiere militare per i soldati spagnoli a sede del Real Ufficio Topografico. Nel 1885 l'edificio fu ceduto dall'Amministrazione militare all'Archivio di Stato, che da allora vi ha conservato prevalentemente documentazione relativa alla storia militare. Fra i principali fondi che vi si conservano vi sono gli archivi provenienti da magistrature militari di epoca borbonica, fra le quali il Ministero della guerra e quello della Marina, l'Orfanotrofio militare, i Tribunali militari e le carte dello stesso Reale Ufficio Topografico di cui, come si è detto, l'edificio di Pizzofalcone era la sede.

Insieme con questi, si conservano anche archivi del periodo dell'Italia unita: sono molto richiesti quelli dei Distretti militari di Napoli, Aversa e Nola, comprendenti i fogli matricolari degli arruolati, e le carte dell'Ufficio provinciale di leva di Napoli.

Attualmente esso ospita anche fondi documentari, tra i quali gli Archivi notarili dal secolo XV al secolo XVIII che la sede centrale di piazza del Grande Archivio non può conservare, a causa di impegnativi lavori di ristrutturazione, di cui non è ancora possibile prevedere la conclusione.

Compiti e servizi

Le funzioni e l'ambito di attività dell'Istituto, che dipende oggi dal Ministero per i Beni e le Attività culturali, sono stabiliti dal Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio (decreto legislativo del 22 gennaio 2004 n. 42)

L'Archivio di Stato di Napoli, provvede alla conservazione ed alla valorizzazione degli archivi storici.

Conserva i documenti provenienti dagli antichi Stati preunitari di cui Napoli fu capitale, quelli delle amministrazioni dell'Italia unita che avevano sede a Napoli e gli archivi privati che ad esso sono pervenuti a titolo di deposito o di dono. Per quanto riguarda l'elenco dettagliato dei fondi si può consultare la Guida degli archivi presso la sala di studio o il sito dell'Archivio di Stato alla voce "Patrimonio documentario".

Cura il riordinamento degli archivi e, allo scopo di favorire la fruizione delle proprie risorse, elabora strumenti descrittivi (inventari, indici, repertori, regesti, guide) e numerosi strumenti di ricerca fondati su tecnologia informatica, che rappresentano gli archivi attraverso appositi modelli descrittivi, corrispondenti ai nuovi linguaggi e formati.

Sempre maggiore è l'impegno dell'Istituto nel mettere a disposizione del pubblico la descrizione del proprio patrimonio sul web, nella convinzione che, utilizzando le potenzialità di questo collaudato mezzo di comunicazione e producendo un'informazione dinamica e sempre aggiornabile, si possa favorire l'orientamento dei ricercatori, anche remoti, all'interno dei contesti storici e documentari e agevolare la ricerca delle fonti pertinenti agli studi.

Nell'ambito delle attività rivolte alla valorizzazione del patrimonio documentario, l'Istituto promuove, anche in collaborazione con altri enti e centri di ricerca, convegni di studio e incontri di lavoro e realizza mostre, con le quali propone percorsi tematici e itinerari di ricerca attraverso le fonti indirizzati a pubblici diversi: dalle scolaresche a gruppi di visitatori adulti, interessati tanto alla visita al monumento quanto al patrimonio documentario.

Dal 1998 l'Istituto pubblica i Quaderni della Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica, collana comprendente saggi e strumenti di ricerca archivistica.

L'Archivio di Napoli dispone di due laboratori, rispettivamente per il restauro e per la fotocoproduzione dei documenti, e di una Biblioteca, prevalentemente dotata di materiale bibliografico funzionale alla ricerca d'archivio.

L'Archivio di Stato di Napoli riceve annualmente un considerevole numero di ricercatori, che, per i loro studi, consultano il materiale documentario. Gli ammessi alla Sala Studio superano infatti le 2200 unità in un anno, per un totale di 15000 presenze.

Presso l'Archivio è attiva la Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica, una fra le più antiche delle diciassette scuole annesse agli Archivi di Stato italiani.

Il corso, cui si accede previo esame di ammissione, con diploma di secondo grado ha durata biennale. Alla fine del secondo anno, gli studenti superati gli esami finali, conseguono un diploma.

Presso l'Istituto è possibile per i giovani laureati e laureandi, forniti del diploma della Scuola di Archivistica, prestare opera di volontariato e, a seguito di convenzioni con i principali istituti universitari napoletani svolgere attività di tirocinio, raggiungendo attraverso il lavoro diretto negli archivi un'ottima formazione in questo particolare settore.

Il DPR 8 aprile 1994, meglio conosciuto come Legge Ronchey, consente a privati, enti ed associazioni, dietro corresponsione di determinati canoni, la fruizione delle sale, dei giardini e degli atrii per manifestazioni di particolare rilievo.

Obiettivi specifici

- Incrementare la fruibilità dei documenti e la fidelizzazione di un sempre maggior numero di utenti, anche attraverso l'uso di strumenti informatici
- Intensificare i rapporti con Enti ed Istituzioni ed essere costantemente e sempre in misura maggiore un centro di riferimento storico culturale per essi e per gli utenti
- Continuare e incrementare la collaborazione con gli Istituti scolastici e con le Università attraverso laboratori didattici, progetti di ricerca e convenzioni di tirocinio.
- Valorizzare il patrimonio documentario organizzando mostre, convegni, seminari e partecipando ad eventi culturali di altri Enti
- Accogliere il pubblico non specialistico con visite guidate, curate dalle assistenti tecnico museali, anche in lingua straniera,

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Regolarità e continuità:

- Orario di apertura :
8,00 – 18, 30 (lunedì – venerdì)
8,00 – 13, 30 (sabato)

Giorni di apertura:

- tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura ordinaria:
- domenica, festività civili e religiose, festività del Santo Patrono (19 settembre))

Accoglienza

Informazione e orientamento:

• esistenza di un punto informativo in:

- Portineria
- Sala Studio- sala Accoglienza

• disponibilità di materiale informativo gratuito reperibile in Sala Accoglienza:

- Depliant illustrativo relativo alla storia dell'Istituto ed ai suoi servizi
- Regolamento della Sala Studio

• disponibilità di informazioni *on line* sui servizi:

- Sito web: www.archiviodistatonapoli.it

• presenza di segnaletica:

- Esistenza di pannelli e segnali di orientamento

Accesso facilitato per persone con disabilità:

- possibilità, previa prenotazione, di accesso all'Istituto da altre entrate, in via S. Biagio o vicolo S. Severino

FRUIZIONE

- **Disponibilità del materiale fruibile:**
 - 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;
 - in Sala di Studio è affisso l'elenco delle serie o dei fondi temporaneamente non disponibili alla consultazione

- **Capacità ricettiva:**
 - 80 posti di consultazione in: Sala al primo piano, Sala Raccolte Speciali e in Sala Iconografica
 - 20 prese elettriche per p.c. portatili

- **Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno:**
 - sette unità archivistiche + sei unità bibliografiche

- **Prese al giorno:**
 - tre prese giornaliere:
alle ore 9,00; 11,30 e 14,00 (lunedì – venerdì)
alle ore 9,00 e 11,30 (sabato)

- **tempi di attesa :**
 - 40 minuti al massimo
 - tre giorni, per i fondi archivistici sottoposti a controllo (indicati in apposito elenco affisso in Sala Studio)
 - da uno a cinque giorni per i fondi archivistici conservati fuori sede (indicati in apposito elenco affisso in Sala Studio)

- **Esistenza servizio di prenotazione:**
 - è possibile effettuare prenotazione telefonica dalle 8,30 alle 18,00; tel. 081/ 5638239

Efficacia della mediazione

- **Assistenza di personale qualificato alla ricerca:**
 - al 100% (durante l'orario di apertura al pubblico)

- **Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni: Fondi/serie archivistici dotati di strumenti:**
 - Ciascun fondo o serie archivistica consultabile è dotata di inventari:
 - analitici (a stampa; guide; repertori e pandette) (45%)
 - non analitici (sommari; indici; elenchi di versamento; elenchi di consistenza (55%)
 - banche dati (di cui esiste elenco in Sala Studio)

- **Accesso in rete in sede :**
 - E' possibile accedere alla rete da postazione presente in Sala Studio (sala Richieste)

RIPRODUZIONE

- **Regolarità e continuità**
 - Orario delle richieste: 9,30 – 12,00 (lunedì – venerdì)
 - Orario del ritiro: 9,00 – 14,00 (lunedì – venerdì)
 - Orario della cassa: il pagamento avviene tramite c/c postale (l'importo viene indicato nel corso dell'avviamento della pratica, secondo il tariffario indicato nel Regolamento di Sala)

Disponibilità degli strumenti:

- **Possibilità di effettuare**
 - fotocopie (da 4 a 10 gg. di attesa)
 - microfilm (da 20 a 30 gg. di attesa)
 - copie digitali (da 4 a 8 gg. di attesa)
 - altre riproduzioni: copie lettore stampatore e scanner (da 4 a 10 gg. di attesa)
- **Prenotazioni a distanza :**
 - tramite e mail, fax o lettera
- **Fedeltà :**
 - Conforme al 100% alle caratteristiche dell'originale

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

- **Informazione qualificata**
 - E' possibile effettuare ricerche documentarie a distanza, tramite fax, lettera, e-mail
 - Personale tecnico scientifico qualificato risponderà con lo stesso mezzo entro 15 giorni.
- **Strumenti di ricerca fruibili a distanza:**
 - E' possibile consultare il sito web: www.archiviodistatonapoli.it
- **Accesso ai documenti on line**
 - esiste solo una campionatura: è possibile accedere on line ai documenti per alcuni temi e percorsi (ad es. Rete dei musei napoletani e sito Archivi di teatro)

Efficacia della mediazione

- **indicazione dei referenti:**
 - Ufficio Corrispondenza: dott.ssa Marina Fittipaldi as-na@beniculturali.it
 - Ufficio URP : dott.ssa Laura Mazzarotta (lauramazzarotta@archiviodistatonapoli.it)
- **tempi di risposta :**
 - Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

COMUNICAZIONE :

La Carta della qualità dei servizi è disponibile in :

- Sala Studio – Sala Accoglienza
- Ufficio URP
- sul sito internet

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami da presentare nelle seguenti modalità:

- avvalersi del modulo allegato o utilizzare il modulo disponibile in Sala Accoglienza
- consegnare il modulo all'Ufficio URP o inviare e-mail al seguente indirizzo: **lauramazzarotta@archiviodistatonapoli.it** o fax al numero 0815638300)

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro quale: omaggio di pubblicazioni e cataloghi ed invito a manifestazioni e mostre allestite dall'Istituto.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Napoli

Indirizzo: piazzetta Grande Archivio n. 5

Tel. 0815638111 Fax 0815638300

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