



Ministero dei beni e delle  
attività culturali e del turismo

Archivio di Stato di Napoli

# Carta della qualità dei servizi

## 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 dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 Napoli, organo periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, 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.

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.

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 limitatamente alla sola provincia di Napoli.

#### **Sede centrale**

Sede centrale dell'Archivio di Stato di Napoli è il monastero dei Santi Severino e Sossio, antichissimo insediamento benedettino, di notevole interesse architettonico con i quattro Atrii dalle eleganti strutture rinascimentali e le due Sale monumentali del Capitolo e dell' antico Refettorio, affrescate agli inizi del '600 da Belisario Corenzio. Degno di rilievo è anche il ciclo di affreschi presente nell' Atrio del Platano, risalente al 1515, al pittore Antonio Solario, detto lo Zingaro e raffigurante episodi della vita di San Benedetto.

#### **Sede sussidiaria**

Sede sussidiaria dell' ASNa è il palazzo edificato da Andrea Carafa della Spina sulla collina del monte Echia, ceduto all' Archivio dall'Amministrazione militare nel 1885.

In tale sede sono stati concentrati prevalentemente documenti di carattere militare.

### I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Napoli provvede alla conservazione, fruizione, valorizzazione e promozione degli archivi storici che custodisce. Provvede, inoltre, alla tutela degli archivi degli uffici statali della provincia di Napoli, attraverso le Commissioni di sorveglianza.

Conserva i documenti provenienti dagli antichi Stati preunitari di cui Napoli fu capitale, la più recente documentazione prodotta dagli uffici statali periferici della provincia di Napoli, un consistente numero di archivi privati e gentilizi e i protocolli notarili dal Cinquecento. Per quanto riguarda l'elenco dettagliato dei fondi si può consultare il sito dell' Archivio di Stato alla voce "Patrimonio".

Cura l'ordinamento e la descrizione del patrimonio documentario, elaborando gli strumenti per la ricerca e la consultazione.

Svolge attività di promozione e di diffusione culturale per la conoscenza e la fruizione del patrimonio documentario.

Promuove iniziative formative e protocolli d'intesa con istituti universitari e di cultura.

Organizza, anche in collaborazione con altri centri di ricerca, convegni, incontri di studio e mostre documentarie.

L'Archivio di Stato di Napoli dispone, inoltre, di una Biblioteca specializzata nella storia del Regno di Napoli e nelle materie archivistiche.

Presso di esso è attiva la Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica, la più antica scuola d' Archivio d'Italia. Il corso cui si accede previo esame di ammissione, con diploma di secondo grado, ha durata biennale.

Al I piano sono ubicate la Sala Accoglienza, la Sala Consultazione e la Sala Inventari.

Il referente per la compilazione della Carta è Giovanna Caridei

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

#### ACCESSO

##### Regolarità e continuità

- Orario di apertura**
- Sede Centrale: lunedì - venerdì 8.00 – 18.30; sabato 8.00 – 13.30
  - Sede Sussidiaria: mercoledì - giovedì 8.30 – 14.30
- 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). Per tre settimane durante il mese di agosto viene sospeso il turno pomeridiano e l'orario, dal lunedì al sabato, è ridotto dalle h.8.00 alle h.13.30. Riduzioni di orario e/o chiusure sono previste in particolari giorni pre-festivi tra cui la vigilia di Natale, di Capodanno e il venerdì prima di Pasqua

##### Accoglienza

- Sito web**
- Sito web [www.archiviodistatonapoli.it](http://www.archiviodistatonapoli.it)  
L' eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura straordinaria delle sale è segnalata alla pagina "Comunicazioni" del sito
- Informazione e orientamento:**
- **esistenza di un punto informativo**
    - Portineria
    - Sala Accoglienza (primo piano)
    - URP (secondo piano)
  - **disponibilità di materiale informativo gratuito**
    - Depliant illustrativo relativo alla storia dell'Istituto ed ai suoi servizi
    - Regolamento della Sala Studio  
Il materiale è reperibile in Sala Accoglienza
  - **presenza di segnaletica interna**
    - Pannelli descrittivi della sede e segnali di orientamento
- Addetti ai servizi e personale di sala**
- Personale munito di cartellino identificativo. Livello di conoscenza di lingua inglese e francese: scolastico
- Accesso facilitato per persone con diversa abilità**
- Accesso all'Istituto dall'entrata secondaria di vico San Severino, previa prenotazione

## Servizi igienici per diversamente abili

- Su ogni piano

## FRUIZIONE

### Ampiezza

#### Disponibilità del materiale fruibile:

#### • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione

- 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 contenenti dati sensibili.  
In Sala Inventari è affisso l'elenco delle serie o dei fondi temporaneamente non disponibili alla consultazione. Analoga comunicazione compare sulla pagina del sito:  
<http://asnasviluppo.xdams.net/canale/comunicazioni/>

#### • Capacità ricettiva

- 60 posti per la consultazione nelle Sale del primo piano (45 in Sala Consultazione, 15 in Sala Inventari)
- 35 prese elettriche per p.c. portatili

#### • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno

- 6 unità archivistiche + 6 unità bibliografiche

#### • Prese al giorno

- 3 prese giornaliere:  
lunedì – venerdì ore 9.00; 11.30 e 13.15

#### • Esistenza servizio di prenotazione

- Prenotazione telefonica dalle 8,30 alle 18,00;  
tel. 081/ 5638239 - 081/5638240

#### • Attesa nel caso di orari fissi

- 30 minuti circa
- Da 1 a 2 giorni per i documenti dell' Ufficio Iconografico
- 3 giorni per i fondi archivistici sottoposti a controllo (indicati in apposito elenco affisso nello spazio antistante la Sala Accoglienza)

#### Sale aperte alla fruizione

- Sala Accoglienza, Sala Inventari, Sala Consultazione. Per tali sale, regolarmente aperte al pubblico, è prevista una pulizia quotidiana. Pulizie periodiche sono invece previste per gli ambienti aperti al pubblico solo occasionalmente (visite guidate e particolari eventi e manifestazioni)

#### Illuminazione

- Naturale e artificiale, adeguata in tutti gli ambienti

**Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi**

- Eseguito in maniera sistematica per garantire la fruibilità dei luoghi

**Efficacia della mediazione**

**Assistenza di personale qualificato alla ricerca**

- Garantita durante tutto l'orario di apertura al pubblico.  
Personale munito di cartellino identificativo

**Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:**

• **Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici**

- Chiavi di ricerca analitiche, dattiloscritte o a stampa e chiavi di ricerca coeve agli archivi che coprono circa il 60% dei fondi conservati

• **Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici**

- Inventari sommari, indici, elenchi di versamento, elenchi di consistenza che coprono circa il 40% dei fondi conservati

• **Fondi/serie archivistici dotati di banche dati**

- Il sistema informativo offre informazioni di ricerca e di servizio su tutto il patrimonio conservato. Di alcuni archivi si dispone di inventari digitali.  
Si rimanda alle seguenti pagine del sito:

<http://patrimonio.archiviodistatonapoli.it/asna-web/patrimonio.html>

<http://patrimonio.archiviodistatonapoli.it/asna-web/catalogo/progettare-futuro/catalogo-completo.htm>

• **Accesso in rete in sede**

- Non presente

**SERVIZI AGGIUNTIVI**

**Ampiezza**

**Guardaroba**

- Gratuito

**Deposito oggetti**

- Gratuito

**RIPRODUZIONE**

**Regolarità e continuità**

**Orario delle richieste**

- Lunedì – venerdì dalle 9.00 alle 14.00

**Orario del ritiro**  
**Orario della cassa**

- Lunedì – venerdì dalle 9.00 alle 14.00
  - Lunedì – venerdì dalle 9.00 alle 14.00
- Il pagamento avviene tramite c/c postale. Per l'importo si rimanda alla seguente pagina del sito:  
<http://asnaviluppo.xdams.net/servizi-al-pubblico/fotoriproduzioni/>

### **Ampiezza**

**Disponibilità degli strumenti:**

**Possibilità di effettuare:**

• **copie digitali**

- Digitalizzazione di documenti in formato analogico. Riversamento di risorse digitali già acquisite

• **fotografie**

- Effettuabili con mezzi propri dall'utenza (Lunedì – venerdì 9.00-14.00)

**Prenotazioni a distanza**

- Tramite e-mail. E' attivo un apposito Servizio di "Richiesta copie per corrispondenza"

### **Fedeltà**

**Conformità alle caratteristiche dell'originale**

- Riproduzioni conformi agli originali nei formati JPEG e TIFF

## **VALORIZZAZIONE**

### **Ampiezza**

**Mostre**

- L' ASNa svolge manifestazioni espositive e/o ospita mostre ed esposizioni organizzate da terzi. Inoltre partecipa a mostre esterne col prestito del proprio materiale. Si rimanda alla pagina "news" del sito

**Eventi (conferenze, incontri, concerti)**

- In Istituto si organizzano conferenze, incontri, concerti, presentazioni di libri. Si rimanda alla pagina "news" del sito

**Visite e percorsi tematici**

- L' ASNa offre, ogni primo venerdì del mese e previa prenotazione, un servizio gratuito di "Visite all' Itinerario monumentale"

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica)**

- Dal 1998 al 2001 l' ASNa ha pubblicato i **Quaderni della Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica**; attualmente partecipa a pubblicazioni esterne; realizza monografie e cataloghi in



occasione di mostre

- Comunicazione delle attività/iniziativa**
- Le attività istituzionali sono pubblicizzate dall'URP, dai siti istituzionali dell' Archivio, del MIBACT e della DGA e dai principali quotidiani. Gli inviti alle iniziative vengono, inoltre, trasmessi per posta elettronica tramite una mailing list
- Gestione di risorse aggiuntive**
- Da anni l'Istituto promuove, come attività di formazione e di collaborazione volontarie e gratuite, il tirocinio (in convenzione con le università) e il servizio volontario

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

### **Ampiezza**

#### **Iniziativa:**

- **visite e percorsi tematici**
  - Il Servizio Didattica accoglie classi di ogni ordine e grado per visite didattiche alle sue sedi. Realizza seminari divulgativi, mostre e percorsi didattici anche on-line
- **progetti speciali in convenzione con le scuole o le università**
  - Il Servizio elabora progetti di ricerca in collaborazione con le università e laboratori didattici in collaborazione con gli istituti scolastici

### **Evidenza**

- Interventi di diffusione mirata delle iniziative**
- Le iniziative inerenti la didattica sono pubblicizzate dall'URP, dai siti istituzionali dell' Archivio, del MIBACT e della DGA e vengono comunicate, per posta elettronica, direttamente al mondo della scuola e dell'Università

## **RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA**

### **Ampiezza**

- Informazione qualificata**
- E' possibile chiedere informazioni documentarie a distanza tramite e-mail. Personale tecnico scientifico qualificato risponderà, preferibilmente per e-mail, entro 15 giorni
- Strumenti di ricerca fruibili a distanza:**
- Si rimanda alle seguenti pagine del sito:

<http://patrimonio.archiviodistatonapoli.it/asna-web/patrimonio.html>

<http://patrimonio.archiviodistatonapoli.it/asna-web/catalogo/progettare-futuro/catalogo-completo.htm>

**Accesso ai documenti on line**

- <http://www.antenati.san.beniculturali.it/>
- <http://napolicapitaleuropea.wordpress.com/>
- <https://quattrogiorate.wordpress.com/>
- <http://www.cir.campania.beniculturali.it/>

**Efficacia della mediazione**

**Indicazione dei referenti**

- Si rimanda al sito [www.archiviodistatonapoli.it](http://www.archiviodistatonapoli.it) e alla mail [as-na@beniculturali.it](mailto:as-na@beniculturali.it)

**Tempi di risposta**

- Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta

**RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDERS**

**Ampiezza**

**Coinvolgimento degli stakeholders**

- L' ASNa stipula convenzioni ed accordi con università, istituti culturali, enti territoriali, imprese, associazioni di volontariato (FAI), associazioni di settore (ANAI) per finalità inerenti il proprio ambito di attività. Tra le altre cose, collabora con la società Family Search per la digitalizzazione e consultazione on-line dei registri dello Stato civile (1809 -1865).

**Evidenza**

**Modalità di comunicazione delle attività**

- Sito web: [www.archiviodistatonapoli.it](http://www.archiviodistatonapoli.it)

**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

**Ampiezza**

**Iniziative finalizzate al miglioramento:**

**• delle strutture**

- Ampliamento e riqualificazione del punto informativo di prima accoglienza presso la portineria; attivazione di un nuovo impianto ascensore

- **delle collezioni**

- Incremento del patrimonio attraverso l' acquisizione degli archivi dei notai (sec. XVIII-XIX)

- **delle attività di valorizzazione**

- Organizzazione di mostre, convegni, seminari e visite guidate anche in lingua straniera.  
Promozione dell' attività didattica attraverso laboratori, progetti di ricerca e convenzioni di tirocinio.  
Partecipazione ad eventi culturali promossi da altri Enti ed Istituzioni

## **RECLAMI**

### **Reclami**

- Il modulo dei reclami è scaricabile dal sito web alla pagina: <http://asnaviluppo.xdams.net/servizi-al-pubblico/modulistica/>  
Il modulo, compilato, va inviato via e-mail all' indirizzo di posta elettronica dell' URP: [as-na.urp@beniculturali.it](mailto:as-na.urp@beniculturali.it)

## **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.

L'ufficio incaricato della gestione dei reclami è l'**URP**.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati.

I moduli, compilati, devono essere inviati via e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica [as-na.urp@beniculturali.it](mailto:as-na.urp@beniculturali.it).

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

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

L'Istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le eventuali proposte.

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito Internet e diffusa sia in Sala Accoglienza che all'ingresso della struttura

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**Archivio di Stato di Napoli**

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**