



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di BENEVENTO

# Carta della qualità dei servizi

Giugno 2011

I – PRESENTAZIONE	P. 4
II – DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	P. 5
III – IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	P. 8
IV – TUTELA E PARTECIPAZIONE	P.10

# *Carta della qualità dei servizi*

## **ARCHIVIO DI STATO DI BENEVENTO**

UFFICIO PERIFERICO DEL MINISTERO  
PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

Via Giovanni De Vita,3 – 82100 Benevento

Tel. 0824 21513

Fax 0824 24655

E-mail [as-bn@beniculturali.it](mailto:as-bn@beniculturali.it)

Direttore: Valeria Taddeo

### Orario di apertura al pubblico

Da lunedì a venerdì 8,15-19,15

Sabato 8,15-13,15

## 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 Benevento 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 adoprerà 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

➤ la natura giuridico-istituzionale L'Archivio di Stato di Benevento è un organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali; le sue funzioni sono regolate dalle norme raccolte nel *Codice dei beni culturali e del paesaggio* (D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004).

➤ la sede L'Archivio ha sede nel centro storico, nell'ex Seminario arcivescovile, fondato nel 1567 dal cardinale Giacomo Savelli, arcivescovo di Benevento dal 1560 al 1574. Il complesso architettonico attuale è il risultato di fusioni e assembramenti di varie costruzioni, il cui nucleo originario fu la Chiesa di S. Andrea con la relativa canonica del XII secolo. In gran parte distrutto dal terremoto del 1688, fu riedificato dal cardinale Orsini e ampliato negli anni successivi. Per tali motivi presenta nella sua struttura l'impronta delle sovrapposizioni architettoniche che maggiormente lo hanno caratterizzato: il manierismo - che caratterizza il nucleo più antico rappresentato da quella che viene comunemente definita "Biblioteca Pacca", su via Arcivescovo Pacca - e il neoclassicismo ottocentesco, che caratterizza la facciata principale su Corso Garibaldi e quella laterale su Via De Vita.

➤ la storia L'Archivio di Stato di Benevento viene istituito, inizialmente come sezione di Archivio, con decreto del Ministro dell'Interno del 10 aprile 1954, in attuazione della legge del 1939 sul nuovo ordinamento degli Archivi di Stato. Solo a cento anni dalla sua costituzione anche la provincia di Benevento può così disporre finalmente dell'Istituto preposto alla conservazione delle fonti documentarie del territorio ed a causa di questo ritardo ancora oggi molti documenti di pertinenza statale sono dispersi e/o conservati impropriamente da istituti ed enti diversi, altri sono andati distrutti, per altri ancora è in corso un faticoso lavoro di recupero.

La documentazione che si conserva negli Archivi di Stato riflette il mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo: la storia della città di Benevento, a lungo enclave pontificia all'interno del regno di Napoli, comporta che una parte della documentazione relativa ai comuni della provincia è correttamente custodita e può essere consultata presso gli Archivi di Stato di Roma, Napoli, Avellino, Caserta, Campobasso e Foggia.

➤ la missione L'archivio è una struttura permanente che raccoglie, inventaria e conserva documenti originali di interesse storico e ne assicura la consultazione per finalità di studio e di ricerca. L'Archivio di Stato provvede alla conservazione della documentazione statale, unitaria e preunitaria, degli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni e degli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse, i cui beni vennero confiscati dallo Stato. Può ricevere in deposito archivi degli enti pubblici (regioni, province, comuni, enti pubblici non territoriali) e archivi privati (di famiglie, di persone, di impresa, di istituzioni).

Vari compiti specifici si collegano alla funzione della conservazione:

- la presenza nelle commissioni di sorveglianza per la corretta tenuta degli archivi correnti e di deposito degli uffici statali, per la definizione dei criteri di organizzazione, gestione e conservazione dei loro documenti, per l'elaborazione delle proposte di scarto, per la cura del versamento della documentazione storica;
- il riordinamento degli archivi e la redazione dei relativi inventari, indici, elenchi di consistenza, repertori, guide particolari e tematiche (i vari tipi di strumenti di ricerca che rendono possibile la consultazione dei documenti);
- l'assistenza ai ricercatori in sala di studio e le ricerche per corrispondenza;
- le edizioni di fonti;
- l'attività promozionale e didattica;
- le iniziative di ricerca scientifica e di valorizzazione dei documenti anche in collaborazione con altri istituti culturali e con gli enti locali.

➤ SALA DI STUDIO

L'accesso alla Sala di studio per finalità di lettura, studio e ricerca, nonché per ragioni amministrative, è libero e gratuito.

A causa delle vicende legate al trasferimento della sede dell'Istituto, parte della documentazione non è ancora oggi consultabile; quella accessibile, pari a circa 2700 m.l., si riferisce ai seguenti fondi:

**Atti demaniali**

*Estremi cronol.: 1713-1954 - con docc. dal 1484*  
*Consistenza: 272 bb. con 1382 fascc.*

**Catasti**

**Catasto gregoriano**

*Estremi cronologici: 1825-1942*  
*Consistenza: 455: 180 regg. e 275 ff.di mappa*

**Catasto provvisorio**

*Estremi cronologici: 1807-1951*  
*Consistenza: 1834 regg.*

**Catasto terreni e fabbricati. 2<sup>a</sup> copia: II.DD.**

*Estremi cronologici: 1932-1970*  
*Consistenza: 2415 fogli di mappa*

**Conservatoria dei Registri Immobiliari di Benevento**

*Estremi cronologici: 1818-1961*  
*Consistenza: 2000 voll.*

**Corporazioni religiose soppresse**

*Estremi cronologici: 1305-1879*  
*Consistenza: 285 voll. contenuti in bb.*

**Esiti di Leva**

*Estremi cronologici: Classi di età dal 1870 al 1934*  
*Consistenza: 1231 regg.*

**Guardia di Finanza. Comando compagnia di Benevento**

*Estremi cronologici: 1972-1990*  
*Consistenza: 1 b.*

**Intendenza del Molise - Opere pie**

*Estremi cronologici: 1762-1860*  
*Consistenza: 15 bb.*

**Monte di credito su Pegno di Cusano Mutri**

*Estremi cronologici: 1797-1956*  
*Consistenza: 232 regg. e bb.*

**Notai**

*Estremi cronol.: 1401-1889 - con docc. fino al 1928*  
*Consistenza: 19137 - voll. e filze contenuti in bb.*

**Prefettura di Benevento**

*Estremi cronologici: 1860-1968 – con docc. successivi al 1968*  
*Consistenza: 2232 voll. e bb.*

**Preture**

*Estremi cronologici: 1809-1966*  
*Consistenza: 3827 voll. e bb.*

**Questura di Benevento**

*Estremi cronologici: 1831-1989*  
*Consistenza: 289: 75 regg. e 214 bb. contenenti 5289 fascc.*

**Ruoli matricolari**

*Estremi cronol.: Classi di nascita dal 1874 al 1930*  
*Consistenza: 594 regg. e rubb.*

**Stato civile**

*Estremi cronol.: 1809-1860 – con atti di matrimonio fino al 1865 per S. Angelo a Cancellò (AV)*  
*Consistenza: 2101 bb. contenenti ca. 15000 regg.*

**Tribunale di Benevento**

*Estremi cronol.: 1866-1964 – con docc. dal 1830*  
*Consistenza: 1006 regg. e bb.*

**Ufficio Provinciale del Lavoro e della M. O. di Bn**

*Estremi cronologici: 1941-1950*  
*Consistenza: 32 bb.*

**Archivi di Enti pubblici in deposito**

**Comune di Montesarchio**

*Estremi cronologici: 1683-1820*  
*Consistenza: 442 voll. e bb.*

**Archivi privati**

**Bartoli**

*Estremi cronologici: 1584-1885*  
*Consistenza: 12 unità*

**Pedicini**

*Estremi cronologici: 1423-1882*  
*Consistenza: 67 di cui 23 voll. e 44 pergg.*

- Capacità ricettiva della Sala di Studio:  
15 posti di consultazione di cui 5 con prese elettriche per p.c. portatili
- Non è posto limite alle unità archivistiche richiedibili giornalmente
- Presa continua delle unità archivistiche dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30.
- Tempo massimo di attesa 15 minuti
- È possibile prenotare le unità archivistiche da consultare inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo [as-bn@beniculturali.it](mailto:as-bn@beniculturali.it) almeno 3 giorni lavorativi prima della consultazione, indicando nell'oggetto: prenotazione consultazione e fornendo precisi e completi riferimenti archivistici.
- L'assistenza di personale qualificato alla ricerca è assicurata per più del 60% dell'orario di apertura della Sala di studio: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30.
- I fondi archivistici sono dotati di strumenti analitici o sintetici elaborati dall'Istituto e disponibili in sala di studio.
- Sono dotati di banche dati parziali i seguenti fondi:
  - Notai di Benevento (1650-1890)
  - Tribunale di Benevento Sentenze penali
  - Questura. Casellario politico e Casellario di polizia giudiziaria
  - Ruoli matricolari
  - Stato Civile (1809-1860)

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

#### ACCESSO

##### REGOLARITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

###### Orario di apertura

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: 8,15-19,15

sabato: 8,15-13,15

Chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose, festività santo patrono 24 agosto

Chiusura straordinaria - comunicata con largo anticipo - di non più di 10 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario

#### ACCOGLIENZA

##### Informazione e orientamento:

- esistenza di un punto informativo in Sala di Studio
- disponibilità di materiale informativo gratuito in Sala di studio e all'ingresso
- presenza di segnaletica interna
- accesso facilitato per utenti con ridotta capacità motoria

#### FRUIZIONE

I documenti conservati nell'Archivio di Stato sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati, che diventano consultabili cinquanta anni dopo la loro data, e quelli contenenti dati personali o sensibili, che diventano consultabili dopo quaranta o settanta anni, secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, *Codice dei beni culturali e del paesaggio*, e dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del "Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici", allegato al *Codice in materia di protezione dei dati personali*.

La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione i documenti deteriorati e quelli per i quali è in corso intervento di restauro. L'elenco dei documenti temporaneamente non consultabili è a disposizione in Sala di studio.

Le modalità di consultazione sono indicate dettagliatamente nel *Regolamento della Sala di studio* che viene consegnato all'utente al momento della presentazione della domanda di accesso alla Sala di studio.

- Capacità ricettiva della Sala di Studio:  
15 posti di consultazione di cui 5 con prese elettriche per p.c. portatili
- Non è posto limite alle unità archivistiche richiedibili giornalmente
- Presa continua delle unità archivistiche dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30.
- Tempo massimo di attesa 15 minuti
- È possibile prenotare le unità archivistiche da consultare inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo [as-bn@beniculturali.it](mailto:as-bn@beniculturali.it) almeno 3 giorni lavorativi prima della

consultazione, indicando nell'oggetto: prenotazione consultazione e fornendo precisi e completi riferimenti archivistici.

- L'assistenza di personale qualificato alla ricerca è assicurata per più del 60% dell'orario di apertura della Sala di studio: dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30.
- I fondi archivistici sono dotati di strumenti analitici o sintetici elaborati dall'Istituto e disponibili in sala di studio.
- Sono dotati di banche dati parziali i seguenti fondi:
  - Notai di Benevento (1650-1890)
  - Tribunale di Benevento Sentenze penali
  - Questura. Casellario politico e Casellario di polizia giudiziaria
  - Ruoli matricolari
  - Stato Civile (1809-1860)

## RIPRODUZIONE

Il *Servizio di riproduzione dei beni archivistici*, istituito presso l'Archivio, effettua le riproduzioni tramite fotocopie o utilizzando le tecnologie informatiche. Le modalità di rilascio delle copie sono indicate dettagliatamente nel Regolamento del *Servizio*, a disposizione in Sala di studio.

Le richieste di riproduzione dei documenti possono essere presentate dal lunedì al venerdì dalle 8,15 alle 19,15, il sabato dalle 8,15 alle 13,15.

I pagamenti possono essere effettuati:

- presso la sede dell'Archivio di Stato dalle 9 alle 13;
- dall'Italia: tramite bollettino di conto corrente postale n. 150821 intestato alla Tesoreria Provinciale dello Stato di Benevento con indicazione della specifica causale (capo XXIX cap. 2584 art.3);
- da paesi CEE: tramite vaglia postale internazionale;
- da paesi extra CEE: tramite Western Union.

Le riproduzioni possono essere ritirate presso la Sala di studio, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12, previo accertamento dell'avvenuto pagamento. Le riproduzioni possono essere spedite per posta all'indirizzo indicato dall'utente, che dovrà allegare alla richiesta il francobollo previsto dal tariffario postale.

È possibile richiedere:

### 1. Fotocopie

fino a 10 copie	gg. 5
fino a 50 copie	gg. 10

### 2. Prodotti digitali gg.15

È possibile effettuare foto con mezzo proprio, dopo essere stati autorizzati e con le modalità specificate nel *Regolamento*.

È possibile prenotare la riproduzione di documenti inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo [as-bn@beniculturali.it](mailto:as-bn@beniculturali.it), indicando nell'oggetto prenotazione riproduzione e segnalando esattamente i riferimenti archivistici che consentano l'individuazione dei documenti da riprodurre.

Le riproduzioni effettuate sono conformi all'originale.

#### RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici conservati e il loro contenuto inviando la richiesta per posta elettronica ([as-bn@beniculturali.it](mailto:as-bn@beniculturali.it)), per fax (0824 24655) o per posta (Via Giovanni De Vita, 3 – 82100 Benevento).

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### Reclami proposte e suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono presentare reclami con le seguenti modalità:

- utilizzando i moduli disponibili all'ingresso, che vanno poi depositati nell'apposito box all'uscita
- inviando una e-mail al seguente indirizzo [as-bn@beniculturali.it](mailto:as-bn@beniculturali.it)
- inviando un fax al numero 0824 24655

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro facendo omaggio di pubblicazioni dell'ASBN.

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 della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sarà sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni o quando se ne presenti l'esigenza.

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

**Archivio di Stato di Benevento**

Indirizzo: Via Giovanni De Vita, 3 – 82100 Benevento

Tel. 0824 21513 Fax 0824 24655

[as-bn@beniculturali.it](mailto:as-bn@beniculturali.it)

**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**