



MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di Foggia

Carta della qualità dei servizi

2024

Carta della qualità dei servizi

ARCHIVIO DI STATO DI FOGGIA

Ufficio periferico del Ministero della Cultura

Direttore:

dott. MASSIMO MASTROIORIO

Sedi:

Direzione, Uffici amministrativi e Biblioteca

Palazzo Dogana, Corso Garibaldi, 31/A

71121, Foggia – Tel. 0881-774019

Sede sussidiaria

Viale Francia, 16

71121, Foggia – Tel. 0881-664506

Sezione di Archivio di Stato di Lucera

Via dei Saraceni, 1

71036, Lucera – Tel. 0881-549967

e-mail: as-fg@cultura.gov.it

posta certificata: as-fg@pec.cultura.gov.it

Sito Web: www.archiviodistatofoggia.cultura.gov.it

Pagina Facebook ufficiale: www.facebook.com/archiviodistatodifoggia/

Pagina Instagram ufficiale: [https://www.instagram.com/archivio di stato di foggia/](https://www.instagram.com/archivio_di_stato_di_foggia/)

I. PRESENTAZIONE

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare i principi e le regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano i servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e 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 di tutela e di 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 Foggia si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio 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 ed il personale 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

Storia dell'Istituto

L'Archivio di Stato di Foggia è un organo periferico del Ministero della Cultura. Istituito come Archivio provinciale di Capitanata in base alla legge organica 12 novembre 1818 n. 1379, avvia la sua attività nel giugno del 1820. Sin dall'inizio trova ubicazione nel palazzo dell'ex *Dogana delle pecore*, allora sede dell'Intendenza di Capitanata e raccoglie quali suoi fondi, cui poi se ne aggiungono altri, quello doganale e quello del Tavoliere di Puglia. Muta più volte il proprio nome: Archivio provinciale di Stato, con il R.D. 30 dicembre 1932 n. 3244, poi Sezione di Archivio di Stato, con la legge 22 dicembre 1939, n. 2006 ed infine Archivio di Stato con il D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409. Inoltre, dispone di un Archivio suppletorio (ora Sezione di Archivio di Stato di Lucera) in cui sono conservati, in base alla menzionata legge organica, i documenti del tribunale della provincia che ivi ha avuto sede.

Patrimonio documentario

L'archivio di Stato di Foggia, ai sensi del D.P.R. 1409 del 1963, conserva gli archivi degli organi periferici dello Stato preunitari e postunitari, gli archivi e i singoli documenti degli uffici statali. Per tale motivo detiene gli archivi notarili anteriori all'ultimo centennio, gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse, gli archivi degli enti pubblici soppressi e gli archivi privati. Particolare importanza spetta alle carte della *Dogana delle pecore di Foggia* e del *Tavoliere di Puglia*.

La Dogana delle pecore era una magistratura speciale istituita nel 1447 da Alfonso I d'Aragona con il compito di organizzare e gestire il fenomeno antico della transumanza delle pecore dalle zone montane abruzzesi e molisane a quelle pugliesi. Coloro che sia direttamente che indirettamente avevano a che fare con la transumanza, data la rilevanza fiscale che l'istituto aveva nel regno,

godevano del diritto di foro speciale doganale per le loro controversie, sottraendosi, pertanto, alle angherie delle rispettive corti baronali.

La mole documentaria (6391 buste, volumi e registri), che va dal 1536 al 1808, fornisce un'idea di quelle che dovevano essere le attività e l'importanza dell'Istituto. Con l'avvento dei Francesi avvenuto nel 1806, all'antica magistratura succedeva quella del Tavoliere di Puglia che gestì fino al 1865, epoca della sua soppressione, il passaggio in regime censuario dei terreni fiscali agli ex affittuari dei territori della Dogana. Per la consultazione di questo materiale, unico nel suo genere e non reperibile in nessun altro archivio, giungono a Foggia studiosi da varie parti d'Italia e anche dall'estero.

La documentazione foggiana non si esaurisce nelle carte di cui si è già fatta menzione; essa è molto più cospicua e qualificata. Possiamo ricordare ad esempio alcuni fondi, quali gli *Atti di enti ecclesiastici e corti giudiziarie*, che vanno dal 1541 al 1898, i *Formulari notarili* (1550-1787), i *Catasti*, dai più antichi (1740) a quelli immediatamente precedenti il nuovo catasto dei terreni e fabbricati italiano e le *Piante topografiche* (17 atlanti del 1818 al 1875). Inoltre non si può non menzionare la *Reintegra dei tratturi* composta da 142 tra buste ed atlanti in cui sono riportati i tracciati tratturali, le occupazioni abusive, le usurpazioni e le successive operazioni governative di reintegra.

Un fondo particolarmente cospicuo è rappresentato dalle carte dell'*Intendenza di Capitanata*, comprendente oltre 20.000 pezzi.

L'Archivio di Stato di Foggia, inoltre, conserva un notevole numero di fondi, tutti corredati di inventario, il cui elenco dettagliato è possibile consultare on line all'indirizzo web www.archiviodistatofoggia.cultura.gov.it.

Compiti

- Assicura l'accrescimento del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti;

- promuove la conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruibilità sia con l'elaborazione dei mezzi di corredo analitici, sia anche attraverso l'uso di strumenti informatici;
- svolge attività scientifiche ed educative atte a favorire la diffusione delle conoscenze del patrimonio archivistico conservato.

Obiettivi specifici

- Assicura la valorizzazione del patrimonio documentario conservato con mostre, conferenze, seminari, pubblicazioni e partecipazioni ad eventi culturali, anche in collaborazione con Enti ed Istituzioni;
- promuove il rafforzamento dei rapporti con l'Università attraverso convenzioni, tirocini e master;
- assicura la collaborazione con la Soprintendenza Archivistica per la Puglia ai fini della tutela degli archivi vigilati.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accessibilità e continuità

L'Archivio di Stato di Foggia osserva il seguente orario di apertura al pubblico:

- Direzione e uffici amministrativi: dal lunedì al venerdì, 08:00 – 14:00;
- Sede di Palazzo Dogana: dal lunedì al venerdì, 08:30 – 14:00
dal lunedì al giovedì, 14:30 – 16:45;
- Sede di Viale Francia: dal lunedì al venerdì, 08:30 – 14:00;
- Sede di Lucera: il venerdì, 08:30 – 14:00.

L'Archivio di Stato di Foggia rimane chiuso il sabato, la domenica e i giorni festivi; rimane chiuso il giorno della festività del Santo Patrono che cade il 22 marzo.

Accoglienza

All'ingresso è presente il punto informativo presso il desk di accoglienza. E', comunque, assicurata la disponibilità di informazioni sui servizi attraverso il sito web istituzionale; sono disponibili, per l'ingresso in sala studio, gli armadietti provvisti di chiave, ove è obbligatorio riporre borse, custodie, astucci, cappelli, cibo, bevande.

Le sale studio di Palazzo Dogana e della Sezione di Lucera sono liberamente accessibili anche da utenti con disabilità, mentre per la sala studio della sede sussidiaria di Viale Francia l'accesso agli utenti con disabilità motorie è agevolato dall'assistenza fornita dal personale che interviene a richiesta dell'utente (telefono, e-mail).

Fruizione

Tutti i fondi dell'Archivio di Stato di Foggia sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli dichiarati di carattere riservato, di quelli contenenti dati sensibili (D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia dei dati personali" e D. Lgs. 42/2004 "Codice dei Beni culturali e del Paesaggio") e dei documenti in corso di restauro o di ordinamento. Agli utenti delle sale di studio è assicurato il servizio di biblioteca.

L'ammissione alle sale di studio è consentita ai cittadini italiani e stranieri maggiorenni che non ne siano stati esclusi con decreto ministeriale. Per essere ammessi alle sale di studio e alla consultazione del materiale archivistico e bibliografico è necessario preliminarmente compilare una domanda di accesso; tale modulo, in cui è necessario specificare il tema della ricerca, deve essere inviato, completo dei dati, all'indirizzo mail as-fg@cultura.gov.it, assieme alla scansione del proprio documento di riconoscimento in corso di validità; qualora non sia possibile accedere alla pagina web, la domanda di accesso potrà essere richiesta al personale presente in sala di studio. Il modulo così compilato e consegnato al primo accesso ha validità fino al 31 dicembre

dell'anno in corso. L'utente si impegna inoltre a donare alla biblioteca dell'Archivio una copia dell'eventuale pubblicazione o della tesi di laurea.

Ampiezza

Le Sale di studio dell'Archivio di Stato di Foggia hanno le seguenti capacità ricettive:

- Palazzo Dogana
Posti 6 e 4 prese elettriche per pc portatili;
- Sede Sussidiaria di Viale Francia
Posti 4 e 2 prese elettriche per pc portatili;
- Sezione di Lucera
Posti 6 e 2 prese elettriche per pc portatili.

Unità archivistiche fornite al giorno

Per ogni prenotazione in sala studio l'utente avrà diritto a consultare 4 pezzi e fino a 5 pezzi. Ad ogni modo, il limite massimo delle richieste, nell'arco della giornata di consultazione, sarà determinato in relazione all'andamento del servizio e verrà disciplinato dal direttivo di sala. Per esigenze particolari si potrà prendere contatti con gli archivisti responsabili del servizio di sala studio attraverso la mail as-fg@cultura.gov.it. Circa il materiale librario non vi sono limiti al numero di pezzi consultabili. Le richieste potranno essere evase nel corso della giornata.

Non è disponibile alcuna connessione internet wireless nelle sedi.

Prenotazione del materiale archivistico

La prenotazione delle unità archivistiche da consultare può avvenire telefonicamente, via mail (as-fg@cultura.gov.it), oppure di persona in Sala di studio. Gli utenti possono richiedere di non ricollocare il materiale prenotato e di trattenerlo in deposito temporaneo (8 giorni), qualora abbiano necessità di ulteriori prenotazioni in sala di studio.

Efficacia della mediazione

Durante l'apertura delle Sale di studio è possibile usufruire dell'assistenza di personale qualificato. Tutti i fondi archivistici sono dotati di strumenti di corredo, nella maggior parte dei casi di tipo analitico.

Riproduzione di documenti

L'utenza può avvalersi del servizio di fotocopertura di documenti per diverse finalità: per motivi di studio, per uso amministrativo o di pubblicazione.

I corrispettivi per il rimborso delle spese sostenute dall'Amministrazione per le riproduzioni sono determinati ai sensi del D. M. 108 del 21 marzo 2024.

1. Riproduzione con mezzi propri a uso personale e di studio

La fotocopertura con mezzi propri è libera e gratuita, ai sensi dell'art. 108, commi 3 e 3-bis del Codice dei beni culturali (così modificati dalla L. 4 agosto 2017 n. 124). Deve avvenire esclusivamente presso i locali di Sala studio (o altro locale stabilito dal funzionario addetto al servizio), nelle modalità indicate dai referenti del servizio.

2. Riproduzione a cura del personale dell'Archivio

La richiesta di fotocopertura a cura del personale interno può essere inoltrata dalla Sala di studio, o per corrispondenza, inviando una mail all'indirizzo as-fg@cultura.gov.it. Il referente del servizio provvederà a inoltrare all'utente il relativo preventivo di spesa, previa verifica delle reali condizioni del materiale. Le riproduzioni saranno effettuate entro 10 giorni lavorativi dall'avvenuto pagamento. L'invio del materiale avverrà tramite mail. Il pagamento deve essere effettuato esclusivamente mediante il Portale pagamenti PagoPA.

3. Fotocopie

Gli utenti possono richiedere a pagamento le fotocopie di documenti archivistici. L'autorizzazione alla riproduzione è subordinata allo stato di conservazione e al formato dell'unità archivistica. Sono esclusi dalla riproduzione per contatto gli atti appartenenti al fondo *Dogana delle pecore di Foggia* e al fondo *Colonia penale delle Isole Tremiti*, quelli restaurati, quelli che presentano una rilegatura molto stretta e tutti i documenti che, ad insindacabile giudizio del funzionario responsabile della Sala di studio, possono subire danni dalle operazioni relative alla loro riproduzione. La riproduzione di questo materiale documentario può avvenire unicamente a mezzo di apparecchiature fotografiche senza l'utilizzo di flash.

Il ritiro e il pagamento, quest'ultimo effettuato esclusivamente mediante il Portale pagamenti PagoPA, sono effettuati nelle ore di apertura delle Sale di Studio. La consegna, per un numero massimo di 20 fotocopie, avverrà in giornata; se le fotocopie sono superiori a 20 la consegna avverrà nei giorni successivi, in rapporto agli impegni già assunti dal Servizio di fotoriproduzione e, comunque, nel termine massimo di 10 giorni lavorativi.

E' possibile chiedere il rilascio di copie autentiche di documenti per motivi giuridico-amministrativi.

La riproduzione dei libri è consentita nel rispetto della normativa in materia di tutela del diritto d'autore (fino al 15%).

Servizi per corrispondenza

Presso l'Archivio di Stato di Foggia vengono fornite, a richiesta, informazioni archivistiche per corrispondenza. Le richieste relative a ricerche archivistiche a distanza possono essere fornite per e-mail, scrivendo all'indirizzo: as-fg@cultura.gov.it. È necessario tuttavia definire il perimetro della ricerca e che la richiesta di informazioni archivistiche sia quanto più possibile circoscritta e

puntuale. Si raccomanda preliminarmente la consultazione degli inventari disponibili online: www.archiviodistatofoggia.cultura.gov.it/patrimonio-archivistico. E' assicurata una informazione qualificata; il tempo di attesa massimo è pari a 30 giorni lavorativi.

Strumenti di ricerca fruibili a distanza

Nella sezione "Patrimonio archivistico" del sito istituzionale è disponibile la maggior parte degli strumenti di ricerca (inventari sommari o analitici, elenchi, indici etc.) relativi al nostro patrimonio archivistico. Gli strumenti sono ordinati alfabeticamente in base al nome del fondo archivistico. Link: www.archiviodistatofoggia.cultura.gov.it/patrimonio-archivistico.

In caso di ricerche genealogiche si consiglia la consultazione della banca dati del SAN - Portale antenati. Link: <https://antenati.cultura.gov.it/>.

Per le fonti cartografiche, fotografiche e documentarie relative al paesaggio pugliese, si consiglia la consultazione del "Sistema degli Archivi del patrimonio cartografico e fotografico storico della Regione Puglia" (STAT). Link: <http://sast.beniculturali.it/>.

Ulteriori richieste di informazioni relative ad inventari non disponibili online, ovvero chiarimenti circa gli inventari pubblicati, possono essere inoltrate all'indirizzo as-fg@cultura.gov.it.

Catalogo online

La biblioteca aderisce al Sistema Regionale dei Servizi Bibliotecari e al Polo SBN Regione Puglia (PUG), condividendo e migliorando gli standard di valorizzazione e fruizione con l'obiettivo di promuovere politiche di cooperazione, condividere e razionalizzare le risorse, erogare prestazioni e servizi omogenei e coordinati, attivare azioni di promozione e comunicazione, favorire la crescita complessiva dell'offerta delle biblioteche per essere sempre più rispondenti alle esigenze dei lettori e per rendere le biblioteche luoghi

sempre più accessibili, inclusivi e sostenibili. Sul catalogo online è possibile verificare se un'opera è presente nelle raccolte del Sistema Bibliotecario e verificarne la disponibilità. Le ricerche possono essere effettuate mediante parole singole (ricerca "Google like") o combinando varie chiavi di ricerca (ricerca avanzata). Link: <https://biblioteche.regione.puglia.it/SebinaOpac/.do>.
Link: <https://opac.sbn.it/>.

Sezione didattica

Le visite dell'Archivio, con illustrazione dei fondi o di alcuni di essi in particolare, sono gratuite. Si rivolgono a classi di studenti delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado, a gruppi di studenti universitari nell'ambito di corsi o seminari col coordinamento di un docente, a gruppi organizzati e associazioni. Gli argomenti da affrontare nel corso della visita possono essere concordati di volta in volta, sulla base di specifiche esigenze didattiche e/o di ricerca. È indispensabile inviare richiesta di visita - con un congruo anticipo - per concordare un appuntamento, esclusivamente via mail all'indirizzo: as-fg@cultura.gov.it, indicando il numero presunto di partecipanti. Il giorno stesso della visita inoltre, o precedentemente a mezzo mail, andrà consegnato un elenco esatto dei partecipanti, ai fini della sicurezza. In mancanza di tale elenco la visita non potrà avere luogo.

L'Archivio collabora con l'Università per i tirocini universitari e postuniversitari. Presupposto necessario è l'esistenza di una Convenzione tra l'Università di provenienza dello studente laureando e l'Archivio di Stato di Foggia. Il tirocinio è coperto da assicurazione stipulata dall'Università di appartenenza.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte e suggerimenti

In caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, l'utenza potrà avanzare reclami puntuali con le seguenti modalità: utilizzando l'apposito modulo (cfr. schema allegato in calce) che potrà essere richiesto al personale addetto alla Sala di Studio. Il modulo potrà essere consegnato al desk di accoglienza, oppure inviato via e-mail al seguente indirizzo: as-fg@cultura.gov.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, revisione ed aggiornamento

La Carta della qualità dei Servizi è pubblicata sul sito internet nella sezione "Trasparenza", è inoltre sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.



Ministero della Cultura

Archivio di Stato di Foggia

Corso Garibaldi 31/a

tel. 0881/774019

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