



COMUNE DI MONTECHIARUGOLO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

ARCHIVIO STORICO COMUNALE

APRILE 2026

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; 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 della qualità dei servizi si inserisce in una serie di iniziative volte a valorizzare il patrimonio culturale e ad adeguare, 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

▪ *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).

▪ *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 istituto 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 storico del Comune di Montechiarugolo 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 per ridurre i disagi.

▪ *partecipazione.*

L'Archivio storico del Comune di Montechiarugolo 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*

L'Archivio storico del Comune di Montechiarugolo persegue 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

Il Comune conserva la propria documentazione d'archivio dal 1806 con i consuntivi e i registri di stato civile; il carteggio amministrativo parte dal 1810. L'assenza della documentazione relativa ad anni precedenti era già segnalata nell'inventario sommario redatto nel 1965.

Tra il 1976 e il 1978 l'archivio fu trasferito dalla sede municipale, dove era conservato, in un capannone artigianale, in seguito al trasloco di tutti gli uffici. Rientrato presso il palazzo comunale, nel 1978 fu riordinato a cura di Pagani, un ex dipendente del Comune, e di Gasparotto. L'archivio storico e di deposito tra il 2017 e il 2018 sono stati oggetto di un ulteriore intervento di riordino preliminare al trasferimento della documentazione presso la nuova sede situata nella frazione di Basilicogiano.

i compiti e i servizi

L'Archivio in particolare:

- promuove e realizza progetti ed eventi culturali che consentono la valorizzazione del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività scientifiche ed educative atte a favorire la diffusione delle conoscenze del patrimonio archivistico conservato
- svolge attività di tutela nei confronti degli archivi correnti degli Organi e Uffici periferici dello Stato

nella città e provincia di Parma

Sala di studio

La sala studio è aperta il giovedì dalle 10:00 alle 16:00. Su richiesta potranno essere concordati appuntamenti per lo svolgimento di ricerche particolari (es. gruppi di ricerca universitari - peer to peer tra ricercatori).

È possibile accedere con il proprio pc, macchina fotografica, telefono e il proprio materiale di cancelleria. In linea con l'Art. 10 del Regolamento, l'Archivio promuove l'uso di tecnologie informatiche. Al momento, la connessione WiFi è in fase di implementazione tecnica; il personale fornisce assistenza per la consultazione delle banche dati e degli inventari digitali disponibili in sede.

Per garantire la tutela del patrimonio, gli utenti sono tenuti a depositare borse, zaini e contenitori di liquidi presso gli appositi spazi/armadietti individuati dal personale. È consentito portare al tavolo solo il materiale strettamente necessario alla ricerca (fogli sciolti, matite, computer portatile).

Sono disponibili 4 postazioni.

Presso la Sala di studio è liberamente consultabile l'inventario generale. Presto verranno realizzati nuovi inventari aggiornati. È liberamente consultabile tutto il materiale bibliografico.

La Sala di Studio è aperta liberamente e gratuitamente al pubblico per ragioni di studio.

Per essere ammessi è necessario esibire un documento di identità e compilare la domanda di ammissione; la domanda di ammissione ha validità annuale. I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati nel rispetto del decreto legislativo, 196/03 (Codice della *privacy*).

All'entrata della Sala di Studio l'utente è tenuto a firmare in maniera leggibile il registro di presenza indicando la professione e la nazionalità.

Disciplinare della Sala di Studio Link

<https://www.comune.montechiarugolo.pr.it/amministrazione/documenti-e-dati/regolamenti/regolamento-dellarchivio-storico-comunale-e-disciplinare-per-lutilizzo-della-sala-studio/>

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ARCHIVIO STORICO DEL COMUNE DI MONTECHIARUGOLO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	6 ore settimanali La Sala di Studio è aperta al pubblico: GIOVEDÌ dalle ore 10.00 alle ore 16.00 Su appuntamento
Accoglienza	
Sito web https://www.comune.montechiarugolo.pr.it/vivere-il-comune/luoghi/archivio-storico-torre-rossa/	
Informazione e orientamento esistenza di un punto informativo	La sala studio e l'archivio sono siti in Via Torre Rossa n.5, Basilicogiano, PR, Italia
Presenza di segnaletica interna	Localizzata ai piani di fronte all'uscita
Presenza di segnaletica esterna	Sì
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza costante di personale qualificato (ai sensi dell'Art. 10 del Regolamento) durante l'orario di apertura • il personale è munito di cartellino identificativo lingue parlate: italiano, inglese francese e spagnolo
facilitato per persone con diversa abilità	<ul style="list-style-type: none"> • L'Archivio storico del Comune di Montechiarugolo è pienamente accessibile e ha predisposto un Piano per l'eliminazione delle barriere architettoniche (PEBA)
FRUIZIONE	
Ampiezza	

	42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio), dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e dal Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR). 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 <i>Codice in materia di protezione dei dati personali</i> . La Direzione dell'Archivio può escludere dalla consultazione i documenti in precarie condizioni conservative o privi di strumenti di ricerca. La disponibilità o meno dei documenti è verificabile tramite il programma per le richieste on-line e le avvertenze degli inventari.
capacità ricettiva	4 posti di consultazione con prese elettriche
unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	5 registri / filze / buste / inserti Una volta raggiunto il numero massimo di unità archivistiche previste in un giorno, il programma automatizzato inibirà ulteriori richieste. Microfilm e CD e libri della biblioteca sono esclusi dal computo generale dei pezzi archivistici richiesti.
prese al giorno	N 1 prese durante l'apertura antimeridiana
esistenza servizio di prenotazione	È attivo il servizio di richieste on-line Gli utenti iscritti possono inoltrare on-line le richieste per la consultazione di unità archivistiche di cui già conoscono la segnatura, con le stesse modalità in uso in sala di studio. archivio@comune.montechiarugolo.pr.it
Sale aperte alla fruizione	1 pulizia sistematica svolta 1 volta al mese
Illuminazione	predisposta e studiata per evitare sforzi eccessivi da parte dello studioso
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale e delle scale per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Presente negli orari di apertura al pubblico. Il personale è munito di cartellino identificativo
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	Narciso Gasparotto, <i>Archivio di deposito: inventario [Comune di Montechiarugolo]</i> , 1978. [Dattiloscritto, pp. 50 (relativo a: archivio storico e archivio di deposito)] Presto verranno realizzati nuovi inventari aggiornati.
Inventari on-line	Le informazioni sono in corso di aggiornamento.

Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	<ul style="list-style-type: none">▪ Conti Consultivi▪ Carteggio Amministrativo▪ Registri di stato civile
Accesso in rete in sede	In fase di attivazione WiFi

SERVIZI AGGIUNTIVI**Ampiezza**

Caffetteria	Non sono presenti distributori automatici in sala studio
Guardaroba	Si
Deposito oggetti	Si

RIPRODUZIONE**Non si effettua servizio di riproduzione in sede****Ampiezza**

Possibilità di effettuare:	Possibilità di effettuare riproduzioni con mezzi propri (senza flash)
Riproduzioni a distanza	L'Archivio non effettua servizio di fotoriproduzione a distanza. È unicamente consentita la riproduzione con mezzi propri (senza flash)

VALORIZZAZIONE**Ampiezza**

Mostre	• Si svolgono attività espositive e/o si ospitano mostre, in collaborazione con soggetti terzi
Eventi	L'Archivio storico del Comune di Montechiarugolo organizza conferenze, incontri, presentazioni editoriali, ecc. (Cfr. la sezione Eventi del sito web dell'Archivio di Stato)
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none">• cataloghi, letteratura scientifica, ecc.• L'Archivio storico del Comune di Montechiarugolo realizza pubblicazioni in proprio e partecipa a pubblicazioni esterne
Diffusione delle attività/iniziative	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso cartellonistica, mailing list, <i>Sito web</i> e social media

EDUCAZIONE E DIDATTICA**Ampiezza**

Iniziative:	Sarà possibile effettuare tirocini formativi, percorsi di alternanza scuola lavoro, attività di volontariato o stage professionalizzanti da svolgersi presso l'Archivio del Comune di Montechiarugolo. Costante rimane il rapporto con le scuole che aderiscono a iniziative di interesse.
-------------	--

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA
--

Ampiezza

Informazione qualificata	Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici conservati con richiesta scritta all'indirizzo archivio@comune.montechiarugolo.pr.it
--------------------------	---

Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le informazioni sono in corso di aggiornamento
--	--

Accesso ai documenti online	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le informazioni sono in corso di aggiornamento
-----------------------------	--

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti	Rossella Contento
---------------------------	-------------------

Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>
-------------------	--

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder	<p>Accordi con enti territoriali per finalità di tutela e valorizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regione Emilia Romagna (Cartografia) - Enti stranieri - Altri archivi storici comunali o di enti locali <p>Convenzioni con fondazioni, università e istituzioni culturali per tutela e valorizzazione;</p> <p>Accordi con Associazioni per finalità di tutela valorizzazione, formazione culturale;</p>
----------------------------------	--

Accordi Associazioni per finalità di valorizzazione.
Convenzioni con associazioni di volontariato per valorizzazione (assistenza e vigilanza in occasione di apertura Mostre);

Evidenza

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Obiettivi di miglioramento	Compatibilmente con gli annuali finanziamenti, l'Archivio storico del Comune di Montechiarugolo è impegnato ad effettuare il miglioramento dell'attrattività, l'ampliamento del pubblico, ecc.
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
- delle strutture	
- dei servizi	Negli spazi dell'Archivio storico possono svolgersi mostre, iniziative culturali varie in collaborazione con soggetti esterni
- delle attività di valorizzazione	Le informazioni sono in corso di aggiornamento
Altro	

RECLAMI

Reclami	Possibilità di presentare reclami in forma verbale (in sede), scritta (tramite moduli cartacei disponibili in sala studio) o digitale (via email)
Tempo di risposta	L'Amministrazione si impegna a fornire una risposta scritta e motivata entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione
Modalità inoltra	I reclami devono essere inviati all'indirizzo: archivio@comune.montechiarugolo.pr.it o consegnati al personale munito di cartellino identificativo
Monitoraggio	Analisi periodica dei reclami ricevuti e aggiornare i progetti di miglioramento della struttura.

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'Archivio storico del Comune di Montechiarugolo accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli disponibili Link. I moduli devono consegnati al personale incaricato o inoltrati tramite e-mail al seguente indirizzo archivio@comune.montechiarugolo.pr.it

L'Archivio storico del Comune di Montechiarugolo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail archivio@comune.montechiarugolo.pr.it

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'interno della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

È riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. È direttamente controllabile dall'utente.

Customer Satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer Satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di Customer Satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

Stakeholder

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione