



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

ARCHIVIO DI STATO DI MILANO

Carta della qualità dei servizi

2018

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 per i beni e le 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 viene 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 (in particolare D.Lgs. 14 marzo 2013, n. 33) 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.

L'Archivio ha ottemperato a queste disposizioni, predisponendo una sezione del sito web denominata “amministrazione trasparente” in cui sono presenti i dati relativi all'attività dell'istituto, alla pagina: <http://www.archiviodistatomilano.beniculturali.it/it/146/amministrazione-trasparente-e-piano-di-prevenzione-della-corruzione> .

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; essi includono, oltre al sito Istituzionale:

- un profilo Facebook:
<https://www.facebook.com/archiviodistatodimilano/?rf=123955850996919>
- un canale youtube:
<https://www.youtube.com/channel/UCJhqSPRfDSgiPdabbvCNdnw/featured>
- un gruppo WhatsApp.

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 Milano è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, alle dipendenze della Direzione Generale per gli Archivi e del Segretariato regionale che svolge funzioni di raccordo, secondo le modalità stabilite con DM 44 del 23/01/2016 di riorganizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, entrato in vigore il 26 marzo 2016.

L'Istituto ha sede nel Palazzo del Senato (via Senato n.10 - 20121 Milano). Il palazzo nacque come Collegio Elvetico, fondato nel 1579 dall'arcivescovo di Milano Carlo Borromeo con l'intento di aprire un'altra sede milanese, oltre al Seminario Vescovile Maggiore di Corso Venezia, per la formazione del clero secolare elvetico, impegnato nel contrastare la Riforma protestante diffusa nei cantoni svizzeri. La costruzione vera e propria del Collegio Elvetico iniziò nel 1608, durante il periodo cardinalizio di Federico Borromeo, cugino di Carlo. Si occuparono del progetto e dei lavori nel palazzo i personaggi più noti dell'ambiente architettonico milanese seicentesco e settecentesco, quali Fabio Mangone, Francesco Maria Richini, Gerolamo e Giovanni Battista Quadrio e Leopoldo Pollack. Alla fine del Settecento, dopo la chiusura del Collegio Elvetico, l'edificio ebbe varie destinazioni d'uso e subì alcune modifiche progettate dagli architetti Giuseppe Piermarini e Marcellino Segrè.

Nel ventennio napoleonico il palazzo fu sede di diversi uffici pubblici tra cui il Senato del Regno d'Italia (1809-1814), organo da cui prese il nome con il quale ancor oggi è più noto.

Nei secoli successivi ospitò diversi uffici pubblici e culturali: la Corte d'Assise, l'Istituto tecnico superiore, ossia il futuro Politecnico di Milano, l'Esposizione permanente di belle arti e l'Esposizione universale del 1881.

Finalmente dal 1886 l'Archivio di Stato di Milano, con la Scuola di Archivistica Paleografia e Diplomatica, divenne l'unico istituto ospitato nel Palazzo del Senato.

Nell'agosto del 1943, durante i devastanti bombardamenti su Milano, l'edificio subì ingenti danni sia nella struttura muraria sia per quanto riguarda la documentazione conservata.

La complessità e la particolarità delle vicende che portarono alla costituzione dell'Archivio di Stato di Milano rendono necessario un breve excursus sulla sua storia dalle origini ai giorni nostri. La nascita dell'Archivio di Stato di Milano nella sua moderna accezione si può far coincidere con la concentrazione in San Fedele, ex Collegio dei Gesuiti, del materiale documentario conservato nel castello di Porta Giovia di Milano, avvenuto nel 1781, mentre nel 1786 fu istituita una Direzione

generale degli archivi cui successe, in epoca napoleonica, una Prefettura generale degli archivi e delle biblioteche poste alle dipendenze del Ministero dell'Interno. Con il ritorno degli Austriaci fu ricreata anche la Direzione generale degli archivi che divenne infine, con l'unità d'Italia, Direzione degli archivi. I documenti della signoria sforzesca, e quelli delle successive dominazioni spagnola e austriaca, costituirono il primo nucleo dell'archivio come lo intendiamo attualmente. Nell'archivio del Castello, oltre alle carte delle magistrature sforzesche e ai pochi documenti viscontei sopravvissuti alla distruzione del Castello stesso, avvenuta nel 1447, si aggiunsero gli atti del Consiglio segreto, quelli delle cancellerie spagnole e austriache, delle giunte interinali e provvisorie di governo, i registri degli statuti contenenti atti sovrani. In San Fedele confluirono anche gli archivi del Magistrato ordinario e straordinario, del nuovo Magistrato camerale e della Camera dei conti, cosicché in un solo luogo si concentrarono l'archivio governativo e quello camerale. La consistenza del materiale documentario conservato in San Fedele aumentò con la concentrazione degli archivi del periodo cisalpino, della seconda Repubblica Cisalpina e di quella italiana; in seguito in San Fedele furono riuniti anche gli archivi degli enti ecclesiastici soppressi nello Stato di Milano.

Un'altra concentrazione di documentazione avvenne nell'ex convento di San Damiano, dove confluì l'archivio del Senato, massimo organo giudiziario dello Stato, della Curia dei podestà e dei Giudici di giustizia, carte che complessivamente costituiscono l'archivio giudiziario.

Intanto nella sede dell'ex Collegio elvetico si era costituito l'archivio militare con gli atti del Ministero della guerra, poi trasferito a San Fedele, mentre a palazzo Marino si era concentrato l'archivio finanziario, trasferito nel 1831 all'ex monastero del Bocchetto, mentre il Broletto fu individuato come sede dell'archivio notarile pubblico voluto da Maria Teresa d'Austria per custodire gli atti dei notai defunti che avevano operato nel territorio del ducato di Milano.

Riassumend, dunque, alla metà del secolo XIX alla concentrazione di atti in San Fedele (archivio governativo e camerale, archivi napoleonici, archivio giudiziario, Fondo di religione, archivi militari) si erano affiancati quello degli atti finanziari al Bocchetto e quello degli atti notarili al Broletto. Il materiale documentario che può identificarsi come quello costituente un archivio di Stato era dunque diviso in queste tre sedi. Fu il direttore generale degli archivi di Lombardia, Luigi Osio (1803-1973), a individuare nel palazzo che era stato sede del Collegio Elvetico, e poi sede del Senato napoleonico, il luogo adatto per custodire e mettere a disposizione di studi e ricerche i complessi documentari formati.

La concentrazione dei vari archivi presenti in città nel palazzo del Senato fu progressivamente completata all'epoca del successore di Osio, Cesare Cantù (1873 - 1895). Finalmente con il 1886 tutti i fondi archivistici avevano trovato posto nell'ex Collegio elvetico, tranne l'archivio notarile

che fu versato nel 1944, mentre l'archivio giudiziario fu successivamente spostato nell'ex convento di San Eustorgio dove costituì una sede staccata dell'Archivio di Stato.

Da questa sommaria esposizione sulle vicende della formazione, concentrazione, trasferimento e collocazione dei documenti nel palazzo che tuttora li ospita, si possono facilmente comprendere l'ampiezza e la ricchezza della documentazione che costituisce la struttura fondamentale dell'Istituto, nel quale sono successivamente confluiti gli archivi versati dagli uffici finanziari, giudiziari, amministrativi, formatisi con l'Unità d'Italia e operanti nel territorio della provincia di Milano (atti catastali, atti della Prefettura, del Tribunale, del Distretto militare, dell'Archivio notarile, ecc.). È doveroso ricordare la gravissima perdita causata dai bombardamenti subiti dalla città di Milano nel 1943: essi danneggiarono assai gravemente il convento di San Eustorgio e distrussero gran parte dell'archivio giudiziario là custodito; colpirono anche il Palazzo del Senato, nel quale era in corso il trasferimento del materiale in sedi considerate più sicure, danneggiando in particolare l'archivio finanziario.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato è l'Istituto preposto per legge alla conservazione e all'ordinamento delle carte prodotte dallo Stato di cui Milano fu la capitale sino all'unificazione nel Regno d'Italia, e per il periodo successivo dei documenti prodotti dagli uffici statali della città e della provincia. L'altro fondamentale compito riguarda la valorizzazione di queste testimonianze, attraverso un paziente e complesso lavoro di riordino e di ricerca che permetta di ricostruire, descrivere e far conoscere il cammino dell'evoluzione di uomini e istituzioni che si è svolto nello Stato di Milano (non solo nella città) dall'epoca dei Longobardi fino ai nostri giorni, attraverso i Visconti, gli Sforza, gli Asburgo di Spagna e quelli d'Austria, Napoleone, la Restaurazione e il Risorgimento, infine l'Unità e il decollo dell'industria e, più in generale dell'economia, la progressiva modernizzazione di Milano nel corso del XX secolo attraverso grandi trasformazioni e lotte sociali, le due guerre mondiali, la ricostruzione.

L'Archivio di Stato è accessibile al pubblico gratuitamente, previa presentazione di una domanda annuale di accesso (è necessario un documento d'identità valido). La documentazione archivistica conservata è consultabile in Sala di Studio; la Biblioteca, aperta al pubblico, è composta in particolare da testi e riviste di archivistica, paleografia, diplomatica e di storia, soprattutto lombarda, importante supporto bibliografico per la documentazione conservata in Archivio.

Il patrimonio documentario complessivo conservato in Archivio occupa circa 45 Km lineari di scaffali, per un totale di oltre 180.000 unità archivistiche (buste, volumi e registri), 150.000

pergamene, fra le quali il più antico documento pergameneo conservato negli Archivi di Stato italiani, datato 721, noto come *Cartola de accepto mundio*, oltre 76000 mappe (per la maggior parte catastali). La documentazione più antica, risalente al Medioevo, proviene dagli archivi degli enti ecclesiastici soppressi da Giuseppe II d'Asburgo, nel 1786, e poi da Napoleone agli inizi del XIX secolo.

L'attuale patrimonio dell'Archivio di Stato comprende, come sommariamente accennato sopra, quanto si è salvato dalle numerose e travagliate vicende avvenute nei secoli passati. Va ricordato che nei bombardamenti del 1943 andò anche distrutto l'"Archivietto", cioè l'archivio amministrativo dell'Archivio di Stato.

Una disamina generale dei fondi archivistici conservati può iniziare dall'Archivio visconteo, in gran parte distrutto nel 1447, e di cui quindi restano solo poche tracce, mentre è decisamente più cospicuo l'Archivio sforzesco, riordinato dagli archivisti nella prima metà del XX secolo. Per il periodo della dominazione spagnola (1535-1706), le fonti più importanti sono i Registri e il Carteggio delle Cancellerie dello Stato di Milano, e la raccolta di gride; tra i fondi degli anni tra il 1706 e il 1796, coincidenti con la dominazione degli Asburgo d'Austria caratterizzata, specialmente nella seconda metà del secolo, da un'intensa e incisiva opera di riforme, hanno rilevante importanza quelli catastali. Infatti, le migliaia di mappe e registri costituiscono una fonte straordinaria per lo studio dell'evoluzione del paesaggio agrario lombardo e delle colture più diffuse; del periodo napoleonico (1796-1814) restano, oltre agli archivi di importanti istituzioni dell'epoca, le carte relative alla preparazione del Codice di procedura penale di Gian Domenico Romagnosi e il Codice civile con firma autografa di Napoleone; alla Restaurazione risalgono, tra gli altri, i documenti delle Cancellerie austriache e i fascicoli processuali dei patrioti implicati nei moti risorgimentali, conservati nel fondo Processi politici.

Tra le fonti preunitarie si segnala anche l'Archivio generale del Fondo di Religione, che conserva gli archivi ecclesiastici, divenuti demaniali dopo le menzionate soppressioni. Al patrimonio preunitario si aggiungono gli archivi di tutti gli uffici periferici dello Stato italiano presenti nell'ambito della provincia di Milano che, secondo la legge, devono versare le carte anteriori all'ultimo trentennio selezionate per la conservazione permanente. Tra questi i principali sono la Prefettura, la Questura e gli Uffici finanziari e giudiziari. Sussistono ancora le collezioni della Sezione storica create nell'Ottocento da Luigi Osio scorporando dagli archivi di provenienza documenti ritenuti di particolare importanza (attuali fondi Autografi, Comuni, Famiglie, Statuti, Miscellanea storica). Appartiene a tali collezioni il fondo Cimeli dove sono conservati documenti particolarmente preziosi relativi alla storia di Milano, tra i quali un frammento di papiro Ravennate (VI sec.), documenti in lingue orientali (dal 1472 al 1873), pergamene miniate, un copialettere di

Bernabò Visconti del 1364, documenti di Carlo V (tra cui la famosa Bolla d'oro, 1530), il testamento di Luca Riva (1624), documenti di Napoleone Bonaparte (tra cui il Codice civile autografato), un biglietto scritto col proprio sangue da Silvio Pellico durante la sua reclusione (1820). Recentemente la collezione è stata arricchita con alcuni rogiti notarili relativi al dipinto di Leonardo da Vinci *La Vergine delle Rocce*.

Da menzionare il fondo Notarile - costituito da oltre 60.000 pezzi tra filze e registri redatti dai notai attivi tra il 1290 e la fine del XIX secolo nel distretto notarile di Milano -, giunto in Archivio di Stato a partire dal 1944 e da allora incrementato con versamenti periodici degli atti dei notai che hanno cessato la loro attività da cento anni, secondo quanto previsto dalla legge. Va ricordato che in Archivio sono anche conservati alcuni fondi non statali depositati, donati o acquistati, tra i quali circa una ventina di archivi familiari e l'archivio Toscanini.

Un altro grande complesso archivistico è quello denominato degli Atti di Governo, più noti come fondi peroniani (dal nome di Luca Peroni, archivista dei primi dell'Ottocento) o fondi per materia. Nel menzionato archivio di San Fedele si iniziò, dal 1781, a praticare un sistema di classificazione e di divisione per materia delle carte delle magistrature che si erano succedute nell'amministrazione dello Stato di Milano: vi era l'esigenza di articolare la documentazione non più in serie prevalentemente cronologiche, bensì per materia secondo un sistema preconstituito che prescindeva dall'identificazione di chi aveva esercitato le funzioni istituzionali certificate nella documentazione. Tale operazione di riordino archivistico si interruppe a metà dell'Ottocento con Cesare Cantù.

Le serie in base alle quali furono classificati gli atti sono: Acque, Acque e strade, Agricoltura, Albinaggio, Annona, Araldica (con anche una parte di registri), Censo, Commercio, Confini, Culto, Esenzioni, Feudi Camerali, Feudi Imperiali, Finanza (che comprende i fondi Apprensioni, Confische, Reddituari), Fondi camerali, Giustizia civile, Giustizia punitiva, Luoghi pii, Militare, Popolazione, Potenze estere, Potenze sovrane, Sanità, Spettacoli pubblici (di cui è presente anche il fondo Spettacoli pubblici gestione governativa), Strade, Studi, Tesoreria, Trattati (senza distinzione fra parte antica e moderna), Uffici civici, Uffici giudiziari (solo parte antica), Uffici e tribunali regi (comprendente anche un fondo Parte speciale), Uffici vari.

Il sistema peroniano va inquadrato come un fatto di natura amministrativa nell'ordinamento politico-istituzionale del tempo. Sarebbe antistorico giudicare un fatto secondo parametri di riferimento all'epoca inesistenti. Tale ordinamento va perciò studiato come fatto storico che prescinde dalle nostre attuali esigenze di ricerca scientifica e di ordinamento e di vincolo archivistico.

L'Archivio di Stato di Milano offre, gratuitamente, una serie di servizi al pubblico: Sala di studio,

aperta tutti i giorni feriali ai ricercatori; Biblioteca, comprendente un patrimonio di oltre 30.000 testi inerenti alle tematiche storiche (storia milanese e lombarda) ed archivistiche; servizio di fotocoproduzione del materiale documentario; Sala Mediateca dove gli utenti possono consultare l'archivio digitale e le riproduzioni su microfilm di alcuni complessi archivistici. I suoi funzionari inoltre effettuano ricerche per corrispondenza, storiche e amministrative; gestiscono la Scuola di archivistica, paleografia e diplomatica, di durata biennale, e altre iniziative di formazione specifiche; organizzano visite guidate all'Archivio rivolte a studenti e a gruppi organizzati o associazioni, nonché manifestazioni culturali approntate dall'Istituto, o in collaborazione con altri Enti e Istituti non solo milanesi, quali mostre, conferenze, seminari, presentazioni e pubblicazioni di volumi, on-line o cartacei, di cataloghi di mostre, quaderni della Scuola di archivistica, Annuari dell'Archivio, studi per la maggior parte realizzati consultando i documenti dell'Archivio di Stato.

L'Archivio dispone di un sito web, al quale si rimanda per il dettaglio dei servizi al pubblico:

www.archiviodistatomilano.beniculturali.it

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	Lunedì - Giovedì 8.00 – 18.00 Venerdì 8.00 – 15.00 Sabato 8.00 – 14.00	(53 ore settimanali)
Giorni di apertura	Tutti i giorni a eccezione di: chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose, santo patrono: 7 dicembre; alcuni sabati del mese di agosto.	
Accoglienza		
Sito web	www.archiviodistatomilano.beniculturali.it continuamente e tempestivamente aggiornato, anche con informazioni su eventuali mancate erogazioni di servizi	
Informazione e orientamento: - esistenza di un punto informativo	Portineria, Sala studio, Coordinamento	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Sul sito web (www.archiviodistatomilano.beniculturali.it): - inventari - guida rapida al sito - pagina di informazioni in lingua inglese “Welcome” In Sala studio: Materiale cartaceo informativo su altre Istituzioni	
- presenza di segnaletica interna	Esistenza di segnaletica di sicurezza e di indicazione degli uffici e dell'aula di studio	
- presenza di segnaletica esterna	Esistenza di totem per instradare il pubblico	
Addetti ai servizi e personale di sala	Presenza continua di personale munito di cartellino Presenza di personale che parla inglese	
Accesso facilitato per persone con diversa abilità.	Sala Conferenze, Biblioteca, Sala Studio, Mediateca, Sala Didattica; ascensore e custodi disponibili per l'accompagnamento al primo piano	
Servizi igienici per diversamente abili	Servizi igienici accessibili direttamente	

FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	L'elenco dei fondi eventualmente non disponibili per diversi motivi viene affisso in Sala di Studio e comunicato tramite avviso sul sito (in home page e sulla pagina <i>Avvisi</i>)
- capacità ricettiva	Numero dei posti di consultazione: 44
- unità archivistiche fornite / richiedibili al giorno	Dal lunedì al venerdì: 4 cartelle al giorno Sabato: su prenotazione il venerdì entro le ore 10.00 Catasto: lunedì, mercoledì e venerdì dopo le ore 12.00, su prenotazione entro le ore 12 del giorno stesso
prese al giorno	Massimo 4 pezzi (con possibilità di deroghe per particolari motivi) Orari prese: lunedì – venerdì: 8.30; 10.00; 11.00; 12.00; 13.00
esistenza servizio di prenotazione	Un pezzo – da Lunedì a giovedì entro le ore 16.45; venerdì entro le ore 10.00 per il sabato, al n° di telefono 02/774216214
attesa nel caso di presa continua	/////
attesa nel caso di orari fissi	massimo 60 minuti
Sale aperte alla fruizione	Sala Studio, Mediateca: pulizia giornaliera Sala conferenze, Sala mostre, Sala didattica: pulizia all'occorrenza
Illuminazione	Le sale aperte al pubblico sono illuminate adeguatamente alla funzione
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Sale aperte al pubblico e impianti sistematicamente monitorati e controllati
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Assistenza continuativa con cartellino identificativo
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	
- in via continuativa	/////
- su richiesta quando non presente in via continuativa	Su richiesta con cartellino identificativo
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	30% inventari analitici dattiloscritti/manoscritti
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	70 % inventari sintetici, elenchi di consistenza

<p>- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati</p>	<p>Fondi archivistici dotati di banche dati, accessibili al pubblico sul sito:</p> <ul style="list-style-type: none"> Amministrazione Porta Annona Parte antica Annona Parte moderna Archivio del Pio Istituto Santa Corona Archivio giudiziario Arconati, Lonati, Visconti Bolle e brevi Brasca Daverio Torelli Cancellerie austriache Catasti UTE Milano (Atti di conservazione) Cavazzi della Somaglia Crivelli Giulini - Registri Economato dei Benefici Vacanti Genio civile di Milano Giulini [sezione Possedimenti familiari Novara] Gridario Greppi Miniature e cimeli Miscellanea storica Notarile di Milano Potenze sovrane e altre voci Prefettura di Milano [Cementi armati - Collaudi] Prefettura di Milano Gabinetto. Documentazione sui cittadini di origine ebraica Processi politici - Registri delle risultanze Registri di lettere ducali Registri ducali Rogiti Camerali Senato lombardo veneto del supremo Tribunale di giustizia Taverna Taverna - Gride, leggi e decreti Ufficio del Registro di Milano. Dichiarazioni di Successione Ufficio del Registro di Rho. Dichiarazioni di Successione Ufficio Tecnico Erariale Milano. Catasti. Atti Ufficio Tecnico Erariale Milano. Catasti. Atti di formazione Ufficio Tecnico Erariale. Milano. Catasti. Mappe
<p>Accesso in rete in sede</p>	<p>Da sala inventari e macchine dedicate</p>
<p>Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi</p>	
<p>- Strumenti e sussidi specifici</p>	<p>Lenti ingrandimento; Lampade di wood</p>

SERVIZI AGGIUNTIVI**Ampiezza**

Bookshop	NO
Caffetteria	NO (distributori automatici)
Guardaroba	Gratuito
Deposito oggetti	Gratuito

RIPRODUZIONE**Regolarità e continuità**

Orario delle richieste	///
Orario del ritiro	///
Orario della cassa	///

Ampiezza

Disponibilità degli strumenti:

- Possibilità di effettuare:

• fotocopie	NO
• microfilm	NO
• copie digitali	<i>Martedì, Mercoledì e Giovedì: 9.00-13.00; 13.30-17.30. Lunedì e Venerdì: 9.00-13.00.</i> Acquisto on line con l'utilizzo di carte di pagamento appartenenti ai circuiti internazionali Visa e MasterCard .
• fotografie	Effettuabili gratuitamente con mezzi propri dall'utenza previa autorizzazione direttamente in Sala studio.
• altre riproduzioni	/////
- Prenotazioni a distanza	Su richiesta tramite lettera o per email

Fedeltà

Conformità alle caratteristiche dell'originale

La qualità delle riproduzioni è varia secondo la risoluzione dell'immagine digitale richiesta. Vengono altresì rilasciate copie conformi all'originale per usi amministrativi.

VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	A cadenza mensile: il “Documento del mese” Altre mostre sono allestite in particolari occasioni
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	Conferenze di carattere storico-culturale, presentazioni di libri realizzati con l’uso di documentazione archivistica, concerti o spettacoli basati su documenti dell’Archivio, seminari.
Visite e percorsi tematici	Su richiesta, i funzionari archivisti dell’Istituto effettuano visite guidate al patrimonio o alle mostre, o laboratori didattici. Visite accompagnate dai volontari Touring Club Italiano il sabato mattina.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Annuario, cataloghi delle mostre, mostre online, schede online dei "documenti del mese"
Comunicazione delle attività/iniziativa	Diffusione tramite pubblicazione sul sito, sulla pagina facebook, sulla Lista Archivi 23, alle agenzie di stampa, sul gruppo WA. Invio inviti/programmi per posta elettronica a mailing list.
Gestione di risorse aggiuntive	Su richiesta, la Sala conferenze e la Sala mostre sono concesse ad altre Istituzioni culturali cittadine per eventi culturali
Affitto degli spazi	E' possibile organizzare: in Sala conferenze: seminari, convegni, presentazioni di libri, conferenze, meeting aziendali, presentazione prodotti merceologici, corsi di formazione; in Sala mostre e Sala Paganini: mostre documentarie o artistiche (pittura, scultura, fotografia); nei cortili e porticati: sfilate di moda, cene di gala, presentazioni di prodotti; in Sala corsi: corsi aperti al pubblico, gratuiti o a pagamento.
Altro	///////
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	SI, su richiesta a cura dei funzionari archivisti dell’Istituto
- laboratori artistici e di animazione	NO
- laboratori didattici	SI, su richiesta, a cura dei funzionari archivisti dell’Istituto
- corsi di formazione per docenti scolastici	SI, su richiesta
- corsi di formazione per operatori didattici	SI, su richiesta

- Corsi di formazione archivistica di base per uffici dello Stato	SI
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	SI
- altre iniziative	Lezioni-conferenze aperte al pubblico nell'ambito della Scuola di Archivistica Paleografia e Diplomatica Corsi gratuiti aperti al pubblico (latino, calligrafia)
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Diffusione tramite pubblicazione sul sito, sulla pagina facebook, agenzie di stampa. Invio inviti/programmi per posta elettronica alla mailing list
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Fornita dai funzionari archivisti dell'Istituto
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Sul sito www.archiviodistatomilano.beniculturali.it/ , sezione Patrimonio archivistico: guide alle ricerche, inventari, banche dati
Accesso ai documenti on line	Sul sito www.archiviodistatomilano.beniculturali.it/ , sezione Patrimonio archivistico / Riproduzioni digitali in rete, limitatamente alle serie (aggiornamento al 18 gennaio 2018): - Catasto: <ol style="list-style-type: none"> 1. Catasto lombardo veneto. Allegati alla mappa rettifica fabbricati prima copia 2. Catasto lombardo veneto. Censo stabile. Mappe originali 3. Catasto lombardo veneto. Censo stabile. Mappe originali primo rilievo 4. Catasto lombardo veneto. Mappe del catasto urbano 5. Catasto lombardo veneto. Nuovo censo. Mappe attivazione 6. Catasto lombardo veneto. Nuovo censo. Mappe prima copia 7. Catasto teresiano. Mappe attivazione 8. Catasto teresiano. Mappe copia XIX secolo 9. Catasto teresiano. Mappe originali primo rilievo 10. Nuovo catasto terreni. Mappe impianto - Registri ducali.
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Tutti i funzionari archivisti in servizio
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder:	
- Enti territoriali	SI: Comune di Milano
- Associazioni di volontariato (Servizio Civile, FAI...)	SI: TOURING CLUB, Servizio Civile
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	NO
- ONLUS	SI, Associazione Archeion – Amici dell'Archivio di Stato di Milano onlus
- Operatori economici	NO
Modalità di comunicazione delle attività	Pubblicazione sul sito www.archiviodistatomilano.beniculturali.it/ e sulla pagina face book
Obiettivi di miglioramento	
Iniziative finalizzate al miglioramento:	
- delle strutture	Risistemazione dei depositi e delle zone aperte al pubblico in fase di progettazione esecutiva
- delle collezioni	Riordino e digitalizzazione della documentazione conservata ai fini della sottrazione alla consultazione diretta per fini di tutela e in ordine alla maggiore fruibilità online
- dei servizi	Incarico ad una cooperativa esterna per la collaborazione al personale interno per la movimentazione della documentazione archivistica
- delle attività di valorizzazione	Accordi con altre strutture con competenze archivistiche sul territorio milanese (Soprintendenza Archivistica e Bibliografica, Progetto Milano Attraverso)
Reclami	Modulo Reclami da inviare a: as-mi.urp@beniculturali.it ; as-mi@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.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso, oppure scaricabili dal sito (pagina Modulistica). I moduli possono essere consegnati al personale incaricato o inviati via mail ad entrambi gli indirizzi:

as-mi@beniculturali.it; as-mi.urp@beniculturali.it.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni.

COMUNICAZIONE

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

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Referente per l'aggiornamento della Carta: dott.ssa Mariagrazia Carlone, con la collaborazione della dott.ssa Marianna Agostinacchio.

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

E' 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. E' 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

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO
Archivio di Stato di Milano

Via Senato,10-20122
Tel.(+39)027742161 Fax (+39)02774216230
e-mail : as-mi.urp@beniculturali.it; as-mi@beniculturali.it
e mail certificata: mbac-as-mi@mailcert.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