# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



## ARCHIVIO DI STATO DI AVELLINO

**Direttore**
**Lorenzo Terzi**

**Novembre 2026**

# I. PRESENTAZIONE

## Che cosa è la Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione dell'istituto, uno strumento capace di:

- pensare l'istituto dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra istituto e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza dell'istituto;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "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 dal D. Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013, recante *Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

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 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 e regolarità*: l'Archivio di Stato di Avellino 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 di Stato di Avellino 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

### Elementi identificativi:

Denominazione
Archivio di Stato di Avellino

Indirizzo
Via Giuseppe Verdi, 15/17 - 83100 Avellino

Responsabile
Terzi Lorenzo

EMAIL PEO:
as-av@cultura.gov.it

EMAIL PEC:
as-av@pec.cultura.gov.it

Telefono
tel. 0825 779111

### Caratteristiche essenziali:

Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Avellino trae origine dall'Archivio provinciale istituito nel 1820 in esecuzione della legge del 12 novembre 1818, n. 1379. L'Archivio aveva allora competenza su un territorio che comprendeva alcuni comuni attualmente ricadenti nelle province di Foggia e di Benevento, ad eccezione di un ristretto territorio intorno alla enclave pontificia. A seguito del r. d. 22 settembre 1932, n. 1391, divenne Archivio provinciale di Stato come tutti gli archivi provinciali del Mezzogiorno. Con la legge del 22 dicembre 1939, n. 2006, assunse la denominazione di Sezione di Archivio di Stato e con il D.P.R. del 30 settembre 1963, n. 1409, quella di Archivio di Stato. Dal 2007 ha sede presso il complesso monumentale dell'ex Carcere borbonico in via Verdi 15/17.

## Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

L'Istituto ereditò il corpus della documentazione delle passate magistrature della Provincia di Principato Ultra, prima tra tutte la Regia Udienza Provinciale che aveva sede in Montefusco, il più importante nucleo attorno al quale si aggregarono i versamenti successivi. Conserva inoltre gli archivi prodotti dalle istituzioni amministrative e giudiziari degli Stati preunitari e dello Stato italiano, archivi di enti religiosi soppressi, archivi notarili della Provincia di Avellino, archivi privati di persone, famiglie e imprese storicamente rilevanti sul territorio, per un totale di circa 13.000 metri lineari situati in moderni locali di deposito, in due piani interrati ricavati sotto il padiglione femminile dell'ex carcere borbonico, sede dell'Archivio di Stato dal 2007.

## Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Avellino è un istituto culturale che raccoglie, inventaria e conserva documenti originali di interesse storico e ne assicura la consultazione per finalità amministrative, di studio e di ricerca, offrendo un servizio di riproduzione dei beni archivistici e librari sia per l'utenza, sia per provvedere ai compiti istituzionali e alla realizzazione di attività promozionali e didattiche. La fruizione da parte dell'utenza è garantita attraverso l'apertura quotidiana della Sala di studio ed è incrementata dalla descrizione sul web del patrimonio archivistico conservato, secondo standard descrittivi nazionali ed internazionali condivisi, in programmi ministeriali quali Sias e portali dedicati quali Antenati e Portale degli strumenti di ricerca on-line in San.

## Missione

L'Archivio di Stato di Avellino è un archivio storico, la cui principale missione istituzionale è la conservazione delle fonti documentarie prodotte dagli enti statali sul territorio provinciale, nonché il riordinamento, lo studio delle carte e delle istituzioni che le hanno prodotte, con la redazione di strumenti di ricerca. L'attività di promozione e valorizzazione del patrimonio documentario, quale fonte imprescindibile per la ricostruzione della storia e della identità del territorio, si esplica anche attraverso l'organizzazione di mostre, convegni, giornate di studio, presentazione di volumi, pubblicazione di cataloghi o di inventari.

## III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

| Fattore/Indicatore di qualità | Impegni dell'istituto |
|---|---|

**ACCESSIBILITÀ E ACCOGLIENZA**

**Regolarità e continuità**

| | |
|---|---|
| Orario di apertura | lunedì, mercoledì e giovedì: 7:30-19:15<br>martedì e venerdì: 07:30-15:30<br>■ 51 ore e 15 minuti settimanali |
| Orario di apertura al pubblico sala studio | lunedì, mercoledì e giovedì: 8:00-19:00<br>martedì e venerdì: 08:00-15:00<br>■ 47 ore settimanali |
| Giorni di apertura | tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni:<br>• *chiusura ordinaria:* sabato, domenica, festività civili e religiose anche locali (Santo patrono di Avellino: 14 febbraio);<br>• *chiusura straordinaria:* gli eventuali giorni di chiusura occasionale o anticipata (assemblee del personale, manifestazioni, ricognizione materiale) sono comunicati con anticipo in Sala studio e sul sito web dell'istituto, salvo casi eccezionali del tutto imprevedibili. |

**Accoglienza**

| | |
|---|---|
| Informazioni e orientamento punti informativi: | ■ uno presso l'ingresso (spazio vigilanza)<br>■ a richiesta, un funzionario è disponibile |
| Disponibilità di materiale informativo gratuito | ■ Materiale riguardante manifestazioni ed attività organizzate dall'istituto, dagli istituti periferici del Ministero e da altri Istituti culturali presenti sul territorio<br>■ Dépliant illustrativo relativo alla storia dell'istituto<br>■ Regolamento della sala studio<br>■ Regolamento per la riproduzione dei beni archivistici<br>Il materiale è reperibile nei due punti informativi e/o nella sala studio. |
| Disponibilità di informazioni *on line* sui servizi | https://asavellino.cultura.gov.it/home |
| Presenza di segnaletica interna | È presente la segnaletica di orientamento, segnali sui percorsi e i servizi, segnaletica di sicurezza |
| Presenza di segnaletica esterna | È presenta segnaletica all'esterno dell'istituto completa di denominazione e orari di apertura |
| Accesso facilitato per persone con diversa disabilità | 100% di sale/spazi/servizi al pubblico accessibili |
| Servizi igienici per diversamente abili | Servizi presenti al piano terra |

**FRUIZIONE**

**Ampiezza**

| | |
|---|---|
| Disponibilità del materiale fruibile | Tutti i documenti conservati in Archivio di Stato sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli dichiarati riservati secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) e del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, per i quali occorre apposita autorizzazione. La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del Codice di deontologia e buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici, allegato al Codice in materia di protezione dei dati personali.<br>La Direzione si riserva la facoltà di escludere dalla consultazione e/o dalla fotoriproduzione i documenti il cui stato di conservazione o altre ragioni rendano necessario tale provvedimento. Pezzi di particolare pregio o antichità sono consultabili su autorizzazione del direttore o di un suo funzionario delegato e non possono essere tenuti in deposito |
| Capacità ricettiva | 22 posti di consultazione, di cui alcuni con prese elettriche per computer portatili |
| Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno | Ogni utente può richiedere un numero massimo di dieci pezzi a turno. |
| Orario in cui è possibile prelevare materiale | lunedì, mercoledì e giovedì: ore 10:00-16:00<br>martedì e venerdì: ore 10:00-14:00 |
| Esistenza servizio di prenotazione | È possibile prenotare tramite il portale https://salastudio-archivi.cultura.gov.it/ |
| Attesa nel caso di presa continua | Attesa massima di 2 ore |
| Sale aperte alla fruizione | Sala studio |
| Illuminazione | Naturale e artificiale |
| Manutenzione delle sale e degli spazi | Eseguiti in maniera sistematica tutti i giorni tranne il sabato e la domenica |

**Efficacia della mediazione**

| | |
|---|---|
| Assistenza/consulenza di personale alla ricerca | Garantita, di regola, dal personale in servizio in sala studio |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:<br>Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici | Sono presenti strumenti analitici di ricerca |
| Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:<br>Fondi/serie archivistici dotati di banche dati | Elenchi di consistenza e versamento |
| Accesso in rete in sede | Presente attraverso sistema Wi-Fi |
| Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive | Non sono presenti |

**SERVIZI AGGIUNTIVI**

**Ampiezza**

| | |
|---|---|
| Caffetteria | Negli spazi antistanti servizi igienici è predisposta un'area con distributore automatico. |
| Deposito oggetti | Presente e gratuito |

**RIPRODUZIONE**

**Regolarità e continuità**

| | |
|---|---|
| Orario delle richieste e del ritiro | Negli orari di apertura della Sala studio e tramite il portale https://salastudio-archivi.cultura.gov.it/ |
| Costi delle riproduzioni | come da tariffario disponibile al pubblico, in sala di studio e sul sito web istituzionale |

**Ampiezza**

| | |
|---|---|
| Fotocopie, copie digitali, fotografie | Secondo quanto stabilito nel regolamento di riproduzione dei beni archivistici pubblicato sul sito web dell'istituto |

**Fedeltà**

| | |
|---|---|
| Conformità alle caratteristiche dell'originale | Come da regolamento di riproduzione dei beni archivistici pubblicato sul sito web dell'istituto |

**VALORIZZAZIONE**

| | |
|---|---|
| Mostre | Presso l'istituto vengono realizzate mostre documentarie. Inoltre, l'Archivio partecipa col prestito del proprio materiale a manifestazione espositive organizzate da altri istituti |
| Eventi | L'Istituto organizza incontri, convegni, concerti, aperture straordinarie, presentazioni editoriali |
| Visite e percorsi tematici | Per il pubblico, in occasioni di aperture straordinarie, si offre un servizio di visite |
| Comunicazioni delle attività/iniziative | La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso cartellonistica, sito web istituzionali, social network, avvisi su quotidiani |
| Gestione di risorse aggiuntive | Attività di collaborazione volontaria e gratuita |

**EDUCAZIONE E DIDATTICA**

| | |
|---|---|
| Iniziative | ■ Alternanza scuola /lavoro;<br>■ Tirocinio universitario curriculare con convenzione UNIOR, UNISOB e UNISA;<br>■ Progetti didattici;<br>I referenti per le iniziative: dott.ssa Ersilia Basile tel. 0825779509; dott. Stefano Acierno tel. 0825779501 |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative | Le iniziative annuali dei moduli educativi o offerte formative vengono pubblicate tramite i siti istituzionali del S'ed - Centro per i servizi educativi del Museo e del territorio e sul sito della Direzione Generale Educazione e Ricerca |

## RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

### Ampiezza

| | |
|---|---|
| Informazione qualificata | Si possono richiedere informazioni riguardanti i fondi archivistici e bibliografici conservati e il loro contenuto attraverso il portale https://salastudio-archivi.cultura.gov.it/ |
| Strumenti di ricerca a distanza | Il portale “Archivi Nazionali” https://archivinazionali.cultura.gov.it/ raccoglie le informazioni dei precedenti portali SIAS, SAN, SIUSA Restano attivi i portali<br>■ PORTALE DEGLI ANTENATI: https://antenati.cultura.gov.it/portale<br>■ Sistema guida generale degli Archivi di Stato Italiani: http://www.guidageneralearchivistato.beniculturali.it/ |

### Efficacia della mediazione

| | |
|---|---|
| Tempi di risposta | Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta |

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### Ampiezza

| | |
|---|---|
| Iniziative finalizzate al miglioramento e alla valorizzazione | Apertura al pubblico e alle istituzioni culturali pubbliche e private. Si organizzano mostre, presentazioni editoriali, seminari formativi. Partecipazione ad eventi quali "Domenica di Carta", "Festa della Musica", "Giornate Europee del Patrimonio" e "Giornata Nazionale del Paesaggio" |
| Reclami | Modulo da richiedere in Sala Studio e allegato alla presente carta dei servizi, da consegnare al servizio accoglienza o inviare al Direttore dell'Archivio di Stato di Avellino via e-mail as-av@cultura.gov.it o per posta (via Giuseppe Verdi, 15/17 - 83100 Avellino) |

## 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.
Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, consegnandolo al personale incaricato. L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento. Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Gli utenti possono inoltre formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni possono essere inviate al seguente indirizzo e-mail: as-av@cultura.gov.it

### Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente: rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti e/o interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita dell'istituto.

### Comunicazione

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

### Revisione e aggiornamento

La Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico. Inoltre, è aggiornata quando mutano in modo significativo talune delle indicazioni riportate.