

MIBAC



**Ministero dei beni e delle attività culturali
e del turismo**

Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Toscana

Carta della qualità dei servizi

2018

1. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale la **Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Toscana** si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questa Soprintendenza 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*

La Soprintendenza 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.*

La Soprintendenza 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*

La direttrice e lo staff della Soprintendenza perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Toscana è un organo periferico del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo. Essa opera in base al Decreto Legislativo n. 42 del 22 gennaio 2004 "Codice dei beni culturali e del paesaggio" e successive modifiche e integrazioni e del DPCM n. 141 del 29 agosto 2014 "Regolamento di organizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo (...)". Esercita compiti di vigilanza e tutela nei confronti degli archivi degli enti pubblici e nei confronti degli archivi o singoli documenti di proprietà privata dichiarati di interesse storico particolarmente importante. Secondo quanto previsto dal DM 44 del 23 gennaio 2016, la Soprintendenza esercita inoltre compiti di vigilanza e tutela nei confronti dei beni bibliografici non statali. La competenza territoriale della Soprintendenza archivistica e bibliografica è estesa a tutta la Toscana ed i suoi servizi si rivolgono sia ad un pubblico di studiosi e ricercatori, sia a quanti (enti o privati) detengono archivi e documenti.

La Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Toscana ha sede a Firenze, in Palazzo Neroni, in Via de' Ginori, 7 nel quartiere di S. Lorenzo.

Telefono: 055 271111

Fax: 055 2711142

E-mail: sab-tos@beniculturali.it

E-mail certificata: mbac-sab-tos@mailcert.beniculturali.it

LA SEDE - PALAZZO NERONI

Il palazzo di via de' Ginori 7, tradizionalmente identificato dallo stemma della facciata come proprietà Neroni, è stato acquistato nel 1987 dal Ministero per i Beni Culturali e Ambientali mediante l'esercizio del diritto di prelazione.

Dichiarato di notevole interesse storico-artistico nel 1914 e nel 1934, il palazzo è stato oggetto di significativi restauri che, ponendo fine al degrado in cui versava, ne hanno reso di nuovo leggibile l'impianto quattrocentesco e le ristrutturazioni ottocentesche.

I lavori di restauro, curati dalla Soprintendenza ai Beni Ambientali e Architettonici di Firenze, hanno permesso il recupero del decoro formale della facciata quattrocentesca, attribuita all'opera o all'influenza di Michelozzo, la riapertura della loggia interna, anch'essa databile al secolo XV, nonché l'adeguamento degli ambienti interni alle nuove funzioni di sede della Soprintendenza Archivistica per la Toscana.

Inaugurato alla fine del 1996 esso comprende, oltre agli uffici, la biblioteca e vari spazi per l'attività didattica e culturale. In Palazzo Neroni è depositata inoltre la biblioteca della Deputazione di Storia Patria Toscana.

L'artefice primo delle fortune dei Neroni, anche per l'appoggio incondizionato da lui offerto al rientro in patria di Cosimo Medici nel 1434, fu Nerone, lanaiolo e mercante, abitante in Borgo San Lorenzo, dove era proprietario di alcune case; egli è ricordato da Machiavelli nelle *Istorie*

fiorentine come uno degli uomini più ragguardevoli di Firenze sin dal secondo decennio del secolo XV.

Successivamente, in pochi decenni, Nerone ed i suoi figli occuparono, con le proprie dimore, un vasto isolato che, esteso da via della Stufa a Borgo San Lorenzo, si sviluppava in corrispondenza di tutto il fronte posteriore del palazzo che Cosimo Medici ed i suoi stavano costruendo dall'altro lato della strada. In particolare su parte dell'area attualmente occupata da palazzo Neroni si insediò nel 1442, insieme alla sua famiglia, Nigi di Nerone, il quale dal 1461 al 1463 effettuò alcuni importanti acquisti che gli permisero di costruirsi un vero e proprio palazzo di abitazione.

La fortuna della potente famiglia declinò con la partecipazione alla congiura antimedicca del 1466 della quale Dietisalvi, il più anziano ed autorevole dei fratelli Neroni, fu uno dei promotori. Dichiarati ribelli, privati dei loro beni e dei pubblici uffici, banditi da Firenze, Dietisalvi, Agnolo, Francesco e Filippo Neroni morirono esuli a Roma e a Napoli. Nigi, proprietario del palazzo che attualmente è sede della Soprintendenza Archivistica, per non avere avuto un ruolo attivo nella congiura, non fu sottoposto alla confisca dei beni e venne semplicemente confinato, con la sua famiglia, a Prato dove morì poco dopo il 1490.

Di tutti gli immobili posseduti in Borgo San Lorenzo (oggi via de' Ginori) è toccato in sorte proprio al palazzo di Nigi, che di tutti i fratelli fu politicamente meno influente e significativo, perpetuare, con lo stemma lapideo della facciata, il nome ed il ricordo dei Neroni. Il fallimento della congiura del 1466 segnò, comunque, l'inizio di un progressivo processo di decadenza per l'intera famiglia che si estinse nel primo trentennio del secolo XVII.

I COMPITI E I SERVIZI

L'azione della **Soprintendenza archivistica e bibliografica della Toscana** si esplica nelle seguenti attività:

A) Competenze in materia di beni archivistici di enti pubblici e di archivi privati dichiarati di particolare interesse culturale:

- 1) Accertamento dell'esistenza di archivi privati di interesse storico particolarmente importante.
- 2) Emanazione dei provvedimenti che ne dichiarano l'interesse storico.
- 3) Predisposizione delle procedure di deposito volontario da parte degli enti pubblici e di "comodato" da parte dei privati negli Archivi di Stato competenti, nonché di donazione da parte dei privati.
- 4) Istruzione di pratiche per proporre al Ministero la custodia coattiva di archivi a rischio di dispersione o di distruzione.
- 5) Istruzioni di pratiche per proporre al Ministero l'acquisto di archivi e/o documenti di particolare interesse storico.
- 6) Istruzione delle pratiche per l'autorizzazione alla consultazione di documenti "riservati".
- 7) Formulazione di proposte al Ministero per l'esercizio del diritto di prelazione.
- 8) Vigilanza sul commercio di archivi e/o singoli documenti di comprovato valore storico. Tale attività si esplica attraverso il controllo dei cataloghi delle librerie antiquarie, delle case d'asta e più in generale attraverso contatti e rapporti con i privati proprietari.
- 9) Recupero di documenti di proprietà dello Stato o di enti pubblici che si trovano fuori dalla loro sede storica originaria.
- 10) Concessione del nulla osta allo scarto di documentazione considerata di inutile conservazione. Tale nulla osta, relativo a documenti di proprietà privata o di enti pubblici,

presuppone l'invio alla Soprintendenza dell'elenco dei documenti che si propongono per lo scarto.

Per i Comuni è disponibile un massimario di scarto per gli atti prodotti dall'Unità d'Italia fino al 2005 compreso.

L'attuale organizzazione comunale ha comportato, a partire dal 2006, l'elaborazione e l'adozione di un nuovo titolario di classificazione e del relativo piano di conservazione (o massimario di scarto).

Anche per le Aziende Sanitarie Locali e le Aziende Ospedaliere italiane è stato predisposto dalla Direzione Generale per gli Archivi un massimario di scarto.

11) Concessione in via preventiva delle altre autorizzazioni previste dall'art. 21 del Codice per i Beni Culturali (al trasferimento, al restauro, all'ordinamento).

12) Concessione dell'autorizzazione a consultare gli archivi privati dichiarati di interesse storico particolarmente importante.

13) Procedura per il rilascio dell'autorizzazione preventiva al trasferimento ed all'esposizione temporanei di documenti in occasione di mostre e manifestazioni culturali all'interno del territorio nazionale nonché all'estero. Tale autorizzazione è necessaria sia per documenti facenti parte di archivi di enti pubblici, sia per documenti provenienti da archivi privati dichiarati di interesse storico particolarmente importante. In ogni caso anche documenti appartenenti ad archivi non ancora dichiarati devono ottenere la suddetta autorizzazione preventiva prima di uscire dal territorio nazionale.

14) Programmazione monitoraggio e collaudo di interventi di restauro.

15) Adozione di misure urgenti di salvataggio e recupero, in caso di calamità naturali che abbiano provocato danni al patrimonio archivistico vigilato.

B) Competenze in materia di beni bibliografici non statali:

Il DM 44 del 23 gennaio 2016, all'art. 5, ha stabilito che le Soprintendenze Archivistiche, che vengono contestualmente denominate Soprintendenze Archivistiche e Bibliografiche, **svolgono funzioni di vigilanza e tutela anche in materia di beni librari non statali.**

Le Soprintendenze Archivistiche e Bibliografiche espletano tutti gli atti inerenti la tutela del patrimonio bibliografico non statale già indicati per il patrimonio archivistico all'art. 36 comma 2 del DPCM 171/2014, in particolare:

1) Dichiarazione dell' "eccezionale interesse culturale" per le raccolte bibliografiche e del "carattere di rarità e pregio" per i manoscritti, gli autografi, i carteggi, gli incunaboli nonché per i libri, le stampe e le incisioni con relative matrici, le carte geografiche e gli spartiti musicali, le fotografie con relativi negativi e matrici, le pellicole cinematografiche ed i supporti audiovisivi in genere.

2) Disposizione di ispezioni volte ad accertare l'esistenza e lo stato di conservazione e custodia di beni bibliografici .

3) Autorizzazione allo spostamento anche temporaneo dei beni bibliografici e allo scarto.

4) Proposta alla Direzione generale Biblioteche e Istituti Culturali della custodia coattiva di beni librari di cui è stato verificato il rischio di dispersione o di distruzione.

5) Formulazione di proposte per l'esercizio del diritto di prelazione.

6) Rilascio dell'autorizzazione preventiva al trasferimento e al prestito di beni librari per mostre e manifestazioni culturali all'interno del territorio nazionale.

7) Adozione delle misure urgenti di salvataggio e recupero in caso di calamità naturali.

8) Verifica dell'idoneità delle sedi, attrezzature e impianti destinati a conservare beni bibliografici di enti pubblici e di privati dichiarati di eccezionale interesse culturale.

9) Autorizzazione – su presentazione di un progetto - all'esecuzione di opere e lavori di qualunque genere su beni librari e, se necessario, prescrizione di disposizioni vincolanti per l'esecuzione del progetto.

- 10) Rilascio di autorizzazione derivanti dalla presentazione di denuncia di trasferimento.
- 11) Autorizzazione per la digitalizzazione e la riproduzione di beni librari oggetto di tutela.
- 12) Collaborazione e emissione di pareri tecnici ai Nuclei Tutela Patrimonio Culturale dei Carabinieri.
- 13) Effettuazione di controlli sul commercio antiquario specie in occasione di aste, mostre mercato e verifica dei cataloghi e in loco dei beni bibliografici che potrebbero essere oggetto di dichiarazione di interesse.

I principali servizi resi dalla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica agli studiosi, ai ricercatori ed agli utenti in genere sono i seguenti:

- A) Fornisce informazioni sull'esistenza, consistenza e modalità di accesso degli archivi pubblici e privati toscani e dei beni bibliografici non statali dei quali l'Ufficio sia a conoscenza.
- B) Permette la consultazione degli inventari e/o elenchi esistenti presso la Soprintendenza, curata di norma dai funzionari preposti ai vari settori; in loro assenza, questo servizio è svolto dal responsabile della Biblioteca dell'Istituto.
- C) Offre consulenze specifiche sul patrimonio archivistico e bibliografico vigilato. L'utente interessato ad avere informazioni su particolari argomenti o settori è consigliato di prendere un apposito appuntamento (cfr. schema sull'organizzazione dell'Ufficio).
- D) Autorizza la consultazione di documenti conservati negli archivi privati dichiarati di interesse storico particolarmente importante.
- E) Istruisce le pratiche per la consultazione di documenti "riservati".
- F) Fornisce informazioni su tutte le procedure.

I principali servizi resi dalla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica agli enti ed ai privati proprietari di archivi e di biblioteche sono i seguenti:

- A) Collabora all'organizzazione di corsi di formazione per il personale da utilizzare per gli interventi di riordinamento, inventariazione e catalogazione, nonché per i dipendenti degli enti pubblici incaricati della tenuta dell'archivio corrente e di deposito.
- B) Offre consulenza per i lavori di riordino, di inventariazione e di catalogazione.
- C) Offre consulenza al fine di procedere al restauro di documenti e di materiale bibliografico. La Soprintendenza collabora alle operazioni di individuazione dei beni da restaurare, effettua i controlli in corso d'opera ed, infine, il collaudo.
- D) Fornisce consulenza sulle procedure volte ad ottenere contributi (statali, regionali ecc.) finalizzati ad interventi di tutela e valorizzazione di archivi e biblioteche.
- E) Collabora all'allestimento di mostre, all'organizzazione di manifestazioni culturali nonché alla realizzazione di pubblicazioni inerenti la valorizzazione del patrimonio archivistico e bibliografico vigilato.
- F) Fornisce informazioni su tutte le procedure.

I procedimenti

(D.M. 13 giugno 1994, n. 495; D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42; D.P.C.M. 18 novembre 2010, n. 231; D.P.C.M. 22 dicembre 2010, n. 271)

Procedimento	Termini
---------------------	----------------

Dichiarazione dell'interesse culturale di archivi o singoli documenti, e di raccolte librerie e manoscritti autografi, carteggi, incunaboli, libri, stampe e incisioni con relative matrici	120 giorni
Rinnovo della dichiarazione per beni archivistici e bibliografici già sottoposti a tutela	120 giorni
Attestazione di vincolo su beni archivistici e bibliografici di interesse culturale ai fini dell'esclusione dall'attivo ereditario di beni	120 giorni
Autorizzazione allo smembramento di collezioni, serie e raccolte	180 giorni
Autorizzazione allo scarto	60 giorni
Autorizzazione al trasferimento ad altre persone giuridiche di complessi organici di documentazione di archivi pubblici, nonché di archivi di privati vigilati	60 giorni
Autorizzazione allo spostamento anche temporaneo di beni archivistici e librari	180 giorni
Prescrizioni relative allo spostamento di beni archivistici e librari per cambiamento di sede del proprietario	30 giorni
Autorizzazione all'esecuzione di lavori su beni archivistici e librari	120 giorni
Certificazione di regolare esecuzione dei lavori su beni archivistici e librari	90 giorni
Certificazione ai fini della detraibilità dalle imposte dirette del carattere necessario e della congruità delle spese per interventi conservativi su beni archivistici e librari	120 giorni
Imposizione di interventi conservativi sugli archivi	120 giorni
Autorizzazione al prestito per mostre di beni archivistici e librari sul territorio nazionale	90 giorni
Riconoscimento del carattere riservato di documenti privati di interesse culturale	30 giorni
Autorizzazione alla consultazione di documenti di carattere non riservato	10 giorni
Accesso ai documenti amministrativi	30 giorni
Approvazione dei Piani di conservazione degli archivi delle pubbliche amministrazioni non statali	90 giorni

Organizzazione dell'ufficio

Soprintendente: **Diana Toccafondi**

Vice-soprintendente e Ufficiale Rogante: **Luca Faldi**

PERSONALE TECNICO	
Attività	Nominativo
Tutela e contenzioso	Diana Toccafondi
Acquisti, donazioni, depositi, rivendiche, prelazioni, espropriazioni di beni archivistici e librari Coordinatori Collaboratori	Luca Faldi Silvia Baggio Irene Mauro Anna Nicolò Claudia Borgia Alida Caramagno
Commercio documentario e librario, prestito all'estero ed esportazione Coordinatori Collaboratori	Luca Faldi (commercio documentario) Irene Mauro (commercio librario) Silvia Baggio (prestito all'estero ed esportazione) Anna Nicolò Claudia Borgia Francesca Stamuli
Restauro di beni archivistici e librari	Anna Nicolò
Ufficio comunicazione, eventi, sito web, pagine social e URP Collaboratori	Irene Mauro Anna Nicolò Alida Caramagno Francesca Stamuli Lucia Moretti Raffaella Fedi
Sistema informatico interno, protocollo informatico e manuale di gestione Collaboratori	Lorenzo Valgimogli Silvana Tirota Nicoletta Nomellini Giovanni Montelatici

Monitoraggi e statistiche Collaboratori	Silvia Baggio Nunzia Rinelli Silvana Tirotta Nicoletta Nomellini
Tutela beni archivistici Responsabile	Silvia Baggio
Archivi della Regione Toscana, delle Province e APT	Lorenzo Valgimogli Irene Mauro Anna Nicolò
Archivi dei Comuni di Livorno, Lucca, Massa e Pisa	Lorenzo Valgimogli Alida Caramagno
Archivi dei Comuni di Arezzo, Grosseto e Siena	Luca Faldi Claudia Borgia
Archivi dei Comuni di Firenze, Prato e Pistoia	Silvia Baggio Monica Nocentini Francesca Stamuli
Archivi di famiglia e di persone	Luca Faldi Silvia Baggio
Archivi delle università, degli istituti di istruzione, educazione e ricerca, delle accademie, dei conservatori e delle scuole	Lorenzo Valgimogli Monica Nocentini Francesca Stamuli
Archivi degli istituti e delle fondazioni culturali, degli enti teatrali e musicali, degli istituti storici della resistenza, dei partiti e movimenti politici, dei sindacati	Silvia Baggio Lorenzo Valgimogli Claudia Borgia
Archivi delle associazioni socio culturali, di beneficenza e del volontariato, delle associazioni sportive e ricreative, degli enti assistenziali e di servizio alla persona	Luca Faldi Francesca Stamuli
Archivi degli enti di culto, religiosi e fabbricerie	Monica Nocentini Claudia Borgia
Archivi d'impresa, camere di commercio, archivi degli enti economici, ordini professionali, istituti di credito, fattorie e consorzi	Luca Faldi Alida Caramagno
Archivi delle aziende sanitarie locali e delle aziende ospedaliere	Monica Nocentini Alida Caramagno

Archivi orali, audiovisivi e fotografici	Lorenzo Valgimogli Francesca Stamuli
Archivi degli ex uffici finanziari dello stato, enti di previdenza, enti pubblici vari	Ciascun funzionario per il territorio di competenza
Operazioni di scarto Collaboratore	Ciascun funzionario per il proprio settore Lucia Moretti
Tutela Beni librari Responsabile	Luca Faldi
Azioni ispettive, conoscitive e di tutela sul territorio, rapporti con la regione, censimenti	Irene Mauro Anna Nicolò
Scarti, prestiti, autorizzazioni ad eseguire opere, dichiarazioni di interesse	Irene Mauro Anna Nicolò
Gestione della biblioteca d'istituto, rapporti con COBIRE e recupero catalogafico Collaboratori	Irene Mauro Anna Nicolò Francesca Stamuli Lucia Moretti Nicoletta Nomellini
Ispettori archivistici onorari	Alessandro Marucelli Elisabetta Insabato Renato Delfiol Emilio Capannelli Gabriela Todros
PERSONALE AMMINISTRATIVO Responsabile	Nunzia Rinelli
Ufficio amministrativo - contabile e del personale Collaboratori	Nunzia Rinelli Elisabetta Lugli Gianfranco Luzzitelli Silvana Tirota Luisa Schiazza Nicoletta Nomellini Giovanni Montelatici
Servizi amministrativi e contabili	Nunzia Rinelli

Servizi di ragioneria	Elisabetta Lugli
Servizi di segreteria e protocollo Collaboratori	Silvana Tirota Nicoletta Nomellini Giovanni Montelatici
Amministrazione del personale e servizio pensioni	Gianfranco Luzzitelli
Servizi di vigilanza, ausiliari e servizio di centralino Coordinatore Collaboratori Servizio di centralino telefonico	Luisa Schiazza Raffaella Fedi Renato Marco Maio Elena Paganelli

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso

La Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Toscana ha il seguente orario di apertura:

Lunedì – Venerdì: ore 8.15 – 14.00

Martedì e Giovedì: ore 8.15 – 17.30

Chiusura ordinaria: sabato, domenica, festività civili e religiose nazionali

Accoglienza

• esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	Presso la portineria
• disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI</i>	Depliant illustrativo
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<i>SI</i>	Sito web ufficiale http://www.sa-toscana.beniculturali.it/
• presenza di segnaletica	<i>SI</i>	
• accesso facilitato per persone con disabilità	<i>SI</i>	Ingresso da via della Stufa e ascensore

Fruizione

Il personale tecnico della Soprintendenza nell'orario di apertura è a disposizione per:

- orientare gli studiosi nelle loro ricerche;

- permettere agli studiosi la consultazione degli inventari disponibili, dattiloscritti e a stampa;
- permettere agli studiosi di compilare le domande di autorizzazione alla consultazione di archivi presenti nel territorio toscano;
- fornire assistenza ai responsabili degli archivi pubblici e privati.

Ricerca documentaria a distanza

Nel sito web della Soprintendenza, alla pagina “PORTALI ON-LINE” è presente il link al sito web del **Sistema Informativo Unificato per le Soprintendenze Archivistiche (SIUSA)**, che costituisce una banca dati aggiornata degli archivi vigilati, sia pubblici che privati. Esiste anche un sito web che rimanda ad una banca dati degli archivi toscani:

S.I.U.S.A. nazionale: <http://siusa.archivi.beniculturali.it/>

S.I.U.S.A. regione toscana: <http://siusa.archivi.beniculturali.it/reg-tos>

Infine nel sito della Soprintendenza, alla pagina “INVENTARI ON-LINE” sono consultabili, in formato digitale, numerosi inventari di archivi toscani

BIBLIOTECA

Nell’Istituto è presente una ricca biblioteca specializzata che aderisce al Coordinamento Biblioteche della Regione Toscana (Co.Bi.Re). L’orario di apertura al pubblico è il seguente: Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle 9.00 alle 13.30. Il Martedì e il Giovedì e in fascia oraria diversa da quella indicata è possibile accedere alla biblioteca previa richiesta da inviarsi tramite e-mail all'indirizzo: sab-tos@beniculturali.it. Il tempo di attesa è limitato allo svolgimento delle operazioni di reperimento della pubblicazione.

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 utilizzando il modulo allegato in calce alla presente Carta, modulo da presentare, dopo averlo compilato, all’U.R.P., oppure da inviare per fax al numero 055/2711142 o per e-mail al seguente indirizzo: sab-tos@beniculturali.it

La Soprintendenza effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 10 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. La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito web della Soprintendenza.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno.

Ultimo aggiornamento: aprile 2018.



Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

Soprintendenza Archivistica e Bibliografica della Toscana di Firenze

Via dei Ginori n. 7

Tel. 055/271111 Fax 055/2711142

e-mail: sab-tos@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 _____ E-MAIL _____

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 10 giorni