

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

- Fornisce informazioni sulla esistenza, consistenza e modalità di accesso agli archivi pubblici e privati di competenza.
- Permette la consultazione degli inventari e/o elenchi esistenti presso la Soprintendenza.
- Offre consulenze specifiche sul patrimonio archivistico vigilato.
- Autorizza la consultazione di documenti conservati negli archivi privati dichiarati di interesse storico particolarmente importante.
- Istruisce le pratiche per la consultazione di documenti "riservati".
- Fornisce informazioni su tutte le procedure di cui alla pagina [Aree di intervento](#) .

### **2 - I principali servizi resi dalla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica agli enti e ai privati proprietari di archivi sono i seguenti:**

- Collabora all'organizzazione di percorsi formativi per il personale da impiegare per gli interventi di riordinamento e inventariazione, nonché per i dipendenti degli enti pubblici incaricati della tenuta dell'archivio storico, corrente e di deposito.
- Offre consulenza per i lavori di riordino e di inventariazione.
- Offre consulenza al fine di procedere al restauro di documenti. La Soprintendenza collabora alle operazioni di individuazione del materiale da restaurare, effettua i controlli in corso d'opera e, infine, certifica la regolare esecuzione dell'intervento.
- Fornisce consulenza sulle procedure volte a ottenere contributi (statali, regionali ecc.) finalizzati a interventi di tutela e valorizzazione degli archivi.
- Collabora all'allestimento di mostre, all'organizzazione di manifestazioni culturali nonché alla realizzazione di pubblicazioni inerenti la valorizzazione del patrimonio archivistico vigilato.
- Fornisce informazioni su tutte le procedure di cui alla pagina [Aree di intervento](#) .

### **3 - 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.

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 del Piemonte e della Valle d'Aosta si ispira ad alcuni “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 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.

Principi stabiliti 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 archivistica 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 archivistica 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 Soprintendente 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.

Scarica la [Carta della qualità e dei servizi](#)