



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Cultura e Sport
Servizio Musei, Biblioteche e Archivi

Archivio Storico

Approvazione con DD 2024/03649 del 10 maggio 2024

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Riferimenti normativi	
2 - PRINCIPI E FINALITÀ	6
3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
3.1 - Caratteristiche	8
3.1.1 - Il patrimonio documentario	
3.1.2 - Consultazione della documentazione fruibile	
3.1.3 - Servizi di concessione in uso	
3.1.4 - Tutela e conservazione del patrimonio documentario	
3.1.5 - Valorizzazione del patrimonio documentario	
3.1.6 - Eventi	
3.2 - Organizzazione	13
3.2.1 - Sedi	
3.2.2 - Orari di apertura	
3.3 - Stakeholders	13
3.4 - Modalità di accesso ai servizi	13
3.4.1 - Sala di consultazione	
3.4.2 - Assistenza archivistica a distanza	
3.5 - Contatti	17
4 - STANDARD DI QUALITÀ	18
4.1 - Indicatori di qualità	
5 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	20
5.1 - Reclami	
5.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti	
5.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
5.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	
5.5 - Revisione e aggiornamento della Carta dei servizi	
5.6 - Tutela dei dati personali	



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

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

Con la presente Carta dei servizi si intende promuovere la più ampia funzionalità dell'Istituto, valorizzare il patrimonio culturale conservato presso l'Archivio Storico e definirne l'organizzazione funzionale. Con il presente documento si stabiliscono caratteristiche e standard di qualità che dovranno essere assicurati a tutti gli utenti, anche al fine di permetterne valutazioni e verifiche ed eventuali forme di reclamo. La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare livelli di qualità raggiunti e registrare cambiamenti intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti. La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate, sul sito dell'Archivio Storico: <https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico>

1.1 - Riferimenti normativi

- D.Lgs. 33/2013 mod.D.Lgs 97/2016, Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, art.32;
- Legge Regionale della Regione Toscana 25 febbraio 2010, n.21 - Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali;
- Delibera CIVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità (art.1, comma 1 del D.Lgs.20 dicembre 2009 n.198) e Delibera CIVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con Decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n.42 e successive modifiche e integrazioni;
- Statuto del Comune di Firenze, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n.1206 del 13 novembre 2000 e successive modifiche (art.64 - Carta dei servizi pubblici);
- D.Lgs. 286/99, art.11 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.11 della Legge 15 marzo 1997, n.59;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Codice internazionale di deontologia degli archivisti approvato dall'Assemblea generale del Consiglio Internazionale degli Archivi a Pechino il 6 settembre 1996;
- Regole deontologiche per il trattamento a fini di archiviazione nel pubblico interesse o per scopi di ricerca storica pubblicate ai sensi dell'art. 20 c. 4. del D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 del 19.12.2018, del D. Lgs n. 42/2004 Codice dei beni culturali e del paesaggio e della L.R. n. 21/2010 Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali.

A woman with her hair in a ponytail, wearing a white lab coat, is seated at a wooden desk. She is looking down at a large, thick stack of aged, handwritten papers. The desk is cluttered with various items: a roll of white tape, a clear plastic bag, and some loose papers. In the background, there is a wooden frame structure with several vertical wooden posts and horizontal wooden bars, possibly used for drying or organizing documents. The overall scene suggests a laboratory or archival setting where historical documents are being studied or processed.

2 - PRINCIPI E FINALITÀ

L'Amministrazione Comunale di Firenze individua nell'Archivio Storico il principale istituto culturale preposto alla trasmissione della memoria storica e al soddisfacimento del diritto di tutti i cittadini alla trasparenza nell'informazione, nonché allo sviluppo della ricerca, dell'istruzione e della conoscenza. L'Archivio Storico contribuisce ad accrescere la consapevolezza dell'eredità culturale e a trasmetterla alle generazioni future; svolge servizi di documentazione sulla realtà locale cui fa riferimento e si propone come patrimonio della comunità, liberamente e gratuitamente fruibile.

L'Archivio Storico del Comune di Firenze aderisce al Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina SDIAF.

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo uguale trattamento a tutti gli utenti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica, condizioni personali o sociali. L'Archivio 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

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.

Efficacia ed efficienza

L'Archivio persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Nell'esercizio della propria autonomia scientifica e di progettazione culturale, opera in conformità con i principi e le norme stabilite a livello internazionale, nazionale e locale.

Sicurezza e riservatezza

Viene garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato.

Disponibilità e chiarezza

L'Archivio Storico adotta ogni misura affinché:

- ◆ Il personale incaricato dei servizi ispiri il proprio comportamento nei confronti degli utenti a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche
- ◆ Gli operatori erogano i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti



3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1 - Caratteristiche

L'Archivio Storico ha il compito di:

- raccogliere, conservare, ordinare, promuovere e valorizzare il patrimonio documentario e la documentazione dei propri fondi archivistici al fine di garantirne l'integrità e trasmetterla alle future generazioni;
- garantire la pubblica fruizione e l'accesso alla documentazione nel rispetto della normativa vigente,
- incentivare la ricerca storica e lo studio del tessuto storico della città e del territorio anche collaborando con altri enti e istituzioni locali e regionali,
- garantire la salvaguardia e l'acquisizione di documenti ed archivi di particolare interesse,
- attivare corrette procedure di selezione e scarto,
- promuovere modalità, sistemi informatici e collegamenti a luoghi della cultura, singoli o associati, e a reti che facilitino l'accesso alle informazioni archivistiche.

L'Archivio Storico offre al pubblico i seguenti servizi:

- consultazione dei documenti non riservati per legge o non deteriorati;
- servizio di consulenza e reference ordinario sulle fonti archivistiche conservate;
- consultazione del patrimonio librario conservato nella biblioteca specialistica;
- copie digitali dei documenti non riservati per legge o non deteriorati, entro i limiti previsti dalle normative vigenti e previo pagamento dei relativi costi.
- consultazione di risorse digitali on line
- connessione wi-fi.

L'Archivio è inoltre dotato di una sala di consultazione per il pubblico a cui si accede per appuntamento.

3.1.1 - Il patrimonio documentario

L'Archivio Storico conserva come nucleo principale tutti i documenti prodotti e ricevuti dall'amministrazione locale fiorentina dall'anno della sua istituzione avvenuta con l'editto di Pietro Leopoldo del 20 novembre 1781, fino agli anni '80 del secolo scorso. A questo nucleo di documenti si sono aggiunti nel tempo numerosi fondi pervenuti per soppressione degli enti produttori, per deposito o donazione oltre ad una quantità considerevole di disegni e elaborati grafici provenienti dagli uffici tecnici comunali.

Dal 1976, quando il Comune istituì formalmente la Sezione separata d'Archivio prevista da DPR 1409 del 30.9.1963, ha sede in Palazzo Bastogi dove furono riuniti documenti provenienti da vari locali comunali: le Logge del Porcellino, il Quartiere dei Signorini in Palazzo Vecchio, l'ex Convento delle Oblate.

L'Archivio inoltre accoglie i versamenti di documentazione cartacea non più necessaria alle attività correnti da parte dei vari uffici comunali, documentazione che viene perlopiù conservata presso una sede distaccata. Il patrimonio archivistico ammonta a circa 14.000 metri lineari di documenti distribuiti sulle due sedi.

Il nucleo documentario principale dell'Archivio è ripartito nei tre fondi che ripercorrono la storia dell'Amministrazione cittadina: quello della "Comunità di Firenze", dal 1782 al 1865; quello della "Mairie di Firenze" dal 1808 al 1814 e, infine, quello del "Comune di Firenze", a partire dal 1865.

Comunità di Firenze: il fondo conserva la documentazione prodotta e ricevuta dall'amministrazione locale dalla sua istituzione, avvenuta con l'editto di Pietro Leopoldo del 20 novembre 1781 fino al 1865, quando la Legge di unificazione amministrativa comunale e provinciale 20 marzo 1865 n. 2248 dà un nuovo assetto amministrativo all'ente locale.

Mairie di Firenze: il fondo raccoglie gli affari istruiti dalla Mairie di Firenze dal 1808 al 1814, dall'atto cioè della sua istituzione in seguito all'annessione della Toscana all'Impero francese fino alla restaurazione del Governo granducale. Oltre alle leggi, ai regolamenti, alle deliberazioni e al carteggio dei vari bureaux sono di grande interesse storico, demografico e statistico i registri relativi al Censimento della popolazione del 1810, che forniscono una grande quantità di dati sulla popolazione fiorentina dell'epoca.

Comune di Firenze: il fondo accoglie la documentazione prodotta e ricevuta dall'amministrazione locale, a partire dalla sua istituzione secondo il dettato della Legge di unificazione amministrativa comunale e provinciale del 20 marzo 1865 n. 2248 e del successivo Regolamento dell'8 giugno 1865 n. 2321.

Tra la fine dell'Ottocento e i primi del Novecento si assiste alla costituzione di singoli uffici per ogni specifica funzione amministrativa: Anagrafe, Belle arti, Biblioteca e Archivio storico, Giardini e passeggi pubblici, Lavori pubblici, Affari legali, Leva militare, Personale, Pubblica istruzione, Servizio di igiene. Nel 1897, una circolare del Ministero dell'interno detta le norme sulla tenuta degli atti d'archivio e sulla loro classificazione; tuttavia non avendo il Comune di Firenze adottato tali norme, il lavoro di riordinamento del fondo si è basato sulla ricostruzione delle serie archivistiche così come sono state ordinate dai vari uffici.

Il Fondo Comune di Firenze comprende la documentazione relativa ad affari conclusi da oltre 40 anni. La documentazione relativa ad anni successivi versata dagli uffici all'Archivio è conservata nella sede distaccata. L'Archivio Storico conserva poi la documentazione delle Comunità e dei Comuni limitrofi che tra la fine dell'800 e gli inizi del '900 sono entrati a far parte del Comune di Firenze oltre a fondi di enti soppressi quali l'Ente comunale di assistenza (ECA), le Scuole Leopoldine, lo Spedale di S. Giovanni di Dio, il Teatro Niccolini e il Teatro Alfieri, l'Istituto nazionale sordomuti, l'Opera nazionale maternità e infanzia (ONMI) e molti altri. L'Archivio è dotato di una biblioteca interna con volumi, opuscoli, raccolte normative tra cui le leggi e bandi del periodo granducale, periodici di storia, archivistica, storia istituzionale, architettura e urbanistica a disposizione degli utenti e a supporto delle ricerche in sala.

3.1.2 - Consultazione della documentazione fruibile

Sono fruibili dagli utenti tutti i fondi inventariati, con le limitazioni previste dalla normativa vigente in merito e con il supporto della consulenza archivistica da parte dell'operatore in sala. Alcune unità archivistiche possono essere temporaneamente escluse dalla consultazione e/o dalla riproduzione per il precario stato di conservazione o perché in fase di riordino e inventariazione. Un eventuale diniego alla consultazione verrà debitamente motivato. Per il materiale digitalizzato si consente la consultazione dell'originale solo dietro motivate esigenze.

La consultazione dei fondi di soggetti o enti privati (archivi di persone, di famiglie, di aziende, ecc.), conservati presso l'Archivio storico comunale, avviene con la modalità di cui al precedente paragrafo, fatto salvo che il soggetto depositante non abbia posto espliciti limiti di consultabilità per particolari documenti e/o per determinati periodi. In tal caso, la documentazione sarà sottoposta anche ai vincoli di consultazione esplicitati nell'atto di donazione o di deposito.

La consultazione di documenti prodotti negli ultimi 40 anni, eventualmente conservati presso la sede distaccata dell'Archivio, è soggetta alle normative vigenti relative all'accesso agli atti e dovrà essere inoltrata richiesta direttamente agli uffici competenti o tramite la pagina web:

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/accesso-agli-atti>

3.1.3 - Servizi di concessione in uso

• Riproduzioni di documenti

Gli utenti della sala di studio possono riprodurre con mezzi propri i documenti in consultazione, previa compilazione dell'apposito modulo e indicando gli estremi identificativi dei pezzi. Le riproduzioni devono essere eseguite con modalità che non comportino alcun contatto fisico con il bene, né l'esposizione dello stesso a sorgenti luminose, né l'uso di stativi o treppiedi.

È a disposizione un pannello per fotografare elaborati di grandi dimensioni

Sono esclusi dalla riproduzione:

- i documenti esclusi dalla consultazione;
- i documenti infilzati o rilegati non facilmente apribili, senza danno per il documento;
- i documenti seriamente danneggiati e di difficile utilizzo;
- i documenti per i quali la riproduzione possa risultare evidentemente dannosa ai fini della conservazione (cartografia di grande formato che si maneggia male, lucidi, supporti fragili, ecc.).

Su richiesta e a pagamento, l'Archivio storico provvede alla riproduzione digitale di documenti grafici e testuali utilizzando appositi scanner a rullo e/o planetari.

Per la richiesta di riproduzione utilizzare la seguente modulistica presente sia in sala di consultazione che on line, compilando il modulo scaricabile dal link: <https://archinet.comune.fi.it/it/c/riproduzioni-digitali> e inviarlo per mail all'indirizzo: utenti.archstor@comune.fi.it

Dopo aver effettuato il pagamento on line l'utente riceverà le riproduzioni richieste, conformi all'originale, direttamente sulla propria casella di posta elettronica.

• **Richiesta di autorizzazione a pubblicare di documentazione archivistica**

Sono previsti i seguenti servizi di concessione in uso:

Autorizzazioni e Concessioni in uso di documenti archivistici e di autorizzazione all'utilizzo di foto

Le condizioni e i canoni sono consultabili sul sito internet dell'Archivio storico al link <https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico/ricieste-servi-zi-e-attivit>

Nei casi in cui l'autorizzazione sia a scopo di lucro, quindi a titolo oneroso la stessa verrà rilasciata previa constatazione dell'avvenuto pagamento delle somme richieste dall'Amministrazione.

3.1.4 - Tutela e conservazione del patrimonio documentario

• **Schedatura e ordinamento**

L'Archivio impiega risorse nell'attività istituzionale di ordinamento e inventariazione. L'inventariazione archivistica avviene secondo lo standard internazionale ISAD con modalità informatizzata. La banca dati dei Fondi conservati è liberamente consultabile on line all'indirizzo <https://archinet.comune.fi.it/> ed è frutto di continuo aggiornamento e implementazione.

• **Conservazione del patrimonio - Laboratorio di restauro**

Presso l'Archivio è operante un laboratorio di restauro per il monitoraggio e controllo dello stato di conservazione del patrimonio e per effettuare interventi mirati di restauro. Gli interventi di restauro possono essere effettuati anche da laboratori esterni autorizzati.

Le unità archivistiche danneggiate e/o in fase di restauro non possono essere date in consultazione agli utenti.

L'Archivio promuove e partecipa a progetti di digitalizzazione del patrimonio al fine di garantirne una maggiore fruibilità tramite banche dati on line.

3.1.5 - Valorizzazione del patrimonio documentario

L'Archivio organizza attività di valorizzazione per diffondere la conoscenza del mondo degli archivi, della storia della città, del patrimonio conservato: attività didattiche, incontri, visite guidate, percorsi espositivi.

Attiva collaborazioni con altri archivi, enti, istituti culturali del territorio e

con il Sistema documentario SDIAF di cui fa parte.
Partecipa con il prestito di documenti grafici e testuali a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti.

• **Attività formative e richieste di visita all'archivio**

L'Archivio storico organizza visite/incontri finalizzati a far conoscere il patrimonio documentario conservato e, attraverso di esso, la storia della città e della sua amministrazione (a partire dalla costituzione della Comunità come ente amministrativo autonomo, nel 1781) ed a mettere in evidenza l'importanza delle fonti archivistiche per la ricerca storica. Gli incontri sono riservati a scuole, enti, istituzioni e associazioni culturali senza scopo di lucro. Il numero massimo è di 12 partecipanti compreso l'accompagnatore. Per ulteriori informazioni e modulistica consultare il sito dell'Archivio al seguente link: <https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico/richieste-servizi-e-attivita> ed inviare la richiesta a: archstor@comune.fi.it

• **Tirocini formativi**

I tirocini possono essere attivati con l'Università degli Studi di Firenze o con altri enti o istituti di formazione.

Ai tirocinanti viene data la possibilità di esercitarsi nella catalogazione di beni archivistici con l'apprendimento del software ECAS in uso presso l'Archivio e del tracciato di descrizione archivistica a vari livelli.

I tirocini possono anche prevedere l'apprendimento e l'esecuzione di tutte le operazioni necessarie al restauro di documenti, disegni, filze e volumi a stampa alluvionati, attaccati da microrganismi, rovinati dall'uso, utilizzando le attrezzature e i materiali del laboratorio interno, sotto il costante controllo e insegnamento della restauratrice dell'Archivio.

Per ulteriori informazioni e modulistica consultare il sito dell'Archivio al seguente link <https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico/richieste-servizi-e-attivita> ed inviare la richiesta a archstor@comune.fi.it

• **Ricerche e pubblicazioni**

Tutti coloro che utilizzano materiale d'archivio per tesi di laurea, ricerche, pubblicazioni sono tenuti a depositare copia della tesi o della pubblicazione in Archivio e a citarne le fonti.

Le pubblicazioni realizzate dall'Archivio Storico nella collana "I Quaderni dell'Archivio della Città" sono consultabili sul sito al seguente indirizzo: <https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico/pubblicazioni>

3.1.6 - Eventi

All'Archivio Storico vengono organizzati incontri, mostre, conferenze e altre iniziative culturali. Per informazioni aggiornate sulle iniziative di valorizzazione documentaria consultare le seguenti pagine:

<https://cultura.comune.fi.it/>

<https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico/iniziative-di-valorizzazione-documentaria>

3.2 - Organizzazione

3.2.1 - Sedi

SEDE PRINCIPALE (ARCHIVIO STORICO) presso Palazzo Bastogi in via dell'Oriuolo 33, Firenze dove viene conservato il nucleo storico della documentazione archivistica. La sede è dotata di una sala di consultazione per gli utenti attrezzata con rete internet e armadietti per il deposito oggetti personali. SEDE DISTACCATA (ARCHIVIO DI DEPOSITO) in via Valdinievole 69, Firenze dove viene conservata la documentazione degli ultimi 40 anni versata dai diversi uffici comunali oltre a documentazione storica e alcuni fondi di enti soppressi. La sede è accessibile al solo personale che opera in Archivio Storico.

3.2.2 - Orari di apertura

L'Archivio Storico è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 14

Martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 17.45

La sala di consultazione è aperta al pubblico 32,5 ore settimanali:

L'Archivio è chiuso il sabato, la domenica, nelle festività nazionali civili e religiose e nel giorno del Patrono di Firenze (il 24 giugno). Inoltre è chiuso una settimana nel mese di agosto.

In occasione di iniziative culturali, eventi o richieste particolari, l'Archivio può prevedere aperture straordinarie.

Gli eventuali giorni di chiusura straordinaria sono comunicati con anticipo in sala studio e sul sito web dell'Archivio.

3.3 - Stakeholders

L'Archivio si rivolge a :

- studenti
- ricercatori
- cittadini
- professionisti

3.4 - Modalità di accesso ai servizi

3.4.1 - Sala di consultazione

L'accesso alla sala di consultazione avviene su appuntamento. Gli utenti devono registrarsi sul portale <https://archinet.comune.fi.it/it/> compilando l'apposita domanda di iscrizione, inserendo tutti i dati richiesti e confermando la presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679 nonché delle Regole deontologiche per il trattamento ai fini

di archiviazione nel pubblico interesse o per scopi di ricerca.

Al primo accesso in sala consultazione, gli utenti dovranno presentare un documento di identità valido per confermare la procedura di iscrizione e riceveranno la tessera dell'Archivio.

Gli utenti che devono effettuare visure edilizie storiche devono prenotare giorno e ora dell'appuntamento, indicando la documentazione da visionare, tramite l'apposita pagina sul portale <https://archinet.comune.fi.it/it/>

Gli appuntamenti sono organizzati in fasce orarie di un'ora e un quarto, con la possibilità di prenotare più fasce orarie nella stessa giornata. Il numero di pratiche edilizie consultabili per fascia oraria è pari a quattro con l'obbligo di tenere sul tavolo una pratica per volta.

- Gli utenti che devono effettuare una ricerca storica, prenotano tramite mail all'indirizzo utenti.archstor@comune.fi.it indicando le unità archivistiche da consultare. Gli appuntamenti sono organizzati in una fascia oraria per l'intera mattinata e una per l'intero pomeriggio. Saranno consegnate fino a un massimo di quattro unità archivistiche per volta senza limiti di consultazione giornaliera.

Al momento dell'accesso in sala, gli utenti avranno già disponibili le unità archivistiche prenotate.

Durante l'orario di apertura al pubblico, in sala di consultazione è presente un operatore archivistico per effettuare le operazioni di registrazione degli utenti e dei documenti consultati, per fornire il necessario supporto alla ricerca, per svolgere attività di sorveglianza.

Il personale in sala, prima di consegnare il materiale all'utente deve:

- ◆ verificare lo stato di consultabilità e accertare che la condizione delle carte consenta la consultazione senza danno per le medesime;
- ◆ registrare la consegna delle unità archivistiche richieste dall'utente sull'apposito applicativo informatico;
- ◆ comunicare all'utente le norme di comportamento per la consultazione del materiale;

La documentazione conservata presso la sede distaccata dell'Archivio (Archivio di deposito) deve essere prelevata e trasportata presso l'Archivio Storico per essere consultata in sala. I tempi di attesa per il prelievo delle unità archivistiche dall'Archivio di deposito centrale sono di circa 10 giorni lavorativi.

Le richieste devono essere inoltrate attraverso l'apposito applicativo informatizzato all'indirizzo <https://archinet.comune.fi.it/it>

La sala di consultazione, come pure i locali di accesso al pubblico, sono video sorvegliati.

DOTAZIONE DELLA SALA: 8 postazioni di cui

- 3 riservate a studiosi che svolgono ricerche storiche
- 5 riservate a utenti che effettuano visure edilizie storiche

Tutte le postazioni sono dotate di prese elettriche per personal computer e illuminazione per garantire la leggibilità dei documenti senza sforzi eccessivi per lo studioso.

Sono inoltre disponibili 2 postazioni informatizzate per la consultazione di risorse digitalizzate.

In sala non possono essere introdotti borse o zaini, per i quali sono disponibili appositi armadietti chiusi a chiave, né cibo o bevande.

Custodia e ricollocazione del materiale in sala consultazione e tempi di deposito

Al termine della consultazione, l'utente comunica al personale di sala la conclusione del proprio lavoro e ripone le unità archivistiche (registro, busta, filza) sugli appositi carrelli. L'utente è tenuto a chiedere il supporto del personale in sala laddove incontri difficoltà a riporre i documenti consultati nei loro contenitori.

L'utente può chiedere di conservare in deposito le unità archivistiche per proseguire la ricerca nei giorni successivi fino ad un massimo di 15 giorni rinnovabili, purché le medesime unità non siano state già prenotate da altri utenti. Non è possibile conservare in deposito le pratiche edilizie.

Responsabilità degli utenti

Si possono richiedere contemporaneamente in consultazione fino ad un massimo di 4 unità archivistiche.

Durante la fase di consultazione, gli utenti devono avere sul tavolo una sola unità archivistica (registro, busta, filza), riponendo le altre unità a loro disposizione sul carrello o scaffale di deposito. La consultazione degli strumenti di corredo (inventari e guide) può invece essere fatta su più volumi contemporaneamente. In casi motivati da esigenze di studio e ricerca, il personale autorizzato può accordare la consultazione di più pezzi contemporaneamente.

Gli utenti che devono svolgere ricerche complesse sono invitati a collaborare con l'Archivio, prendendo accordi di volta in volta con l'addetto di sala studio per organizzare al meglio le richieste in modo da facilitare la movimentazione delle unità e ridurre i tempi di attesa.

Nel consultare i documenti d'archivio gli utenti devono usare il massimo riguardo nel:

- maneggiare con estrema cura i materiali che vengono dati in consultazione;
- non appoggiare fogli di carta, lucidi, trasparenti e oggetti simili sopra i documenti originali ed evitare di calcare con qualsiasi strumento su gli originali;
- utilizzare matite anziché penne o pennarelli per prendere appunti;
- non apporre alcun segno, con qualsiasi strumento scrittorio, anche cancellabile, sugli originali;
- non manomettere per alcuna ragione l'ordine delle carte consegnate (nelle buste, fascicoli, ecc.);
- non staccare per nessuna ragione alcun foglio originale da filze, registri, ecc.;
- non consumare alcun tipo di alimento in sala di consultazione;
- non aprire in maniera forzata le filze o i registri, rischiando di danneggiare le legature, di staccare pagine o di rompere le costole dei volumi rilegati; in questi casi è opportuno rivolgersi al personale in sala.

L'utente potrà lavorare in sala di consultazione con proprio personal computer portatile ed allacciarsi gratuitamente alla rete elettrica e alla rete internet.

Danneggiamento dei documenti

Ogni comportamento dannoso nei riguardi del materiale consegnato sarà punito con l'immediato allontanamento dalla sala studio. A seconda della gravità del danno, saranno applicate, ad insindacabile giudizio del personale preposto, la sospensione o l'esclusione dall'accesso all'Archivio. Sono comunque fatte salve le azioni penali e civili che potranno essere attivate nel caso di danneggiamento di documenti e patrimoni archivistici. In caso di estromissione in via definitiva dell'utente o di apertura di procedura legale nei suoi confronti si provvederà a notificarla anche alla competente Soprintendenza.

3.4.2 - Assistenza archivistica a distanza

L'utente che necessita di assistenza archivistica si registra sul portale <https://archinet.comune.fi.it/it/> e dopo aver effettuato l'accesso con le proprie credenziali nella sezione "la mia bacheca", descrive la ricerca da svolgere.

Le ricerche possono essere:

- ricerche di pratiche edilizie - risposta prevista entro 10 gg lavorativi
- ricerche di tipo storico - risposta prevista entro 20 gg lavorativi con l'indicazione del percorso di ricerca e le collocazioni delle prime unità archivistiche da consultare
- ricerche di tipo storico anagrafico - risposta prevista entro 30 gg lavorativi. Per quest'ultimo tipo di documentazione si precisa che NON è prevista la consultazione diretta da parte degli utenti di documentazione anagrafica o di stato civile. Inoltre NON si rilasciano certificazioni né copie digitali di tale documentazione, né si effettuano ricostruzioni di alberi genealogici; il personale invia trascrizioni dei dati salienti reperiti a seguito di domande precise e nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dati.

Assistenza telefonica

Gli operatori forniscono informazioni e supporto agli utenti di tipo archivistico in orario di apertura dell'archivio.

Per informazioni di tipo informatico (download di immagini, registrazione on line, accesso alla piattaforma ecc.) il personale è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 13.

Assistenza telefonica al numero: 055 2616527

Assistenza per mail

Gli utenti possono scrivere per assistenza agli indirizzi:

archstor@comune.fi.it

utenti.archstor@comune.fi.it

informatica.archivio@comune.fi.it

Ricerca documentaria

Dalla banca dati è possibile visualizzare parte della documentazione digitalizzata, in particolare disegni ed elaborati grafici, ed eseguire il download delle immagini a bassa risoluzione. È possibile inoltrare richiesta per la scansione ad una risoluzione maggiore priva di watermark. La banca dati è accessibile al seguente link: <https://archinet.comune.fi.it/it/ricerca?>

La banca dati contiene anche le licenze di abitabilità disponibili fino all'anno 1953 per le quali può essere eseguito liberamente il download. A partire dal 1954, le licenze di abitabilità sono consultabili e scaricabili dalla pagina web del Comune di Firenze: wwwext.comune.fi.it/comune/ricerca.licenze.htm

Il catalogo on line della biblioteca dell'istituto è accessibile dall'OPAC SDIAF al link: <https://opac.comune.fi.it/easyweb/w2001/index.php?biblio=ARCB>

Dalle pagine web dell'Archivio è possibile consultare:

- parte della documentazione archivistica storica digitalizzata e alcuni periodici storici: <https://rivistestoriche.comune.fi.it/>

- alcuni repertori dell'Archivio del Fondo della Comunità di Firenze e del Comune di Firenze <https://sdiap.medialibrary.it/home/index.aspx>

In sala di consultazione è disponibile una postazione informatizzata riservata agli utenti dalla quale è possibile consultare sia le mappe catastali del 1833, 1884 e 1968 che le carte dell'Istituto Geografico Militare I.G.M. relative al territorio comunale del 1890, 1913, 1935

3.5 - Contatti

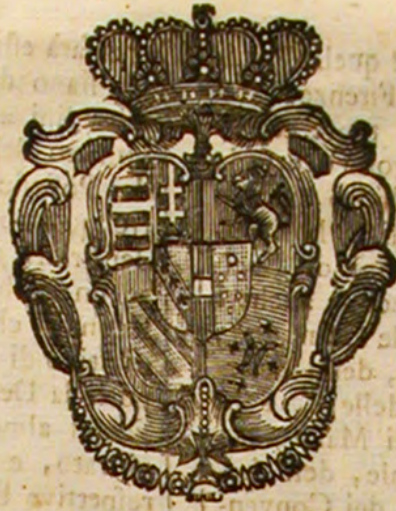
link: <https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico>

mail: archstor@comune.fi.it

telefono: 055 2616527

pec: direttore.cultura@pec.comune.fi.it





CLXIII

PIETRO LEOPOLDO

PER GRAZIA DI DIO

PRINCIPE REALE DI UNGHERIA E DI BOEMIA

ARCIDUCA D' AUSTRIA

GRANDUCA D'

**4 - STANDARD
DI QUALITÀ**



Vendo Noi rivolte le Nostre cure paterne sopra la Città di Firenze per provvedere a diversi affari di pubblica economia che sono stati finora amministrati con massime differenti da quelle, che abbiamo con Nostra piena soddisfazione stabilito per le altre Comunità della Toscana, e volendo adesso che i

medesimi siano liberamente trattati, e regolati da quegli stessi interessati, che dalla buona amministrazione di essi ne risentono immediato il vantaggio, Ci siamo determinati di creare nella Città predetta conforme colla pienezza della Nostra suprema Potestà creiamo un' Amministrazione comunitativa, che con titolo di Comunità di Firenze soprintenda, e provveda a certi oggetti di pubblico comodo, ed utilità in luogo delle antiche Magistrature sopresse, e riformate secondo che per i tempi esigevano le circostanze, e la mira di divenire un giorno a questo stabilimento: perciò Comandiamo l' osservanza delle presenti Nostre Disposizioni, derogando a qualunque Legge, Statuto, ed Ordine contrario, o non adattabile alle medesime.

I. Primieramente sotto nome della Comunità di Firenze, e solamente agli effetti voluti, e contemplati nella presente Ordinazione si dovrà intendere tutto lo spazio circoscritto dalle Mura della Città, come da quelle delle due Fortezze dette di S. Gio. Batista, e Belvedere, e così anche lo spazio occupato dall' Alveo dell' Arno tra le due Pescaie, che una posta a Levante,

te quelle incumbenze, ed ispezioni che prima dependevano dal Magistrato di Parte, e poi dalla Camera delle Comunità, escluse le materie giudicarie, sopra i lastrici, ed assestimi delle Strade urbane, sopra le cloache, fogne, ed altri scoli, e scarichi di acque piovane o immonde, sopra i ponti, sponde, spallette, ed alveo d' Arno dentro la Città, o sia tra le due Pescaie, e sopra le Piazze ed altri luoghi di ragion pubblica, o di servizio, e comodo comune; esclusione soltanto i condotti di acque alle Fontane pubbliche, o Regie, e le Fabbriche, Macchine, o altro di loro pertinenza, che intendiamo di riservare all' Amministrazione del nostro Scrittoio di Fabbriche, e Giardini.

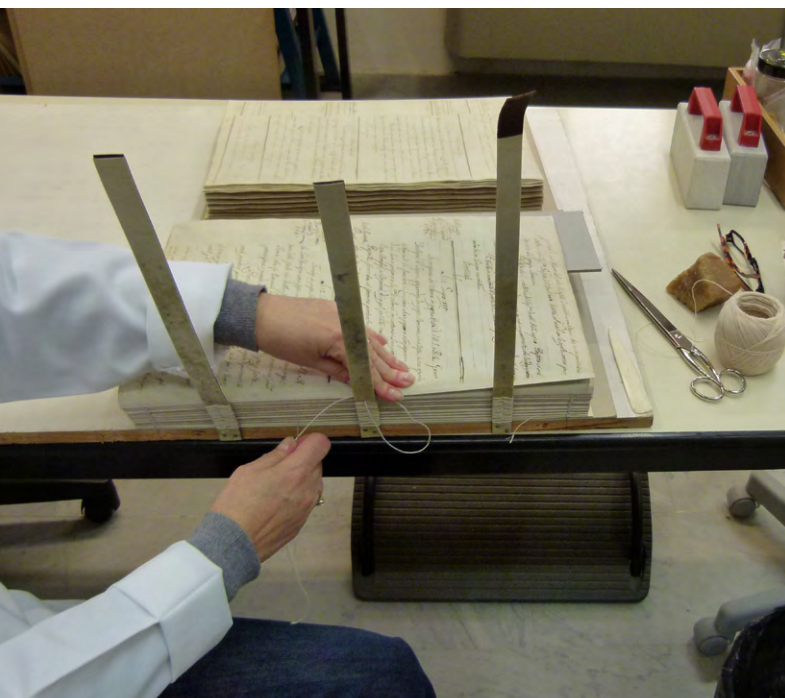
III. Questa nuova Comunità Vogliamo che sia rappresentata da una Magistratura composta di un Gonfaloniere, e di undici Priori e nei casi che verranno dichiarati in appresso da un Consiglio generale composto da trentadue soggetti, vale a dire dei dodici Residenti nella Magistratura predetta, e di numero venti Consiglieri.

IV. Per la creazione del suddetto Magistrato Ordiniamo che si formino tre borse distinte, non intendendo per altro che resti derogato alla legge del di 31 Luglio 1750. emanata sopra la Nobiltà, e Cittadinanza, nè al Motuproprio de' 28. Maggio 1761. mediante quanto appresso si dispone.

V. Nella prima borsa si dovranno includere in tante cedole, o polizze separate i nomi dei capi di ru-

4.1 - Indicatori di qualità

Comunicazione annuale chiusure estive o variazioni programmate	Entro il 28 febbraio di ogni anno
Comunicazione variazioni orari di apertura	Una settimana di anticipo nel 90% dei casi (salvo situazioni di emergenza non prevedibili)
Risposte a ricerche di pratiche edilizie	Entro 10 gg lavorativi nel 90% dei casi
Risposte a ricerche di tipo storico	Entro 20 gg lavorativi
Riproduzione digitale della documentazione	Entro 7 gg lavorativi
Autorizzazione a pubblicare immagini di documentazione grafica e/o testuale	Entro 28 gg lavorativi almeno nel 95% dei casi
Gestione dei reclami	Entro 15 gg lavorativi nel 90% dei casi
Soddisfazione degli utenti	Almeno il 75% delle valutazioni nell'indagine con valore 3,4,5 (in una scala da 1 a 5) dove 1 indica per nulla soddisfatto e 5 del tutto soddisfatto





5 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

5.1 - Reclami

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi, oppure per segnalare un disservizio, possono avanzare puntuali reclami da presentare al Responsabile dell'Archivio via mail all'indirizzo: archstor@comune.fi.it, direttore.cultura@pec.comune.fi.it, telefono: 055 2616527

5.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi e della dovuta considerazione.
Mail: archstor@comune.fi.it, direttore.cultura@pec.comune.fi.it,
telefono: 055 2616527

5.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Viene realizzata almeno un'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti e pubblicato il report conseguente all'analisi dei dati raccolti alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico>

5.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La presente Carta dei Servizi sarà posta in consultazione all'ingresso della struttura, sul sito Internet alla pagina <https://cultura.comune.fi.it/pagina/archivio-storico> e nella sezione Amministrazione Trasparente, sezione "Servizi erogati/Carta dei servizi e standard di qualità" <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente-servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita> e resa accessibile a tutti gli utenti.

5.5 - Revisione e aggiornamento della Carta dei servizi

La presente Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento annuale e ogniqualvolta se ne verifichi la necessità.

5.6 - Tutela dei dati personali

I dati personali acquisiti attraverso la modulistica di registrazione on line o in sala di consultazione sono raccolti allo scopo di fornire il servizio richiesto e non sono ceduti a terzi, ma solo usati per scopi istituzionali. I dati sono trattati con l'ausilio di strumenti elettronici dal personale incaricato. Al trattamento dei dati di cui sopra si applica quanto previsto dal GDPR 2016/679. I dati personali sono forniti dall'utente sotto la propria responsabilità ai sensi del DPR 28 dicembre 2000, n. 445. Le informative complete ai sensi degli art. 13 e 14 del GDPR richiamato sono disponibili alla pagina web <https://www.comune.fi.it/privacy>

Data aggiornamento: 9 maggio 2024



Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

