



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ  
CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Bologna

# Carta della qualità dei servizi

Piazza Celestini, 4/Vicolo Spirito Santo, 2-4  
Tel. 051223891-051239590. Fax 051/220474  
e-mail: [as-bo@beniculturali.it](mailto:as-bo@beniculturali.it)  
pec: [mbac-as-bo@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-bo@mailcert.beniculturali.it)  
Direttore: dott.ssa Elisabetta Arioti

Revisione: 2014

## **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 qualità 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 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 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 l'Archivio di Stato di Bologna si ispira ai “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.

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.

L'Archivio di Stato di Bologna 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, 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 di Stato di Bologna 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'Archivio di Stato di Bologna 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 Bologna 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**

#### **La natura giuridico-istituzionale e la storia dell'Archivio**

L'Archivio di Stato di Bologna, istituito con regio decreto n. 2256 del 22 ottobre 1874, è organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, al pari degli altri analoghi Istituti presenti in ciascun capoluogo di provincia.

Con la sua istituzione fu accolta l'esigenza, particolarmente sentita dagli ambienti culturali cittadini, di concentrare in un'unica sede il materiale documentario esistente in vari luoghi della città.

Durante gli anni successivi alla sua istituzione, furono a poco a poco raccolti nel nuovo Istituto, allora situato in palazzo Galvani, sede della biblioteca comunale dell'Archiginnasio, i più importanti nuclei di documentazione che si erano sedimentati in città nel passato: la Camera degli Atti, l'archivio segreto del senato e degli organi ad esso collegati, gli archivi delle

corporazioni religiose soppresse, il grande Archivio degli atti civili e criminali e altri fondi minori.

La documentazione giunta all'Archivio di Stato fu riordinata da uno dei suoi primi direttori, Carlo Malagola, che la attribuì ai rispettivi uffici produttori, applicando, seppure con qualche sfasatura, il “metodo storico”, metodo a cui è sicuramente da attribuire la fortuna di quel riordinamento, operato alla fine dell'Ottocento e tuttora vigente.

## **La sede**

Nel giro di pochi anni gli spazi adibiti alla conservazione degli archivi cittadini cominciarono ad essere insufficienti e già all'inizio del Novecento in città si sentì l'esigenza di trovare nuovi locali; fu così che nel 1940 iniziò il trasferimento dell'Archivio di Stato dalla sede dell'Archiginnasio all'ex convento di S. Giovanni Battista dei Celestini, dove si trova tuttora. L'edificio, costruito sui resti del teatro romano, aveva ospitato fino al periodo napoleonico i monaci celestini; ampliato poi nel corso dei secoli, esso inglobò nel Cinquecento la casa-torre della famiglia Catalani e fu completato nel Settecento con interventi di Carlo Francesco Dotti e di Francesco Tadolini. Per ospitare i locali dell'Archivio di Stato il complesso fu appositamente ristrutturato internamente con depositi destinati ad accogliere tutta la documentazione ritenuta meritevole di essere conservata e tramandata ai posteri.

L'Archivio di Stato di Bologna, che ha competenza sul territorio provinciale, provvede istituzionalmente alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario ad esso conferito, alla gestione dei servizi al pubblico, all'attività didattica e di formazione e svolge la sorveglianza sugli archivi degli uffici statali della provincia.

L'Archivio conserva la documentazione relativa alla memoria storica della città e della provincia bolognese, a seconda del mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo:

- gli archivi prodotti dalle amministrazioni pre-unitarie e gli archivi prodotti dagli uffici statali post-unitari della provincia di Bologna;
- gli archivi delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero confiscati dallo Stato in età napoleonica;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- archivi privati, in particolare di antiche famiglie nobiliari bolognesi;
- archivi non statali depositati, donati o acquistati

Per consultare l'elenco dettagliato dei fondi occorre consultare la Guida degli Archivi di Stato italiani (a stampa oppure on line) o il sito dell'Archivio di Stato di Bologna ([www.archiviodistatobologna.it](http://www.archiviodistatobologna.it)).

## **I COMPITI E I SERVIZI**

### **1) SALA DI STUDIO**

La sala di studio è il locale in cui la documentazione conservata nell'Archivio di Stato di Bologna può essere liberamente consultata per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono consultabili solo con procedura particolare i documenti che rientrano nelle tipologie indicate all'art. 122 comma b) del D.lgs. n. 42/2004.

Per essere ammessi a frequentare la sala di studio è necessario presentarsi al funzionario di turno con un documento di riconoscimento valido e compilare la domanda di ammissione indirizzata al direttore dell'Archivio, indicando i propri dati anagrafici e l'oggetto della ricerca che si intende effettuare. La domanda di ammissione ha validità per l'anno solare.

Il servizio della sala di studio è regolato dalle disposizioni contenute nel R.D. n.1163/1911 e nel D.lgs. n. 42/2004 e da quelle più specifiche contenute nel regolamento interno.

Per reperire le prime informazioni sui fondi documentari, oltre a rivolgersi all'archivista presente in sala, è necessario consultare la Guida Generale degli Archivi di Stato, a disposizione in sala di studio nella versione a stampa, oppure su Internet nella versione recentemente informatizzata, e, nel caso in cui siano già state costituite, come per esempio per l'Archivio di Stato di Bologna, consultare le banche dati del patrimonio documentario.

[www.archiviodistatobologna.it](http://www.archiviodistatobologna.it)

[www.archivi.beniculturali.it](http://www.archivi.beniculturali.it)

## 2) **BIBLIOTECA**

La biblioteca dell'Archivio di Stato di Bologna è una biblioteca interna all'istituto, disponibile per gli studiosi che frequentano la sala di studio, i quali possono consultare le pubblicazioni, a supporto delle loro ricerche archivistiche.

In casi eccezionali, qualora i testi ricercati non siano reperibili presso altre biblioteche cittadine, la consultazione è consentita anche ai non utenti della sala di studio, che dovranno comunque registrarsi per l'ammissione ai servizi al pubblico.

La consultazione del materiale bibliografico avviene di norma in sala di studio, ove è disponibile il duplicato delle schede del catalogo per autori. Per ricerche particolari gli utenti saranno accompagnati dal personale dell'Istituto presso la stessa biblioteca, con accesso dall'ingresso al pubblico di vicolo Spirito Santo 4. Per tali necessità, il responsabile è disponibile, previo appuntamento, nei seguenti orari:

Lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì: 9 - 13.30; Martedì: 15 - 18.30

Il materiale bibliografico viene prelevato insieme al materiale archivistico, nei seguenti orari:

Mattino

- 9.15
- 10.15
- 11.15
- 12.15

Pomeriggio

- 14
- 15
- 16.15
- 17.30 (solo richieste per il giorno successivo)

È possibile avere in lettura n. 3 testate periodiche o n. 3 opere monografiche alla volta.

Le pubblicazioni in consultazione possono essere tenute in deposito sulle apposite scansie, a disposizione dello studioso che lo ha richiesto, fino ad un massimo di 3 pezzi da una seduta all'altra, e comunque per non oltre 30 giorni dalla data della richiesta.

Non è in nessun caso consentito il prestito esterno.

## 3) **SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE**

Gli utenti possono richiedere riproduzioni dei documenti archivistici, in sede o da remoto, secondo il regolamento e le tariffe indicate nell'apposito regolamento disponibile in sala di studio o consultabile on line al seguente indirizzo:

<http://www.archiviodistatobologna.it/it/bologna/servizi/fotoriproduzione> .

Gli appositi moduli possono essere scaricati dal sito dell'Archivio alla medesima pagina.

Non si effettuano fotocopie dei documenti, con l'unica eccezione delle riproduzioni delle mappe dei catasti Boncompagni e Gregoriano, in consultazione in sala di studio.

E' inoltre consentita agli utenti, previa autorizzazione del funzionario di turno in sala di studio, la riproduzione del materiale archivistico con fotocamera digitale propria, secondo la procedura e le modalità indicate nell'apposito regolamento disponibile in sala di studio.

#### **4) RICERCHE DOCUMENTARIE A DISTANZA**

Si effettuano ricerche per corrispondenza (cartacea o via e-mail) e ricerche sulla documentazione militare conservata (Ruoli matricolari di Bologna, Ferrara e Ravenna e Liste di leva di Bologna e di alcune località) e sulla documentazione dello Stato civile del Comune di Bologna, 1866-1899, anche finalizzate all'ottenimento della cittadinanza italiana.

#### **5) SEZIONE DIDATTICA**

E' possibile effettuare, su prenotazione, incontri per studenti, gruppi ed associazioni.

#### **6) SERVIZIO INFORMATICO**

Il servizio informatico cura l'aggiornamento del sito, delle banche dati, l'informatizzazione degli inventari e assicura l'accesso alle serie archivistiche digitalizzate.

#### **7) ATTIVITÀ PROMOZIONALI**

L'Archivio di Stato organizza in proprio e in collaborazione con altri enti convegni, mostre, pubblicazioni e incontri per valorizzare il patrimonio documentario conservato.

#### **8) SCUOLA DI ARCHIVISTICA, PALEOGRAFIA E DIPLOMATICA**

L'Archivio di Stato di Bologna è sede di una delle 17 scuole archivistiche istituite presso alcuni Archivi di Stato. Il programma della scuola prevede, oltre ai corsi di archivistica generale e speciale, archivistica informatica, paleografia, diplomatica e storia delle istituzioni.

La scuola, inizialmente istituita per la formazione di archivisti di Stato, è ora aperta, previo superamento di una prova di ammissione, a tutti coloro che, per motivi di studio o di lavoro, si avvicinano al mondo degli archivi e della ricerca storica.

Il referente per la compilazione di questa Carta dei servizi è la dott.ssa Diana Tura

### **III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ**

#### **ACCESSO**

##### **Regolarità e continuità**

La sala di studio è aperta al pubblico tutti i giorni, **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.15 alle ore 19.15 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30**, per un totale di 60 ore settimanali.

La sala rimane chiusa tutte le domeniche, le festività civili religiose nazionali; resta invece aperta, solo alla mattina, nella giornata del santo Patrono (4 ottobre: San Petronio). Vengono anche effettuate due chiusure periodiche all'anno: in agosto e a dicembre. In agosto la sala rimane chiusa completamente per due settimane, e per le altre due rimane aperta soltanto la mattina; a fine dicembre viene chiusa alcuni giorni per la ricognizione del materiale documentario.

Eventuali chiusure occasionali della sala, causate da lavori di manutenzione straordinaria o da altre necessità, vengono comunicate all'utenza con un congruo anticipo mediante avvisi in sala e sul sito, salvo casi eccezionali e del tutto imprevedibili.

### **Accoglienza**

L'ingresso alla sala di studio è accessibile anche a persone con difficoltà motorie; il personale in servizio presso la postazione predisposta all'ingresso della sala di studio è incaricato di fornire le prime informazioni sulle modalità di accesso alla sala di studio e di predisporre l'ingresso per persone con difficoltà motorie.

Il personale in servizio all'accoglienza inoltre può segnalare le manifestazioni previste nel corso dell'anno, che comunque vengono solitamente comunicate agli utenti via mail e con l'affissione di apposite locandine nell'atrio.

Tutto l'Istituto è dotato di adeguata segnaletica di sicurezza e di servizi al pubblico.

## **FRUIZIONE**

### **Ampiezza-consultabilità**

Tutti i documenti conservati in Archivio sono liberamente consultabili in sala di studio fatte salve le eccezioni previste dalla normativa vigente (D.lgs. 42/2004, Codice dei beni culturali e del paesaggio) che tutela i documenti riservati per motivi di politica interna e estera, che diventano consultabili 50 anni dopo la loro data, e i documenti contenenti dati sensibili, che diventano consultabili 40 anni dopo la loro data oppure 70 anni dopo se si tratta di dati relativi alla salute, alla vita sessuale e a situazioni familiari particolarmente riservate. Tuttavia sono ammesse autorizzazioni alla consultazione anticipata per motivi di studio; tali autorizzazioni vengono concesse da un organo centrale competente. Per il rilascio di tali autorizzazioni occorre prendere contatto con il funzionario di sala.

Le serie o le unità archivistiche non consultabili perché in corso di restauro, di riordinamento o in cattivo stato di conservazione sono indicate nei relativi inventari.

La sala di studio ha una capacità ricettiva di 35 posti lettura, di 3 postazioni per la consultazione di materiale microfilmato e di 17 prese per i computer portatili.

Il servizio di sala è regolato secondo le seguenti modalità.

Ogni studioso può presentare richieste di consultazione fino ad un massimo di 5 unità archivistiche alla mattina e 3 unità archivistiche al pomeriggio.

Dal lunedì al venerdì il materiale viene prelevato nei seguenti orari:

Mattino

- 9.15
- 10.15
- 11.15
- 12.15

Pomeriggio

- 14
- 15
- 16.15
- 17.30 (solo richieste per il giorno successivo)

Il sabato la sala è aperta solo per la consultazione di pezzi già in carico agli studiosi, di microfilm e di mappe catastali. I pezzi per la consultazione del sabato possono essere prenotati

entro le ore 14 del venerdì precedente. Attualmente la prenotazione è possibile solo per utenti che già frequentano la sala e che lasciano direttamente al funzionario di sala le richieste da evadere.

Il materiale in consultazione può essere tenuto in deposito sulle apposite scansie, a disposizione dello studioso che lo ha richiesto, fino ad un massimo di 3 da una seduta all'altra, e comunque per non oltre un mese. Non possono essere richieste unità archivistiche in consultazione a prescindere da quelle in deposito (ad es., qualora lo studioso abbia tre unità in deposito, ne potrà richiedere fino ad un massimo di 2 in consultazione alla mattina e nessuna al pomeriggio). Ogni studioso non può tenere sul tavolo più di un'unità archivistica per volta.

Il tempo di attesa per la consegna del materiale richiesto è al massimo di 50 minuti: l'attesa può variare a seconda del numero delle unità archivistiche richieste nel prelevamento dell'ora precedente e della loro maggiore o minore reperibilità nei depositi.

### **Efficacia della mediazione**

Durante l'orario di apertura della sala di studio è sempre presente in sala un funzionario ed altro personale qualificato per la consulenza necessaria per le ricerche e le richieste del materiale documentario.

Nella sala di studio dell'Archivio di Stato di Bologna la tipologia degli inventari (circa 400, senza contare altri strumenti di corredo) è ampia ed è costituita da strumenti compilati in epoche diverse: vi sono inventari compilati durante i secoli XVII-XIX che ancora oggi costituiscono un ottimo accesso ai documenti, e strumenti più moderni, anche realizzati con tecnologie informatiche. Ci sono strumenti redatti in passato da chi possedeva ed usava il materiale, cioè dagli stessi uffici produttori, ci sono strumenti compilati dopo la concentrazione del materiale presso appositi istituti conservativi, ci sono inventari rifatti su altri già compilati in passato e poi non più utilizzabili in seguito a riordinamenti, dispersioni o smembramenti dei fondi ed infine inventari completamente nuovi.

La percentuale dei fondi non dotati di appositi strumenti si aggira intorno al 5% ma anche i fondi compresi in questa percentuale sono generalmente consultabili previo accordo con il direttore della sala di studio o con l'archivista che si sta occupando del loro riordinamento.

E' inoltre possibile consultare la Guida degli Archivi di Stato italiani (nella versione a stampa o on-line) e il sito dell'Archivio di Stato di Bologna ([www.archiviodistatobologna.it](http://www.archiviodistatobologna.it)).

## **RIPRODUZIONE**

### **Regolarità e continuità**

Gli utenti possono richiedere riproduzioni dei documenti archivistici, in sede o da remoto, secondo il regolamento e le tariffe indicate nel regolamento disponibile on line e in sala di studio. Gli appositi moduli possono essere scaricati dal sito dell'Archivio.

Il tecnico è a disposizione del pubblico, per accogliere le richieste di fotoreproduzione, nei seguenti orari:

	<i>mattina</i>	<i>pomeriggio</i>
lunedì	10.30 – 12.30	14.00 – 15.00
martedì	10.30 – 12.30	14.00 – 15.00
mercoledì	10.30 – 12.30	14.00 – 17.00
giovedì	10.30 – 12.30	14.00 – 15.00
venerdì	10.30 – 12.30	14.00 – 15.00

## **Ampiezza**

Le riproduzioni saranno eseguite nel minor tempo possibile, compatibilmente con i carichi di lavoro del laboratorio. Il termine massimo per la consegna è fissato in 15 giorni. Le fotocopie delle fotoriproduzioni delle mappe del Catasto Gregoriano e Boncompagni rientrano anch'esse nella programmazione ordinaria del laboratorio, pertanto non possono essere consegnate al momento.

Le riproduzioni del materiale archivistico possono essere ottenute solo per motivi di studio e per uso strettamente personale. Per ogni diverso uso è indispensabile una apposita autorizzazione o concessione, il cui rilascio è sottoposto a precise clausole e condizioni e subordinato al pagamento di specifici corrispettivi.

Qualora le riproduzioni fossero destinate alla pubblicazione, è prescritta una specifica autorizzazione, che va richiesta utilizzando un modulo, disponibile on line e presso il funzionario di sala di studio, nel quale sono indicate anche le condizioni e le clausole per il rilascio dell'autorizzazione stessa.

In base alla circ. ministeriale n. 21 del 17 giugno 2005 è consentito allo studioso di riprodurre, con la propria fotocamera digitale, il materiale archivistico che ha in consultazione, secondo il regolamento disponibile on line e in sala di studio.

Le opere possedute dalla biblioteca possono essere riprodotte solo per uso personale di studio nel rispetto della legge 22 aprile 1941, n.633 e successive modifiche, purché lo stato di conservazione delle opere consenta la riproduzione.

Per le pubblicazioni con data di stampa posteriore al 1900 la riproduzione con mezzi propri non è consentita. Sarà però possibile, per chi ne faccia richiesta lasciando un documento d'identità al funzionario di turno in sala di studio, portare all'esterno la pubblicazione per il tempo strettamente necessario alla fotocopatura.

Per le pubblicazioni con data di stampa anteriore al 1900 la riproduzione può essere effettuata dall'addetto al laboratorio di fotoriproduzione oppure con mezzi propri (DGA – Servizio II, Lettera circolare n. 21 del 17 giugno 2005 – prot. 2.16929), previa autorizzazione del funzionario di turno in sala di studio.

## **VALORIZZAZIONE**

L'Archivio di Stato organizza spesso mostre, seminari, giornate di studio, presentazione di libri talora anche in collaborazione con altri enti; collabora altresì con il prestito di documenti e con saggi nei cataloghi di mostre organizzate da altri Istituti in Italia e all'Estero.

Qualsiasi iniziativa dell'Archivio di Stato di Bologna viene sempre ampiamente diffusa attraverso mailing list, social network e quotidiani.

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

L'Archivio di Stato di Bologna svolge per le scuole di ogni ordine e grado e per varie associazioni culturali cittadine, visite e percorsi tematici, laboratori sulla lettura ed interpretazione dei documenti.

Su richiesta vengono inoltre organizzati corsi di formazione per docenti scolastici ed operatori didattici e culturali.

## RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Si effettuano ricerche per corrispondenza (cartacea o via e-mail) purché l'oggetto sia ben definito e supportato da informazioni atte a circoscrivere l'indagine.

In difetto di questi dati saranno segnalati i fondi e le serie eventualmente utili per una ricerca diretta da parte dell'interessato. Si suggerisce comunque, al fine di una richiesta più circoscritta e puntuale, di consultare preventivamente la pagina del patrimonio archivistico, sul sito dell'Archivio ([www.archiviodistatobologna.it](http://www.archiviodistatobologna.it)), in cui si danno informazioni generali su tutti i fondi, serie e sotto-serie conservati presso l'Archivio di Stato di Bologna.

**In tutti i casi non vengono fornite schede o piccole monografie su specifici oggetti di ricerca.**

L'Archivio di Stato effettua per corrispondenza anche ricerche sulla documentazione militare conservata ( Ruoli matricolari di Bologna, Ferrara e Ravenna e Liste di leva di Bologna e di alcune località) e sulla documentazione dello Stato civile del Comune di Bologna, 1866-1899, anche finalizzate all'ottenimento della cittadinanza italiana, purché siano ben individuati l'anno e il comune di nascita della persona di cui si richiedono notizie.

Le richieste vanno indirizzate:

- per posta o fax (051-220474) al direttore dell'Archivio di Stato, p.zza Celestini 4, 40123 Bologna
- per e-mail a [as-bo@beniculturali.it](mailto:as-bo@beniculturali.it)

Le risposte vengono evase entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, con l'indicazione del funzionario che ha eseguito la ricerca.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- Accrescimento del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti.
- Incremento della fruibilità dei fondi documentari attraverso la redazione di inventari, indici informatizzati e banche dati.
- Promozione dell'attività didattica rivolta al mondo della scuola di ogni ordine e grado, all'università e agli ambienti culturali cittadini.
- Organizzazione in proprio e in collaborazione con altre istituzioni di conferenze e incontri aperti a tutta la cittadinanza.
- Disponibilità ad ospitare all'interno dell'Istituto manifestazioni relative alla storia e alla cultura locale e nazionale di privati, associazioni o di altri enti pubblici.

## 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'Archivio di Stato Bologna accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Diana Tura.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili in sala di studio. I moduli devono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inviare una e-mail all' indirizzo [as-bo@beniculturali.it](mailto:as-bo@beniculturali.it) o un fax al numero 051/220474.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro; nel caso di reclamo motivato l'Archivio di Stato di Bologna si impegna a dare all'utente come forma di ristoro per il pregiudizio arrecato (che però non costituisce né indennizzo né risarcimento) una pubblicazione gratuita.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail [as-bo@beniculturali.it](mailto:as-bo@beniculturali.it).

L'Archivio provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le proposte e i suggerimenti.

### **Comunicazione**

La Carta della qualità dei servizi dell'Archivio di Stato di Bologna è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della sala di studio.

### **Revisione e aggiornamento**

La Carta sarà sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO**

**Archivio di Stato di BOLOGNA**

Piazza Celestini, 4/Vicolo Spirito Santo, 2-4

Tel. 051223891-051239590. Fax 051/220474

e-mail: [as-bo@beniculturali.it](mailto:as-bo@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**

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITÀ CULTURALI e del TURISMO**  
**Archivio di Stato di BOLOGNA**  
Piazza Celestini, 4/Vicolo Spirito Santo, 2-4  
Ph.051223891-051239590. Fax 051/220474  
e-mail: [as-bo@beniculturali.it](mailto:as-bo@beniculturali.it)

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_

Surname: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Nationality: \_\_\_\_\_

Phone: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute ( D.Lgs. 30/06/2003 n.196).

Date \_\_\_\_\_ Signature \_\_\_\_\_

**We will answer within 30 working days**