



# Carta della qualità dei servizi

Si comunica che a seguito della drastica riduzione degli archivisti in servizio, la **ricerca documentaria a distanza** prevista dalla Carta dei Servizi **è sospesa** dal 15 febbraio 2013 fino a quando il personale tecnico non sarà adeguatamente reintegrato.

# ARCHIVIO DI STATO DI GENOVA

Sede: Complesso monumentale di Sant'Ignazio, Piazza Santa Maria in Via Lata, n. 7  
16128 Genova

Ingresso per manifestazioni: Via di S. Chiara 28 R

Depositi sussidiari: via R. Bianchi 63  
16152 Genova (Campi)

Tel. 010537561 (centralino) - 0105375664 (accettazione sala studio)

Fax 0105375636

E-mail [as-ge@beniculturali.it](mailto:as-ge@beniculturali.it)

Sito web: <http://archivi.beniculturali.it/ASGE/asge.htm>

Direttore (ad interim): Dott.ssa Francesca Imperiale

## ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Lun – ven – sab. 8.30 – 13.50

Mar – mer – gio 8.30 – 17.30

## I. 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 per i beni e le attività culturali 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 Genova 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.

Questo 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.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff dell'Archivio 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

### STORIA ISTITUZIONALE

L'Archivio di Stato di Genova è l'istituto che, nell'ambito del Ministero per i beni e le attività culturali e nel quadro della disciplina dettata dal D.P.R. 1409/1963 e dal Codice D. Lgs. n. 42/2004, cura la conservazione degli atti degli organi centrali e periferici della Repubblica di Genova (dal periodo dell'antico Comune all'annessione all'Impero francese), degli atti degli organi periferici del Regno di Sardegna, del Regno d'Italia e della Repubblica Italiana con sede nella provincia di Genova nonché del materiale documentario di importanza storica acquisito per deposito, comodato, donazione o acquisto.

I Regi Archivi di Genova vennero costituiti nel 1817 per conservare il copioso patrimonio documentario della Repubblica e gli archivi notarili. La sede prescelta fu l'ex palazzetto criminale, situato al centro dei luoghi di esercizio del potere, fra Palazzo Ducale e il Palazzo dell'Arcivescovo. Il primo nucleo dell'Archivio venne costituito dagli archivi notarili, che rappresentano tuttora – per antichità, ricchezza ed importanza storica del materiale conservato – uno dei fondi più prestigiosi e conosciuti dell'Archivio di Stato di Genova, insieme con l'Archivio Segreto e l'archivio del Banco di San Giorgio, acquisito nel 1881. L'Archivio Segreto, l'archivio del Banco di San Giorgio e gli archivi notarili rappresentano, pur con le inevitabili lacune provocate dal tempo, un patrimonio archivistico unico per lo studio delle vicende politiche, dell'attività commerciale e dell'evoluzione della società di tutto il mondo conosciuto nel Medioevo e nell'età moderna. Ad essi si aggiungono i fondi degli uffici e degli organi statali dell'Ottocento e del Novecento.

### La sede

Dal 2004 l'Archivio di Stato di Genova ha sede nel complesso monumentale di Sant'Ignazio, che in origine ospitava il noviziato e la chiesa dell'Ordine dei Gesuiti a Genova. Nell'attesa che siano completati i lavori di ristrutturazione della sede demaniale di via Tommaso Reggio (ex Palazzetto criminale), una parte dei fondi - tra i quali l'Archivio del Banco di San Giorgio – è stata provvisoriamente collocata in un deposito sussidiario decentrato.

### Le funzioni istituzionali

L'Archivio di Stato di Genova persegue, oltre ai compiti istituzionali di conservazione e fruizione del patrimonio documentario, diversi obiettivi specifici quali:

- La valorizzazione del patrimonio documentario attraverso esposizioni tematiche temporanee, conferenze e seminari, organizzazione di eventi culturali in collaborazione con altri enti, istituzioni ed associazioni.
- L'attività didattica, attraverso la Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica, le lezioni tenute su prenotazione per le scuole di ogni ordine e grado e la collaborazione ai corsi di alcune Facoltà dell'Università di Genova.
- L'attività di divulgazione culturale svolta nei confronti della cittadinanza attraverso visite guidate, percorsi tematici e partecipazione a manifestazioni organizzate nel territorio del Comune e della Provincia di Genova (Notte Bianca, Festival della Scienza ecc.).

- La collaborazione con l'Università di Genova e con associazioni e fondazioni culturali attraverso convenzioni per tirocini e collaborazioni.
- La collaborazione con la Soprintendenza archivistica per la Liguria ai fini della tutela degli archivi vigilati.
- La partecipazione al Comitato Scientifico ed al Consiglio di Amministrazione del Centro di Studi per la Storia del Notariato genovese "Giorgio Costamagna", che l'Archivio di Stato di Genova ospita e di cui è socio fondatore.
- La partecipazione al Comitato Scientifico del CISEI, Centro Internazionale Studi Emigrazione Italiana, progetto avviato dall'Autorità Portuale di Genova nel 2001 e che coinvolge le istituzioni genovesi e liguri, il mondo dell'Università e della ricerca ed i più insigni studiosi della materia in Italia ed all'estero.

Nell'ambito delle attività di valorizzazione del patrimonio documentario, l'Archivio di Stato di Genova partecipa a progetti di carattere nazionale, quali l'Archivio Storico Multimediale del Mediterraneo ed il progetto SIAS, Sistema Informativo degli Archivi di Stato.

Nell'ambito delle attività di riordino ed inventariazione del patrimonio documentario è in corso presso l'Archivio di Stato di Genova il riordino della documentazione notarile del XV secolo.

Entro il 2008 sarà avviato un progetto di digitalizzazione, restauro, schedatura e inventariazione di carte appartenenti alla Raccolta cartografica.

## **I COMPITI E I SERVIZI**

### **Sala di studio**

La Sala di Studio dell'Archivio di Stato di Genova, adibita alla consultazione da parte del pubblico del materiale documentario conservato nell'Istituto, è collocata nel salone del piano nobile, affrescato dalla scuola di Andrea Semino, della villa quattro-cinquecentesca che costituisce il primo nucleo del complesso di Sant'Ignazio. La sala dispone di 28 tavoli attrezzati con lampade e prese elettriche per PC portatili e di testi a stampa di consultazione e corredo (dizionari enciclopedici, dizionari biografici, vocabolari, testi per lo studio della storia italiana e del diritto, ecc.). Nella saletta adiacente sono consultabili gli inventari e gli elenchi di consistenza dei fondi posseduti dall'Archivio. Attraverso la postazione dell'archivista di Sala si accede al catalogo della biblioteca dell'Archivio, che conserva un patrimonio sussidiario alla ricerca documentaria e consultabile solo in sede. Non si effettua prestito esterno o interbibliotecario.

Nella Sala di Studio è collocata la postazione della mediateca, dalla quale si possono consultare le riproduzioni digitalizzate delle unità archivistiche escluse dalla consultazione in originale ed alcuni CD-Rom relativi a manifestazioni culturali promosse dall'Archivio.

### **Sala cartografica**

Adiacente alla Sala di Studio, è attrezzata per la consultazione del patrimonio cartografico conservato dall'Archivio di Stato. Tramite il PC della sala è possibile la consultazione di un indice alfabetico di tutto il fondo e della digitalizzazione relativa all'80% circa delle carte. Sono disponibili 4 posti per la consultazione.

## **Sala conferenze**

Situata nella settecentesca chiesa dei Gesuiti, in elegante stile barocco, la sala conferenze – attrezzata con impianti multimediali (proiezione, registrazione e diffusione sonora) – dispone di oltre 200 posti a sedere. L'adiacente ampio corridoio dove si aprivano le stanze dei novizi è attrezzato con bacheche ed adibito ad esposizioni tematiche non permanenti del materiale posseduto dall'Archivio.

## **Sala della scuola**

Utilizzata per le lezioni della Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica e per l'attività didattica svolta nei confronti delle scuole di qualsiasi ordine e grado, la sala della scuola dispone di 30 posti a sedere, con prese elettriche a parete. Vengono effettuate videoproiezioni tramite PC.

## **Sala Colombiana**

La Sala Colombiana è un percorso multimediale interattivo permanente, basato sulla documentazione relativa a Cristoforo Colombo e sulla ricostruzione della Genova di fine Quattrocento. L'allestimento, anche attraverso l'uso di suoni e di immagini, pone l'attenzione sulla centralità delle fonti documentarie per la ricerca e sul valore della conservazione della memoria storica. L'apparato nel suo insieme consente un uso didattico della documentazione e costituisce di per sé un esempio di applicazione delle nuove tecnologie informatiche alle fonti archivistiche, che permettono al visitatore di rivivere le emozioni della grande Scoperta attraverso le parole dei protagonisti stessi e di decifrare gli antichi documenti. Con un semplice scorrere del dito sulla grafia antica, infatti, questa si trasforma nei corrispondenti caratteri contemporanei, in italiano, consentendo anche ai non esperti di leggere e comprendere i documenti, calati nel loro contesto storico attraverso brevi commenti e immagini.

## **Depositi sussidiari**

Nell'attesa della ristrutturazione della sede demaniale di via Tommaso Reggio si è reso necessario l'affitto di depositi sussidiari situati a Genova Campi (via R. Bianchi 63) per la conservazione di fondi di grande consistenza e rilevanza storica quali l'Archivio del Banco di San Giorgio e la sezione catastale (secc. XIX e XX). A causa della carenza di personale è possibile aprire i depositi al pubblico solo il venerdì mattina.

## **Attività didattica e promozionale**

Su prenotazione si effettuano, presso l'Archivio e nella Sala Colombiana, lezioni per studenti di ogni ordine e grado, associazioni culturali e gruppi di cittadini. Il terzo sabato del mese, su prenotazione, si effettua la visita guidata al complesso di Sant'Ignazio ed al patrimonio documentario dell'Archivio. In collaborazione con altri Enti istituzionali e con associazioni culturali e privati si realizzano mostre, conferenze, seminari ed ogni tipo di iniziativa diretta alla diffusione della cultura.

## **Servizio di fotocoproduzione**

L'Archivio di Stato di Genova effettua, dietro prenotazione e pagamento da parte dei richiedenti, servizio di fotocopiatura e digitalizzazione (con macchina fotografica e scanner) del patrimonio documentario per motivi di studio. Non è consentita la fotocopiatura di pergamene, miniature, disegni, mappe, cartine di qualsiasi tipo e formato e materiale rilegato o cucito in registri, cartulari e

fascicoli. Gli utenti possono fotografare i fondi archivistici con mezzi propri (apparecchi fotografici e telefoni cellulari), previa compilazione dello specifico modulo di richiesta e pagamento dei diritti secondo i corrispettivi indicati dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Si rilasciano copie autentiche dei documenti per motivi giuridico-amministrativi.

### **Servizio informatico**

E' in corso l'informatizzazione degli elenchi di consistenza e degli inventari del materiale documentario.

### **Ricerche per corrispondenza**

Dietro richiesta trasmessa per posta ordinaria, fax ed e-mail si effettua servizio di informazione a distanza sulla documentazione conservata.

## **III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'**

### **ACCESSO**

#### ORARIO DI APERTURA DELL'ISTITUTO E DELLA SALA STUDIO

Lun – ven – sab. 8.30 – 13.50

Mar – mer – gio 8.30 – 17.30

#### SALA CARTOGRAFICA

Martedì 8.30 – 13.50

#### DEPOSITI SUSSIDIARI

Venerdì 8.45 – 13.00

#### CHIUSURA ORDINARIA

Domenica, festività civili e religiose, festività Santo Patrono (24 giugno)

#### CHIUSURA STRAORDINARIA

Chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario, comunicata con largo anticipo in sede ed attraverso il sito dell'Istituto.

#### VISITE GUIDATE

Il terzo sabato del mese, su prenotazione, si effettuano visite guidate.

### **ACCOGLIENZA**

#### INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO:

- Esistenza di punti informativi:

l'ingresso si apre su un pianerottolo dove confluiscono due rampe di scale. Qui è collocata la segnaletica che indica di percorrere la rampa superiore che dà accesso alla postazione di accettazione e accoglienza per il pubblico. Un ulteriore punto informativo, per le richieste telefoniche, coincide con la postazione del centralino e di sorveglianza degli accessi, collocata al livello di arrivo della rampa inferiore.

In Sala Studio è collocata la postazione dell'archivista di sala, attraverso la quale il pubblico può accedere alla rete esterna ed al catalogo della biblioteca dell'Archivio.

- Disponibilità di materiale informativo gratuito:  
agli utenti viene consegnato al momento della compilazione della domanda annuale di accesso un foglio illustrativo su tutti i servizi aperti al pubblico, con indicazione di indirizzi, numeri di telefono / fax ed orari.

Presso la postazione dell'archivista di sala sono messi a disposizione del pubblico il Regolamento della sala di studio relativo anche alla riproduzione dei documenti ed il codice di deontologia per la consultazione ai fini della ricerca storica dei documenti contenenti dati personali.

- Disponibilità di informazioni *on line* sui servizi all'indirizzo web <http://archivi.beniculturali.it/ASGE/asge.htm>

- Presenza di segnaletica interna:  
sono presenti mappe ad ogni piano nonché segnaletica relativa ai servizi al pubblico.

- Accesso facilitato per utenti con ridotta capacità motoria:  
le sale di studio e i locali annessi (accettazione, inventari), la sala conferenze con i servizi annessi e gli spazi espositivi sono accessibili direttamente o attraverso un percorso specifico, per il quale è previsto l'accompagnamento del personale di vigilanza in servizio. Per una parte degli uffici (70 %) e per la sala della Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica esiste l'ostacolo del superamento di tre gradini, per il quale non è stata trovata una soluzione nel corso dei lavori di ristrutturazione, malgrado si fosse ripetutamente sollevato il problema, proponendo la realizzazione di una rampa per l'accesso agli uffici. Per la Scuola è comunque di impossibile superamento. Nei depositi sussidiari si accede direttamente con la macchina al piano, oppure con ascensore dal portone condominiale.

## **FRUIZIONE**

### **AMPIEZZA**

Tutti i fondi sono consultabili, ad eccezione di quelli ancora sprovvisti di mezzi di corredo (inventari) e di quelli dichiarati non disponibili. L'elenco dei fondi non disponibili è a disposizione del pubblico in Sala di Studio e viene periodicamente aggiornato con l'indicazione delle unità archivistiche temporaneamente escluse dalla consultazione in quanto oggetto di esposizione nella sede o presso altri Istituti. Sono esclusi dalla consultazione i documenti riservati per i quali occorre una apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, quelli in corso di restauro o in cattivo stato di conservazione, i fondi archivistici in fase di riordino e di inventariazione.

### **CAPACITÀ RICETTIVA**

28 posti di consultazione, tutti dotati di lampade e prese elettriche per p.c. portatili, nella Sala di Studio. 4 posti sono disponibili nella sala di consultazione della cartografia.

12 posti nei depositi sussidiari, nessuno dotato di prese elettriche. Per i p.c. portatili vengono utilizzate le prese elettriche a parete.

### **UNITÀ ARCHIVISTICHE FORNITE/RICHIEDIBILI AL GIORNO**

Nove nei giorni di chiusura pomeridiana; dodici nei giorni di apertura continuata sino alle 17,30 (martedì, mercoledì, giovedì). Per la cartografia e per i fondi conservati nei depositi sussidiari nel giorno di apertura non ci sono limiti di pezzi.



#### PRESE AL GIORNO

Tre prese durante l'apertura antimeridiana e una durante quella pomeridiana, alle ore: 9.30, 10.30, 12.00, 14.30. Nella giornata di apertura al pubblico dei depositi sussidiari la presa è continua.

#### ESISTENZA SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

Non esiste un servizio di prenotazione strutturato, ma si accettano comunque prenotazioni telefoniche e via e-mail.

#### ATTESA NEL CASO DI PRESA CONTINUA

Il tempo massimo di attesa è di 30 minuti.

#### ATTESA NEL CASO DI ORARI FISSI

Il tempo massimo di attesa è di 30 minuti. Il materiale conservato nei depositi sussidiari è consultato in loco, secondo i tempi sopra indicati. Non è possibile, data la distanza e l'assenza di autovetture di servizio, trasportarlo in sede.

### **EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE**

#### ASSISTENZA DI PERSONALE QUALIFICATO ALLA RICERCA

Al 75% dell'orario di apertura (100% nell'orario antimeridiano; 50% in quello pomeridiano) è presente un archivista nella Sala di Studio.

#### DISPONIBILITÀ DI STRUMENTI E SUSSIDI ALLA RICERCA E AL GODIMENTO DEI BENI

- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici:

Sono disponibili 9 inventari analitici a stampa (Cartolari notarili dei secoli XII e XIII; Notai ignoti; Banco di San Giorgio; Compere anteriori a San Giorgio; Pergamene di San Siro; Università di Genova; Antico Comune; Trattati e Negoziazioni; Cartografia, in fase di revisione); 4 inventari analitici manoscritti: Arti, Istruzioni e relazioni, Paesi, Politicorum; un inventario analitico informatizzato: Notai del XIV secolo. La voce dedicata all'Archivio di Stato di Genova nella Guida Generale degli Archivi di Stato è da rivedere in quanto presenta lacune e imprecisioni. La percentuale dei fondi dotati di inventari analitici corrisponde circa al 30% dei fondi conservati.

- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici:

Sono disponibili elenchi di consistenza ed elenchi di versamento per il 60 % dei fondi conservati.

- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati:

La Banca dati SIAS riporta descrizioni a livello di fondo. Per alcuni fondi la descrizione scende ai livelli successivi.

- Accesso in rete in sede:

Tramite la postazione dell'archivista in sala studio si accede alla banca dati SIAS, alla Guida generale on line ed al catalogo della biblioteca dell'Istituto. La riproduzione digitale dell'80% della cartografia è accessibile tramite PC in sala carte. L'archivio digitale è consultabile in Sala di Studio presso la postazione della Mediateca.

### **RIPRODUZIONE**

#### REGOLARITÀ E CONTINUITÀ

Orario delle richieste: martedì, mercoledì, giovedì: dalle 8.30 alle 17.30; Lunedì, venerdì, sabato: dalle 8.30 alle 13.50.

Orario del ritiro: tutti i giorni dalle 8.30 alle 13.50.  
Orario della cassa: tutti i giorni dalle 8.30 alle 13.50.

## DISPONIBILITÀ DEGLI STRUMENTI

Presso l'Archivio di Stato di Genova è possibile effettuare:

- **Fotocopie:**

Su prenotazione, con tempi di attesa massimi da una settimana a 15 giorni, a seconda del numero di copie richiesto. E' permessa la fotocopatura solo del materiale non rilegato o cucito in registri, cartulari o fascicoli di qualsiasi genere. Non è consentita la fotocopatura di pergamene, miniature, disegni, mappe, cartine di qualsiasi tipo e formato. Per ragioni di conservazione gli archivisti possono escludere dalla fotoriproduzione le unità archivistiche in cattivo stato e/o in attesa di restauro.

Nei depositi sussidiari il servizio di fotocopie è continuativo ed immediato.

- **Copie digitali:**

Scansioni tramite scanner, di formato A4 ed A3, e fotografie digitali con tempi massimi di attesa da una settimana a 15 giorni a seconda del numero di scansioni richieste.

- **Fotografie:**

Non si effettuano fotografie non digitali. Gli utenti interessati a fotografare con mezzi tradizionali non digitali il materiale documentario possono concordare con la Direzione l'intervento di un professionista di loro scelta ed a loro spese.

- **Altre riproduzioni:**

Gli utenti possono fotografare i fondi archivistici con mezzi propri (apparecchi fotografici e telefoni cellulari), previa compilazione dello specifico modulo di richiesta e pagamento dei diritti secondo i corrispettivi indicati dal Ministero per i Beni e le Attività Culturali. Non è permesso l'utilizzo di cavalletti e/o lampade. L'eventuale utilizzo di scanner portatili deve essere autorizzato da un funzionario. La riproduzione dei libri e delle riviste posseduti dall'Archivio e messi a disposizione degli utenti come mezzi di corredo è possibile solo con mezzi propri e nei limiti previsti dalla normativa vigente in materia di diritti d'autore.

Si rilasciano copie autentiche dei documenti per motivi giuridico-amministrativi, assoggettate all'imposta di bollo nei modi e nella misura previsti dalla vigente normativa.

- **Prenotazioni a distanza:**

Tramite richiesta inviata tramite e-mail, con fax o lettera.

## RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

~~Le ricerche vengono effettuate dagli archivisti dietro richieste pervenute all'Istituto tramite e-mail, lettera o fax e vengono trasmesse al richiedente attraverso gli stessi mezzi.~~

~~La Direzione provvede ad assegnare le richieste pervenute agli archivisti in base al tipo di specializzazione di ciascuno. Nelle lettere di risposta è indicato il nome del referente. I tempi di risposta sono contenuti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta.~~

Sono fruibili a distanza le Banche dati e inventari collegati al SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato) e la Guida Generale on line.

Si comunica che a seguito della drastica riduzione degli archivisti in servizio, la ricerca documentaria a distanza prevista dalla Carta dei Servizi è sospesa dal 15 febbraio 2013 fino a quando il personale tecnico non sarà adeguatamente reintegrato.

## 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 puntuali da presentare utilizzando i moduli disponibili presso la Sala Accoglienza e consegnandoli al personale di sala o inviando una e-mail all'indirizzo [asge@beniculturali.it](mailto:asge@beniculturali.it).

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (visite guidate a cura degli archivisti alla sede dell'Archivio di Stato ed alla Sala Colombiana).

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa presso la postazione di accettazione, la sala di studio e sul sito Internet.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno.

**MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI**

**Archivio di Stato di Genova**

Piazza di S. Maria in Via Lata 7  
Tel. 010537561 - Fax 0105375636

**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**