



MINISTERO PER I BENI LE ATTIVITÀ CULTURALI
ARCHIVIO di STATO di RAVENNA – SEZIONE DI FAENZA

Carta della qualità dei servizi

Via Manfredi, 14, 48018 Faenza (Ra). Tel. 0546 21808
e-mail: as-ra.faenza@beniculturali.it
Pec: mbac-asra@mailcert.beniculturali.it
sito web: www.archiviodistatoravenna.beniculturali.it

Revisione: 2018

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 della qualità 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'istituto si ispira a “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.

Questo istituto 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 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'istituto 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'istituto 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

SEDE	Via Manfredi, 14, 48018 Faenza (Ra)
TEL.	0546 21808
E-MAIL	as-ra.faenza@beniculturali.it
SITO WEB	http://www.asravenna.beniculturali.it/
DIRETTORE	Giovanna Caniatti
E-MAIL	giovanna.caniatti@beniculturali.it

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

▪ *STORIA ISTITUZIONALE*

La Sezione, istituita con decreto del Ministero dell'Interno del 29 mar. 1967 con decorrenza dal 15 aprile successivo, è stata aperta al pubblico il 12 gennaio 1970. Conserva tutti i fondi archivistici statali, comunali e privati già depositati presso la biblioteca comunale, ove erano venuti riunendosi sin dagli anni immediatamente successivi al 1861, nonché alcuni fondi pervenuti alla sezione dopo la sua apertura. Punto di partenza per lo studio degli archivi faentini sono le Accessiones faventinae del Mittarelli ai Rerum muratoriani (1771); successivamente vanno ricordati Gian Marcello Valgimigli (1813-1877), Carlo Malagola (1855-1910), Antonio Messeri (1863-1923), Gaetano Ballardini (1878-1953), Giuseppe Rossini (1877-1963) e Piero Zama (1888-1984), che con la loro opera hanno concorso a riordinare ed illustrare i vari archivi. Per essere rimasta Faenza durante tutto il medio evo nel territorio d'influenza ravennate, poi sotto le legazioni pontificie di Romagna (1509-1796) e di Ravenna (1816-1859) e quindi, con lo stato unitario, per avere sempre fatto parte di questa provincia, molta importante documentazione che la riguarda va ricercata nell'AS Ravenna e nell'archivio arcivescovile di quella città. Ai fini della ricerca di fonti integrative, per il periodo che va dall'alto medioevo al 1550, è di grande utilità la consultazione dello schedario Rossini conservato presso la biblioteca comunale, ricco di oltre 90.000 registi o notizie di documenti faentini conservati a Faenza ed altrove. Le pergamene del Comune di Faenza e degli archivi monastici erano riunite sino al 1972 nella Raccolta delle pergamene, complesso di 2.051 istrumenti datati dal 979 al 1828 e ordinati cronologicamente sino dal 1881 da Carlo Malagola il quale, per 1.826 di essi, aveva compilato due volumi di sommario e di indice; i rimanenti furono ordinati da Sante Fiorentini, nei primi decenni di questo secolo, nella " Nuova serie di documenti faentini ". Nel 1972 la Raccolta è stata riordinata e inventariata secondo gli archivi di provenienza. Fra i fondi che conservano il materiale più antico vi è quello delle Corporazioni religiose di Faenza, che riunisce gli archivi delle antiche corporazioni ecclesiastiche soppresse e delle confraternite laiche di Faenza e di alcuni comuni del distretto. Per la conoscenza del territorio e delle proprietà fondiarie importante è il fondo dei Catasti, che raccoglie documentazione proveniente dall'Ufficio distrettuale delle imposte dirette di Faenza; rilevanti sono inoltre gli archivi notarili di Faenza, Brisighella, Castel Bolognese, Riolo, Casola Valsenio, Solarolo e Bagnara. Di particolare interesse è poi l'archivio storico del Comune di Faenza, depositato presso la Sezione dal 1971: il fondo comprende sia la parte dell'antico archivio comunale (denominato anche "della Magistratura"), che copre l'arco cronologico che va dall'inizio del XVI secolo al 1797 (con documenti dal X secolo), che quella moderna, con

documentazione che arriva fino all'anno 1956. Fra gli archivi privati si segnalano quelli delle famiglie Laderchi, Mazzolani-Sessi e Spada.

▪ **LA SEDE**

La Sezione di Faenza dell'Archivio di Stato di Ravenna ha sede presso i locali concessi in comodato gratuito dalla Biblioteca Comunale Manfrediana di Faenza all'interno dell'ex- convento dei Servi di Maria che risale al XIV-XV secolo. Ristrutturato nel primo ventennio del sec. XIX in stile neoclassico venne acquistato nel 1823 dall'Amministrazione comunale per destinarlo a sede del pubblico Ginnasio (fino al 1873) con annessa Biblioteca e Pinacoteca. Il Ginnasio vi rimase fino al 1873, quando venne trasferito dell'ex Convento dei Gesuiti per lasciar posto alle scuole elementari. Durante la seconda guerra mondiale a causa dei bombardamenti angloamericani del 1944, il complesso subì importanti danneggiamenti tra cui il crollo dell'aula magna. La sede della Biblioteca venne parzialmente riaperta al pubblico nel 1945 e la ricostruzione venne definitivamente completata nel 1955. Dall'istituzione nel 1967 la Sezione di Faenza dell'Archivio di Stato di Ravenna ha sede nell'ex complesso conventuale con accesso dalla Biblioteca stessa.

▪ **MISSIONE E COMPITI ISTITUZIONALI**

La Sezione di Faenza dell'Archivio di Stato di Ravenna, provvede istituzionalmente alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario, alla gestione dei servizi al pubblico, all'attività didattica e di formazione.

L'Archivio conserva la documentazione relativa alla memoria storica della città e dei comuni del distretto faentino, 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;
- gli archivi delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero confiscati dallo Stato;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- archivi non statali donati, acquistati o depositati tra cui l'archivio storico del Comune di Faenza.

L'elenco dettagliato dei fondi è consultabile al sito www.archivi-sias.it

▪ **OBIETTIVI SPECIFICI**

- 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, incontri aperti a tutta la cittadinanza e manifestazioni relative alla storia e alla cultura locale e nazionale di privati, associazioni o di altri enti pubblici.

I COMPITI E I SERVIZI

▪ **SALA DI STUDIO**

La Sala di Studio è il locale in cui la documentazione conservata nella Sezione di Faenza dell'Archivio di Stato di Ravenna può essere liberamente consultata per motivi di studio o giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono esclusi dalla consultazione o consultabili con procedura particolare i documenti che rientrano nelle tipologie indicate dal D.Lgs. 22/01/2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio" (art. 122).

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 di Stato, indicando i propri dati anagrafici e l'oggetto della ricerca che si intende effettuare. La domanda di ammissione ha validità per l'anno solare, va rinnovata nel caso in cui, nel corso dell'anno, lo studioso intenda mutare lo scopo o l'argomento della ricerca.

Il servizio della sala di studio è regolato dalle disposizioni contenute nel d.p.r. 30 settembre 1963, n. 1409, nel r.d. 2 ottobre 1911, n.1163 e in 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 le banche dati del patrimonio documentario, www.archivi-sias.it e la Guida Generale degli Archivi di Stato, a disposizione in sala di studio nella versione a stampa, e nella versione in formato PDF all'indirizzo www.maas.ccr.it/h3/h3.exe/aguida/findex_guida.

All'indirizzo <http://guidagenerale.maas.ccr.it> le informazioni relative alla Guida Generale sono disponibili tramite maschere di ricerca per enti produttori, tipologia documentaria, tipologia istituzionale, stati ed istituzioni, e altri parametri. La scheda dell'Archivio di Stato di Ravenna presso il Sistema Archivistico Nazionale è all'indirizzo:

<http://san.beniculturali.it/web/san/dettaglio-soggetto-conservatore?codiSan=san.cat.sogC.4886&id=4867>

▪ **BIBLIOTECA**

Il servizio di Biblioteca è sussidiario alla ricerca documentaria ed è limitato agli utenti della sala di studio. Sono esclusi il prestito e la fotocopiatura integrale.

▪ **SERVIZIO DI FOTORIPRODUZIONE**

Gli utenti possono richiedere riproduzioni in fotocopia o in digitale dei documenti archivistici secondo le disposizioni e le tariffe indicate nell'apposito regolamento disponibile in sala di studio. L'autorizzazione alla riproduzione è subordinata allo stato di conservazione dell'unità archivistica; ai fini della tutela del patrimonio non si eseguono riproduzioni con modalità che comportino un contatto diretto con il bene (fotocopie e scansioni) di pergamene, mappe, documenti rilegati in volume.

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

▪ **RICERCHE DOCUMENTARIE A DISTANZA**

È possibile richiedere per corrispondenza (cartacea o e-mail) notizie sulla documentazione conservata per motivi di studio e amministrativi.

▪ **RICERCHE PER USO AMMINISTRATIVO**

Sono forniti consulenza e supporto alla ricerca ai fini della visura e/o del rilascio di documenti per esigenze di carattere amministrativo o legale.

- ***RILASCIO DI COPIE AUTENTICHE DI DOCUMENTI PER USO AMMINISTRATIVO E ATTESTATI***

È possibile presentare la richiesta durante l'orario di apertura della Sala di studio, la consegna avverrà entro 5 giorni.

- ***SEZIONE DIDATTICA***

È possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate e laboratori per studenti, gruppi ed associazioni.

- ***SERVIZIO DI PRIMA ACCOGLIENZA***

Il servizio di prima accoglienza è svolto dal personale di vigilanza e accoglienza o di supporto presente in sala studio.

- ***EVENTI E MANIFESTAZIONI CULTURALI***

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

- ***GUIDA ALLA RICERCA***

La ricerca sui fondi archivistici può essere effettuata per motivi di studio o giuridico-amministrativi, direttamente in Archivio o per corrispondenza, indicando le proprie generalità complete.

Referente per la compilazione della Carta è Giovanna Caniatti (giovanna.caniatti@beniculturali.it).

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	lunedì, mercoledì, venerdì: 8,30 – 13,30 (Ultima consegna del materiale archivistico fino a 30 minuti prima dell'orario di chiusura della sala di studio).
Giorni di apertura	Chiusura ordinaria: sabato, domenica, festivi, festività Santo Patrono di Ravenna 23 luglio.
Accoglienza	
Sito web	Sono disponibili informazioni sui servizi, sugli orari e sulle chiusure straordinarie all'indirizzo web www.asravenna.beniculturali.it .
Presenza di segnaletica interna	É presente segnaletica interna di orientamento, segnali sui servizi al pubblico e segnaletica di sicurezza.
Presenza di segnaletica esterna	É presente segnaletica esterna comprensiva di denominazione e orari di apertura.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale di sala parla francese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'accesso all'istituto e a tutti gli spazi aperti agli utenti NON è facilitato per utenti con ridotta capacità motoria.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: - comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Tutti i fondi archivistici conservati sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, di quelli sprovvisti di mezzi di corredo, di quelli in corso di restauro e riordino e inventariazione. Le ricerche catastali si eseguono previa prenotazione all'indirizzo as-ra.faenza@beniculturali.it . L'elenco dei fondi temporaneamente non disponibili è consultabile in Sala di studio.

- capacità ricettiva	Sala di Studio: 15 posti di consultazione privi di prese elettriche
- esistenza servizio di prenotazione	Il materiale archivistico può essere prenotato durante gli orari di apertura dell'istituto al numero di telefono 0546 21808 o scrivendo all'indirizzo email as-ra.faenza@beniculturali.it .
- attesa nel caso di orari fissi	I materiali dai depositi vengono presi allo scadere dell'ora (09.00, 10.00, 11.00, 12.00, 13.00) e saranno dati in consultazione al massimo 15 minuti dopo la richiesta.
Sale aperte alla fruizione	Il 100% delle sale dedicate ai servizi al pubblico è aperto nei giorni di lunedì, martedì e venerdì. La pulizia delle sale viene svolta settimanalmente.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Copre il 100% dell'orario di apertura al pubblico.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Inventari a stampa e dattiloscritti, guide tematiche, repertori. Coprono circa il 40% dei fondi conservati
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Elenchi di consistenza, elenchi di versamento Coprono circa il 45% dei fondi conservati
Accesso in rete in sede	In sala studio non è a disposizione una postazione internet gratuita a disposizione degli utenti.
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Guardaroba e deposito oggetti	Il servizio guardaroba in sala studio è gratuito.
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Le richieste di riproduzione documentaria possono essere presentate durante l'orario di apertura della Sala di Studio, fino a 30 minuti prima dell'orario di chiusura, previa compilazione dell'apposito modulo.
Orario del ritiro	La consegna delle riproduzioni su supporto cartaceo avverrà al massimo entro 5 giorni lavorativi.
Orario della cassa	Il pagamento è contestuale al ritiro delle

	<p>riproduzioni. Il pagamento si effettua in contanti presso la sede dell'istituto, tramite un vaglia postale intestato all'Archivio di Stato di Ravenna per le richieste a distanza. Il costo è di € 0,08 per le fotocopie in formato A4, € 0,15 per le fotocopie in formato A3, di € 1,00 per ogni scansione digitale di formato massimo A3.</p>
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	
- fotocopie	Le richieste di riproduzione documentaria possono essere presentate durante l'orario di apertura della Sala di Studio, fino a 30 minuti prima dell'orario di chiusura, previa compilazione dell'apposito modulo.
- copie digitali	Possibilità di ottenere scansioni digitali a colori, Dimensione massima A3, formati disponibili: jpg, tiff, pdf. Trasferimento su supporti di memoria esterni forniti dall'utente.
Prenotazioni a distanza	Le richieste di riproduzione documentaria possono essere prenotate telefonando al numero 0546 21808 o scrivendo all'indirizzo email as-ra.faenza@beniculturali.it.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'Archivio organizza attività espositive all'interno dei propri locali valorizzando il proprio patrimonio archivistico. L'Archivio partecipa anche tramite prestito a manifestazioni espositive di altri istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	L'Archivio ospita convegni, conferenze e presentazioni editoriali.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	L'Archivio produce proprie pubblicazioni relative al proprio patrimonio documentario, anche in collaborazione con altri istituti o associazioni.
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività dell'istituto vengono diffuse tramite il sito web ufficiale, i social network, la mailing list, la rassegna stampa della Direzione Generale degli

	Archivi, cartellonistica per manifestazioni espositive o congressuali, ed eventuali comunicazioni sulla stampa locale.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	L'Archivio promuove regolarmente visite guidate per le scuole di ogni ordine e grado anche in occasione di attività espositive e partecipa al progetto nazionale di alternanza scuola lavoro.
- visite e percorsi tematici	Presentazione del patrimonio documentario e attività dell'Archivio di Stato.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Ogni comunicazione indirizzata all'utenza è fornita tempestivamente nella pagina Facebook dedicata all'Istituto e nella sezione news del sito istituzionale all'indirizzo web www.asravenna.beniculturali.it .
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	È assicurata informazione qualificata anche per corrispondenza, cartacea o elettronica, per: - Ricerche a carattere scientifico: si forniscono informazioni archivistiche preliminari, con eventuale indicazione della bibliografia; - Ricerche specifiche: vengono svolte solo in presenza di riferimenti corretti e limitatamente a ricerche che richiedano un impegno circoscritto. Si suggerisce, al fine di una richiesta più precisa e puntuale, di consultare preventivamente la pagina della Sezione di Faenza dell'Archivio di Stato di Ravenna sul sito www.archivi-sias.it , in cui sono fornite informazioni generali sui complessi documentari conservati presso la Sezione.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Nella pagina dell'Archivio di Stato di Ravenna sul sito www.archivi-sias.it sono fornite informazioni generali sui complessi documentari conservati

	presso l'Archivio di Stato di Ravenna.
Accesso ai documenti online	Nella pagina sito istituzionale dell'istituto sono presenti immagini di documenti
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Antonia Alpi: as-ra.faenza@beniculturali.it ; antonia.alpi@beniculturali.it
Tempi di risposta	Le risposte vengono evase entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, con l'indicazione del funzionario che ha eseguito la ricerca.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Attraverso un progetto di censimento di tutti i fondi archivistici si persegue la finalità di ridurre i tempi di risposta all'utenza, condurre ricerche archivistiche maggiormente esaustive e sviluppare attività di valorizzazione del patrimonio.
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle collezioni	È in corso l'elaborazione di un sw di gestione del patrimonio documentale conservato nei depositi dell'istituto in grado di fornire indicazioni topografiche, elementi informativi sui singoli fondi e consentire una gestione funzionale degli spazi.
- delle attività di valorizzazione	E' in corso un'attività di aggiornamento e revisione delle schede di descrizione dell'intero complesso dei fondi archivistici restituite sul sito www.archivias.it . E' in corso di elaborazione un nuovo sito web funzionale e personalizzato.
RECLAMI	
Reclami	I reclami possono essere inviati all'indirizzo di posta certificata mbac-as-ra@mailcert.beniculturali.it (solo tramite un indirizzo di posta certificata), o all'indirizzo as-ra@beniculturali.it , oppure lasciati presso la Sala studio della Sezione.

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'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è dott.ssa Giovanna Caniatti.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: as-ra@beniculturali.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

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-ra@beniculturali.it.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO PER I BENI LE ATTIVITÀ CULTURALI

**Archivio di Stato di Ravenna
Sezione di Faenza**

Via Manfredi 14, 48018 Faenza (RA)

Tel. 0545 21808

E-MAIL. as-ra.faenza@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO PER I BENI LE ATTIVITÀ CULTURALI

**Archive of Ravenna
Section of Faenza**

Via Manfredi 14, 48018 Faenza (RA)
Tel. +39 0545 21808
E-MAIL. as-ra.faenza@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 days