



MINISTERO PER I BENI LE ATTIVITÀ CULTURALI

ARCHIVIO di STATO di RAVENNA

Carta della qualità dei servizi

Piazzetta dell'Esarcato 1, 48121 Ravenna (Ra). Tel. 0544 21374

e-mail: as-ra@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	piazzetta dell'Esarcato, 1, 48121 Ravenna
TEL.	0544 213674
E-MAIL	as-ra@beniculturali.it
SITO WEB	http://www.asravenna.beniculturali.it/
DIRETTORE	Giovanna Caniatti
E-MAIL	giovanna.caniatti@beniculturali.it

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

▪ *STORIA ISTITUZIONALE*

È il decreto ministeriale 15 maggio 1941 che, in attuazione della legge 22 dicembre 1939, istituisce "a partire dal 1° luglio 1941 nella città di Ravenna la Sezione di Archivio di Stato per la conservazione degli atti delle magistrature giudiziarie e delle amministrazioni statali della Provincia, nonché gli atti delle magistrature, amministrazioni ed enti morali diversi cessati".

Il primo nucleo documentario fu costituito dai fondi archivistici di pertinenza statale che si erano andati concentrando presso la Biblioteca Classense: gli archivi della Legazione di Romagna e di Ravenna, le Corporazioni religiose soppresse e parte degli archivi giudiziari.

La possibilità di incremento del patrimonio archivistico conservato è stata negli anni legata alla disponibilità di spazi più ampi che venivano acquisiti con il trasferimento della sede in nuovi locali. La prima sede autonoma, dopo gli anni in cui l'istituto fu ospitato presso la Biblioteca Classense, fu in una parte dell'edificio dell'antico convento dei Francescani adiacente alla tomba di Dante, dove l'Archivio di Stato si trasferì nel 1956. Qui furono acquisiti rilevanti complessi documentari e, in primo luogo, gli atti anteriori al 1800 conservati dall'Archivio notarile.

Nel 1966 l'Archivio di Stato si trasferì in un edificio di proprietà privata dove fu possibile raccogliere e riunire un considerevole numero di fondi, anche di enti pubblici e privati della città e della provincia.

Oggi l'Archivio di Stato di Ravenna conserva oltre otto chilometri di materiale documentario, dal X secolo ai nostri giorni, raccolto in più di 120 fondi amministrativi, giudiziari, notarili e di enti, famiglie e privati e costituito da circa 70.000 unità archivistiche cartacee e da 7055 pergamene, provenienti dagli archivi degli antichi monasteri e conventi soppressi in epoca napoleonica, come S. Maria in Porto, San Vitale, Sant'Apollinare in Classe, S. Andrea. Si tratta di documenti che recano iscritta la memoria storica delle vicende politiche, sociali, culturali e artistiche non solo della città e della provincia ma anche del territorio su cui Ravenna ha esercitato nei secoli la sua giurisdizione. Riguardano, ad esempio, l'area che dal XVI secolo alla fine del XVIII secolo, quando Ravenna fu a capo della Legazione di Romagna, si estendeva da Imola lungo la via Emilia fino a comprendere gli attuali territori delle province di Forlì, Cesena e Rimini, e della provincia di Ravenna, con esclusione della cosiddetta Romagna estense, vale a dire i circondari di Bagnacavallo, Lugo e Massa Lombarda.

Dal 1967 ha alle proprie dipendenze la Sezione di Archivio di Stato di Faenza, aperta al pubblico all'inizio del 1970, per la quale si rimanda all'apposita Carta della qualità dei servizi.

▪ *LA SEDE*

L'attuale Sede dell'Archivio di Stato di Ravenna è stata inaugurata il 14 novembre 2008 ed è collocata in un'ala dell'ex complesso benedettino di San Vitale, nel centro storico della città,

contigua alle sedi della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per le province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini, del Museo Nazionale e della Scuola per il restauro del mosaico.

Il complesso monastico di San Vitale risale al X secolo: in un privilegio del 10 gennaio 999, conservato in Archivio di Stato, l'imperatore Ottone III conferma al monastero di San Vitale uno spazio di terra per costruirvi un chiostro, vale a dire una residenza cenobitica regolare e tracce murarie presso la basilica testimoniano la presenza di un monastero almeno dall'XI secolo, monastero organizzato quasi sicuramente sin dall'origine secondo la regola benedettina.

La soppressione, in seguito alle leggi napoleoniche, avviene nel 1798; di tale data è una planimetria nella quale l'ala ora destinata ad Archivio di Stato risulta essere adibita, al piano terra, a rimessa delle carrozze, locali per la servitù e scuderia per i cavalli e, ai tre ordini dei piani superiori, a deposito dei pinoli.

Dopo la soppressione, tutto il complesso benedettino di San Vitale viene utilizzato come caserma militare; poi, nel 1909, gli alloggi già dell'abate sono adibiti a sede della Soprintendenza ai monumenti (istituita nel 1898), mentre il resto del complesso, salvo alcuni locali per il Museo Nazionale, restano caserma e, dopo la Seconda guerra mondiale e fino al 1951, alloggi per gli sfollati.

Da allora, attraverso successivi atti di cessione, le proprietà sono via via trasferite al Demanio dei Beni Culturali, che nel 1968, entrato in possesso dell'intero complesso monumentale, avvia il progetto di recupero dell'area; fin dai primi anni ottanta un'ala viene individuata come nuova sede per l'Archivio di Stato.

▪ **MISSIONE E COMPITI ISTITUZIONALI**

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

L'Archivio conserva la documentazione relativa alla memoria storica della città e della provincia ravennate, 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 Ravenna;
- gli archivi delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero confiscati dallo Stato;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- archivi non statali depositati, donati o acquistati.

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 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.

I COMPITI E I SERVIZI

▪ **SALA DI STUDIO**

La Sala di Studio è il locale in cui la documentazione conservata nell'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=4886>

L'Archivio di Stato di Ravenna ha a disposizione per gli utenti due sale: la sala di studio e la sala di consultazione per la visura del materiale catastale.

▪ **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 dei volumi.

▪ **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 all'ingresso dell'Istituto.

▪ **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 QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>lunedì, mercoledì, venerdì: 8,30 – 13,30</p> <p>Martedì, giovedì: 8,30 – 17.00 (Ultima consegna del materiale archivistico fino a 15 minuti prima dell'orario di chiusura della sala di studio).</p>
Giorni di apertura	Chiusura ordinaria: sabato, domenica, festivi, festività Santo Patrono 23 luglio.
Accoglienza	
Sito web	Sono disponibili informazioni sui servizi, sugli orari e sulle chiusure straordinarie all'indirizzo web www.asravenna.beniculturali.it .
Informazione e orientamento	All'ingresso dell'Istituto è presente un punto informativo e di primo orientamento.
- esistenza di un punto informativo	
- disponibilità di materiale informativo gratuito	È a disposizione materiale informativo gratuito in lingua italiana sulla storia dell'Archivio.
- presenza di segnaletica interna	È presente segnaletica interna di orientamento, segnali sui servizi al pubblico e segnaletica di sicurezza.
- presenza di segnaletica esterna	È presente segnaletica esterna comprensiva di denominazione e orari di apertura.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale di sala parla inglese e francese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'accesso all'istituto e a tutti gli spazi aperti agli utenti è facilitato per utenti con ridotta capacità motoria.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile	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@benicurali.it . L'elenco dei fondi temporaneamente non disponibili è consultabile in sala di studio.
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	

- capacità ricettiva	Sala di studio: 15 posti di consultazione ognuno con prese elettriche per p.c. portatili. Sala di consultazione (visura materiale catastale): 4 posti.
- esistenza servizio di prenotazione	Il materiale archivistico può essere prenotato durante gli orari di apertura dell'istituto al numero di telefono 0544 213674, o scrivendo all'indirizzo email as-ra@beniculturali.it.
- attesa nel caso di presa continua	Attesa massima 15 minuti.
- attesa nel caso di orari fissi	I fondi conservati presso il deposito sussidiario saranno dati in consultazione al massimo 30 minuti dopo la richiesta.
Sale aperte alla fruizione	Il 100% delle sale dedicate ai servizi al pubblico è aperto tutti i giorni. La pulizia delle sale viene svolta settimanalmente.
Illuminazione	Le sale sono provviste di impianto di illuminazione adatto a una lettura ottimale.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Tutti gli spazi e i servizi sono sottoposti a verifiche e manutenzioni periodiche. Il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi viene effettuato in maniera sistematica.
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 è a disposizione una postazione internet gratuita a disposizione degli utenti.
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Guardaroba e deposito oggetti	Il servizio guardaroba al piano terra 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 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.

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 0544 213674 o scrivendo all'indirizzo email as-ra@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/iniziativa	Le attività dell'istituto vengono diffuse tramite sito web ufficiale, social network, 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	
Iniziativa	L'Archivio collabora con il Corso di Laurea in Beni Culturali organizzando periodicamente visite guidate all'Archivio e giornate di esercitazioni archivistiche per gli studenti. 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	<p>È assicurata informazione qualificata anche per corrispondenza, cartacea o elettronica, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ricerche a carattere scientifico: si forniscono informazioni archivistiche preliminari, con eventuale indicazione della bibliografia; - Liste di leva e ruoli matricolari: si esegue la ricerca nei registri conservati dall'Istituto e, qualora non presenti, si forniscono informazioni per lo svolgimento della ricerca; - Ricerche specifiche: vengono svolte solo in presenza di riferimenti corretti e limitatamente a ricerche che richiedano un impegno circoscritto. <p>Si suggerisce, al fine di una richiesta più precisa e puntuale, di consultare preventivamente la pagina dell'Archivio di Stato di Ravenna sul sito www.archivias.it, in cui sono fornite informazioni generali sui complessi documentari conservati presso l'Archivio di Stato di Ravenna.</p>

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	<p>Nella pagina dell'Archivio di Stato di Ravenna sul sito www.archivi-sias.it sono presenti gli inventari on-line dei fondi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borea de' Buzzacarini Regoli di Lugo di Romagna (pergamene) • Pergamene - Dono Spreti di Ravenna • Pergamene miscellanee dell'Archivio di Stato Ravenna • Corporazioni religiose di Ravenna: Abbazia di San Severo in Classe, Ravenna • Corporazioni religiose di Ravenna: Abbazia di San Vitale, Ravenna • Corporazioni religiose di Ravenna: Abbazia di Sant' Apollinare in Classe (Disponibili on-line le scansioni ad alta definizione delle pergamene) • Corporazioni religiose di Ravenna: Abbazia di San Vitale di Ravenna (Disponibili on-line le scansioni ad alta definizione delle pergamene) • Corporazioni religiose di Ravenna: Canonica di Santa Maria in Porto, Ravenna • Corporazioni religiose di Ravenna: Chiesa e Corpo di Sant' Apollinare • Corporazioni religiose di Ravenna: Convento di San Francesco di Ravenna • Corporazioni religiose di Ravenna: Monastero di Sant' Andrea Maggiore, Ravenna • Corporazioni religiose di Ravenna: Monastero di Sant' Apollinare Nuovo, Ravenna • Corporazioni religiose di Ravenna: Ospedale di Santa Maria della Misericordia, Ravenna
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Gioia Boattini (gioia.boattini@beniculturali.it), Michela Dolcini (michela.dolcini@beniculturali.it), Fabio Lelli (fabio.elli@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.
delle collezioni	<p>Iniziative finalizzate al miglioramento:</p> <p>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.</p> <p>È in corso la schedatura delle serie "Danni di guerra" del Genio Civile di Ravenna, "Liste di leva" prodotte dal cessato Ufficio leva di Ravenna.</p>
delle attività di valorizzazione	<p>È in corso un'attività di aggiornamento e revisione delle schede di descrizione dell'intero complesso dei fondi archivistici restituite sul sito www.archivi-sias.it.</p> <p>È in corso di elaborazione un nuovo sito web funzionale e personalizzato.</p>
RECLAMI	
Reclami	<p>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 portineria dell'istituto.</p>

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'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.

È 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.

Archivio di Stato di Ravenna

Piazzetta dell'Esarcato 1, 48121 Ravenna (RA)
Tel. 0544 213674
E-MAIL. as-ra @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

Piazzetta dell'Esarcato 1, 48121 Ravenna(RA)

Tel. +39 0545 21808

E-MAIL. as-ra@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