



MINISTERO per i BENI e le ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Alessandria

# Carta della qualità dei servizi

## 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; essi includono, oltre al sito istituzionale, un profilo Facebook.

- *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

### CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato di Alessandria è un Istituto di conservazione del patrimonio archivistico, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Direzione Generale per gli Archivi.

Venne istituito come Sezione di Archivio di Stato con D.M. del 5 Dicembre 1940, in esecuzione della L. 2006 del 22 Dicembre 1939 e divenne Archivio di Stato a seguito del DPR 1409 del 30 Settembre 1963.

La prima sede fu lo storico Palazzo Trotti Bentivoglio (XV-XVIII sec.), poi bombardato il 30 Aprile 1944; fortunatamente venne risparmiata l'ala sinistra, nella quale erano ospitati alcuni fondi archivistici, mentre la maggior parte era stata prudentemente trasferita in luogo più sicuro fuori città.

Dal 1973 l'Archivio di Stato ha sede in un ex edificio industriale costruito verso i primi del XX secolo, originariamente fabbrica di pasta, poi di profilati d'alluminio, quindi di mobili, infine dismesso e concesso dalla Proprietà in locazione al Ministero.

L'Archivio di Stato di Alessandria conserva, a titolo di missione istituzionale, la documentazione prodotta dalle Amministrazioni periferiche preunitarie e dagli Uffici statali postunitari nel territorio della Provincia di Alessandria e gli archivi dei Notai (gli atti prodotti anteriormente agli ultimi cento anni).

A titolo di acquisto, donazione, deposito o comodato conserva, tuttavia, anche documentazione prodotta da Soggetti non statali (Enti pubblici territoriali; privati; imprenditori).

Del patrimonio conservato garantisce la tutela, la valorizzazione e la fruizione pubblica e gratuita.

Svolge, partecipando alle Commissioni previste dalla legislazione vigente (Dlgs 42 del 22 Gennaio 2004 – *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio*), l'attività di sorveglianza sulla conservazione degli archivi prodotti dagli Uffici statali della provincia di Alessandria (ed anche collaborando con la Soprintendenza Archivistica per il Piemonte e la Valle d'Aosta per quanto riguarda gli archivi non statali), e l'attività di selezione della documentazione, ai fini della conservazione futura presso i propri depositi.

Obiettivi principali dell'Archivio di Stato di Alessandria sono:

- la promozione della conoscenza dei fondi conservati, accrescendone la fruibilità con strumenti e procedure il più possibile avanzati ed aggiornati;
- la valorizzazione del patrimonio documentario assegnato in custodia con iniziative quali mostre, conferenze, convegni, pubblicazioni e partecipando ad eventi culturali promossi da altri Enti ed istituzioni;
- l'intensificazione della collaborazione con le istituzioni culturali attive sul territorio;
- l'attuazione di convenzioni per tirocini, stages, volontariato;
- l'ampliamento dell'offerta didattica per gli Istituti scolastici;
- il miglioramento della visibilità tramite l'efficace rapporto con i principali *media* presenti sul territorio;
- l'adeguamento dei servizi al pubblico con disabilità.

Fra i progetti a breve scadenza:

- l'offerta di progetti didattici agli Istituti Superiori della città di Alessandria ("Alternanza scuola lavoro").

#### I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Alessandria garantisce la consultazione del patrimonio affidato in custodia: si tratta di circa 13.000 mt. di documenti dall'XI al XXI secolo (per la maggior parte dal XVI secolo). Per la descrizione puntuale di ogni fondo e delle principali serie, nonché per gli inventari e le immagini, si rinvia alla consultazione su <http://www.archivi-sias.it>

Fra i fondi più rilevanti possiamo citare gli archivi notarili, fra i quali particolarmente notevole quello che riunisce gli atti dei notai che rogarono nel Monferrato dal XIII al XVIII secolo; le raccolte di pergamene, di piante, disegni, mappe e fotografie; l'archivio storico del Comune di Alessandria (in convenzione di deposito), fonte imprescindibile per le ricerche storiche, ricco di preziosa cartografia e codici antichi; gli archivi degli Uffici giudiziari ed in parte dell'antico Senato di Monferrato, degli Uffici di Leva, dell'Intendenza Generale sabauda, del Gabinetto di Prefettura del Regno d'Italia; gli archivi di molte importanti famiglie del Decurionato alessandrino e monferrino; quelli degli Uffici finanziari, degli antichi Uffici d'Insinuazione - poi Uffici del Registro - e delle Conservatorie dei RR.II; gli archivi di alcune importanti Opere Pie e dell'Ospedale dei SS. Antonio e Biagio; possiamo ancora aggiungere l'archivio dell'Enal (dotato di un rilevante patrimonio fotografico), quello del Corpo Forestale dello Stato ed alcuni archivi di soggetti privati (storici, artisti, progettisti, tecnici, uomini politici).

Nella sala di studio situata al piano terreno dell'Archivio di Stato, la documentazione conservata viene consultata liberamente e gratuitamente, per ricerche di studio o per esigenze legali e amministrative.

Gli inventari, le schede, i cataloghi, gli indici, rubriche e repertori in formato cartaceo e alcuni strumenti di corredo quali dizionari, enciclopedie, repertori ed altre opere di carattere storico locale sono consultabili nelle postazioni situate nella sala attigua alla sala di studio. Gli inventari in formato elettronico si consultano in sala di studio.

L'Archivio di Stato dispone di una biblioteca di supporto alla consultazione (da effettuare presso la sede: le opere non sono concesse in prestito). Gli schedari, ed i moduli per la richiesta delle opere, sono collocati nella sala di studio.

La consultazione è assistita dai Funzionari Archivistici e dagli Assistenti ed è organizzata da Regolamenti dei quali gli utenti sono tenuti a prendere visione.

Sono sottratti alla consultazione o consultabili secondo particolari modalità i documenti che rientrano nelle fattispecie previste dal D Lgs 196 del 30 Giugno 2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali* ed attenendosi a quanto previsto dal Dlgs 42 del 22 Gennaio 2004 – *Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio* e s.m.i. (artt. 122. 127), e dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Sono inoltre non disponibili i documenti la cui conservazione sia messa a rischio dalla consultazione.

Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	Lunedì, mercoledì, venerdì: 7.45 – 13.50 Martedì, giovedì: 7.45 – 17.20 Sabato: chiuso
Giorni di apertura	Tutti i giorni, ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura ordinaria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• domenica, festività civili e religiose e del Santo Patrono (10 Novembre),</li> </ul> o straordinaria: <ul style="list-style-type: none"> <li>• eventuale, in caso di spolverature o ricognizioni del materiale documentario, interventi agli impianti ed ai locali, gravi emergenze.</li> </ul> Le chiusure straordinarie vengono comunicate al pubblico con il massimo anticipo possibile.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È presente un sito web specifico (<a href="http://archivi.beniculturali.it/ASAL">http://archivi.beniculturali.it/ASAL</a>), in cui sono reperibili le informazioni generali riguardo orari e servizi, gli eventi previsti ed un elenco dei fondi archivistici consultabili (oltre alle altre informazioni previste per legge nell'ambito della trasparenza della PA).</li> <li>• Eventuali comunicazioni relative a sospensioni di servizi o chiusura di sale vengono segnalate tempestivamente sul sito</li> </ul>
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Reception all'ingresso
- disponibilità di materiale informativo gratuito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La Guida all'Archivio di Stato di Alessandria;</i></li> <li>• Materiale informativo riguardante altri Istituti culturali presenti sul territorio;</li> </ul>

	•Pubblicazioni dell' Archivio di Stato
- presenza di segnaletica interna	Esistono mappe di orientamento, segnali sui servizi al pubblico, segnaletica di sicurezza, ecc.
- presenza di segnaletica esterna	Bacheca esterna, affissa al muro accanto al portone d'ingresso, per avvisi e comunicazioni.
Addetti ai servizi e personale di sala	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Il personale è munito di cartellino identificativo</li> <li>•Il personale non dispone di divisa</li> <li>•Alcune unità di personale padroneggiano discretamente inglese e francese</li> </ul>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	•Il servizio di sala studio è situato al piano terreno ed accessibile agli utenti con diversa abilità, compresi i servizi igienici
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile:  - comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<p>Gli inventari dei fondi non liberamente consultabili sono conservati a parte. I fondi in precarie condizioni di consultazione o in corso di restauro, disinfestazione ecc. sono segnalati di volta in volta.</p> <p>Per informazioni generali è consultabile il sito internet  <a href="http://www.archiviodistatodialessandria.beniculturali.it">www.archiviodistatodialessandria.beniculturali.it</a></p>
- capacità ricettiva	In sala di studio sono presenti 15 posti di consultazione, dei quali 11 attrezzati con lampade, leggi e prese elettriche per pc portatili
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lunedì, mercoledì, venerdì: 4 pezzi</li> <li>• Martedì, giovedì: 6 pezzi</li> </ul> <p>Per quanto riguarda i Registri dei Ruoli Matricolari, per la cui consultazione è obbligatoria la prenotazione, è stabilito un numero massimo di movimentazione giornaliera che corrisponde a 12 pezzi totali: le prenotazioni che avverranno oltre tale numero slitteranno a giornate successive.</p>
- prese al giorno	2 prese, alle 9.00; 11.30

- esistenza servizio di prenotazione	La consultazione di documenti può essere prenotata telefonicamente allo 0131 /252794 ed <i>online</i> all'indirizzo dell'Archivio di Stato <a href="mailto:al.salastudio@beniculturali.it">al.salastudio@beniculturali.it</a> , al quale possono anche essere inviate le richieste di informazioni o di ricerche a distanza sui fondi conservati. Per consentire una maggiore efficienza è consigliabile la prenotazione, comunque obbligatoria se riguardante la consultazione dei Registri dei Ruoli Matricolari.
- attesa nel caso di orari fissi	Non esiste materiale conservato fuori sede. Il tempo di attesa è in genere al massimo di 30 minuti.
Sale aperte alla fruizione	Sono aperte al pubblico la sala di studio, la sala inventari e, previa prenotazione, la sala mappe, in cui gli utenti devono essere accompagnati dagli Assistenti o dai Funzionari Archivistici.
Illuminazione	L'illuminazione è a soffitto. Le lampade sui tavoli sono a luce fredda.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Il monitoraggio delle sale, delle scale e degli spazi comuni accessibili al pubblico viene sistematicamente effettuato. Non esiste ascensore (al piano superiore sono situati gli uffici).
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Tempo dell'assistenza: 90% dell'orario di apertura. <ul style="list-style-type: none"> <li>•È presente personale qualificato munito di cartellino identificativo</li> <li>•Il personale non dispone di divisa</li> </ul>
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili:	Gli Assistenti di sala studio hanno seguito un corso specifico.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:  - Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	Schede; inventari analitici a stampa e online, guide tematiche, repertori, rubriche, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato.  (per l'elenco completo e le descrizioni v. il sito dell'Archivio di Stato e la voce sul SIAS)  45% c. dei fondi conservati
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	Fondi provvisti solo di elenchi di consistenza e di versamento.  (per l'elenco completo e le descrizioni v. il sito dell'Archivio di Stato e la voce sul SIAS)  55% c. dei fondi conservati
- Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prefettura di Alessandria <i>Affari generali e comunali</i> (in</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• corso)</li> <li>• Prefettura di Alessandria <i>Gabinetto (parziale)</i></li> <li>• Tribunale di Alessandria <i>Fascicoli penali</i></li> <li>• Opera Pia di San Giuseppe di Alessandria <i>Schede degli Ospiti</i></li> <li>• Archivio Storico del Comune di Alessandria <i>Manifesti Teatrali</i></li> </ul>
Accesso in rete in sede	Postazione dedicata in Sala di Studio. Accesso a richiesta.
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	No
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Bookshop	No
Caffetteria	No
Guardaroba	No. Disponibili attaccapanni in sala inventari.
Deposito oggetti	Gratuito
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	Durante l'orario di apertura
Orario del ritiro	Lunedì, mercoledì, venerdì: 9.00 – 13.00 Martedì, giovedì: 9.00 – 11.30 e 14.00 – 16-30
Orario della cassa	Come sopra
<b>Ampiezza</b>	
Possibilità di effettuare:	Qualora le condizioni del pezzo lo consentano ed in relazione alla disponibilità di personale
- fotocopie	
- microfilm	No
- copie digitali	Sì
- fotografie	Solo eseguite dall'utente con mezzi propri
- altre riproduzioni	Eventuale trasferimento di immagini dalle banche dati dell'Archivio di Stato su supporti forniti

	dall'utente (DVD, penne ecc.)
Prenotazioni a distanza	<p>Le richieste per scansioni o fotocopie di documenti possono pervenire tramite mail (<a href="mailto:as-al.salastudio@beniculturali.it">as-al.salastudio@beniculturali.it</a> o indirizzo pec: <a href="mailto:MBAC-AS-AL@mailcert.beniculturali.it">MBAC-AS-AL@mailcert.beniculturali.it</a>), purché sia esattamente indicato il documento da riprodurre.</p> <p>Le scansioni sono trasmesse al richiedente a seguito di pagamento anticipato su c/c n° 1156 o bonifico bancario con codice IBAN IT64C0100003245110029258403 intestati a: <i>Tesoreria Provinciale dello Stato di Alessandria.</i></p> <p>Le copie cartacee sono invece inviate al richiedente previo versamento, a mezzo vaglia postale, degli importi dovuti per riproduzione e spedizione.</p> <p>È anche possibile effettuare il pagamento e ritirare le copie direttamente nella sede dell'Istituto</p>
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<p>La qualità delle riproduzioni varia secondo la risoluzione dell'immagine digitale richiesta. Vengono altresì rilasciate copie conformi all'originale per usi amministrativi.</p>
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	Vengono organizzate mostre ed esposizioni; se organizzate da altri soggetti, è necessaria l'autorizzazione della Direzione Generale Archivi (art. 48 del D. lgs. 42/2004).
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Con le iniziative previste s'intende diffondere al più ampio pubblico la conoscenza delle possibilità di ricerca offerte dalla grande varietà delle fonti documentarie in custodia
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	Partecipa a pubblicazioni esterne in prevalenza tramite la presentazione di studi realizzati con l'ausilio delle fonti

	documentarie facenti parte del proprio patrimonio e le rassegne critiche di fonti archivistiche nell'ambito della storia del territorio di competenza e delle discipline connesse (storia dell'arte, urbanistica, architettura ecc.)
Diffusione delle attività/iniziativa	Le attività istituzionali e temporanee vengono comunicate attraverso il sito dell'Archivio, la pagina Facebook, la mailing list e le interviste sui media locali
Risorse aggiuntive	Eventuali sponsorizzazioni
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziativa:	
- visite e percorsi tematici	Sì
- laboratori artistici e di animazione	No
- corsi di formazione per docenti scolastici	No
- corsi di formazione per operatori didattici	No
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	In accordo con gli Istituti Superiori, vengono proposti tirocini universitari, stages e progetti didattici specifici
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Interviste specifiche con i media locali
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	Fornita dai Funzionari Archivistici dell'Istituto
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Inventari consultabili sul SIAS: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Catasto Sabauda di Alessandria (con immagini)</li> <li>2. Pergamene del Monastero di Sant'Eufemia di Tortona (con immagini)</li> <li>3. Famiglia Civalieri di Masio</li> <li>4. Famiglia Sappa</li> <li>5. Famiglia Mantelli</li> <li>6. Famiglia Carpani di Viguzzolo</li> <li>7. Famiglia Ferrari di Castelnuovo Bormida</li> <li>8. Ing. Carbonazzi di Felizzano</li> </ol>

	<p>9. Giudicatura, poi Pretura di Bassignana  10. Giudicatura, poi Pretura di Capriata d'Orba  11. Giudicatura, poi Pretura di Novi Ligure  12. Giudicatura, poi Pretura di Valenza</p> <p>Rubriche consultabili nella <i>Biblioteca Digitale</i> dell'ICAR e tramite link dal SAN:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruoli Matricolari dei Distretti Militari di Alessandria, Casale Monferrato, Tortona</li> <li>2. Notai di Alessandria, Casale Monferrato, Tortona, Acqui, Novi Ligure, Voghera; antichi notai del Monferrato</li> </ol>
Accesso ai documenti online	Per la descrizione puntuale di ogni fondo e delle principali serie, nonché per gli inventari e le immagini, si rinvia alla consultazione su <a href="http://www.archivi-sias.it">http://www.archivi-sias.it</a>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	<p>Dott. Andrea Spagni  <a href="mailto:andrea.spagni@beniculturali.it">andrea.spagni@beniculturali.it</a>  Dott.ssa Valentina Emanuela Pistarino  <a href="mailto:valentinaemanuela.pistarino@beniculturali.it">valentinaemanuela.pistarino@beniculturali.it</a>  Sig.ra Annamaria Zappullo (per liste di leva)  <a href="mailto:annamaria.zappullo@beniculturali.it">annamaria.zappullo@beniculturali.it</a>  Sig.ra Flavia Buffa (per fogli matricolari)  <a href="mailto:flavia.buffa@beniculturali.it">flavia.buffa@beniculturali.it</a></p>
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	<p>L'Archivio di Stato ha attivato una convenzione di deposito dell'archivio storico con l'Amministrazione comunale di Alessandria, i cui principali obiettivi sono la conservazione, la tutela e la valorizzazione di questo notevole patrimonio documentario. Ha predisposto una collaborazione con il Museo Etnografico della Gambarina per l'utilizzo di alcuni spazi come supporto per mostre documentarie, conferenze e formazione di volontari.</p>
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	Contatti diretti e pianificazione; diffusione delle pubblicazioni informative degli eventi.

<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
<b>Obiettivi di miglioramento</b>	
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Interventi finanziati con fondi delle manutenzioni ordinarie e straordinarie.
- delle strutture	In attesa del trasferimento nella nuova sede presso l'ex Caserma Valfrè
- delle collezioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalizzazione di strumenti di ricerca al fine di una maggiore fruibilità online;</li> <li>• valorizzazione dell'Archivio della Famiglia Trotti Bentivoglio;</li> <li>• proseguimento dell'inventariazione del fondo Prefettura-Serie Affari Generali e Comunali;</li> <li>• a seguito di assegnazione di fondi da parte degli organi competenti, inserimento in SBN del catalogo dei libri della Biblioteca dell'Istituto.</li> </ul>
- dei servizi	Miglioramento dell'offerta al pubblico, soprattutto con l'ausilio delle nuove tecnologie.
- delle attività di valorizzazione	Accordi con altri enti ed associazioni del territorio al fine di promuovere il patrimonio archivistico attraverso pubblicazioni, mostre, conferenze.
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indirizzo posta elettronica: <a href="mailto:as-al@beniculturali.it">as-al@beniculturali.it</a></li> <li>• Indirizzo PEC: <a href="mailto:MBAC-AS-AL@mailcert.beniculturali.it">MBAC-AS-AL@mailcert.beniculturali.it</a></li> </ul> <p>Non risultano reclami almeno nell'ultimo quinquennio.</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 il Direttore.

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 dell'assistenza in sala di studio.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo: [as-al@beniculturali.it](mailto:as-al@beniculturali.it) o all'indirizzo PEC:

[MBAC-AS-AL@mailcert.beniculturali.it](mailto:MBAC-AS-AL@mailcert.beniculturali.it)

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; come stabilito dalla legge 241/1990, 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 già riportato indirizzo e-mail. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio delle eventuali proposte.

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**Ultimo aggiornamento della *Carta*: 15 ottobre 2018**

## Glossario

### **Qualità**

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

### **Servizi pubblici**

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

### **Fattore di qualità**

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(*Es. accoglienza, ampiezza, regolarità e continuità, ecc.*)

### **Indicatore di qualità**

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. (*Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.*)

### **Gli standard**

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli “**standard di qualità**” di cui assicurano il rispetto.

### **Standard specifico**

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

### **Customer satisfaction** (Soddisfazione del Cliente)

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

### **Audit civico**

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere

### **Stakeholder**

Portatori di interesse. Persone o categorie di persone che influenzano o sono influenzate dalle attività, dai prodotti o dai servizi forniti dall'organizzazione



*Ministero per i beni e le attività culturali*  
*Direzione Generale Archivi*  
ARCHIVIO DI STATO DI ALESSANDRIA

Via Solero n. 43 – 15121 Alessandria – tel. +39 0131 252794 fax +39 0131 236048  
[as-al@beniculturali.it](mailto:as-al@beniculturali.it) – [mbac-as-al@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-al@mailcert.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 e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), 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 e le attività culturali*  
*Direzione Generale Archivi*  
ARCHIVIO DI STATO DI ALESSANDRIA

Via Solero n. 43 – 15121 Alessandria – tel. +39 0131 252794 fax +39 0131 236048  
[as-al@beniculturali.it](mailto:as-al@beniculturali.it) – [mbac-as-al@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-as-al@mailcert.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; GDPR 2016/679).

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

We will answer within 30 working days