



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Archivio di Stato di Savona

Carta della qualità dei servizi

2017

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, pur nell'esiguità di personale, si impegna a garantire continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti dovuti a forza maggiore, gli utenti saranno avvertiti preventivamente tramite i canali istituzionali (sito web) e tramite l'affissione di comunicazioni in sala studio; saranno comunque adottati 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

Istituito come Sezione di Archivio nel 1942, in attuazione della legge 22 dicembre 1939, n. 2006, è diventato Archivio di Stato, per effetto del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409. La sua sede è situata in zona periferica, al numero 15 Rosso di Via Valletta San Cristoforo, in un edificio di costruzione recente, completamente ristrutturato per la destinazione ad Archivio di Stato.

Il suo territorio di competenza è la provincia di Savona e comprende quella porzione di Liguria che ha avuto come centri principali, a partire dall'epoca romana, Albenga e Savona. Entrambe le città hanno, nel corso della storia, alternato periodi di splendore ad altri di grave decadenza economica e demografica.

Albenga conobbe una fioritura economica e politica a partire dal XII fino alla metà del secolo XIV, allorché, libero comune, tentò di allargare il proprio dominio sui borghi limitrofi e sulla ricca pianura circostante. Con alterne vicende, tentò di conservare la propria autonomia da Genova, fino alla sottomissione alla Repubblica.

Savona godette di una certa prosperità soprattutto dal XIII al XV secolo, grazie all'attività portuale e al commercio della lana. La sua storia politica fu caratterizzata da continue lotte per affrancarsi

dalla tutela di Genova. Il libero comune savonese ebbe termine nel XVI secolo con la definitiva conquista da parte genovese. Il dominio fu caratterizzato da una pesante crisi economica, da cui la città si risollevò soltanto nell'Ottocento.

Il finalese, feudo dei marchesi Del Carretto, passò successivamente alla Spagna e all'Austria, fino all'acquisto da parte della Repubblica di Genova ai primi del secolo XVIII.

Alcuni centri della Val Bormida appartennero alla sfera di influenza sabauda.

Alla caduta della Repubblica di Genova nel 1797 e, successivamente, col passaggio diretto alla sovranità francese nel 1805, il territorio, con l'aggiunta dell'attuale provincia di Imperia e porzioni della provincia di Cuneo, costituì il Dipartimento di Montenotte, con Savona città capoluogo.

Durante la Restaurazione e a seguito dell'annessione al Regno di Sardegna vennero costituite le due province di Albenga, estesa da Andora a Capo Noli, e Savona, con giurisdizione da Capo Noli a Varazze.

Successivamente, con la riorganizzazione amministrativa del 1861, le due province vennero abolite e integrate come circondari nella provincia di Genova, di cui fecero parte fino alla costituzione della provincia di Savona nel 1927.

I compiti e i servizi

Come per gli altri istituti analoghi, che hanno sede in ogni capoluogo di provincia, il compito istituzionale dell'Archivio di Stato di Savona è quello di conservare e valorizzare gli archivi degli uffici periferici dello Stato italiano e quelli delle organizzazioni politiche, amministrative e giudiziarie dell'epoca preunitaria, che hanno o hanno avuto sede nel territorio della provincia. Si conservano anche documenti relativi a territori oggi compresi nelle province di Alessandria, Cuneo e Imperia.

L'Archivio conserva anche archivi di enti pubblici e di privati, pervenuti a titolo di deposito, dono o acquisto.

Per mole documentaria e continuità storica, il fondo conservato di maggior pregio è quello del *Comune di Savona*, testimonianza della vita cittadina dal Medioevo alla prima metà del Novecento. Tra i documenti medievali spiccano: le pergamene, la più antica delle quali data l'anno 1062; i Registri della Catena; gli Statuti del Comune e delle arti. Nella parte dell'archivio risalente all'Ottocento e ai primi anni del Novecento sono contenute testimonianze di grande interesse per la storia dello sviluppo industriale e urbano della città (piani regolatori e progetti per lavori pubblici e per la costruzione di edifici pubblici e privati).

Altro archivio comunale in deposito è quello di *Alassio* (secc.. XVI -XVIII).

Di notevole importanza per lo studio delle vicende storiche dei primi anni del XIX secolo è l'archivio della *Prefettura del Dipartimento di Montenotte (1806-1814)*. In questo fondo è conservata documentazione riguardante i territori di Porto Maurizio, Sanremo e Ceva.

Dello Stato unitario sono conservati gli archivi di *Preture*, dei *Tribunali di Savona* (con documentazione fino all'anno 1965) e *Finale*; delle *Sottoprefetture* di Savona (1860-1926) e Albenga (1878-1926) e del *Distretto Militare*, con documentazione dalla classe di leva 1876 alla 1943.

Cospicui sono gli *archivi notarili*, costituiti da circa 12.000 fra registri, volumi e filze dal XIV al XX secolo. Particolarmente degni di nota, sono i registri dei notai Arnaldo Cumano e Giovanni di Donato, Martino, Saona e Uberto, datati tra la fine del XII secolo e gli inizi del XIII e, pertanto, fra i più antichi pervenutici. Tra i documenti notarili, sono famosi quelli che testimoniano la permanenza in Savona di Cristoforo Colombo e della sua famiglia. Notevole per quantità è il fondo degli *atti catastali* costituiti da registri e mappe.

L'Archivio di Stato di Savona offre i seguenti servizi:

- *La sala di studio*

L'accesso alla sala di studio è libero e la consultazione, sia a fini di studio che amministrativi, gratuita. Sono a pagamento i servizi di fotocopione e il rilascio di copie ad uso amministrativo non pensionistico. Gli inventari e gli strumenti di corredo sono liberamente consultabili. La sala di studio è dotata di lettore di microfilm e lampada di Wood.

- *Le ricerche per corrispondenza*

Richieste di copia di documentazione ad uso amministrativo possono essere inviate per corrispondenza (posta normale o elettronica). Allo stesso modo vengono fornite informazioni a studiosi stranieri o non residenti. Richieste di informazioni culturali, di copia di documenti per uso studio o amministrativo vengono soddisfatte nel termine massimo di 30 giorni dal ricevimento.

- *La biblioteca*

L'Istituto è dotato di una biblioteca di tipo specialistico, con testi di storia generale e locale, giuridici e di storia delle istituzioni, edizioni di fonti e manuali di araldica, paleografia e diplomatica. La biblioteca è consultabile dagli studiosi che frequentano la sala di studio; non è previsto il prestito.

- *La fotocopione*

Gli utenti possono richiedere la riproduzione di documenti in fotocopia. L'esecuzione delle fotocopie è condizionata dallo stato di conservazione dei documenti.

- *Rilascio di copie autentiche di documenti per uso amministrativo*

E' possibile presentare la richiesta durante l'orario di apertura della sala studio, la consegna avviene entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento.

- *La sezione didattica*

E' possibile effettuare su prenotazione visite guidate per scuole e associazioni.

Il referente per la compilazione della Carta la dott.ssa Francesca Mambrini

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì – Mercoledì – Venerdì: 7,45 - 15,00; Martedì – Giovedì: 7,45 – 17,30;
Giorni di apertura	L'Archivio di Stato di Savona è aperto dal lunedì al venerdì; osserva la chiusura nelle festività civili e religiose e il 18 marzo (Santo patrono). Possono verificarsi chiusure della Sala di studio per eventi eccezionali e non prevedibili. Le date di chiusura vengono rese note col massimo anticipo possibile per mezzo di avvisi affissi in Istituto e comunicate sul sito web istituzionale.
Accoglienza	
Sito web	<ul style="list-style-type: none"> • Sono disponibili notizie sugli orari di apertura, sui fondi conservati e sui servizi offerti sul sito web: http://www.assavona.beniculturali.it/ • Sul sito vengono fornite informazioni aggiornate in caso di eventuali erogazioni di servizi o la chiusura di sale. • Ulteriori notizie sui fondi conservati sono disponibili sul sito: http://www.archiviasias.it/index.asp •
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	L'Istituto dispone di un punto informativo situato all'ingresso.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	No.
- presenza di segnaletica interna	In Istituto è presente segnaletica di sicurezza ai sensi della normativa vigente.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	Tutti i servizi al pubblico sono situati al piano terreno ed facilmente accessibili agli utenti con diversa abilità 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. Al momento non risultano archivi riservati per i quali occorra apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno. Possono essere esclusi dalla consultazione, con provvedimento motivato, i documenti in cattivo stato di conservazione.
- capacità ricettiva	La Sala di Studio dispone di 18 posti di consultazione. Sono disponibili 4 prese elettriche per pc portatili.
- unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	La richiesta di materiale archivistico deve essere presentata sugli appositi moduli, per ciascuna unità desiderata. I pezzi richiesti vengono trattenuti in Sala di Studio, a disposizione degli studiosi, per tutta la durata della consultazione. Non si possono richiedere più di tre unità contemporaneamente ed è consentita la consultazione di un solo pezzo per volta.
- prese al giorno	Nel corso della giornata possono essere richieste da uno studioso fino a dodici unità archivistiche. Le prese di materiale avvengono secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 13,30; • Martedì e giovedì: dalle ore 8,00 alle ore 15.00; • Durante l'apertura pomeridiana (dopo le ore 15) non si effettuano prese di materiale.
- esistenza servizio di prenotazione	È prevista la prenotazione del materiale archivistico: <ul style="list-style-type: none"> • telefonando al n. 0198335227; • all'indirizzo di posta elettronica: as-sv@beniculturali.it
- attesa nel caso di presa continua	L'attesa massima per la presa dei pezzi è di 20 minuti.
Sale aperte alla fruizione	E' regolarmente aperta alla fruizione degli studiosi la sala di studio. La pulizia dei locali viene svolta in maniera sistematica.
Illuminazione	Gli ambienti di consultazione sono illuminati da luce naturale in maniera adeguata. È presente l'illuminazione artificiale a soffitto.

Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuata regolarmente la manutenzione degli impianti, dell'ascensore e del montascale per garantire la fruibilità dei luoghi.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	L'assistenza agli studiosi è assicurata durante tutto l'orario di apertura della sala di studio. <ul style="list-style-type: none"> ▪ È presente personale qualificato munito di cartellino identificativo. ▪ Il personale non dispone di divisa.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Sono presenti Inventari analitici e repertori, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato, nella percentuale del 60% dei fondi conservati.
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	I fondi archivistici non dotati di inventario sono consultabili mediante l'ausilio di elenchi di consistenza o elenchi di versamento, nella percentuale del 40% dei i fondi conservati.
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	Sono presenti o in via di costituzione banche dati per la consultazione di fondi archivistici quali: <ul style="list-style-type: none"> • Prefettura di Savona; • Comune di Savona, Serie III, IV, V; • Notai antichi. Le banche dati non sono in rete.
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	No
Caffetteria	No
Guardaroba	No
Deposito oggetti	Si
RIPRODUZIONE	
Orario delle richieste	Durante tutto l'orario di apertura della Sala di Studio.
Orario del ritiro	Durante tutto l'orario di apertura della Sala di Studio.

Orario della cassa	Durante tutto l'orario di apertura della Sala di Studio.
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	Qualora le condizioni del pezzo lo consentano, si eseguono fotocopie durante tutto l'orario di apertura. Le tariffe sono affisse in Sala di Studio.
- fotocopie	
- microfilm	No
- copie digitali	Le riproduzioni sono ottenibili nella forma di copie digitali mediante l'utilizzo di scanner. Le tariffe sono affisse in Sala di Studio.
- fotografie	È possibile, dietro autorizzazione, fotografare i documenti con mezzi propri, anche digitali. L'Istituto non dispone di attrezzature per riproduzione fotografica.
Prenotazioni a distanza	È prevista la possibilità di prenotazione di riproduzioni a distanza sia telefonicamente, sia con lettera o e-mail.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Si.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Si svolgono regolarmente attività espositive. L'istituto partecipa col prestito di propri documenti a manifestazioni espositive organizzate da altri.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	L'Istituto organizza conferenze, visite guidate incontri.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	L'istituto non realizza pubblicazioni, né edita collane in proprio, ma partecipa a pubblicazioni esterne.
Diffusione delle attività/iniziative	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani locali, cartellonistica e mailing list e comunicazione attraverso il sito web istituzionale.

	EDUCAZIONE E DIDATTICA
	Ampiezza
Iniziative:	Sono previste visite guidate e percorsi tematici per le scuole. le prenotazioni vengono effettuate: <ul style="list-style-type: none"> • telefonando al n. 0198335227; • all'indirizzo di posta elettronica: as-sv@beniculturali.it
- corsi di formazione per docenti scolastici	Su richiesta.
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Su richiesta.
	Evidenza
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Quotidiani locali; mailing list; associazioni culturali.
	RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA
	Ampiezza
Informazione qualificata	Fornita da Funzionari Archivistici anche per corrispondenza.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	L'Istituto è collegato al Sistema Informativo degli Archivi di Stato. Le informazioni sui fondi conservati sono desumibili consultando il SIAS-SIUSA o il sito web: www.archivi.beniculturali.it/ASSV/
Accesso ai documenti online	No.
	Efficacia della mediazione
Indicazione dei referenti	Dott.ssa Francesca Mambrini (tel. n. 0198335227; e-mail: as-sv@beniculturali.it).
Tempi di risposta	Le richieste di informazioni culturali, di copia di documenti per uso studio o amministrativo vengono soddisfatte nel termine massimo di 30 giorni dal ricevimento.

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	L'Archivio di Stato ha attivato una convenzione di deposito dell'archivio storico con le Amministrazioni comunali di Savona e di Alassio, con le Opere Sociali di N.S. di Misericordia, con enti minori e privati i cui principali obiettivi sono la conservazione, la tutela e la valorizzazione del patrimonio documentario.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Contatti diretti e pianificazione; diffusione delle pubblicazioni informative degli eventi curate dal Segretariato Regionale.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	L'Istituto ha recentemente traslocato nella nuova sede, del tutto adeguata alla destinazione d'uso. Si prosegue il progetto di acquisizione di scaffalature di tipo compattabile allo scopo di ampliare la capacità di conservazione dei fondi archivistici.
- dei servizi	Miglioramento dell'offerta al pubblico, soprattutto con l'ausilio delle nuove tecnologie.
RECLAMI	
Reclami	E' possibile inviare eventuali reclami sul servizio tramite l'indirizzo e-mail as-sv@beniculturali.it o al numero 019 8335227. Entrambi i recapiti sono indicati sul sito web.

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 la Dott.ssa Francesca Mambrini.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili in sala studio. 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-sv@beniculturali.it o un fax al seguente numero 019 8335227.

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-sv@beniculturali.it, oppure utilizzando un apposito registro collocato nella sala di studio. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

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 dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di SAVONA
Via Valletta San Cristoforo, 15 r. – 17100 SAVONA
Tel. e Fax 019 8335227
posta elettronica as-sv@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 _____
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 dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di SAVONA

Via Valletta San Cristoforo, 15 r. – 17100 SAVONA

Tel. e Fax 019 8335227

posta elettronica as-sv@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____

Surname: _____

Address: _____

Nationality: _____

Phone: _____

E-mail: _____

Comments:

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

Date: _____ Signature: _____

We will answer within 30 working days