



Archivio di Stato di Forlì-Cesena

# 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 della Cultura si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### **I PRINCIPI**

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Forlì-Cesena 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 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 Archivio 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'Archivio garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione*

L'Archivio promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff dell'Archivio perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## ***II - DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA***

### *CARATTERISTICHE ESSENZIALI*

L'Archivio di Stato di Forlì-Cesena è un ufficio periferico del Ministero della Cultura.

Nato come Sezione nel 1941, l'Archivio di Stato di Forlì è istituito a seguito del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409. La Sezione di Archivio di Stato di Cesena è creata successivamente con D.M. 2 marzo 1970.

L'Archivio di Stato di Forlì-Cesena è articolato nella sede centrale di Forlì, posta in via dei Gerolimini 6, e nella sezione distaccata di Cesena, sita in via Montalti 4.

La sede di Forlì dal 1987 è ospitata nel centro storico cittadino, in un immobile costruito secondo i criteri dell'architettura paleoindustriale, della quale presenta gradevoli e dignitosi caratteri sia esterni che interni. Vi era ubicata una fabbrica di calzature di proprietà dei Fratelli Battistini, che ha costituito nel corso del Novecento una delle maggiori emergenze produttive cittadine. Al suo interno sono collocate le Sale di Studio e di lettura dedicate all'utenza per la consultazione del materiale archivistico, alle quali funge da supporto la Biblioteca d'Istituto; l'edificio ospita inoltre gli uffici della struttura e i depositi, situati al piano terra e al piano primo, atti alla conservazione del ricco patrimonio documentario dell'Archivio di Stato, costituito da circa 120.000 unità archivistiche, distribuite su 10.000 metri lineari circa.

La fruizione dell'Archivio di Stato per la sede di Forlì è accessibile ai portatori di handicap.

L'Archivio di Stato di Forlì-Cesena, già Archivio di Stato di Forlì dal 1963, ha ereditato, per quanto riguarda la sede forlivese, dalla Biblioteca comunale una parte della documentazione più antica, integrata negli anni immediatamente successivi dagli archivi di deposito degli uffici e istituti, che interessano, da un punto di vista politico ed amministrativo, la propria circoscrizione.

L'Archivio di Stato di Forlì-Cesena è stato infatti censito in qualità di conservatore dell'archivio della Provincia di Forlì-Cesena, che vi ha versato la propria documentazione in tempi diversi.

Conserva tuttavia anche documenti riguardanti le province limitrofe, la cosiddetta Romagna Toscana, la fascia appenninica della provincia facente parte del Granducato di Toscana fino al 1859 e in seguito della provincia di Firenze fino al 1923, e archivi privati e di carattere ecclesiastico.

I fondi archivistici presenti in Istituto riflettono le vicende e le istituzioni della realtà cittadina, iniziando dal momento storico in cui Forlì si trovava sotto la signoria di Caterina Sforza negli anni tra il 1488 e il 1499, seguita da quella di Cesare Borgia e dal breve ritorno del dominio degli Ordelaffi. Dal 1504 Forlì entra a far parte dello Stato Pontificio. Dal 1798 al 1813 Forlì è capoluogo del Dipartimento del Rubicone, per poi rientrare sotto lo Stato pontificio e divenire dal 1816 sede di Legazione apostolica, confluita in seguito nella Legazione delle Romagne, fino alla nascita del Regno d'Italia.

La Sezione di Archivio di Stato di Cesena viene istituita con D.M. 2 marzo 1970 allo scopo di conservare le fonti documentarie relative alla storia di Cesena e del suo territorio. La Sezione, con un patrimonio costituito da poco meno di 30.000 unità archivistiche disposte su 2.000 metri lineari circa, ha sede in un'ala dell'ex Convento dei francescani conventuali, uno degli edifici più ricchi di storia della città, attigua alla Biblioteca Malatestiana.

Tra i fondi archivistici più significativi si segnalano l'Archivio storico comunale di Cesena (dal 1368 al XIX secolo), gli Archivi notarili (dal 1386 al XIX secolo), le scritture delle Corporazioni religiose soppresse (1060-1920) e i materiali catastali (dal 1539 al XX secolo).

Ha inoltre ricevuto dalla Biblioteca Malatestiana la documentazione conservata in essa, sia di provenienza comunale che statale, relativa al circondario di Cesena.

### *I COMPITI E I SERVIZI*

L'Archivio di Stato di Forlì-Cesena provvede alla conservazione, alla tutela e alla valorizzazione di un ricco patrimonio documentario, che costituisce la memoria storica del territorio provinciale, favorendone la fruizione da parte degli studiosi e dei cittadini.

L'Archivio di Stato di Forlì-Cesena offre al pubblico diverse tipologie di servizi:

- Ricerca e consultazione in presenza sia di carattere archivistico che bibliografico
- Ricerche per corrispondenza

- Fotoriproduzione
- Attività didattica, eventi e visite guidate

Il primo tipo di servizio è indirizzato agli studiosi, che svolgono ricerche di carattere archivistico e/o bibliotecario presso la sede dell'Archivio; il secondo, svolto dal personale di Sala Studio dell'Archivio, è rivolto a coloro che non possono effettuare di persona le proprie indagini. Ad essi è strettamente collegato il servizio di fotoriproduzione.

Il quarto tipo di servizio coinvolge le scuole di ogni ordine e grado e i cittadini, italiani e stranieri, che desiderino partecipare agli eventi organizzati durante l'anno a cura dell'Archivio.

Le **Sale di Studio** della sede di Forlì e della Sezione di Cesena sono aperte liberamente e gratuitamente al pubblico. Possono accedervi, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, tutti i cittadini italiani o stranieri che abbiano compiuto i 18 anni di età, ad eccezione di quanti risultino esserne stati formalmente esclusi. I minori potranno accedere all'Archivio, previa autorizzazione, se accompagnati da un adulto garante, in occasione di eventi, attività culturali e di ricerche didattiche.

La consultazione della documentazione conservata in Archivio di Stato per ragioni di studio e/o amministrative è libera e gratuita. Nelle Sale di Studio non è possibile introdurre cibi o bevande, borse, cartelle ed altri simili contenitori da depositarsi negli appositi armadietti posti all'ingresso. Al momento dell'ingresso in Sala di consultazione l'utente è registrato sul registro delle presenze giornaliera ed è tenuto a compilare, datare e firmare una domanda di ammissione dove saranno riportati, a cura dell'utente, le proprie generalità, gli estremi del documento d'identità in corso di validità e l'argomento della ricerca. Sottoscrivendo la domanda, l'utente acconsente al trattamento informatico dei propri dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia. Le modalità di consultazione, di fotoriproduzione e di divulgazione e pubblicazione dei documenti conservati in Archivio sono dettagliatamente esplicitate nel regolamento di Sala Studio e nelle pagine dedicate alla fotoriproduzione e alla consultabilità, visionabili sul sito web d'Istituto e disponibili presso l'Archivio.

La **Biblioteca** conserva e offre alla consultazione del personale interno e degli studiosi oltre 14.000 unità tra volumi, opuscoli e periodici, collocati presso la sede di Forlì e la sezione di Cesena.

La raccolta comprende pubblicazioni riguardanti l'attività istituzionale dell'ente, con particolare riferimento all'archivistica, la paleografia e la diplomatica, la storia delle istituzioni e le discipline ausiliarie, quali ad esempio l'araldica e la numismatica, e alla storia nazionale e locale, soprattutto relativa al territorio romagnolo. Attualmente è in corso un sistematico lavoro di riordinamento interno del materiale pregresso, in parallelo alla progressiva catalogazione informatica del patrimonio bibliotecario d'Istituto. La ricerca delle pubblicazioni si svolge quindi sia consultando il catalogo in linea che attraverso lo schedario cartaceo. I materiali sono consultabili esclusivamente in sede, ma ne è possibile la riproduzione fotografica e fotostatica secondo i limiti di legge. Si possono richiedere informazioni bibliografiche sul posseduto sia in presenza sia via e-mail o telefonica. L'accesso ad Internet, limitatamente ai siti di studio e di ricerca, è consentito tramite l'assistenza del personale addetto.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Paola Palmiotto.

## II – IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	<p>26 ore settimanali per la sede di Forlì, 23 ore settimanali per la Sezione di Cesena.</p> <p>La Sala di Studio della sede di Forlì è aperta il lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00, il martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00; la sala di studio della Sezione di Cesena è aperta il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30, il martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00.</p>
Giorni di apertura	<p>La sede di Forlì è aperta nei giorni indicati e chiusa il sabato, la domenica, i festivi e il 4 febbraio, giorno del Santo patrono; la Sezione di Cesena è aperta nei giorni indicati e chiusa il sabato, la domenica, i festivi e il 24 giugno, giorno del Santo patrono.</p> <p>Possibili riduzioni di orario o eventuali chiusure sono tempestivamente comunicate all'utenza a mezzo del sito web dell'Istituto e di avvisi affissi nelle Sale di Studio e all'esterno della sede e della Sezione dell'Archivio.</p>
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	Sito web d'Istituto <a href="https://archiviodistato-forlicesena.cultura.gov.it">https://archiviodistato-forlicesena.cultura.gov.it</a>
Informazione e orientamento: esistenza di un punto informativo	Nelle Sale di Studio è sempre presente personale specializzato, cui è possibile rivolgersi per ottenere informazioni sugli strumenti di ricerca e sui fondi archivistici conservati presso l'Istituto.

disponibilità di materiale informativo gratuito	Presso le Sale di Studio sono disponibili il regolamento della Sala di Studio in italiano e materiale informativo in occasione di eventi e manifestazioni sia dell'Archivio che di altri Istituti culturali del territorio.
presenza di segnaletica interna	Ad ogni piano dell'Istituto, così come nelle aree aperte al pubblico, sono presenti pannelli, avvisi e mappe di orientamento.
presenza di segnaletica esterna	Sì.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale non è munito di divisa, né di cartellino identificativo. Alcuni addetti alla fruizione parlano inglese e/o francese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	100% di sale/spazi/servizi al pubblico sono accessibili per la sede di Forlì. Per la Sezione di Cesena 100% di servizi accessibili, 10% di sale e spazi, possibilità di allestire al piano terreno una postazione di consultazione dedicata con l'ausilio degli addetti alla fruizione.
<b>FRUIZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Disponibilità del materiale fruibile: comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	<p>I documenti conservati negli Archivi di Stato sono liberamente consultabili, salvo quelli dichiarati riservati riguardanti la politica estera o interna dello Stato Italiano degli ultimi cinquant'anni e quelli contenenti dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settanta anni, secondo quanto previsto dagli artt. 122-127 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio e del Regolamento UE 2016/679.</p> <p>La consultazione dei documenti contenenti dati personali deve avvenire nel rispetto del Codice di deontologia e di buona condotta per il trattamento di dati personali per scopi storici, allegato al Codice in materia di protezione dei dati personali.</p> <p>La Direzione può escludere dalla consultazione i documenti il cui stato di conservazione renda necessario tale provvedimento.</p> <p>L'elenco dei fondi e delle unità archivistiche non disponibili per la consultazione è collocato nelle Sale di Studio.</p>

capacità ricettiva	L'Archivio di Stato di Forlì-Cesena dispone, per la sede di Forlì, di due sale consultazione con una complessiva capacità ricettiva di n. 22 posti e n. 10 prese elettriche per p.c. portatili, alle quali si aggiunge la Biblioteca con n. 8 posti e n. 2 prese elettriche, per la Sezione di Cesena di una sala consultazione con n. 12 posti e n. 2 prese elettriche per p.c. portatili.
unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno	6 unità archivistiche complessive (esclusi i libri della biblioteca).
prese al giorno	Il prelievo delle unità archivistiche dai depositi si interrompe alle ore 12.30 (per la sede di Forlì) e alle ore 12.00 (per la Sezione di Cesena) nei giorni di apertura mattutina e alle ore 16.30 nei giorni di apertura pomeridiana.
esistenza servizio di prenotazione	È sempre possibile effettuare la richiesta anticipata del materiale di cui si conosce la segnatura entro le ore 12.00 del giorno antecedente la consultazione tramite una richiesta telefonica ai numeri 0543 31217 (per Forlì) e 0547 610754 (per Cesena) o inviando una email agli indirizzi <a href="mailto:as-fc.forli@cultura.gov.it">as-fc.forli@cultura.gov.it</a> (per Forlì) e <a href="mailto:as-fc.cesena@cultura.gov.it">as-fc.cesena@cultura.gov.it</a> (per Cesena).
attesa nel caso di presa continua	Attesa massima 20 minuti.
Sale aperte alla fruizione	Sale consultazione e Biblioteca della sede di Forlì usufruibili al 100%. La pulizia è prevista tre volte a settimana.
Illuminazione	L'illuminazione a neon centralizzata nelle Sale di Studio e nella Biblioteca della sede di Forlì è adeguata alla funzione cui è dedicata.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi.



<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Durante l'orario di apertura è sempre prevista l'assistenza di personale qualificato che fornisce consulenze per lo svolgimento delle ricerche. Il personale non è munito di divisa, né di cartellino identificativo.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili in via continuativa	Il personale in servizio durante l'orario di apertura.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Circa il 40% dei fondi è dotato di strumenti di ricerca analitici. Si tratta di inventari analitici a stampa, rubriche e repertori oltre alla Guida generale degli Archivi di Stato.
Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Circa il 50% dei fondi è dotato di strumenti di ricerca non analitici. Si tratta di elenchi di consistenza e di elenchi di versamento. Il 10% dei fondi non è dotato di strumenti di ricerca.
Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	<i>Stato civile italiano</i> e <i>Stato civile napoleonico</i> (consultabili sul Portale tematico Antenati <a href="https://antenati.cultura.gov.it">https://antenati.cultura.gov.it</a> ), Schedario di mons. G. Zaccaria (consultabile presso la sede di Forlì dell'Archivio).
Accesso in rete in sede	L'accesso ad Internet, limitatamente ai siti di studio e di ricerca, è consentito tramite l'assistenza del personale addetto, utilizzando su richiesta la postazione a disposizione dell'utenza nelle Sale di Studio e nella Biblioteca della sede di Forlì.
Strumenti e sussidi specifici	Consultazione su richiesta di inventari e materiale bibliografico digitalizzati e di data base bibliografici e archivistici dalla postazione informatica posizionata nelle Sale di Studio e nella Biblioteca della sede di Forlì.
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Deposito oggetti	Gratuito.

## RIPRODUZIONE

### Regolarità e continuità

Orario delle richieste	Per la sede di Forlì il lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, il martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30. Per la Sezione di Cesena il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00, il martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30.
Orario del ritiro	Per la sede di Forlì il lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30, il martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30. Per la Sezione di Cesena il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.00, il martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30. I tempi di consegna variano in relazione alla quantità richiesta e ai carichi di lavoro del servizio.
Orario della cassa	Coincidente con gli orari delle richieste. Ritiro delle attestazioni di pagamento effettuate con il sistema di pagamenti elettronici PAGOPA, unica modalità di pagamento accettata dal 28/02/2021.

### Ampiezza

Possibilità di effettuare: fotocopie	È possibile richiedere copie autenticate della documentazione conservata a fini non di studio, previa autorizzazione corredata dalle eventuali marche da bollo, come indicato di volta in volta dal personale.
copie digitali	La riproduzione digitale dei documenti e/o dei libri (questi ultimi nel limite del 15%) conservati in Archivio per motivi di studio è previamente autorizzata dietro presentazione di apposita domanda. Il servizio è effettuato dal personale interno a mezzo di scanner. Sono esclusi dal servizio documenti, libri e pubblicazioni soggetti alle restrizioni sulla consultabilità e riproducibilità.

fotografie	È concessa, previa autorizzazione, la libera riproduzione, senza corresponsione di canone, con mezzi propri (fotocamera digitale, smartphone, tablet) dei documenti e/o dei libri (questi ultimi nel limite del 15%) conservati in Archivio per motivi di studio, purché venga effettuata con modalità che non comportino alcun contatto fisico con il bene (scanner portatili o a penna), né l'esposizione a sorgenti luminose, né l'uso di treppiedi o stativi. Sono esclusi dal servizio documenti, libri e pubblicazioni soggetti alle restrizioni sulla consultabilità e riproducibilità.
altre riproduzioni	È previsto l'invio a mezzo posta elettronica di copie digitali a pagamento, in relazione al servizio di ricerche per corrispondenza.
<b>Ampiezza</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Compatibilmente con le caratteristiche tecniche dell'originale e con le attrezzature disponibili utilizzate, la leggibilità delle copie può raggiungere il 100%.
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	L'Archivio organizza mostre ed eventi espositivi anche legati ad iniziative ministeriali e ospita mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi. Partecipa inoltre con il prestito di proprie opere e documentazione alle manifestazioni organizzate da altri Istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	L'Archivio organizza periodicamente eventi, attività didattiche, visite guidate, incontri e conferenze, presentazioni editoriali e altre analoghe manifestazioni, sia legate ad iniziative ministeriali che di ambito locale.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	L'Istituto realizza pubblicazioni in proprio e partecipa a pubblicazioni esterne in ambito archivistico, bibliografico, storico, di storia del territorio (cataloghi, letteratura scientifica, guide, periodici locali, ecc.).

Diffusione delle attività/iniziativa	La diffusione delle notizie relative alle attività dell'Archivio avviene tramite il sito web e la mailing list d'Istituto, i social network, la realizzazione di cartellonistica e locandine dedicate, comunicazione alle principali testate giornalistiche, web, radio e tv locali, fornitura materiale illustrativo, sia cartaceo che digitale, alle Biblioteche, Istituti culturali e punti informativi del territorio di appartenenza.
Risorse aggiuntive	L'Archivio mette in essere accordi con privati e partnership con altri istituti affini per finalità di mostre e iniziative culturali.

## EDUCAZIONE E DIDATTICA

### Ampiezza

Iniziativa:	<p>Per la sede di Forlì, l'Archivio propone e amplia annualmente un ricco calendario di percorsi didattici, rivolti alle scuole di ogni ordine e grado e condotti dal personale dell'Istituto, avvalendosi anche di strumenti multimediali.</p> <p>I percorsi si svolgono nelle mattine da ottobre a maggio e a richiesta anche in altri periodi dell'anno; occorre effettuare, con congruo anticipo, una prenotazione telefonica (tel. 0543 31217) o a mezzo posta elettronica (<a href="mailto:as-fc@cultura.gov.it">as-fc@cultura.gov.it</a> o <a href="mailto:paola.palmiotto@cultura.gov.it">paola.palmiotto@cultura.gov.it</a>).</p> <p>È possibile anche realizzare percorsi storico-archivistici con un pubblico adulto, su richiesta degli Istituti Culturali interessati.</p> <p>Presso la Sezione di Cesena è possibile concordare con i docenti interessati l'attivazione di percorsi didattici personalizzati durante l'anno scolastico.</p>
visite e percorsi tematici	<p>I percorsi didattici di carattere storico-archivistico sono gratuiti e privilegiano una realizzazione partecipata con i docenti, con i quali è possibile anche concordare attività personalizzate.</p> <p>Il programma completo delle offerte didattiche per la sede di Forlì è visionabile sul sito d'Istituto ed è annualmente inserito nella banca dati delle proposte formative del Centro per i servizi educativi del museo e del territorio (SED), organo della Direzione Generale Educazione e Ricerca.</p>

<p>progetti speciali in convenzione con le scuole o le università</p>	<p>L'Archivio ha attivato a partire dall'anno scolastico 2015-2016 una serie di convenzioni con diversi Istituti scolastici del territorio nell'ambito dei progetti di alternanza scuola-lavoro, ora percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento. Annualmente le attività da svolgersi con gli studenti vengono concordate con i tutor scolastici. A partire dal 2007 l'Archivio ha inoltre attivato una convenzione con l'Alma Mater Studiorum – Università di Bologna (rinnovata nel 2020) per promuovere un'attività di formazione nei confronti dei giovani universitari attraverso il tirocinio curriculare. Il progetto formativo, elaborato a tale scopo, caso per caso, anche in relazione con il percorso di studi e le attitudini del tirocinante, è svolto presso l'Istituto sotto la guida del tutor aziendale e dei suoi delegati ed è certificato dalla relazione finale del tutor stesso.</p>
<p>altre iniziative:</p>	<p>L'Archivio partecipa annualmente con una serie di iniziative e visite guidate per adulti e ragazzi alla manifestazione <i>Settimana della Didattica in Archivio. Quante Storie nella Storia</i>, organizzata dalla Soprintendenza Archivistica e Bibliografica dell'Emilia-Romagna, dall'Istituto per i Beni Artistici Culturali e Naturali della Regione Emilia-Romagna e dall'ANAI – Sezione Emilia-Romagna. Gruppo di lavoro sulla didattica.</p>
<p><b>Evidenza</b></p>	
<p>Interventi di diffusione mirata delle iniziative</p>	<p>L'attività didattica dell'Archivio è visionabile sul sito web d'Istituto e sarà consultabile a partire dall'a.s. 2024-2025 sul Portale EFR Educazione Formazione Ricerca a cura della Direzione Generale Educazione, ricerca e istituti culturali.</p> <p>Viene inoltre inviata comunicazione sulle offerte didattiche dell'Archivio alle scuole e agli Istituti culturali del territorio a inizio anno scolastico a mezzo posta elettronica.</p> <p>Presso la Sala Studio della sede di Forlì dell'Istituto è disponibile per la consultazione il programma delle proposte didattiche relative all'anno scolastico in corso.</p>

## RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

### Ampiezza

Informazione qualificata	È possibile richiedere informazioni per fini di studio o amministrativi sulla documentazione archivistica e bibliografica conservata presso l'Istituto e l'eventuale rilascio di copie, avvalendosi del servizio di ricerche per corrispondenza. Le richieste possono essere inoltrate agli indirizzi: <a href="mailto:as-fc.forli@cultura.gov.it">as-fc.forli@cultura.gov.it</a> (per la sede di Forlì), <a href="mailto:as-fc.cesena@cultura.gov.it">as-fc.cesena@cultura.gov.it</a> (per la Sezione di Cesena).
Accesso ai documenti online	I materiali afferenti ai fondi archivistici <i>Stato civile italiano</i> (per i registri dei nati fino al 1905) e <i>Stato civile napoleonico</i> sono consultabili sul Portale tematico Antenati del SAN (Sistema Archivistico Nazionale): <a href="https://antenati.cultura.gov.it">https://antenati.cultura.gov.it</a> .

### Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti	Responsabile del servizio è il dott. Gianluca Braschi, direttore dell'Archivio di Stato di Forlì-Cesena, tel. 0543 31217 (Forlì), 0547 610754 (Cesena), e-mail <a href="mailto:gianluca.braschi@cultura.gov.it">gianluca.braschi@cultura.gov.it</a> . Referente per l'espletamento delle ricerche è il personale afferente alle Sale di Studio, come da struttura organizzativa visionabile sul sito d'Istituto, tel. 0543 31217, e-mail <a href="mailto:as-fc.forli@cultura.gov.it">as-fc.forli@cultura.gov.it</a> (Forlì), 0547 610754 e-mail <a href="mailto:as-fc.cesena@cultura.gov.it">as-fc.cesena@cultura.gov.it</a> (Cesena).
Tempi di risposta	30 giorni dal ricevimento della richiesta.

## RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

### Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder	<p>Convenzioni con istituti scolastici nell'ambito dei progetti di alternanza scuola-lavoro, ora percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, e con l'Università di Bologna per la realizzazione di tirocini curriculari.</p> <p>Convenzione con l'Università di Urbino per la realizzazione di percorsi di studio e ricerca.</p> <p>L'Archivio stringe periodicamente accordi e convenzioni con enti territoriali, istituti e associazioni culturali per attività di valorizzazione, formazione, ricerca e tutela.</p>
Modalità di comunicazione delle attività	Sito web d'Istituto.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

### Ampiezza

Obiettivi di miglioramento	<p>Compatibilmente con gli strumenti a disposizione, l'Archivio persegue con continuità l'obiettivo del miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche e procedurali più adatte allo scopo, al fine di ampliare il suo bacino d'utenza e aumentare l'attrattività e la fruibilità dell'Istituto in concomitanza con le finalità sue proprie di conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario.</p>
Iniziative finalizzate al miglioramento: delle strutture	<p>Effettuati il ripristino dell'impianto elettrico, degli infissi esterni e interni, potenziamento del sistema di condizionamento, tinteggiatura degli ambienti interni per la sede di Forlì.</p> <p>In programmazione il completamento del rifacimento impianto rilevazione incendio.</p>

delle collezioni	<p>Prosecuzione dell'inventariazione secondo gli standard internazionali di descrizione archivistica e della digitalizzazione dei fondi archivistici d'Istituto.</p> <p>Prosecuzione del riordinamento fisico e della catalogazione informatizzata dei materiali della Biblioteca d'Istituto ai fini di una loro maggiore fruibilità.</p>
dei servizi	<p>Prosecuzione dell'informatizzazione dei servizi afferenti alle Sale di Studio al fine di favorire, ampliare e velocizzare le operazioni di consultazione dei materiali da parte dell'utenza.</p>
delle attività di valorizzazione	<p>Partecipazione a pubblicazioni realizzate in ambito locale. Partecipazione continuativa a mostre ed eventi sia organizzati dal MIC che di ambito regionale e locale, promozione di eventi e mostre organizzati in proprio, allargamento delle convenzioni con Istituti scolastici nei progetti di alternanza scuola-lavoro, ora percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento.</p>
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	<p>I reclami possono essere presentati avvalendosi dei moduli disponibili presso le Sale Studio o scaricabili dal sito web d'Istituto. I moduli devono essere consegnati al personale presente nelle Sale di Studio. È possibile inoltre inviare il reclamo per posta agli indirizzi Via dei Gerolimini 6, 47121 Forlì o Via Montalti 4, 47521 Cesena o inviare una e-mail agli indirizzi <a href="mailto:as-fc@cultura.gov.it">as-fc@cultura.gov.it</a> e <a href="mailto:as-fc@pec.cultura.gov.it">as-fc@pec.cultura.gov.it</a> (solo per i possessori di casella di posta certificata).</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 dott. Gianluca Braschi, direttore dell'Archivio.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli disponibili presso le Sale Studio o scaricabili dal sito web d'Istituto. I moduli devono essere consegnati al personale presente nelle Sale di Studio. È possibile inoltre inviare una e-mail agli indirizzi [as-fc@cultura.gov.it](mailto:as-fc@cultura.gov.it) e [as-fc@cultura.gov.it](mailto:as-fc@cultura.gov.it) (solo per i possessori di casella di posta certificata) o un fax al numero 0543 31678 (per Forlì) o 0547 610754 (per Cesena) o inviare il reclamo per posta agli indirizzi Via dei Gerolimini 6, 47121 Forlì o Via Montalti 4, 47521 Cesena.

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 l'indirizzo e-mail [as-fc@cultura.gov.it](mailto:as-fc@cultura.gov.it) oppure utilizzando gli appositi moduli collocati nelle Sale di Studio o scaricabili dal sito web d'Istituto. L'Istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le proposte e i suggerimenti.

### **COMUNICAZIONE**

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa nelle Sale Studio della struttura.

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

## **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**

È 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. È direttamente controllabile dall'utente.

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

*Customer satisfaction* o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che gli 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 DELLA CULTURA**  
**Archivio di Stato di FORLÌ-CESENA**

Sede di Forlì, via dei Gerolimini 6, 47121 Forlì, tel. 0543 31217  
Sezione di Cesena, via Montalti 4, 47521 Cesena, tel. 0547 610754  
as-fc@cultura.gov.it

**MODULO DI RECLAMO**

**Reclamo presentato da:**

Cognome \_\_\_\_\_ Nome \_\_\_\_\_  
Nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_  
Residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
Cap. \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**Oggetto del reclamo:**

\_\_\_\_\_

**Motivo del reclamo:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Richiesta di miglioramento dei servizi:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, che i dati personali forniti verranno trattati unicamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.**



**MINISTERO DELLA CULTURA**  
**Archivio di Stato di FORLÌ-CESENA**

Sede di Forlì, via dei Gerolimini 6, 47121 Forlì, phone 0543 31217  
Sezione di Cesena, via Montalti 4, 47521 Cesena, phone 0547 610754  
as-fc@cultura.gov.it

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

Surname \_\_\_\_\_ Name \_\_\_\_\_  
Address \_\_\_\_\_ Nationality \_\_\_\_\_  
Phone \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

**Comments:**

---

---

---

---

---

---

---

---

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint (art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196).

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

**We will answer within 30 working day**

