



MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di
Genova

Carta della qualità dei servizi

2024

SOMMARIO

I.	Presentazione	p. 3
II.	Descrizione della struttura	p. 5
III.	Impegni e standard di qualità	p. 10
	1. Accesso	p. 10
	2. Fruizione	p. 11
	3. Servizi aggiuntivi	p. 13
	4. Riproduzione	p. 13
	5. Valorizzazione	p. 13
	6. Educazione e didattica	p. 14
	7. Ricerca documentaria a distanza	p. 14
	8. Rapporto con gli stakeholder	p. 15
	9. Obiettivi di miglioramento	p. 15
	10. Reclami	p. 15
IV.	Tutela e partecipazione	p. 16

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'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, vengono enunciati i seguenti principi:

- **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 e alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva.

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 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

Denominazione

Archivio di Stato di Genova

Acronimo

ASGe

Indirizzo

Piazza di Santa Maria in Via Lata, 7 – 16128 Genova

Ingresso manifestazioni: Via di S. Chiara 28R

Sito web

<https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/>

E-mail

as-ge@cultura.gov.it

PEC

as-ge@pec.cultura.gov.it

Telefono

+ 39 010537561

Direttore

Dott.ssa CESANA Deneb Teresa

Sede sussidiaria

Via Renata Bianchi 63 (cancello C2)

16152 Genova-Campi

Tel. + 39 0106018371

Notizie storiche

I Regi Archivi di Genova vennero costituiti nel 1817 per conservare il copioso patrimonio documentario della Repubblica e gli archivi notarili. La sede prescelta fu l'ex palazzetto criminale, situato al centro dei luoghi di esercizio del potere, fra Palazzo Ducale e il Palazzo dell'Arcivescovo. Il primo nucleo dell'Archivio venne costituito dagli archivi notarili, che rappresentano tuttora – per antichità, ricchezza ed importanza storica del materiale conservato - uno dei fondi più prestigiosi e conosciuti dell'Archivio di Stato di Genova, insieme con l'Archivio Segreto e l'archivio del Banco di San Giorgio, acquisito nel 1881. L'Archivio Segreto, l'archivio del Banco di San Giorgio e gli archivi notarili rappresentano, pur con le inevitabili lacune provocate dal tempo, un patrimonio archivistico unico per lo studio delle vicende politiche, dell'attività commerciale e dell'evoluzione della società di tutto il mondo conosciuto nel Medioevo e nell'età moderna. Ad essi si aggiungono i fondi degli uffici e degli organi statali dell'Ottocento e del Novecento.

Missione

L'Archivio di Stato di Genova è l'istituto che, nell'ambito del Ministero della Cultura e nel quadro della disciplina dettata dal D.P.R. 1409/1963 e dal D. Lgs. n. 42/2004 *Codice dei beni culturali e del paesaggio*, cura la conservazione degli atti degli organi centrali e periferici della Repubblica di Genova (dal periodo dell'antico Comune all'annessione all'Impero francese), degli atti degli organi periferici del Regno di Sardegna, del Regno d'Italia e della Repubblica Italiana con sede nella provincia di Genova nonché del materiale documentario di importanza storica acquisito per deposito, comodato, donazione o acquisto.

I compiti e i servizi

Sala di studio

La Sala di Studio dell'Archivio di Stato di Genova, adibita alla consultazione da parte del pubblico del materiale documentario conservato nell'Istituto, è collocata nel salone del piano nobile, affrescato dalla scuola di Andrea Semino, della villa quattro-cinquecentesca che costituisce il primo nucleo del complesso di Sant'Ignazio. La sala dispone di 28 tavoli attrezzati con lampade e prese elettriche per PC portatili e di testi a stampa di consultazione e corredo. Nella saletta adiacente sono consultabili gli inventari e gli elenchi di consistenza dei fondi posseduti dall'Archivio. Nella Sala di Studio sono collocate le due postazioni della Mediateca, dalle quali si possono consultare le riproduzioni digitalizzate di unità archivistiche escluse dalla consultazione in originale.

In Sala di Studio non possono essere introdotti borse od altri contenitori per i quali sono a

disposizione appositi armadietti.

Per essere ammessi è necessario esibire un documento di identità e compilare una domanda di ammissione. I dati personali contenuti nella domanda di ammissione saranno utilizzati esclusivamente a fini statistici nel rispetto del decreto legislativo, 196/03 (Codice della privacy).

Regolamento della Sala di Studio

<https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/293/regolamento-delle-sale-di-studio>

Biblioteca

L'istituto è dotato di una biblioteca interna a carattere specialistico, con testi riguardanti la storia locale e italiana e del diritto e le discipline di archivistica, paleografia e diplomatica. La consultazione può essere effettuata unicamente in sala di studio durante l'orario di apertura e non viene effettuato servizio di prestito esterno o interbibliotecario. Testi a stampa di consultazione e corredo (dizionari enciclopedici e biografici, vocabolari di lingue straniere, edizioni di documenti conservati dall'Archivio, fonti e studi di interesse locale e di storia italiana) sono disponibili a scaffale aperto nella sala di studio. Per quanto concerne i volumi non presenti a scaffale aperto, l'accesso al catalogo della biblioteca e la richiesta di consultazione possono essere effettuati attraverso la postazione dell'archivista di Sala.

Servizi online

Tramite l'indirizzo web <https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/297/strumenti-di-ricerca-online> è possibile accedere alle pagine del Sistema Archivistico Nazionale relative all'Archivio di Stato di Genova (Sistema Guida Generale degli Archivi di Stato; Sistema Informativo degli Archivi di Stato italiani) e alle seguenti banche dati: inventario analitico del fondo Notai Antichi; IANUA, portale web contenente le riproduzioni digitali della cartografia conservata dall'Archivio e che consente ricerche per parole chiave; inventario dell'archivio della Casa delle Compere e del Banco di San Giorgio, a cura del prof. Giuseppe Felloni. Sul Portale Antenati (indirizzo web: <https://antenati.cultura.gov.it/archivio/archivio-di-stato-di-genova-2/>) sono disponibili le digitalizzazioni di gran parte dei registri di stato civile.

Le pagine Facebook e Instagram dell'Archivio di Stato di Genova sono utilizzate esclusivamente per la comunicazione e la diffusione di notizie relative alle attività dell'istituto. Eventuali richieste pervenute tramite tali canali non saranno tenute in considerazione. Informazioni relative alle attività dell'istituto possono essere richieste tramite e-mail all'indirizzo as-ge.comunicazione@beniculturali.it o per via telefonica (0105375664).

Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica

Presso l'Archivio di Stato di Genova è attiva una Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica (art. 14 del D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409). Al termine del corso biennale di specializzazione per archivisti, la Scuola rilascia diploma che consente l'accesso ai concorsi per archivista di Stato e costituisce titolo per l'esercizio della libera professione archivistica.

Per l'accesso al corso biennale sono richieste la laurea magistrale o specialistica e il superamento di una prova di ingresso, consistente in una versione di latino medievale e un test su nozioni storiche e archivistiche generali.

Informazioni relative alla scuola e il modulo per la richiesta di iscrizione al corso possono trovarsi sul sito all'indirizzo <https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/263/scuola-di-archivistica-paleografia-e-diplomatica> o possono essere richieste tramite e-mail all'indirizzo as-ge.apd@cultura.gov.it

Aula didattica

Utilizzata per le lezioni della Scuola di Archivistica, Paleografia e Diplomatica e per l'attività didattica svolta nei confronti delle scuole di qualsiasi ordine e grado, la sala della scuola dispone di 30 posti a sedere ed è dotata di videoproiettore.

Sala conferenze

La sala conferenze situata nella settecentesca chiesa dei Gesuiti è dotata di impianti multimediali (proiezione, registrazione e diffusione sonora). L'adiacente corridoio è attrezzato con bacheche ed adibito a esposizioni tematiche non permanenti.

Depositi sussidiari

Presso i depositi sussidiari dell'Istituto situati a Genova Campi (via R. Bianchi 63) sono conservati fondi di grande consistenza e rilevanza storica quali l'Archivio del Banco di San Giorgio, lo Stato Civile del Comune di Genova e dei Comuni della Provincia di Genova, i fondi giudiziari e la sezione catastale (secc. XIX e XX).

Parte dei fondi giudiziari sono conservati presso il Polo archivistico della Regione Lombardia di Morimondo (Mi).

Attività didattica e promozionale

Su prenotazione si effettuano visite didattiche per scuole di ogni ordine e grado, associazioni culturali e gruppi di cittadini. In occasione di aperture straordinarie, su prenotazione, si effettua la visita guidata al complesso di Sant'Ignazio ed al patrimonio documentario dell'Archivio (<https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/98/attivit>). In occasione di mostre, si effettuano visite guidate all'esposizione. In collaborazione con altri enti istituzionali, associazioni

culturali e privati si realizzano mostre, conferenze, seminari ed ogni tipo di iniziativa diretta alla diffusione della cultura.

Servizio di fotocoproduzione

L'Archivio di Stato di Genova effettua, dietro prenotazione e pagamento da parte dei richiedenti, servizio di riproduzione digitale del patrimonio documentario per motivi di studio. Si rilasciano copie autentiche dei documenti per motivi giuridico-amministrativi. Le richieste di riproduzione devono essere effettuate tramite la compilazione di un modulo interattivo, previa compilazione della domanda annuale di ammissione ai servizi al pubblico <https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/335/richieste-di-riproduzione-di-documenti>. Gli utenti possono fotografare i fondi archivistici con mezzi propri. L'Archivio non effettua servizi di fotocopiatura.

Informazioni di orientamento archivistico

In linea generale, le ricerche devono essere svolte a cura degli interessati negli orari di apertura della sala studio, fruendo degli strumenti di descrizione messi a disposizione del pubblico. Gli archivisti forniscono ulteriore supporto scientifico agli utenti sia presso la sala di studio, sia rispondendo a richieste pervenute via telefono o email. Le richieste devono essere corredate di informazioni puntuali relative alla esigenza presentata.

Le richieste devono essere presentate tramite e-mail all'indirizzo as-ge.salastudio@cultura.gov.it. La risposta viene fornita entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

Per maggiori informazioni sul servizio, si rimanda all'apposita sezione presente sul sito istituzionale (<https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/158/ricerche-e-richieste-di-riproduzione-per-corrispondenza>).

Commissioni di sorveglianza

Le commissioni di sorveglianza sugli archivi degli uffici dello Stato sono costituite in attuazione del D. Lgs. 42/2004 *Codice dei beni culturali e del paesaggio*, art. 41 e operano secondo le indicazioni fornite dal D.P.R. 37/2001 presso gli uffici dello Stato sul territorio. Composte da due rappresentanti dell'ufficio cui appartengono gli atti, un rappresentante del Ministero dell'interno e da un funzionario dell'Archivio di Stato, hanno il compito di vigilare sulla corretta tenuta degli archivi correnti e di deposito, di collaborare alla definizione dei criteri di corretta gestione, organizzazione e conservazione dei documenti, di proporre gli eventuali scarti e curare il versamento presso l'Archivio di Stato della documentazione a conservazione permanente. Tramite la loro attività, l'Archivio di Stato interviene nella formazione e gestione del patrimonio documentario destinato a incrementare in futuro i suoi propri fondi.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE E INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Almeno 30 ore settimanali</i>	Lunedì, venerdì: 8:30-13:00 Mercoledì, giovedì: 8:30-16:30 La sede sussidiaria di Genova Campi effettua apertura ogni martedì, ore 9:00-13.30. Per l'accesso, si richiede prenotazione da parte degli studiosi (tel. 0105375664).
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di:</i> <ul style="list-style-type: none"> • <i>chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali (santo patrono)</i> 	L'istituto è chiuso tutte le domeniche e nei seguenti giorni di festività civile o religiosa: <ul style="list-style-type: none"> • 1 gennaio • 6 gennaio • Pasqua e Pasquetta • 25 aprile • 1 maggio • 2 giugno • 24 giugno (festa patronale) • 15 agosto • 1 novembre • 8 dicembre • 25 e 26 dicembre <p>Eventuali chiusure straordinarie sono comunicate tempestivamente all'utenza mediante il sito Internet e avvisi esposti in sala studio e all'ingresso della sede dell'istituto.</p>
Accoglienza		
Sito web	L'istituto dispone di un sito web all'indirizzo: https://ww.archiviodistatogenova.beniculturali.it/ Il sito viene costantemente aggiornato. Avvisi relativi a chiusure straordinarie o eventuali mancate erogazioni dei servizi e informazioni relative agli eventi sono comunicate tramite la homepage del sito Internet.	
Informazione e orientamento <ul style="list-style-type: none"> • punto informativo 	Informazioni di orientamento generale all'utenza e al pubblico vengono fornite presso la sala di accoglienza alla sala studio.	

<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	È disponibile materiale informativo gratuito in relazione alle attività espositive e alle conferenze che si svolgono presso l'istituto.
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica interna 	In istituto è presente segnaletica di sicurezza ai sensi della normativa vigente.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	La sala studio e i locali annessi (accettazione e inventari), la sala conferenze con i servizi annessi e gli spazi espositivi sono accessibili direttamente o tramite un percorso specifico con accompagnamento da parte del personale in servizio.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile: <ul style="list-style-type: none"> • comunicazione di serie o fondi non disponibili alla 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 o soggetti a limiti di consultabilità ai sensi degli artt. 122-127 del D. Lgs. 42/2004, <i>Codice dei beni culturali e del paesaggio</i> .
<ul style="list-style-type: none"> • capacità ricettiva 	La sala studio dispone di 24 posti a sedere, dotati di lampade elettriche e prese per PC portatili, e 2 postazioni per la consultazione della mediateca. Nella sede sussidiaria di Genova Campi vengono accolti, su prenotazione, fino a 8 utenti per ogni data di apertura.
<ul style="list-style-type: none"> • unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	La richiesta di materiale archivistico deve essere presentata tramite gli appositi moduli, per ciascuna unità desiderata. Ogni studioso ha facoltà di consultare un'unità per volta in sala studio e di trattenere in deposito fino a quattro unità per un massimo di dieci giorni. Nella sede sussidiaria di Genova Campi, nelle date di apertura ogni studioso può richiedere fino a 5 unità archivistiche.
<ul style="list-style-type: none"> • prese al giorno 	Le prese di materiale vengono effettuate nei seguenti orari: <ul style="list-style-type: none"> • Lunedì, venerdì: ore 9:00 - 11:00 • Mercoledì, giovedì: ore 9:00 - 11:00 – 14:00 Presso la sede distaccata di Genova Campi, vengono effettuate prese continue.
<ul style="list-style-type: none"> • esistenza servizio di prenotazione 	Per gli utenti residenti al di fuori del Comune di Genova e che abbiano regolarmente presentato la domanda annuale di ammissione alla sala studio, è possibile la prenotazione dei pezzi per via telefonica contattando il numero 0105375664 o tramite e-mail all'indirizzo as-ge.salastudio@cultura.gov.it .
<ul style="list-style-type: none"> • attesa nel caso di presa continua 	L'attesa massima per la presa dei pezzi è di 30 minuti.
Sale aperte alla fruizione	È 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. Ogni tavolo è dotato di illuminazione specifica per un'agevole consultazione dei pezzi da parte degli utenti. Per particolari esigenze degli utenti sono disponibili luci di Wood presso entrambe le sedi.

Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Viene effettuata regolarmente la manutenzione degli impianti 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. Assistenza scientifica agli studiosi viene fornita dai funzionari archivisti. È presente personale qualificato. Il personale non dispone di divisa.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	Presso la sala di studio della sede principale sono disponibili in formato cartaceo gli inventari per la consultazione dei fondi conservati dall'Archivio. Tali inventari sono liberamente scaricabili, in formato .pdf, dalla pagina web https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/167/inventari-della-sala-studio . In questa pagina sono segnalate le edizioni di documenti dell'Archivio pubblicate a stampa, delle quali in alcuni casi è possibile scaricare la versione .pdf. La percentuale dei fondi dotati di inventari analitici corrisponde circa al 30% dei fondi conservati.
- Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	Sono disponibili elenchi di consistenza ed elenchi di versamento per il 60 % dei fondi conservati. Tali elenchi sono consultabili presso la sala di studio della sede principale.
- Fondi/serie archivistiche dotati di descrizioni disponibili online	Il patrimonio dell'Archivio di Stato di Genova è descritto, a livello generale, nel Sistema informativo degli Archivi di Stato (SIAS), alla pagina https://sias-archivi.cultura.gov.it/cgi-bin/pagina.pl?RicProgetto=as-genova . Sul portale https://ianua.arianna4.cloud/ sono inoltre disponibili descrizioni della quasi totalità dei fondi conservati, con differenti livelli di analiticità. Per alcune serie di questi fondi sono disponibili immagini digitalizzate dei singoli documenti. L'Archivio aderisce, conferendo proprio materiale digitalizzato, al Portale Antenati (https://antenati.cultura.gov.it/archivio/archivio-di-stato-di-genova-2/), dove sono pubblicate immagini di atti dello Stato civile. Sono inoltre disponibili le seguenti risorse che descrivono documenti conservati dall'Istituto: <ul style="list-style-type: none"> • Inventario del fondo Notai Antichi (sul portale IANUA e alla pagina https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/157/inventario-del-fondo-notai-antichi) • Inventario dell'archivio della Casa delle Compere e dei Banchi di San Giorgio (http://www.lacasadisangiorgio.eu/main.php?do=home) • Banca dati del Centro Internazionale Studi Emigrazione Italiana – CISEI (http://www.ciseionline.it/2012/index.asp) • Banca dati “Alla ricerca dei garibaldini scomparsi” (https://archiviodistatorino.beniculturali.it/alla-ricerca-dei-garibaldini-scomparsi/) • Il centro interateneo <i>Notariorum itinera</i> pubblica sul proprio sito https://notariorumitinera.eu/Digital_Library_Archivistica.aspx immagini di cartolari notarili medievali.

SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Caffetteria	Sono disponibili distributori automatici presso la sala di deposito oggetti.
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.
Pagamenti	Il pagamento avviene esclusivamente attraverso l'utilizzo della piattaforma digitale PagoPA.
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	No
<ul style="list-style-type: none"> • fotocopie 	No
<ul style="list-style-type: none"> • microfilm 	No
<ul style="list-style-type: none"> • copie digitali 	Le riproduzioni sono ottenibili nella forma di copie digitali mediante l'utilizzo di scanner. Il rilascio di copie avviene previa richiesta, identificazione dell'originale da riprodurre e pagamento dei relativi diritti. Le tariffe sono definite dal Decreto Ministeriale n.108 del 21.03.2024 del Ministero della Cultura.
<ul style="list-style-type: none"> • fotografie 	In ottemperanza alle disposizioni dell'art. 108 del D.Lgs. 42/2004, è consentita la fotoreproduzione dei documenti con mezzi propri a titolo gratuito. L'Istituto non dispone di attrezzature per riproduzione fotografica.
Prenotazioni a distanza	È attivo un servizio di richiesta della fotoreproduzione di materiale archivistico tramite la compilazione di un form online, previa la presentazione della domanda annuale di ammissione: https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/335/richieste-di-riproduzione-di-documenti La richiesta, che deve essere corredata di completa segnatura archivistica del materiale desiderato, viene evasa previa verifica della segnatura, identificazione dell'originale da riprodurre e riscontro dell'effettuato pagamento.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Si
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	Una o più mostre di valorizzazione del patrimonio dell'istituto vengono allestite con cadenza annuale.

Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	L'Istituto organizza regolarmente conferenze, visite guidate e incontri.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	L'Archivio cura volumi scientifici e i cataloghi delle mostre che si svolgono presso l'istituto.
Diffusione delle attività/iniziativa	La diffusione delle attività istituzionali e temporanee avviene attraverso quotidiani locali, cartellonistica, mailing list e comunicazione attraverso il sito web istituzionale e le pagine Facebook e Instagram dell'Archivio di Stato di Genova.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziativa:	
<ul style="list-style-type: none"> • Scuola di Archivistica, Paleografia latina e Diplomatica 	Presso l'istituto è attivo un corso biennale, avviato negli anni pari, descritto nel sito web https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/263/scuola-di-archivistica-paleografia-e-diplomatica .
<ul style="list-style-type: none"> • visite e percorsi tematici 	Vengono effettuate regolarmente visite guidate per scolaresche italiane e straniere al complesso architettonico, all'archivio e alle mostre. Vengono proposti anche percorsi tematici relativi a temi di interesse specifici.
<ul style="list-style-type: none"> • progetti speciali in convenzione con le scuole o le università 	Una convenzione attivata con l'Università di Genova costituisce il quadro per progetti di tirocinio universitari.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le iniziative vengono diffuse con la collaborazione dell'Ufficio Scolastico Regionale e tramite mailing list e le pagine Facebook e Instagram istituzionali.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Fornita da funzionari archivisti anche per corrispondenza.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Gli inventari informatizzati sono disponibili al seguente indirizzo: https://www.archiviodistatogenova.beniculturali.it/index.php?it/167/inventari-della-sala-studio
Accesso ai documenti online	Documenti digitalizzati dell'istituto sono consultabili all'indirizzo: https://ianua.arianna4.cloud/ Sul Portale Antenati sono disponibili le digitalizzazioni di registri di stato civile: https://antenati.cultura.gov.it/archivio/archivio-di-stato-di-genova-2/ Il centro interateneo <i>Notariorum itinera</i> pubblica sul proprio sito https://notariorumitinera.eu/Digital_Library_Archivistica.aspx immagini di cartolari notarili medievali.

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Funzionari archivisti.
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'istituto svolge collaborazioni e attività con tutte le associazioni culturali presenti sul territorio che ne fanno richiesta.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	Le attività con le associazioni vengono comunicate congiuntamente dall'Archivio di Stato e dalle associazioni coinvolte.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Iniziative finalizzate al miglioramento:	Sono in corso interventi di rifacimento e miglioramento degli impianti di condizionamento.
<ul style="list-style-type: none"> • delle strutture • dei servizi 	L'istituto intende proseguire nella digitalizzazione degli strumenti di corredo ai fondi, mettendoli a disposizione dell'utenza anche online per una migliore fruibilità.
RECLAMI	
Reclami	E' possibile inviare eventuali reclami sul servizio tramite l'indirizzo e-mail as-ge@cultura.gov.it o al numero 0105375664. 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.

La persona incaricata della gestione dei reclami è Luca Filangieri, funzionario archivista.

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.

È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-ge@cultura.gov.it.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami e 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-ge@cultura.gov.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 DELLA CULTURA

Archivio di Stato di GENOVA
Piazza S. Maria in Via Lata, 7 – 16128 GENOVA
Tel. 010537561
posta elettronica as-ge@cultura.gov.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____ NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____ CAP _____

TELEFONO _____

E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni

MINISTERO DELLA CULTURA

Archivio di Stato di GENOVA
Piazza S. Maria in Via Lata, 7 – 16128 GENOVA
Tel. 010537561
posta elettronica as-ge@cultura.gov.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