



ARCHIVIO
DI STATO
Ravenna

MINISTERO DELLA CULTURA
DIREZIONE GENERALE ARCHIVI

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Piazza dell'Esarcato 1, 48121 Ravenna (RA)

Telefono: 0544 213674

E-mail: as-ra@cultura.gov.it

Pec: as-ra@pec.cultura.gov.it

Sito web: archiviodistatoravenna.cultura.gov.it

REVISIONE SETTEMBRE 2024

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:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo istituto si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

L'istituto garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

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

Efficienza ed efficacia

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

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Sede Piazza dell'Esarcato, 1, 48121 Ravenna
Telefono 0544 213674
Email as-ra@cultura.gov.it
Sito web archiviodistatoravenna.cultura.gov.it

Direttore Michela Dolcini
Email michela.dolcini@cultura.gov.it

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Storia istituzionale

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

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

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

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

Oggi l'Archivio di Stato di Ravenna conserva oltre otto chilometri di materiale documentario, dal X secolo ai nostri giorni, raccolto in più di 120 fondi amministrativi, giudiziari, notarili e di enti, famiglie e privati e costituito da circa 70.000 unità archivistiche cartacee e da 7055 pergamene, provenienti dagli archivi degli antichi monasteri e conventi soppressi in epoca napoleonica, come S. Maria in Porto, San Vitale, Sant'Apollinare in Classe, S. Andrea.

Si tratta di documenti che recano iscritta la memoria storica delle vicende politiche, sociali, culturali e artistiche non solo della città e della provincia ma anche del territorio su cui Ravenna ha esercitato nei secoli la sua giurisdizione. Riguardano, ad esempio, l'area che dal XVI secolo alla fine del XVIII secolo, quando Ravenna fu a capo della Legazione di Romagna, si estendeva da Imola lungo la via Emilia fino a comprendere gli attuali territori delle province di Forlì, Cesena e Rimini, e della provincia di Ravenna, con esclusione della cosiddetta Romagna estense, vale a dire i circondari di Bagnacavallo, Lugo e Massa Lombarda.

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

La sede

L'attuale Sede dell'Archivio di Stato di Ravenna è stata inaugurata il 14 novembre 2008 ed è collocata in un'ala dell'ex complesso benedettino di San Vitale, nel centro storico della città, contigua alle sedi della Soprintendenza Archeologia, Belle Arti e Paesaggio per le province di Ravenna, Forlì-Cesena e Rimini, del Museo Nazionale e della Scuola per il restauro del mosaico.

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

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

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

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

Missione e compiti istituzionali

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

L'Archivio conserva la documentazione relativa alla memoria storica della città e della provincia ravennate, a seconda del mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo:

- gli archivi prodotti dalle amministrazioni pre-unitarie e gli archivi prodotti dagli uffici statali post-unitari della provincia di Ravenna;
- gli archivi delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero confiscati dallo Stato;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- archivi non statali depositati, donati o acquistati.

L'elenco dettagliato dei fondi è consultabile sul sito sias-archivi.cultura.gov.it.

Obiettivi specifici

- Accrescimento del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti.
- Incremento della fruibilità dei fondi documentari attraverso la redazione di inventari, indici informatizzati e banche dati.
- Promozione dell'attività didattica rivolta al mondo della scuola di ogni ordine e grado, all'università e agli ambienti culturali cittadini.
- Organizzazione in proprio e in collaborazione con altre istituzioni di conferenze e incontri aperti a tutta la cittadinanza.
- Disponibilità ad ospitare all'interno dell'Istituto manifestazioni relative alla storia e alla cultura locale e nazionale di privati, associazioni o di altri enti pubblici.

I COMPITI E I SERVIZI

Sala di Studio

La Sala di Studio è il locale in cui la documentazione conservata nell'Archivio di Stato di Ravenna può essere liberamente consultata per motivi di studio o giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono esclusi dalla consultazione o consultabili con procedura particolare i documenti che rientrano nelle tipologie indicate dal [D.Lgs. 22/01/2004, n. 42](#) "Codice dei beni culturali e del paesaggio" (art. 122).

L'ammissione alla Sala di Studio è consentita ai cittadini italiani e stranieri maggiorenni che non ne siano stati esclusi con Decreto ministeriale, preferibilmente previa prenotazione del posto, avvenuta telefonicamente o via mail.

Per essere ammessi a frequentare la sala di studio è necessario presentarsi al funzionario di turno con un documento di riconoscimento valido e compilare la domanda di ammissione indirizzata al direttore dell'Archivio di Stato, indicando i propri dati anagrafici e l'oggetto della ricerca che si intende effettuare. La domanda di ammissione ha validità per l'anno solare, va rinnovata nel caso in cui, nel corso dell'anno, lo studioso intenda mutare lo scopo o l'argomento della ricerca.

Il servizio della sala di studio è regolato dalle disposizioni contenute nel D.P.R. 30 settembre 1963, n. 1409, nel R.D. 2 ottobre 1911, n. 1163 e in quelle più specifiche contenute nel regolamento interno.

Per reperire le prime informazioni sui fondi documentari, oltre a rivolgersi all'archivista presente in sala, è necessario consultare le banche dati del patrimonio documentario su sias-archivi.cultura.gov.it e la [Guida Generale degli Archivi di Stato](#).

Le informazioni relative alla Guida Generale sono disponibili tramite maschere di ricerca per enti produttori, tipologia documentaria, tipologia istituzionale, stati ed istituzioni, e altri parametri. La scheda dell'Archivio di Stato di Ravenna presso il Sistema Archivistico Nazionale è all'indirizzo <https://san.beniculturali.it/web/san/dettaglio-soggetto-conservatore?codiSan=san.cat.sogC.4886&id=4886>

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

L'utente si impegna inoltre a donare alla biblioteca dell'Archivio una copia dell'eventuale pubblicazione o della tesi di laurea (quest'ultima è esclusa dalla consultazione pubblica per 5 anni, salvo indicazioni diverse dell'autore).

Regole di comportamento

Il comportamento in sala di studio è disciplinato dall'apposito Regolamento pubblicato sul sito internet dell'Archivio di Stato di Ravenna.

Prenotazione del materiale archivistico

La prenotazione delle unità archivistiche da consultare può avvenire telefonicamente, via mail ad as-ra@cultura.gov.it, oppure di persona in sala di studio, purché entro le ore 14.00 del giorno precedente l'appuntamento in sala di studio.

Gli utenti possono richiedere di non ricollocare il materiale prenotato e di trattenerlo in deposito temporaneo (per circa 2 settimane), qualora abbiano necessità di ulteriori prenotazioni in sala di studio.

Biblioteca

Il servizio di Biblioteca è sussidiario alla ricerca documentaria ed è limitato agli utenti della sala di studio. Sono esclusi il prestito e la fotocopiatura integrale dei volumi.

Servizio di fotocoproduzione

Gli utenti possono richiedere riproduzioni in fotocopia o in digitale dei documenti archivistici secondo le disposizioni e le tariffe indicate nell'apposito regolamento disponibile in sala di studio.

L'autorizzazione alla riproduzione è subordinata allo stato di conservazione dell'unità archivistica; ai fini della tutela del patrimonio non si eseguono riproduzioni con modalità che comportino un contatto diretto con il bene (fotocopie e scansioni) di pergamene, mappe, documenti rilegati in volume.

È inoltre consentita agli utenti la riproduzione del materiale archivistico con fotocamera digitale propria secondo la procedura e le modalità indicate nell'apposito regolamento disponibile in sala di studio.

Ricerche documentarie a distanza

È possibile, per motivi di studio o amministrativi, richiedere per corrispondenza via email notizie sulla documentazione conservata.

Ricerche per uso amministrativo

Sono forniti consulenza e supporto alla ricerca ai fini della visura e/o del rilascio di documenti per esigenze di carattere amministrativo o legale.

Rilascio di copie autentiche di documenti per uso amministrativo e attestati

È possibile presentare la richiesta durante l'orario di apertura della Sala di studio, la consegna avverrà entro 5 giorni.

Sezione didattica

È possibile effettuare, su prenotazione, visite guidate e laboratori per studenti, gruppi ed associazioni.

Servizio di prima accoglienza

Il servizio di prima accoglienza è svolto dal personale di vigilanza e accoglienza o di supporto presente all'ingresso dell'Istituto.

Eventi e manifestazioni culturali

L'Archivio di Stato organizza in proprio e in collaborazione con altri enti convegni, mostre, pubblicazioni e incontri per valorizzare il patrimonio documentario conservato.

Guida alla ricerca

La ricerca sui fondi archivistici può essere effettuata per motivi di studio o giuridico-amministrativi, direttamente in Archivio o per corrispondenza, indicando le proprie generalità complete.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì, mercoledì e venerdì: 8.30-13.30; martedì e giovedì: 8.30-13.30, 14.30-17.00 (ultima consegna del materiale archivistico fino a 15 minuti prima dell'orario di chiusura della sala di studio). Per accedere alla sala studio è necessario prendere appuntamento scrivendo una mail all'indirizzo as-ra@cultura.gov.it o telefonando al n. 0544 213674.
Giorni di apertura	Chiusura ordinaria: sabato, domenica, festivi, festività Santo Patrono 23 luglio.
Accoglienza	
Sito web	Sono disponibili informazioni sui servizi, sugli orari e sulle chiusure straordinarie all'indirizzo web archiviodistatoravenna.cultura.gov.it
Informazione e orientamento <ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo • disponibilità di materiale informativo gratuito • presenza di segnaletica interna • presenza di segnaletica esterna 	All'ingresso dell'Istituto è presente un punto informativo e di primo orientamento. È a disposizione materiale informativo gratuito in lingua italiana sulla storia dell'Archivio. È presente segnaletica interna di orientamento, segnali sui servizi al pubblico e segnaletica di sicurezza. È presente segnaletica esterna comprensiva di denominazione e orari di apertura.
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale di sala parla inglese e francese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'accesso all'istituto e a tutti gli spazi aperti agli utenti è facilitato per utenti con ridotta capacità motoria.

FRUIZIONE	
Ampiezza	
<p>Disponibilità del materiale fruibile</p> <ul style="list-style-type: none"> • comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione • capacità ricettiva • esistenza servizio di prenotazione • attesa nel caso di presa continua • attesa nel caso di orari fissi 	<p>Tutti i fondi archivistici conservati sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, di quelli sprovvisti di mezzi di corredo, di quelli in corso di restauro e riordino e inventariazione. Le ricerche catastali si eseguono previa prenotazione all'indirizzo as-ra@cultura.gov.it. L'elenco dei fondi temporaneamente non disponibili è consultabile in sala di studio.</p> <p>Sala di studio con 11 posti di consultazione ognuno con prese elettriche per pc portatili. Sala di consultazione (visura materiale catastale) con 4 posti.</p> <p>Il materiale archivistico può essere prenotato durante gli orari di apertura dell'istituto al numero di telefono 0544 213674, o scrivendo all'indirizzo email as-ra@cultura.gov.it.</p> <p>Attesa massima 15 minuti.</p> <p>I fondi conservati presso il deposito sussidiario saranno dati in consultazione al massimo 30 minuti dopo la richiesta.</p>
Sale aperte alla fruizione	Il 100% delle sale dedicate ai servizi al pubblico è aperto tutti i giorni. La pulizia delle sale viene svolta bisettimanalmente.
Illuminazione	Le sale sono provviste di impianto di illuminazione adatto a una lettura ottimale.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Tutti gli spazi e i servizi sono sottoposti a verifiche e manutenzioni periodiche. Il monitoraggio delle sale, ascensori, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi viene effettuato in maniera sistematica.

Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Copre il 100% dell'orario di apertura al pubblico.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca	
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Inventari a stampa e dattiloscritti, guide tematiche, repertori. Coprono circa il 50% dei fondi conservati.
• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Elenchi di consistenza, elenchi di versamento. Coprono circa il 55% dei fondi conservati.
Accesso in rete in sede	In sala studio è a disposizione una postazione internet gratuita a disposizione degli utenti.
SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Guardaroba e deposito oggetti	Il servizio guardaroba al piano terra è gratuito.
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Le richieste di riproduzione documentaria possono essere presentate durante l'orario di apertura della sala di studio, fino a 30 minuti prima dell'orario di chiusura, previa compilazione dell'apposito modulo.
Orario del ritiro	La consegna delle riproduzioni su supporto cartaceo avverrà al massimo entro 5 giorni lavorativi.
Orario della cassa	Il pagamento è contestuale al ritiro delle riproduzioni. Il pagamento si effettua esclusivamente tramite piattaforma digitale Pago PA. Il costo è di € 0,08 per le fotocopie in formato A4, € 0,15 per le fotocopie in formato A3; di € 1,00 per ogni scansione di formato PDF massimo A3 bianco e nero, € 1,50 per ogni scansione di formato PDF massimo A3 colore; Immagine digitale JPEG fino ad A2 da 300 a 600 dpi bianco e nero € 5,00, Immagine digitale JPEG fino ad A2 da 300 a 600 dpi colore € 7,00; Immagine digitale TIFF oltre i 600 dpi bianco e nero € 7,00, Immagine digitale TIFF oltre i 600 dpi colore € 12,00. Per le tariffe complete si rimanda al Decreto Ministeriale 21 marzo 2024, n. 108.

Ampiezza	
Possibilità di effettuare: <ul style="list-style-type: none"> • fotocopie • copie digitali 	<p>Le richieste di riproduzione documentaria possono essere presentate durante l'orario di apertura della sala di studio, fino a 30 minuti prima dell'orario di chiusura, previa compilazione dell'apposito modulo.</p> <p>Possibilità di ottenere scansioni digitali a colori, Dimensione massima A3, formati disponibili: jpg, tiff, pdf. Trasferimento su supporti di memoria esterni forniti dall'utente.</p>
Prenotazioni a distanza	<p>Le richieste di riproduzione documentaria possono essere prenotate telefonando al numero 0544 213674 o scrivendo all'indirizzo email as-ra@cultura.gov.it.</p>
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	100% delle riproduzioni conformi all'originale.
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<p>L'Archivio organizza attività espositive all'interno dei propri locali valorizzando il proprio patrimonio archivistico.</p> <p>L'Archivio partecipa anche tramite prestito a manifestazioni espositive di altri istituti.</p>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	L'Archivio ospita convegni, conferenze e presentazioni editoriali.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	L'Archivio produce proprie pubblicazioni relative al proprio patrimonio documentario, anche in collaborazione con altri istituti o associazioni.
Diffusione delle attività/iniziative	Le attività dell'istituto vengono diffuse tramite sito web ufficiale, social network, mailing list, la rassegna stampa della Direzione Generale Archivi, cartellonistica per manifestazioni espositive o congressuali ed eventuali comunicazioni sulla stampa locale.

EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
<p>Iniziative</p> <p>• visite e percorsi tematici</p>	<p>L'Archivio collabora con il Corso di Laurea in Beni Culturali organizzando periodicamente visite guidate all'Archivio e giornate di esercitazioni archivistiche per gli studenti. L'archivio promuove regolarmente visite guidate per le scuole di ogni ordine e grado anche in occasione di attività espositive e partecipa al progetto nazionale di alternanza scuola lavoro.</p> <p>Presentazione del patrimonio documentario e attività dell'Archivio di Stato.</p>
Evidenza	
<p>Interventi di diffusione mirata delle iniziative</p>	<p>Ogni comunicazione indirizzata all'utenza è fornita tempestivamente nella pagina Facebook dedicata all'Istituto e nella sezione notizie del sito web istituzionale all'indirizzo archiviodistatoravenna.cultura.gov.it</p>
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
<p>Informazione qualificata</p>	<p>È assicurata informazione qualificata anche per corrispondenza, cartacea o elettronica, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ricerche a carattere scientifico: si forniscono informazioni archivistiche preliminari, con eventuale indicazione della bibliografia; • liste di leva e ruoli matricolari: si esegue la ricerca nei registri conservati dall'Istituto e, qualora non presenti, si forniscono informazioni per lo svolgimento della ricerca; • ricerche specifiche: vengono svolte solo in presenza di riferimenti corretti e limitatamente a ricerche che richiedano un impegno circoscritto. <p>Si suggerisce, al fine di una richiesta più precisa e puntuale, di consultare preventivamente il sito internet dell'Archivio di Stato di Ravenna, archiviodistatoravenna.cultura.gov.it/strumenti-di-ricerca/inventari e la pagina dell'Archivio di Stato di Ravenna sul sito sias-archivi.cultura.gov.it, in cui sono fornite informazioni generali sui complessi documentari conservati presso l'Archivio di Stato di Ravenna.</p>

Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Nella pagina dell'Archivio di Stato di Ravenna sul sito sias-archivi.cultura.gov.it sono fornite informazioni generali sui complessi documentari conservati presso l'Archivio di Stato di Ravenna.
Accesso ai documenti online	<p>Sul sito internet dell'Archivio di Stato di Ravenna, nella sezione "Strumenti di ricerca" archiviodistatoravenna.cultura.gov.it/strumenti-di-ricerca/inventari sono disponibili alcuni inventari on-line dei fondi conservati. È inoltre disponibile un accesso alle banche dati all'indirizzo archiviodistatoravenna.cultura.gov.it/strumenti-di-ricerca/basi-dati</p> <p>Nella pagina dell'Archivio di Stato di Ravenna sul sito sias-archivi.cultura.gov.it sono presenti gli inventari on-line dei fondi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Borea de' Buzzacarini Regoli di Lugo di Romagna (pergamene); • Pergamene - Dono Spreti di Ravenna; • Pergamene miscellanee dell'Archivio di Stato Ravenna; • Corporazioni religiose di Ravenna: Abbazia di San Severo in Classe, Ravenna; • Corporazioni religiose di Ravenna: Abbazia di San Vitale, Ravenna; • Corporazioni religiose di Ravenna: Abbazia di Sant' Apollinare in Classe (disponibili online le scansioni ad alta definizione delle pergamene); • Corporazioni religiose di Ravenna: Abbazia di San Vitale di Ravenna (disponibili online le scansioni ad alta definizione delle pergamene); • Corporazioni religiose di Ravenna: Canonica di Santa Maria in Porto, Ravenna; • Corporazioni religiose di Ravenna: Chiesa e Corpo di Sant'Apollinare; • Corporazioni religiose di Ravenna: Convento di San Francesco di Ravenna; • Corporazioni religiose di Ravenna: Monastero di Sant'Andrea Maggiore, Ravenna; • Corporazioni religiose di Ravenna: Monastero di Sant'Apollinare Nuovo, Ravenna; • Corporazioni religiose di Ravenna: Ospedale di Santa Maria della Misericordia, Ravenna; • Commissione sulle risaie ed altre umide coltivazioni di Ravenna;

	<ul style="list-style-type: none"> • Camera di commercio, industria e agricoltura di Ravenna; • Catasto terreni – Mappe e tavole; • Legazione di Romagna; • Legazione apostolica di Ravenna; • Prefettura di Ravenna – Archivio generale; • Prefettura di Ravenna – Edilizia cemento armato; • Provincia di Ravenna; • Rasponi dalle Teste; • Questura di Ravenna.
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Michela Dolcini (michela.dolcini@cultura.gov.it)
Tempi di risposta	Le risposte vengono evase entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta con l'indicazione del funzionario che ha eseguito la ricerca.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	Si persegue la finalità di ridurre i tempi di risposta all'utenza e di facilitare la ricerca attraverso la creazione di ulteriori base dati e inventari disponibili online e di condurre ricerche archivistiche maggiormente esaustive. Si intende sviluppare anche le attività di valorizzazione del patrimonio.
Iniziative finalizzate al miglioramento	
<ul style="list-style-type: none"> • delle collezioni 	È in corso l'elaborazione di un sw di gestione del patrimonio documentale conservato nei depositi dell'istituto in grado di fornire indicazioni topografiche, elementi informativi sui singoli fondi e consentire una gestione funzionale degli spazi. Sono in corso interventi di riordino e inventariazione del fondo del Genio Civile di Ravenna.
<ul style="list-style-type: none"> • delle attività di valorizzazione 	Coinvolgere le altre realtà del territorio per promuovere iniziative di alto livello.

RECLAMI	
Reclami	I reclami possono essere inviati all'indirizzo di posta certificata as-ra@pec.cultura.gov.it (solo tramite un indirizzo di posta certificata), o all'indirizzo as-ra@cultura.gov.it , oppure lasciati presso la portineria dell'istituto.

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 Michela Dolcini.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all’ingresso. I moduli devono essere depositati nell’apposito box all’uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

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

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all’ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Referente per la compilazione della Carta è Michela Dolcini (michela.dolcini@cultura.gov.it).



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE ARCHIVI
ARCHIVIO DI STATO DI RAVENNA

Modulo di reclamo

Reclamo presentato da

cognome

nome

nato a prov. il

residente a prov.

via/piazza

email tel/cell.

Oggetto del reclamo

Motivo del reclamo

Richiesta di miglioramento dei servizi

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/6/2003 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



ARCHIVIO DI STATO DI RAVENNA

Piazza dell'Esarcato, 1 – 48121 Ravenna – tel. 0544 213674

WEB: archiviodistatoravenna.cultura.gov.it – PEC: as-ra@pec.cultura.gov.it – PEO: as-ra@cultura.gov.it

CF: 80009200397 – IPA: 3CGOSS