



MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI  
E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Bergamo

# Carta della qualità dei servizi

Aggiornamento dicembre 2017

# I. PRESENTAZIONE

## CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo a 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 dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo 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 Bergamo 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'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'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 E DEL PATRIMONIO

Gli Archivi di Stato, istituiti in ogni capoluogo di provincia, sono organi periferici del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo; dipendono gerarchicamente dalla Direzione Generale per gli Archivi e dalla Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Lombardia, secondo le modalità stabilite nel Regolamento di organizzazione del Ministero adottato con Decreto del Presidente della Repubblica, 26 novembre 2007, n. 233, coordinato con le modifiche apportate dal D.P.R. 2 luglio 2009, n.91. Il principale riferimento normativo è costituito dal Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n.42 e s.m.i., recante il *Codice dei beni culturali e del paesaggio*.

Gli Archivi di Stato sono preposti alla conservazione dei documenti non più occorrenti alle necessità ordinarie del servizio, prodotti dagli uffici statali che operano sul territorio provinciale e selezionati per la conservazione permanente. Sono inoltre depositari di nuclei documentali pervenuti per versamento, deposito, acquisto e donazione. Il patrimonio conservato è reso disponibile al pubblico nelle sale di studio e valorizzato con iniziative quali mostre documentarie, visite guidate, conferenze e incontri didattici.

Tutti i documenti sono consultabili fatte salve le eccezioni previste dalla normativa vigente (D. lgs. n.42/2004, *Codice dei beni culturali e del paesaggio*) che tutela i documenti riservati per motivi di politica interna ed estera, consultabili cinquant'anni dopo la loro data e i documenti contenenti dati sensibili, consultabili quarant'anni dopo la loro data, o settant'anni dopo, se contenenti informazioni personali particolarmente riservate.

### LA SEDE

L'Archivio di Stato di Bergamo è stato istituito come Sezione di Archivio di Stato con D.M. 15 aprile 1959, in esecuzione della legge 22.12.1939 n.2006, e come Archivio di Stato in seguito al D.P.R. 30.9.1963, n.1409.

Dal 1 marzo 2010 l'Archivio è ubicato in via Fratelli Bronzetti, 26.

L'edificio sede dell'Istituto è moderno, elegante e collocato in un ambito cittadino che, seppure non inserito nel centro storico, è a questo limitrofo, facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico e ben collegato con parcheggio sotterraneo a pagamento.

Nella progettazione e nella realizzazione, mirata alla specifica funzione archivistica, è stata posta la massima attenzione al soddisfacimento dei requisiti richiesti dagli standard di migliore funzionalità e sicurezza (adempimenti previsti dalla L.81/2008), sia per quanto attiene alla corretta conservazione, fruizione e valorizzazione del patrimonio conservato che alla tutela del personale e degli utenti dell'Istituto.

L'Istituto, inoltre, dispone, di ampi e confortevoli spazi con ingresso indipendente, dotati di moderni

sistemi informatici e di videoproiezione, per attività didattiche e di promozione culturale; attività che l'Archivio già svolge con una presenza incisiva nell'ambito culturale cittadino.

E' possibile inoltre approfondirne la storia consultando la seguente monografia: *Di sede in sede l'Archivio di Stato si racconta: 1959-2010* / a cura di Luisa Onesta Tamassia. - Bergamo : Sestante Edizioni, 2010.

## IL PATRIMONIO

Il patrimonio archivistico dell'Archivio di Stato di Bergamo occupa circa 14 chilometri di scaffalature e consta di circa 200.000 pezzi tra buste e registri, 285 pergamene sciolte oltre a quelle esistenti all'interno delle unità archivistiche, circa 21.000 tra disegni e mappe.

Una descrizione dei fondi conservati, è consultabile sull'home page del sito ufficiale dell'Istituto che viene continuamente aggiornato: [www.asbergamo.beniculturali.it](http://www.asbergamo.beniculturali.it) e si può accedere direttamente agli inventari digitali disponibili per alcuni fondi:

- [Inventario digitale](#)
- oppure selezionando la voce *Patrimonio* o altre voci dal menù a tendina
- [Sistema Informativo degli Archivi di Stato – SIAS](#) → Complessi documentari → Istituto di conservazione, pagina 2 → Archivio di Stato di Bergamo
- (<http://www.archivi-sias.it/>)

## I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato opera perseguendo compiti di conservazione, fruizione e valorizzazione.

Gli utenti possono usufruire dei seguenti servizi:

### • **Ufficio Relazioni con il pubblico**

L'Ufficio fornisce informazioni di carattere generale circa il funzionamento dell'Archivio e accoglie le segnalazioni dell'utenza.

### • **Sala di Studio**

L'Archivio di Stato è accessibile al pubblico liberamente e gratuitamente, previa presentazione di una domanda di ammissione, a validità annuale, da compilare in Sala di studio esibendo un documento d'identità/identificazione.

L'utente è altresì tenuto a firmare in modo leggibile un registro di presenza giornaliera, diversificato secondo la modalità di accesso (uso studio e uso amministrativo).

La documentazione archivistica è consultabile in sala di studio, dove è possibile usufruire di un deposito di due unità documentarie per 8 giorni lavorativi. Ogni studioso non può tenere sul tavolo più di un'unità archivistica per volta.

L'utenza è invitata ad attenersi scrupolosamente alle disposizioni prescritte dal Regolamento della Sala di studio e a eventuali linee-guida allegate, facilmente reperibile e consultabile essendo a disposizione su ogni postazione di lavoro e sul sito internet.

### • **Biblioteca**

L'Archivio di Stato ha al suo interno una biblioteca specialistica nata con la sua stessa istituzione e il cui patrimonio ammonta a circa 9.000 unità, tra volumi, opuscoli, periodici [ca 150 testate] e una piccola sezione di materiale multimediale. Di questo fanno parte edizioni di fonti documentarie, pubblicazioni di argomento archivistico e biblioteconomico, storico, giuridico-istituzionale e di interesse locale, consultabili nella su richiesta. In quest'ultima sono liberamente consultabili a scaffale aperto, tesi di laurea e di dottorato; enciclopedie, dizionari, repertori e testi di carattere generale riguardanti anche la storia della Lombardia e della Provincia di Bergamo. Le notizie bibliografiche sono in corso di catalogazione attraverso l'inserimento del patrimonio conservato nell'OPAC del Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN). Non si effettua prestito esterno.

### • **Servizio di fotocopie**

La riproduzione delle singole unità documentarie è subordinata allo stato di conservazione, alla datazione e alla rarità e al tipo di legatura delle stesse. Le riproduzioni sono fattibili solo per motivi di studio e per uso strettamente personale. Per la pubblicazione o la diffusione di documenti si fa riferimento alla L. 124/2017.

È possibile riprodurre con le seguenti modalità: fotocopie, riproduzioni di documenti già disponibili in formato digitale, foto digitali con mezzi propri. Le tariffe relative sono esplicitate nella domanda di

riproduzione che va compilata e inoltrata in sala studio. I tempi di attesa dipendono dalla quantità e dalla tipologia delle riproduzioni richieste come da allegate Linee guida.

Si possono effettuare fotocopie di opere possedute dalla Biblioteca annessa alla sala studio, nei limiti della vigente normativa sul diritto d'autore (15% del volume).

Per i dettagli relativi alla presentazione della domanda, ai tempi di attesa e alle modalità di pagamento consultare la tabella riepilogativa al termine del documento e il Regolamento per la fotoreproduzione.

• **Assistenza ai ricercatori**

Durante l'orario di apertura è possibile usufruire di una consulenza specialistica sui fondi archivistici e librari conservati, prestata da personale competente.

Si effettuano inoltre ricerche per corrispondenza purché l'oggetto sia ben definito e supportato da informazioni dettagliate. Le richieste saranno evase in 30 giorni.

Inoltrare la richiesta con le seguenti modalità:

- mail all'indirizzo [as-bg@beniculturali.it](mailto:as-bg@beniculturali.it)

• **Ricerche per uso amministrativo**

Sono garantite la consulenza e l'assistenza alla ricerca ai fini della visura e/o del rilascio di documenti utili a soddisfare esigenze di carattere amministrativo e legale.

• **Didattica e divulgazione**

L'Istituto organizza, su prenotazione e gratuitamente, percorsi didattici per gli allievi delle scuole di ogni ordine e grado e incontri per privati e gruppi. L'Archivio inoltre organizza, in proprio e in collaborazione con altre istituzioni, incontri a tema ed esposizioni aperti alla cittadinanza.

Percorsi tematici sono stati attivati sia sul sito ufficiale dell'Archivio che sul sito del SAN (Servizio Archivistico Nazionale) nella sezione omonima: [www.san.beniculturali.it](http://www.san.beniculturali.it),

**Il referente per la compilazione della Carta è il Direttore pro tempore.**

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>ACCESSO</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario di apertura	39 ore settimanali di media Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 8,15-15,30 Martedì-Giovedì: 8,15-17,00 Gli orari possono variare a seconda delle stagioni e delle necessità. Ogni variazione è segnalata sul sito.
Giorni di chiusura	Feste civili e religiose riconosciute dalla Repubblica Italiana: 1° Gennaio / 6 Gennaio / Lunedì di Pasqua / 25 Aprile / 1° Maggio / 2 Giugno / 15 Agosto / 26 Agosto Santo Patrono / 1° Novembre / 8 Dicembre / 25 e 26 Dicembre.  Di ogni chiusura, riduzione o limitazione dei servizi è dato tempestivo avviso agli utenti con affissione di cartelli in sede e comunicazioni sul sito internet.
<b>Accoglienza</b>	
Sito web	L'Istituto ha un proprio sito internet con informazioni e aggiornamenti tempestivi in caso di variazioni nell'erogazione dei servizi; su di esso sono pubblicati anche gli indirizzi di posta elettronica: <a href="http://www.asbergamo.beniculturali.it">www.asbergamo.beniculturali.it</a> .
Informazione e orientamento: <ul style="list-style-type: none"> <li>• esistenza di un punto informativo</li> </ul>	All'entrata principale e all'interno della Sala di studio sono disponibili gli addetti per fornire informazioni all'utenza.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	Il materiale è consultabile sul sito internet dell'Istituto dalle postazioni disponibili al pubblico.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica interna</li> </ul>	Ad ogni piano dell'Istituto, così come nelle aree aperte al pubblico, sono presenti pannelli, avvisi e mappe di orientamento ai sensi della L.81/2008.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica esterna</li> </ul>	Presenza di cartelli per instradare l'utenza.
Addetti ai servizi e personale di sala	Presenza a richiesta di personale che parla la lingua inglese e francese
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'Archivio è accessibile dal piano terra e la sua struttura è completamente priva di barriere architettoniche.



FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	<b>FRUIZIONE</b>
	<b>Ampiezza</b>
<p>Disponibilità del materiale fruibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione</li> </ul>	<p>Non sono consultabili i documenti riservati soggetti al D.L. n.196/2003 <i>Codice in materia di protezione dei dati personali</i>, quelli non ancora riordinati e/o privi di strumenti di ricerca, quelli soggetti a restauro, a vincoli di donazione e/o deposito o ad altre restrizioni di legge.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità ricettiva</li> </ul>	<p>L'aula studio dispone di 20 posti per la consultazione, tutti dotati di prese elettriche per notebook.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unità archivistiche / bibliografiche fornite/richiedibili al giorno. Vedi anche Regolamento della Sala di Studio disponibile sul sito. A seconda di necessità di servizio possono essere introdotte variazioni temporanee.</li> </ul>	<p><b>Unità Archivistiche:</b> 6 unità al giorno, per utente.</p> <p><b>La consultazione dei documenti del fondo archivistico della Agenzia delle entrate</b> (ex Conservatoria dei registri immobiliari - Titoli di trascrizione) potrà essere effettuata il lunedì, mercoledì e venerdì negli orari di apertura, secondo l'orario delle prese e rispettando il numero dei pezzi giornalieri.</p> <p><b>È obbligatoria la prenotazione</b> secondo le modalità indicate sul sito al link Prenotazioni - On Line.</p> <p><b>La documentazione conservata presso il Polo archivistico di Morimondo</b> è consultabile secondo le modalità presenti nel Regolamento della Sala di studio.</p>
	<p><b>Unità bibliografiche:</b> Lunedì - venerdì: fino a 6 unità a persona.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prese al giorno</li> </ul>	<p><b>Unità archivistiche:</b> Lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9, 11, 13 fino a un massimo di 2 pezzi a richiesta, per un totale di 6 unità al giorno.</p> <p>Martedì e giovedì: ore 9, 11, 13, 15 fino a un massimo di 2 pezzi a richiesta, per un totale di 6 unità al giorno.</p> <p><b>Deposito: due unità documentarie per 8 giorni lavorativi.</b></p>

	<p><b>Unità bibliografiche:</b> Lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9, 11, 14 fino a un massimo di 6 unità a persona</p> <p>Martedì e giovedì: ore 9, 11, 14, 15 fino a un massimo di 6 unità a persona</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esistenza servizio di prenotazione</li> </ul>	Solo in caso di conoscenza certa e dettagliata della serie-collocazione archivistica è possibile prenotare la documentazione secondo le modalità indicate sul sito <a href="http://www.asbergamo.beniculturali.it">www.asbergamo.beniculturali.it</a> al link Prenotazioni - On Line.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attesa nel caso di orari fissi</li> </ul>	20 minuti dall'ora di presa.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sale aperte alla fruizione</li> </ul>	Fruibili al 100 %: sala conferenze, sala didattica e area mostre - pulizia sistematica secondo l'uso
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Illuminazione</li> </ul>	L'illuminazione è adeguata, in ogni area, alla funzione cui è dedicata; in Sala di studio oltre alla luce centralizzata, le venti postazioni sono dotate di illuminazione autonoma.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi</li> </ul>	Gli spazi aperti al pubblico (sale, ascensore, rampe di scale) e gli impianti tecnici sono sistematicamente monitorati e controllati.
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Durante l'orario di apertura dell'Istituto è possibile usufruire di una consulenza specialistica prestata da personale competente.
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili	Il personale in servizio a secondo delle capacità personali
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici</li> </ul>	Circa il 40% dei fondi è dotato di strumenti di ricerca analitici.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici</li> </ul>	Circa il 50% dei fondi è dotato di strumenti di ricerca non analitici. Il 10% dei fondi non dispone di strumenti di ricerca.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fondi/serie archivistici dotati di banche dati</li> </ul>	L'elenco dei fondi archivistici dotati di inventari informatici è disponibile sul sito dell'Archivio: <a href="http://www.asbergamo.beniculturali.it">www.asbergamo.beniculturali.it</a>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso in rete in sede</li> </ul>	Non disponibile
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strumenti e sussidi specifici</li> </ul>	Inventari cartacei; inventari digitali consultabili da due postazioni dedicate in Sala inventari e sul sito; compilazioni bibliografiche anche sul sito.

<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste	Lunedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 Martedì e giovedì: dalle 9.00 alle 15.00
Tempi di attesa	Per le fotocopie: l'amministrazione si riserva tempi diversi a seconda delle ricerche da evadere e delle esigenze di servizio.  Per le riproduzioni digitali: da 1 a 3 giorni.
Orario del ritiro	Lunedì, mercoledì, venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 Martedì e giovedì: dalle 9.00 alle 15.00
Orario della cassa	Come sopra (pagamento in contanti con rilascio di ricevuta)
<b>Ampiezza</b>	
	E' possibile effettuare: - Fotocopie (limitatamente alla documentazione posteriore al XVIII sec. e Regolamento per la fotoreproduzione, vedi sito) - riproduzioni di documenti già disponibili in formato digitale - foto digitali con mezzi propri  Si possono effettuare fotocopie di opere possedute dalla Biblioteca nei limiti del 15% di volumi o fascicoli di periodici (escluse le pagine di pubblicità) in commercio.
<b>Fedeltà</b>	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Compatibilmente con le caratteristiche dell'originale e con le attrezzature tecniche disponibili, la leggibilità delle riproduzioni può raggiungere il 100%.  Si rilasciano copie legali in base alla normativa vigente.
<b>VALORIZZAZIONE</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Mostre	- L'Istituto organizza eventi sia sulla base del calendario MiBACT che su iniziativa autonoma; - organizza e ospita mostre e esposizioni; - partecipa con il prestito di propri documenti a manifestazioni espositive organizzate da altri Istituti.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali ecc.)	Conferenze, seminari, presentazione di libri.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partecipa a pubblicazioni curate da altri Istituti Culturali.</li> <li>- Realizza in proprio vari tipi di pubblicazioni eventualmente consultabili sul sito dell'Archivio: <a href="http://www.asbergamo.beniculturali.it">www.asbergamo.beniculturali.it</a>.</li> </ul>
Diffusione delle attività / iniziative	Diffonde le proprie iniziative attraverso il sito ufficiale, comunicati stampa alle maggiori testate giornalistiche locali, locandine e inviti diffusi in sede e sulla base della mailing-list istituzionale.
Risorse aggiuntive	Concessione in uso gratuito o a pagamento di spazi espositivi e sala conferenze
Altro	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziativa:	L'Istituto rivolge da sempre particolare attenzione al mondo della scuola con una offerta strutturata che viene ogni anno aggiornata e integrata.
- visite e percorsi tematici	Visite guidate per alunni e studenti di ogni ordine e grado e laboratori didattici a tema.
- corsi di formazione per docenti scolastici	Percorsi formativi sulla didattica delle fonti storiche.
- corsi di formazione per operatori didattici	<b>A richiesta</b>
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	Stage e percorsi formativi per studenti delle Scuole Medie Superiori ed universitari sulla base di accordi/convenzioni
- altre iniziative	<b>A richiesta</b>
<b>Evidenza</b>	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Sul sito dell'Archivio è scaricabile un opuscolo con l'offerta didattica per l'anno scolastico in corso.
<b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Informazione qualificata	Fornita dal personale qualificato in servizio presso l'Archivio.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<p>L'elenco degli strumenti di ricerca fruibili a distanza sono consultabili sul sito dell'Archivio al seguente indirizzo: <a href="http://www.asbergamo.beniculturali.it">www.asbergamo.beniculturali.it</a>.</p> <p>Il sistema informativo dell'Archivio di Stato di Bergamo è correlato con il SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato), consultabile al seguente indirizzo: <a href="http://www.archivi.sias.it">www.archivi.sias.it</a>.</p>
Accesso ai documenti on-line	<a href="http://www.asbergamo.beniculturali.it">www.asbergamo.beniculturali.it</a> / SAN (Servizio Archivistico Nazionale) nella sezioni dedicate: <a href="http://www.san.beniculturali.it">www.san.beniculturali.it</a>

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Inoltare la richiesta con le seguenti modalità: - mail <a href="mailto:as-bg@beniculturali.it">as-bg@beniculturali.it</a>
Tempi di risposta	30 giorni dal ricevimento della richiesta.

<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Coinvolgimento degli stakeholder	Progetto “Adotta un documento” rivolto a soggetti privati ai fini della valorizzazione del patrimonio conservato (restauro, digitalizzazione)
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	In evidenza sull'home page del sito dell'Archivio: <a href="http://www.asbergamo.beniculturali.it">www.asbergamo.beniculturali.it</a>
<b>OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Obiettivi di miglioramento	Implementazione dei propri fondi archivistici mediante nuove acquisizioni e riordinamenti
Iniziative finalizzate al miglioramento:	<b>In programmazione</b>
- delle strutture	
- delle collezioni	Digitalizzazione del patrimonio conservato
- dei servizi	Incremento della fruibilità del patrimonio conservato anche attraverso strumenti informatici
- delle attività di valorizzazione	Organizzazione di eventi culturali anche con partner esterni per aumentare la conoscenza delle fonti storiche
- altro	
<b>RECLAMI</b>	
Reclami	e-mail: <a href="mailto:as-bg@beniculturali.it">as-bg@beniculturali.it</a>

## IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

### PROPOSTE E RECLAMI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore pro tempore. ....

Reclami puntuali possono essere presentati con una delle seguenti modalità:

- avvalendosi del modulo allegato, da consegnare al personale della Sala di Studio;
- inviando una e-mail all'indirizzo [as-bg@beniculturali.it](mailto:as-bg@beniculturali.it).

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e, tenuto conto della gratuità dei servizi, ad attivare forme di ristoro consistenti in un più ampio accesso ai servizi dell'Istituto e/o nell'inserimento in una lista di persone da invitare in occasione di manifestazioni organizzate dall'Istituto.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi, mediante lettera indirizzata all'Istituto o consegnata a mano, o inviando una e-mail all'indirizzo indicato.

Ogni comunicazione dovrà contenere le generalità complete ed un recapito dell'interessato; si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n.196/03, 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.

### COMUNICAZIONE

La carta della qualità dei servizi è consultabile a richiesta all'ingresso della struttura, in sala studio e liberamente sul sito internet dell'Istituto.

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni due anni o ogni qualvolta se ne presenti la necessità.

**MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI  
E DEL TURISMO**

Archivio di Stato di Bergamo  
Via F.lli Bronzetti, 24, 26, 30  
24124 Bergamo  
Tel. 035/233131 – Fax 035 /233981  
e-mail: as-bg@beniculturali.it

**MODULO DI RECLAMO**

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)  
**RECLAMO PRESENTATO DA:**

COGNOME \_\_\_\_\_  
NOME \_\_\_\_\_  
NATO/A A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_ IL \_\_\_\_\_  
RESIDENTE A \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_  
VIA \_\_\_\_\_  
CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

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

**MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO**

**Archive  
ARCHIVIO DI STATO DI BERGAMO**

Address Via Fratelli Bronzetti n.24. 26 e 30  
Phone/fax: 035/233131 – 035/233981  
E-mail as-bg@beniculturali.it

**SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM**

First name: \_\_\_\_\_  
Surname: \_\_\_\_\_  
Address: \_\_\_\_\_  
Nationality: \_\_\_\_\_  
Phone: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

Comments:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

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

We will answer within 30 working days