

# **GIUNTA STORICA NAZIONALE**

## **Carta della qualità dei Servizi 2024**

### **1. PREMESSA**

La Legge n. 273/1995 prevede, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, l'adozione di proprie Carte di servizi. Gli ultimi riferimenti normativi sull'argomento sono contenuti nel D.Lgs. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28, la delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità), nella delibera CiVIT 3/2012 “Semplifica Italia” (e-government, trasparenza e amministrazione digitale) e nella Legge n. 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.

La presente Carta della qualità dei servizi (di seguito CQS) rappresenta il patto che la Giunta Storica Nazionale (di seguito GSN) stipula con i propri utenti. È un documento di carattere istituzionale che dichiara gli impegni assunti dalla Giunta in riferimento ai servizi offerti e la modalità con la quale essi vengono erogati, nel rispetto di standard di qualità e quantità, rappresentati da indicatori periodicamente rilevati. È uno strumento di tutela, verifica e conoscenza a disposizione degli utenti, un documento che garantisce il rispetto di reciproci diritti e doveri, in un'ottica di trasparenza e partecipazione. L'obiettivo consiste nel garantire standard qualitativi di fruizione del servizio nel definire un rapporto chiaro e diretto con gli utenti.

L'adozione della CQS nella GSN si inserisce nello sforzo di promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in esso conservato e di adeguare nel modo migliore possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

Il monitoraggio dell'opinione degli utenti, che possono esprimere le proprie valutazioni anche attraverso suggerimenti e forme di reclamo, orienta la GSN al costante miglioramento e all'innovazione. Conseguentemente, la Carta viene periodicamente aggiornata e verificata in relazione a nuovi obiettivi prefissati.

## 2. PRINCIPI

L'elaborazione della CQS della GSN è ispirata ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e alle indicazioni contenute nelle direttive del Ministro della Funzione pubblica del 24 marzo 2004 ("Qualità percepita dagli utenti" e "Benessere organizzativo") e ha adempiuto alla Direttiva del Ministro per i beni e le attività culturali del 18 ottobre 2007 ("Adozione della carta della qualità dei servizi per gli istituti e i luoghi di cultura statali"). Nello svolgimento della propria attività istituzionale la GSN si ispira ai "principi fondamentali" così definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e più precisamente:

### a) *Trasparenza*

Si intende per trasparenza la totale accessibilità alle informazioni. Le pubbliche amministrazioni devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il miglioramento della qualità dei servizi è determinato dal rispetto di tale principio. Secondo quanto stabilito dalle più recenti previsioni normative, le pubbliche amministrazioni devono garantire, tra l'altro, l'aggiornamento costante, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

### a) *Uguaglianza e imparzialità*

È l'uguaglianza dei cittadini, senza distinzione di sesso, religione, condizione sociale, condizione fisica e opinione politica a determinare le modalità secondo le quali sono forniti i servizi della GSN.

Nello svolgimento del suo servizio all'utenza – nei limiti delle risorse disponibili – la GSN si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e per attuare iniziative per rendere più agevole l'accesso e la fruizione della Biblioteca e dell'Archivio della GSN ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Tutti gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono in ogni caso improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### b) *Continuità*

Pur non disponendo di organico e personale proprio, la GSN punta a garantire continuità e regolarità nell'erogazione dei suoi servizi. In caso di impedimenti o difficoltà la GSN si impegna a comunicare tempestivamente agli utenti ogni informazione utile e a prendere misure per ridurre al minimo i disagi e gli inconvenienti.

### c) *Partecipazione*

Suggerimenti, segnalazioni ed esigenze manifestati dagli utenti, in forma singola o associata, sono fondamentali nel determinare le scelte di gestione. La GSN si impegna inoltre a promuovere l'informazione sulle attività svolte sia per quanto riguarda le manifestazioni scientifiche sia per quanto attiene al funzionamento e alla fruizione della Biblioteca e dell'Archivio della Giunta.

### d) *Efficienza ed efficacia*

Nella gestione della GSN – tenendo presenti i limiti delle risorse disponibili – costituisce un obiettivo fondamentale il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **3. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

#### **a) Sede e strutture**

La sede della GSN si trova a Roma, in via Michelangelo Caetani 32, momentaneamente nei locali dell'Istituto di Storia moderna e contemporanea (al II piano), in attesa che terminino i lavori per l'adeguamento di propri specifici locali, situati al III piano del medesimo palazzo. Parte integrante della GSN sono la Biblioteca e l'Archivio. Queste strutture rispondono alle finalità di ricerca, promozione e divulgazione dell'attività storiografica. La Biblioteca e l'Archivio sono di tipo specialistico e svolgono attività di conservazione e di sostegno alla ricerca.

La Biblioteca contiene un fondo di non grandi dimensioni, frutto dei libri ricevuti dalla GSN nel corso degli anni. E' presente un inventario cartaceo e il materiale è a scaffale nei locali di via Caetani 32, in attesa di essere riordinato nei nuovi locali che saranno resi disponibili a breve.

L'Archivio contiene un fondo di documentazione sull'attività scientifica, i rapporti della Giunta con gli Istituti storici nazionali, con le Deputazioni e Società di storia patria, con il Comité international des sciences historiques e carte riguardanti la partecipazione italiana ai Congressi internazionali di scienze storiche. Contiene inoltre i verbali delle sedute, la documentazione dei rapporti con i Ministeri vigilanti, carte amministrative di vario genere, l'archivio storico del Comitato nazionale di scienze storiche di cui nel 1935 la Giunta assunse le funzioni. E' suddiviso in otto sezioni: 1) Attività istituzionale; 2) Ministeri competenti e membri; 3) Amministrazione; 4) Personale; 5) Attività scientifica; 6) Comitato internazionale di scienze storiche (Cish); 7) Istituti storici nazionali; 8) Deputazioni e società di storia patria.

I fondi dell'Archivio disponibili sul Web attraverso il Progetto Aquarius, cofinanziato dalla Banca d'Italia. Con tale progetto la GSN intende fare opera di promozione culturale e scientifica, restando altresì disponibili, oltre ai propri, anche i fondi archivistici degli Istituti storici nazionali e delle Deputazioni e Società di storia patria. Il progetto prevede la possibilità di mettere in relazione tutti i documenti archivistici della Giunta con quelli posseduti dagli Istituti storici nazionali e dalle Deputazioni e Società di storia patria, in modo da poter ricostruire un unico ambiente virtuale che permetta agli studiosi italiani e stranieri di effettuare ricerche e ottenere anche i documenti in versione digitale, dove possibile. È stata così creata una banca dati unica nella quale confluiscono tutte le notizie presenti sui singoli archivi della rete.

Sul sito della GSN è altresì presente il Regolamento che disciplina funzioni, ordinamento e rapporti con gli utenti dell'Archivio.

#### **b) Storia**

La Giunta – con la denominazione di Giunta centrale per gli studi storici – è stata istituita con Regio Decreto Legge 20 luglio 1934, n. 1226, nel quadro di una riorganizzazione delle istituzioni per gli studi storici già esistenti (create tra il 1883 e il 1933). Compito della Giunta, come recita l'art. 6, è quello di coordinare l'attività delle Reali Deputazioni e Società di storia patria. Ma, di fatto, l'istituzione della Giunta risponde ad un'esigenza complessiva di coordinamento tra i vari Istituti, che trova espressione nella sua composizione: oltre al Presidente e a quattro membri di nomina governativa, la Giunta ha come membri di diritto i Direttori degli Istituti allora esistenti (il Regio Istituto storico italiano per il Medioevo, il Regio Istituto storico italiano per l'età moderna e contemporanea, la Società nazionale per la storia del Risorgimento).

Con i successivi Regi Decreti Leggi 107 e 109 del 25 febbraio 1935 (il primo dei quali istituisce il Regio Istituto italiano per la storia antica) viene aumentato il potere di controllo

della Giunta, superando il mero compito di coordinamento del provvedimento istitutivo: gli Istituti sono classificati come organi della Giunta e tutte le istituzioni operanti nell'ambito delle ricerche e negli studi storici ne divengono dipendenti. Alla Giunta viene inoltre attribuita la rappresentanza italiana nel Comitato internazionale di scienze storiche, superando così l'apposito Comitato istituito con il R.D. 3218 del 15 novembre 1928. Oltre al presidente De Vecchi, fanno parte della prima Giunta Gioacchino Volpe, Annibale Alberti, Francesco Salata, Emilio Re.

L'opera di irreggimentazione del settore passa per due provvedimenti: il Regolamento per le Deputazioni (che vennero uniformate come organi periferici della Giunta perdendo ogni specifica autonomia e caratterizzazione) e il riordinamento previsto dal RDL 770 del 29 aprile 1937. Con esso veniva nominato Vicepresidente Francesco Ercole e allargata la composizione della Giunta in cui entrano anche Giuseppe Cardinali, Pericle Ducati, Pietro Fedele, Carlo Galassi Paluzzi, Alberto M. Ghisalberti, Roberto Paribeni e Raffaello Morghen, dal 1942 con funzioni di segretario generale.

L'attività del periodo che precede la seconda guerra mondiale si sviluppa essenzialmente nella realizzazione di progetto della Bibliografia storica nazionale, il cui primo volume è relativo al 1939, e nelle relazioni con il Comitato internazionale di scienze storiche, sia per quanto riguarda la partecipazione ai congressi che alla *International Bibliography of Historical Sciences*. Tra il 1935 e il 1942 la Giunta curò, con la direzione di Gioacchino Volpe, anche la pubblicazione della *Rivista storica italiana*.

Negli anni della guerra la Giunta ridusse l'attività praticamente alla sola redazione della Bibliografia Storica Nazionale (BSN) e alla funzione di ripartizione delle risorse verso le Deputazioni. Con il crollo del regime fascista venne abbandonata l'impostazione centralistica dell'organizzazione degli studi storici anche se vi furono, in realtà, elementi di continuità. Come per altri casi, venne utilizzato l'istituto del Commissariamento affidato in questo settore a Gaetano De Sanctis (28 settembre 1944), che svolse per sette anni il compito nominando per ogni Istituto storico un Comitato consultivo. In questo periodo, oltre alla pubblicazione della BSN, la ripresa delle attività venne segnata dalla riorganizzazione dei rapporti con le Deputazioni, alle quali il DLCPS 245 del 24 gennaio 1947 restituì l'autonomia, e dalla ricucitura delle relazioni con il Comitato internazionale, che portò alla partecipazione al IX Congresso (Parigi 1950) nel corso del quale venne deciso che il X si tenesse a Roma nel 1955.

Terminata la gestione commissariale (ottobre 1951), la Giunta venne ricostituita con presidente Aldo Ferrabino e con Cardinali, Chabod, Raffaele Ciasca, Ermini, Ghisalberti, Walter Maturi, Morghen, Raffaele Pettazzoni, Ernesto Pontieri come membri, ai quali si univa anche Guido Arcamone, il Direttore generale delle Accademie e Biblioteche. L'impegno principale dei primi anni fu quello della preparazione del X Congresso internazionale, affidato in primo luogo a Chabod, vice presidente della Giunta e membro del Bureau del Cish. Al Congresso parteciparono più di 1600 studiosi tra i quali anche quelli provenienti dai paesi dell'est Europa e il suo successo contribuì anche a far eleggere Chabod alla presidenza del Comitato internazionale.

Analogo successo ebbe l'ottavo congresso internazionale di storia delle religioni organizzato a Roma sempre nel 1955. Per la celebrazione del Centenario la Giunta organizzò, insieme alla Deputazioni, il convegno storico *Il movimento unitario nelle regioni d'Italia*. Dopo la morte di Chabod e Maturi, entrarono a far parte della Giunta Paolo Brezzi e Sestan. Oltre al lavoro scientifico in questo periodo la Giunta si impegnò per elaborare un testo di riforma del settore con la formazione anche di una Commissione specifica che funzionò tra il 1964 e il 1965 e poi ancora tra il 1966 e il 1967. Questo lavoro venne anche influenzato da una relazione dialettica, a volte conflittuale, con la neonata Società degli storici italiani. Tra i due organismi comunque si sviluppò anche una proficua collaborazione per l'organizzazione di un convegno sulla storiografia italiana dei due decenni postbellici, i cui risultati vennero presentati al Congresso internazionale di Mosca del 1970. Si arrivò anche a co-promuovere il Secondo

congresso nazionale di scienze storiche nel 1972. In quell'anno venne nominato presidente Ermini a seguito della morte di Ferrabino, Pontieri assunse la carica di vicepresidente ed entrò nella Giunta Armando Saitta, divenuto presidente dell'Istituto per la storia moderna e contemporanea. Completeranno l'organismo anche Domenico Demarco e Giovanni Spadolini. Nel decennio si svilupparono anche attività bilaterali con le rappresentanze storiografiche di diversi paesi che diedero luogo ai congressi con Urss, Polonia, Francia. Nel 1980 Demarco venne nominato vicepresidente del Cish. Da ricordare, in quello stesso anno, che la Giunta venne inserita nella tabella per i contributi alle istituzioni culturali istituita dalla legge 123. Sempre nel 1980 muore Pontieri e quindi Spadolini diviene vicepresidente ed entra come membro Giovanni Vitucci. La composizione muta ancora dopo la morte di Ermini: Spadolini viene nominato presidente, Sestan vicepresidente e Girolamo Arnaldi subentra a Morghen, Nel 1982 si tiene un incontro nazionale sulla riorganizzazione del settore degli istituti storici promosso dalla Giunta insieme agli Istituti storici nazionali, alle Deputazioni e Società di storia patria, ai più importanti Musei ed istituti culturali. In seguito alla morte di A.M. Ghisalberti entra nella Giunta Emilia Morelli. Tra il 1988 e il 1989 vennero organizzati, anche per rafforzare la collaborazione con gli organismi di storia patria, tre convegni su *Stato e società* articolati per l'età medievale (con la Deputazione ferrarese), moderna (con quella sarda) e quella contemporanea con la Società Salernitana. Nell'ultimo decennio del secolo si susseguono, dopo la presidenza Spadolini, quella di Renzo De Felice (1994-1996) e poi di Rosario Villari, durante la quale, per la prima volta, si è tenuta in Italia l'assemblea del Comité International des Sciences Historiques (Spoleto 30-31 agosto 1997) dedicata in particolare alla preparazione del Congresso internazionale di Oslo (7-13 agosto 2000).

Il nuovo secolo si apre con una nuova composizione della Giunta che ha cercato di portare a compimento il rinnovamento istituzionale e quelle delle attività. In questo secondo compito si segnala la digitalizzazione della BSN e la sua pubblicazione *on line*, la ripresa di relazioni di collaborazione con la rete delle Deputazioni, la proposta di collaborazione continua con le associazioni e consulte degli storici italiani. Se questo ha prodotto risultati concreti e di un certo rilievo, la presidenza di Paolo Prodi (2001-2012, vice presidente Pietro Pastorelli, membri Giuseppe Talamo, Luigi Lotti, Massimo Miglio, Andrea Giardina, Pietro Scoppola, Giovanni Miccoli, Gabriele De Rosa, Franco Bolgiani, Brunello Vigezzi) non è invece riuscita a vedere terminato il processo legislativo che doveva portare ad una nuova definizione del settore.

L'iter di riforma del regolamento ha una lunga gestazione. L'origine si può far risalire alla Legge 419/1999, ed alle norme ad essa collegate, che prevedevano un riordinamento del sistema degli enti pubblici nazionali. La Giunta formulò una propria proposta di regolamento che venne presentata al Ministero nel luglio del 2001. Da allora ci sono state varie versioni del testo fino a quello approvato su proposta di Urbani, allora Ministro per i Beni e le Attività culturali, dal Consiglio dei Ministri n. 167 del 3 agosto 2004. Infine, l'unificazione strutturale della Giunta centrale per gli studi storici e degli Istituti storici, è stata regolamentata nel novembre 2005 con l'emanazione di uno specifico decreto (DPR 11 novembre 2005, n.255, che ha mutato la denominazione dell'organo in Giunta Storica Nazionale). Contro questo provvedimento sono ricorsi alla giustizia amministrativa tutti i membri della Giunta, compresi i presidenti degli Istituti ad essa collegati e alcuni membri dei loro Consigli. Il Consiglio di Stato, con Ordinanza del 14 febbraio 2006, ha accolto questo ricorso, sospendendo così il regolamento come potenzialmente lesivo dell'autonomia della ricerca scientifica. Sono stati quindi reintegrati i precedenti organi in carica.

Il 28 ottobre 2009 la Presidenza del Consiglio dei Ministri ha approvato lo schema di decreto presidenziale per il riordino della Giunta centrale per gli studi storici e degli Istituti storici. Da quel momento la situazione è stata sbloccata solo per la composizione degli organi (nell'ottobre 2012 in conseguenza delle dimissioni di Paolo Prodi, il Presidente del Consiglio dei Ministri ha nominato nuovo presidente della Giunta il prof. Andrea Giardina e poi come

membri il prof. Giorgio Chittolini, la prof.ssa Raffaella Gherardi e la prof.ssa Maria Antonietta Visceglia). Nel frattempo però le attività non si sono fermate ed hanno portato anche ad un nuovo riconoscimento internazionale con la nomina nel Bureau del Cish di Andrea Giardina.

Con DPR 22 giugno 2023, n. 108, sono state ridefinite le procedure di nomina dei componenti la Giunta, che risulta attualmente composta come segue: Presidente, Prof. Francesco Perfetti (DM 19.10.2023, n. 326); proff. Ester Capuzzo, Massimo de Leonardis, Stefano De Luca, Andrea Zorzi (DM 19.01.2024, n. 14); prof. Alessandro Campi, Direttore dell'Istituto per la storia del Risorgimento italiano (DM 22.02.2024, n. 62); prof. Giuseppe Parlato, Direttore dell'Istituto storico italiano per l'età moderna e contemporanea (DM 22.02.2024, n. 64); prof. Umberto Roberto, Direttore dell'Istituto italiano per la storia antica (DM 27.03.2024, n. 130); prof.ssa Renata Cantilena, Direttore dell'Istituto italiano di Numismatica (DM 26.03.2024, n. 128); prof. Paolo Maria Mancarella, Presidente della Domus Mazziniana (DM 16.10.2017, n. 450).

### **c) Compiti e servizi**

Pur ribadendo che la GSN non possiede, al momento, organico o personale in maniera stabile, e tenendo presenti le risorse di bilancio disponibili, la Giunta si impegna ad assolvere ai seguenti compiti e servizi:

#### **Compiti**

La GSN coordina l'attività e la gestione degli Istituti per la storia antica, per il medioevo, per l'età moderna e contemporanea, per il Risorgimento, per la Numismatica e della Domus Mazziniana. La Giunta adotta decisioni che investono questioni di interesse comune agli Istituti della rete e in particolare:

- a) collabora all'attività delle Società e Deputazioni di storia patria
- b) cura i rapporti con gli Istituti storici nazionali
- c) svolge attività di valorizzazione del patrimonio archivistico proprio, degli Istituti storici nazionali e delle Deputazioni e Società di storia patria attraverso il progetto a rete "Aquarius"
- d) realizza iniziative di promozione e sostegno della cultura storica, anche in rapporto con le Associazioni, le Consulte degli storici e con i mezzi d'informazione
- e) rappresenta l'Italia nel Comité International des Sciences Historiques (Cish) e cura la partecipazione italiana ai Congressi internazionali organizzati con cadenza quinquennale. La Giunta promuove inoltre, d'intesa con il Bureau del Cish (composto da 11 storici provenienti da 4 continenti), eventi scientifici che hanno come oggetto l'internazionalizzazione della ricerca storica
- f) cura l'edizione della Bibliografia Storica Nazionale che costituisce un censimento annuale della produzione storiografica pubblicata in Italia, anche in lingua straniera. Tale censimento comprende le opere in volume (monografie e atti di convegni), e gli articoli contenuti in più di 300 riviste specialistiche che coprono l'intero spettro cronologico dalla Preistoria fino alla Storia contemporanea
- g) svolge attività per il sostegno e la promozione della cultura storica nelle Scuole e svolge consulenza per il Ministero dell'Istruzione sui programmi di insegnamento della storia e su altre materie poste alla sua attenzione dalle istituzioni pubbliche. Nel corso del 2016 è stato firmato un protocollo d'intesa tra Giunta e Miur (rinnovato nel 2019), denominato *La storia come esperienza di formazione*, nell'ambito del quale si svolge un intenso lavoro, riguardante gli aspetti più vari dell'insegnamento della storia nelle scuole
- h) svolge attività di ricerca attraverso progetti propri o condivisi con altre istituzioni pubbliche e private, animati da seminari e dibattiti

- i) mantiene rapporti di scambio con gli Istituti culturali stranieri residenti in Roma

Per quanto attiene alla fruizione della Biblioteca e dell'Archivio, la GSN – non appena saranno disponibili locali riservati alla sua attività – si impegna a:

- assicurare l'accesso all'Archivio sia on line (attraverso il progetto Aquarius), sia in sede, nelle modalità previste dall'apposito Regolamento (<https://www.gcss.it/archivio-storico/regolamento/>);
- assicurare l'accesso alla biblioteca, una volta riordinati i materiali e collocati nei nuovi spazi resi disponibili per la GSN;
- assistere per quanto possibile gli utenti con cortesia, correttezza, disponibilità, riservatezza, imparzialità;
- nei limiti delle disponibilità e delle tecnologie a disposizione, favorire l'utenza remota attraverso l'incremento dei servizi offerti via web;
- pur in mancanza di personale stabile, erogare i servizi con ragionevole continuità e regolarità, provvedendo a ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore.;
- perseguire l'obiettivo del miglioramento delle qualità dei servizi offerti, anche valutando periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza.

### **Servizi**

Una volta resi disponibili i locali specificamente riservati alla GSN, saranno erogati i seguenti servizi, secondo le modalità prescritte nei regolamenti pubblicati sul sito web e tenendo presenti le disponibilità e le risorse della GSN:

- Accoglienza
- Consultazione in sede del patrimonio documentario della biblioteca
- Consultazione in sede dei fondi d'archivio
- Consultazione da remoto di cataloghi e fondi digitalizzati
- Informazioni bibliografiche sul patrimonio bibliografico e archivistico della GSN in sede e per corrispondenza, telefono e posta elettronica.
- Nei limiti delle tecnologie disponibili in GSN, servizio riproduzioni secondo normativa vigente sul diritto d'autore.
- Iniziative culturali: convegni, conferenze, mostre, seminari, attività di formazione, etc.

#### 4. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

| Fattore / Indicatore di Qualità | Impegni della GSN   |
|---------------------------------|---|
| Accesso                         |   |
| Regolarità e continuità         |   |
| Orario di apertura              | <p style="text-align: center;">Biblioteca</p> <p>La Biblioteca, una volta riordinata e collocata in locali specifici della GSN, sarà aperta all'utenza dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 15</p> <p>L'archivio sarà aperto per consultazione il mercoledì e il giovedì dalle 10.00 alle 16.00, concordando un appuntamento con la Segreteria (segreteria@gcss.it)</p> |
|                                 | <p style="text-align: center;">Archivio</p> <p>L'Archivio è aperto per consultazione martedì dalle 9.00 alle 15.00; giovedì dalle 13.00 alle 19.00, concordando un appuntamento scrivendo all'indirizzo <a href="mailto:archivio@gcss.it">archivio@gcss.it</a></p>  |
| Accoglienza                     |   |

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <p>Giorni di apertura</p> | <p>La Biblioteca sarà aperta al pubblico nei giorni feriali secondo l'orario stabilito.</p> <p>La chiusura ordinaria è prevista nei giorni di sabato, domenica e nelle festività civili e religiose (incluso il 29 giugno, festa dei Santi Patroni).</p> <p>La chiusura durante il periodo estivo (generalmente nel mese di agosto) verrà comunicata con largo anticipo sul sito internet.</p> <p>Per permettere la revisione, il riordinamento o il restauro dei volumi, nonché l'efficientamento degli spazi e delle strutture, può essere disposta la chiusura al pubblico per periodi limitati che saranno tempestivamente portati a conoscenza del pubblico. L'archivio è aperto per consultazione negli orari stabiliti, concordando un appuntamento con la segreteria (segreteria@gcss.it)</p> <p>Le informazioni sull'eventuale limitazione all'accesso saranno pubblicate sul sito internet della GSN</p> |
|                           | <p>L'Archivio è accessibile in sede nei giorni stabiliti.</p> <p>I fondi archivistici sono consultabili on line, grazie al progetto Aquarius, al seguente link:<br/> <a href="https://aquarius.gcss.it/it/">https://aquarius.gcss.it/it/</a></p>   |

|   |   |
|---|---|
| Modalità di accesso   | La Biblioteca, una volta terminati i lavori di riordino ed efficientamento degli spazi, sarà aperta a tutti coloro che, svolgendo una ricerca, intendano consultare il materiale documentario in essi custodito. Le modalità di accesso sono indicate nei rispettivi regolamenti contenuti sul sito web della GSB.<br>L'accesso sarà regolato da una iscrizione che autorizza il lettore alla consultazione e ai servizi previsti. È facoltà della Giunta rifiutare l'iscrizione nel caso in cui la richiesta non sia comprovata da reali necessità di ricerca e di studio. L'iscrizione avviene attraverso la compilazione di un apposito modulo. L'iscrizione dà diritto ad accedere alle sale di lettura e di usufruire di tutti i servizi bibliografici di cui la biblioteca dispone. |
| Fruizione   |   |
| Ampiezza  |   |
| Capacità ricettiva  | Sarà determinata dopo l'acquisizione di locali specificamente dedicati alla GSN   |
| Disponibilità del materiale fruibile e documenti consultabili | In corso di determinazione  |
| Sale aperte alla fruizione                                    | Si prevedono 2 sale di lettura fruibili.  |
| RECLAMI   |   |
| Reclami   | I reclami e le segnalazioni possono essere inoltrati agli indirizzi di posta elettronica sotto indicati   |

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella CQS, possono avanzare reclami. La GSN accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo. La struttura incaricata di accogliere i reclami è la segreteria della GSN.

Reclami puntuali possono essere presentati utilizzando il modulo di seguito allegato. Tali moduli andranno consegnati in sede al personale presente o allegati ad una mail che è possibile inviare al seguente indirizzo:

[segreteria@gcss.it](mailto:segreteria@gcss.it)

La GSN si impegna a rispondere tempestivamente, entro comunque il termine di 30 giorni. 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: [segreteria@gcss.it](mailto:segreteria@gcss.it)

#### Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet della GCS.

#### Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento di norma ogni 5 anni o ogni qualvolta ciò sia reso necessario da modifiche intervenute nei servizi.

GIUNTA STORICA NAZIONALE  
Via Michelangelo Caetani, 32 - 00186 Roma - tel. +39 0668210170

**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 questa istituzione.

Data:

Firma:

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni lavorativi

GIUNTA STORICA NAZIONALE  
Via Michelangelo Caetani, 32 - 00186 Roma - tel. +39 0668210170

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