



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA'
CULTURALI E DEL TURISMO

Archivio di Stato di Padova

Carta della qualità dei servizi

rev. 2015

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 per i beni e le attività culturali 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.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Sede: Via dei Colli, 24 – 35143 Padova
Tel.: 049624146 – 049624466
Fax: 0498685494
E-mail: as-pd@beniculturali.it
Sito web: <http://www.aspd.beniculturali.it/>
Direttore: Francesca Fantini D'Onofrio

Orario di apertura al pubblico

Lunedì, Venerdì e Sabato: 8.00 – 14.00
Martedì, Mercoledì e Giovedì: 8.00 – 17.30

Notizie storiche

L'Archivio di Stato a Padova è stato istituito nell'agosto del 1948 in attuazione del "Nuovo ordinamento degli Archivi del Regno d'Italia" che ne prevedeva la creazione in ogni capoluogo di provincia^[1]. Lo scopo era quello di conservare e far fruire gli archivi governativi degli antichi regimi.

Gli Archivi di Stato avrebbero poi incrementato il proprio patrimonio con i versamenti di tutta la documentazione con più di quarant'anni^[2].

In Padova il nuovo Archivio ebbe sede nei locali del Civico Museo, in piazza del Santo, già occupati dall'Archivio Civico antico, che ne costituì il primo nucleo documentario. In effetti la creazione della Sezione di Archivio di Stato non fece altro che uniformare nella denominazione e nelle attribuzioni un istituto già esistente (Archivio Civico Antico) per il quale non era stata prevista una idonea legislazione né un incremento normalizzato. Sostanzialmente la creazione degli Archivi di Stato modernizzò le vecchie teorie archivistiche che avevano ispirato gli archivi degli antichi regimi^[3].

Il 18 agosto 1948 avvenne la consegna ufficiale del materiale documentario alla Sezione d'Archivio di Stato diretta da Erice Rigoni.

La sezione ereditò circa 47.000 volumi e buste disposti in circa 3500 metri di palchetti lignei distribuiti in varie stanze dell'ex convento di S. Antonio.

I fondi che costituiscono il primo nucleo dell'Archivio di Stato furono:

L'Archivio Storico del Comune. Questo archivio, oltre agli atti propri dell'amministrazione comunale, comprende la documentazione delle autorità governative periferiche nominate dalla Repubblica di Venezia a partire dal secolo XV, quali il Podestà, il Capitano e la Camera Fiscale. Tra gli atti governativi si conservano i registri delle Lettere Ducali emanate dal Governo Veneto dal 1405 al 1805;

gli Estimi Antichi di Padova e del Territorio prodotti nei secoli XV-XVIII. Le polizze d'estimo più antiche risalgono al 1418. Questo archivio fu consegnato nel 1852 dall'Imperial Regia Delegazione di Padova.

gli Archivi Giudiziari civili e criminali. Gli atti civili vanno dal 1351 al 1803 ed ammontano a 10260 volumi e buste; quelli criminali, in gran parte perduti nell'incendio che interessò il Tribunale di Padova nel 1737, ammontano a 73 volumi di Raspe o Registri delle Sentenze criminali dal 1435 al 1788;

gli Archivi delle Corporazioni Soppresse, vale a dire dei Monasteri, delle Scuole e Confraternite religiose e delle Fraglie d'arti della città, che pervennero all'archivio civico nel novembre 1848.

Numerosissimi documenti fra i più antichi e preziosi furono estratti da questi archivi, all'epoca dell'incameramento dei beni, per dar vita a tre nuovi archivi che furono denominati: Demanio, Corona e Diplomatico.

Nel fondo del Demanio si conserva la lettera pontificia più antica emanata da papa Callisto II, in data 1 maggio 1123 con sottoscrizione autografa del pontefice. L'archivio Corona è costituito da 3923 pergamene, fra queste si segnala il placito di Enrico IV a favore del monastero di S. Pietro a Padova datato anno 1090 con firma autografa dell'imperatore.

L'attuale sede dell'Archivio di Stato fu costruita alla fine degli anni '70^[4]. Il trasferimento fu dovuto alla inadeguatezza degli spazi e delle strutture dei locali all'interno del palazzo di proprietà della Santa Sede, posto nei pressi della basilica di S. Antonio, nell'ambito delle strutture conventuali.

Il patrimonio documentario dell'Archivio di Stato di Padova ammonta a circa 25 km di materiale documentario consistente in tra volumi, registri, carte sciolte, pergamene, mappe, etc. L'unica descrizione edita dei complessi documentari si ricava dalla *Guida generale degli Archivi di Stato italiani*, alla voce *Padova*^[5]; essa però ha il limite di essere ferma alla situazione del 1981.

[1] Legge del 22 dicembre 1939, n. 2006. La legge sanciva una distinzione nella denominazione tra gli Archivi delle città capoluogo, dovuta all'essere state capitali degli Antichi Stati italiani, per cui 20 archivi furono chiamati Archivi di Stato, gli altri Sezioni di Archivio di Stato. Si dovette attendere il D.P.R. 30 settembre 1963, n.1409 per avere uniformità nella denominazione tra gli Archivi di Stato. Il termine Sezione continuò a persistere nella nomenclatura archivistica per individuare archivi dipendenti dall'Archivio del capoluogo e situati in comuni dotati di documentazione di particolare importanza storica. Padova ebbe la Sezione di Archivio di Stato di Este, sorta come Sottosezione nel 1950 poi denominata Sezione il 1 novembre 1965 (sempre in attuazione del D.P.R. n.1409). Nel 1979 il complesso documentario fu trasferito presso l'Archivio di Stato di Padova.

[2] Per le competenze istituzionali degli Archivi di Stato si rimanda alla Legge degli Archivi di Stato.

[3] Per le discussioni ed i provvedimenti legislativi inerenti l'unificazione degli Archivi italiani si veda: E. LODOLINI, *Organizzazione e legislazione archivistica italiana*, Bologna 1989.

[4] L'Archivio di Stato è ubicato fuori dal centro di Padova, in area periferica, in via dei Colli 24, zona Brusegana. La nuova sede fu costruita grazie ad un contributo statale concesso appositamente alla Provincia per sovvenire alle necessità degli Archivi di Stato (l.19 luglio 1959, n.550). Cfr. R. Baggio, *L'Archivio di Stato di Padova: caratteristiche funzionali*, in *Rassegna degli Archivi di Stato*, LVI, 1996, n.3, pp.547-551.

[5] *Guida generale degli Archivi di Stato italiani*, III, Roma 1986.

I COMPITI E I SERVIZI

L'Archivio di Stato di Padova ha il compito di conservare, far conoscere, valorizzare il complesso di scritture prodotte dall'attività politica, amministrativa, economica, giudiziaria e sociale del territorio Padovano ed dai processi istituzionali intervenuti.

L'attività di conservazione del patrimonio documentario è strettamente correlata alla fruizione dello stesso mediante gli interventi di descrizione. Questi ultimi, anche nell'ambito delle norme internazionali, mirano a fornire strumenti diversificati di descrizione, dalla più generale a quella più analitica: elenchi, indici, repertori, inventari. La valorizzazione del patrimonio archivistico implica una serie di interventi che, in aggiunta all'approccio diretto in sala di studio, consentono la conoscenza e la fruizione del patrimonio. Fra questi, in primo luogo, le attività correlate alla realizzazione di mostre documentarie, conferenze, attività didattica e allo svolgimento di visite guidate. Altrettanto significative risultano la promozione, la realizzazione, la partecipazione a momenti di studio e ricerca: convegni, seminari, conferenze.

L'Archivio di Stato di Padova tutela altresì il patrimonio documentario ancora in uso presso gli Uffici statali di pertinenza territoriale mediante l'attività delle Commissioni di Sorveglianza.

Specifiche attività di tutela della documentazione vengono effettuate dai laboratori interni di fotoreproduzione e di legatoria e restauro.

La Sala di studio

Nella sala di studio dell'Archivio di Stato di Padova vengono consultati i fondi archivistici da parte dell'utenza, per ragioni di studio o per ragioni amministrative e private. Il servizio è regolato dalle disposizioni contenute nel D.P.R. del 30 settembre 1963, n. 1409, nel R. D. del 2 ottobre 1911, n. 1163, nel D.P.R. del 3 dicembre 1975, n. 805 e nei regolamenti interni in vigore presso ogni Archivio di Stato. L'accesso è gratuito con il solo obbligo della compilazione della domanda di ammissione e della esibizione del documento di identità. Il materiale documentario è consultabile in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 21 del D.P.R. 30/9/1963, n. 1409, del D.P.R. 30/12/1975, n. 854, e del Decreto Legge del 20 ottobre 1998, n. 368.

Gli utenti, per l'individuazione del materiale relativo alla loro ricerca, si avvalgono della consulenza del personale, nonché della consultazione della Guida generale degli Archivi di Stato italiani, alla voce "Padova" e degli strumenti di corredo dei fondi archivistici (inventari sommari ed analitici, repertori, indici, registi, rubriche, schedari, banche dati ecc.).

La documentazione consultabile oltre a quella statale unitaria e preunitaria risalente all'alto medioevo comprende anche gli archivi notarili anteriori agli ultimi 100 anni, gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse. Si tratta di documentazione di considerevole pregio. Merita un cenno particolare la consultazione della cartografia storica e dei disegni dei "Periti agrimensori", che negli ultimi anni ha avuto un notevole incremento. L'innovazione tecnologica ha, infatti, condizionato l'evoluzione del paesaggio agrario degli ultimi decenni con la distruzione di buona parte del patrimonio edilizio rurale e arboreo portando ad una profonda "ristrutturazione" dell'assetto territoriale del paesaggio agrario; di qui è sorta la necessità di consultare la cartografia storica per uno "sguardo a ritroso" al fine di una migliore comprensione delle attuali condizioni del territorio e delle trasformazioni del paesaggio padovano.

Di notevole rilievo è l'attività di ricerca legata alle richieste di rilascio degli estratti dalle Liste di Leva dei distretti militari di Padova e Rovigo da parte dei discendenti degli italiani emigrati in America Latina al fine del riconoscimento della cittadinanza italiana.

La Biblioteca

La Biblioteca dell'Archivio di Stato è un servizio interno all'istituto. Ne è consentito tuttavia l'uso agli utenti che frequentano la Sala di Studio e che hanno bisogno del supporto bibliografico per le ricerche d'Archivio. E' costituita in prevalenza da repertori, enciclopedie e studi di archivistica, paleografia e storia politica, economica, sociale e culturale con particolare riferimento al Veneto, a Padova e al Padovano. Viene incrementata con acquisti, doni e con pubblicazioni ricevute per «diritto di copia» da parte di quanti utilizzano le immagini dei documenti d'archivio. Possiede inoltre una nutrita serie di tesi di laurea elaborate sui fondi archivistici conservati.

La biblioteca partecipa al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN); il catalogo è consultabile in: <http://catalogo.unipd.it/F?func=find-b-0> e <http://www.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp>.

Il Laboratorio di fotorigroduzione

Il laboratorio offre all'utenza una varietà di servizi che soddisfano tutte le esigenze comprese quelle multimediali:

- riprese digitali con produzione di CD-Rom, DVD e stampa a colori
- fotocopie

La fotorigroduzione non prevede tempi di attesa mentre la prenotazione è necessaria per gli altri servizi, che comunque vengono evasi entro 10 giorni dall'ordine. Il laboratorio effettua inoltre lavori interni quali la microfilmatura di sicurezza e immagini editoriali per l'attività didattica e culturale.

Gli addetti al laboratorio sono a disposizione del pubblico nei seguenti orari:

mattino: dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30;

pomeriggio: martedì e mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Le riproduzioni vanno richieste compilando l'apposito modulo disponibile in sala studio e versando il relativo importo.

Le fotorigroduzioni di beni culturali archivistici sono effettuate solo per uso strettamente personale o per motivi di studio. Non è permesso l'utilizzo per fini di lucro o la loro divulgazione al pubblico. La violazione di tale norma comporta l'esclusione dall'accesso negli Istituti culturali dello Stato (Soprintendenze, Musei, Archivi, Biblioteche). Per qualunque finalità diversa è necessaria una specifica concessione subordinata al pagamento dei canoni corrispondenti, oltre che delle spese di riproduzione.

Qualora le riproduzioni vengano utilizzate a scopo editoriale è prevista una speciale autorizzazione che può essere rilasciata in esenzione dal canone a seconda della tipologia editoriale, della tiratura e del prezzo.

Diversamente le norme in vigore prevedono un corrispettivo supplementare, pari a tre volte il prezzo delle riproduzioni.

Il Laboratorio di Restauro e Legatoria

Il laboratorio di restauro e legatoria è attivo dal 1989. Comprende una sala lavaggio attrezzata con vasche, essicatoti, piano aspirante per liquidi e tavolo di lavoro per grandi formati; sala restauro con piani luminosi, presse e attrezzature per lavori di legatura antica e moderna, tagliacartoni e rifilatrici per lavori di cartotecnica.

L'attività svolta dal personale del laboratorio mira non solo al recupero del materiale archivistico deteriorato (documenti cartacei e membranacei, cartografia di piccolo e grande formato, legature in pelle e pergamena, sigilli plumbei e cera), ma anche alla salvaguardia dello stesso all'interno dell'Istituto con periodico controllo ambientale dei locali di deposito.

Gli originali danneggiati vengono restaurati e condizionati in contenitori durevoli per la conservazione.

Qualunque tipo di intervento viene accuratamente documentato da riproduzioni fotografiche e dalla compilazione di una scheda specifica che rimane agli atti.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Regolarità e continuità del servizio

Orario di apertura:

Lunedì: ore 8.00 - 14.00

Martedì - Giovedì: ore 8.00 - 17.30

Venerdì e Sabato: ore 8.00 -14.00

Giorni di apertura:

L'Istituto rimane chiuso la domenica, i giorni festivi, il 13 giugno (festività del Santo Patrono). Eventuali chiusure extra-ordinarie sono pubblicizzate con almeno dieci giorni di anticipo.

Accoglienza

Informazione e orientamento

All'ingresso dell'Istituto è istituito un punto di prima accoglienza, che orienta l'utente verso i servizi offerti.

E' disponibile presso la sala di studio la copia dell'estratto della *Guida Generale degli Archivi di Stato Italiani* riguardante la sede di Padova.

E' ben visibile l'indicazione dei servizi offerti: punto di accoglienza, sala di studio, laboratori, uffici, servizi igienici, oltre alla segnaletica prevista per le emergenze.

All'ingresso del cancello pedonale e carrabile è presente una targa con la denominazione dell'Istituto e gli orari di apertura al pubblico.

Il personale è munito di cartellino identificativo; una persona di riferimento parla inglese.

Il 90% dei servizi sono accessibili alle persone con diversa abilità.

FRUIZIONE – RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Tutti i documenti conservati nell'Archivio di Stato sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati, per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, e di quelli in corso di restauro o in precario stato di conservazione; il loro elenco è affisso in sala.

La Sala di Studio dispone di 24 posti di consultazione con adeguate prese elettriche per l'eventuale utilizzo di notebook.

Lo studioso può richiedere fino a 6 unità archivistiche al giorno. Nei giorni di apertura pomeridiana, sino a 12 unità. La presa è continua, per cui i prelievi del materiale archivistico vengono effettuati ad ogni richiesta di consultazione. Non è necessaria la prenotazione; il tempo di attesa massimo, dall'inizio della presa, è di 10 minuti. L'illuminazione della Sala è adeguata e studiata al fine di evitare sforzi visivi da parte dell'utenza. La manutenzione e la pulizia delle sale, degli ascensori e delle rampe di scale viene effettuata in maniera sistematica al fine di garantire la fruibilità dei luoghi.

E' assicurata l'informazione qualificata anche per corrispondenza, sia per posta ordinaria che elettronica, all'indirizzo mail as-pd@beniculturali.it, in particolare:

- ricerche archivistiche preliminari, con eventuale indicazione della bibliografia;
- liste di leva: viene eseguita la ricerca nel data base dell'Istituto.

Durante tutto l'orario di apertura della sala di studio è disponibile l'assistenza del personale munito di cartellino identificativo e la Direzione è a disposizione per la consulenza scientifica.

Sono disponibili i seguenti strumenti di ricerca:

38 inventari analitici, 37 inventari sommari, 15 indici, 4 repertori, la Guida generale degli Archivi di Stato.

Sono consultabili on-line le seguenti banche dati informatizzate:

- Registri di leva dei distretti militari di Padova e Rovigo dall'anno 1846 all'anno 1902
- Catasti storici di Padova e territorio
- Pergamene dell'Archivio della Certosa di San Bernardo di Padova

L'Istituto aderisce al SIAS – *Sistema informativo degli Archivi di Stato*.

Referenti: Direttore, Responsabile del Servizio Segreteria.

Tempi di risposta: massimo 15 giorni.

SERVIZI AGGIUNTIVI

L'Istituto dispone di deposito gratuito di borse e oggetti e di caffetteria automatica, accessibile direttamente dalla reception.

RIPRODUZIONE

Richieste

Le richieste si inoltrano sia per e-mail che durante l'apertura al pubblico.

Ritiro

La consegna delle riproduzioni può avvenire sia per e-mail, sia negli orari di apertura al pubblico.

Orario della cassa e modalità di pagamento

I pagamenti possono essere effettuati secondo le seguenti modalità:

- in contanti fino all'importo di Euro 999,99 da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- mediante versamento sul conto corrente postale n. 2352 intestato alla Tesoreria Provinciale dello Stato di Padova con imputazione al capo 29° capitolo 2584/3
- mediante bonifico bancario a favore della Banca d'Italia – Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Padova, capo 29° cap. 2584/3, IBAN: IT36H0100003245221029258403

Si realizzano le seguenti tipologie di riproduzioni: stampa, CD, DVD, immagini digitali, secondo il tariffario di seguito specificato.

Riprese digitali in alta risoluzione (300 dpi) (in formato jpg – Per il formato tiff il costo raddoppia)

Originale A5/A4	€ 7,00
Originale A3	€ 10,00
Originale A2	€ 15,00
Originale A1	€ 20,00

Riversamento di immagini a colori (Con scanner professionale, da banca dati esistente)

Fino a 2 Mb (mappe catasto e disegni)	€ 3,00
Da 2 Mb a 6 Mb	€ 9,00
Superiore a 6 Mb	€ 12,00

Riprese digitali con fotocamera (In formato Jpg – Per il formato tiff il costo raddoppia)

Originali da stessa unità Archivistica (<i>con segnatura pezzo su nome file</i>)	€ 2,00
1 originale (<i>con segnatura pezzo su nome file</i>)	€ 3,00

Stampa laser B/N da file*(Da banca dati esistente)*

Formato A4	€ 1,50
Formato A3	€ 2,00

Stampa laser COLORE da file*(Da banca dati esistente)*

Formato A4	€ 3,00
Formato A3	€ 5,00

Riprese con mezzi propri*(Registro, volume, busta per un massimo di 3 unità, con autorizzazione e orari stabiliti dalla Direzione)*

Per ogni singola unità di conservazione	€ 3,00
Utilizzo della sala di ripresa	€ 10,00/ora

Le fotocopie sono consentite esclusivamente per i libri stampati dopo il 1901 posseduti dalla Biblioteca annessa alla sala di studio nei limiti del 15% del volume, secondo le seguenti tariffe:

Fotocopia A4	€ 0,10
Fotocopia A3	€ 0,15

Prenotazione a distanza

E' possibile richiedere il preventivo di spesa per copia a distanza di documenti, su esatta indicazione degli stessi tramite lettera, fax (0498685494) o e-mail (as-pd@beniculturali.it). I pagamenti si effettuano mediante versamento sul conto corrente postale n. 2352 intestato alla Tesoreria Provinciale dello Stato di Padova con imputazione al capo 29° capitolo 2584/3, oppure mediante bonifico bancario a favore della Banca d'Italia – Sezione di Tesoreria Provinciale dello Stato di Padova, capo 29° cap. 2584/3, IBAN: IT36H0100003245221029258403.

Il 100% delle riproduzioni sono conformi al documento originale.

VALORIZZAZIONE

L'Istituto organizza conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali ed altri eventi, anche in collaborazione con Istituti ed Enti culturali territoriali; realizza inoltre periodicamente, o in occasioni di eventi, pubblicazioni storico-scientifiche. Tutte le iniziative di valorizzazione vengono diffuse tramite quotidiani, mailing list, sito web istituzionale.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Su prenotazione, si organizzano visite guidate e percorsi tematici per gruppi e scuole. L'Istituto partecipa inoltre alle iniziative didattiche di "Vivipadova", in collaborazione con il Comune di Padova.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

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

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Direttore dell'Istituto.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso della Sala di studio. I moduli devono essere depositati nell'apposito box oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-pd@beniculturali.it o un fax al seguente numero: 0498685494.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro.

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail as-pd@beniculturali.it. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente le proposte ed i suggerimenti pervenuti.

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 quando necessario e comunque ogni due anni.

Il referente per la compilazione della Carta è Adriano Zattarin, funzionario amministrativo.



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Veneto

ARCHIVIO DI STATO DI PADOVA

Via dei Colli 24 - 35143 PADOVA

tel. 049624146 – 049624466; fax 0498685494

e-mail: as-pd@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 _____ 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 DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici del Veneto

ARCHIVIO DI STATO DI PADOVA

Via dei Colli 24 - 35143 PADOVA

tel. 049624146 – 049624466; fax 0498685494

e-mail: as-pd@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