



MINISTERO della CULTURA

Archivio di Stato di Padova

# Carta della qualità dei servizi

## SOMMARIO

<b>I. PRESENTAZIONE</b>	2
<b>II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA</b>	3
Elementi identificativi	3
Notizie storiche	4
La sede	4
Missione	4
<i>Compiti e servizi</i>	5
Sala di studio	5
Biblioteca	6
Laboratorio di fotoriproduzione	6
Laboratorio di restauro e legatoria	7
Ricerche per corrispondenza	7
Didattica e servizi educativi	7
Servizio informatico	7
<b>III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ</b>	8
Accesso	8
Fruizione	9
Servizi aggiuntivi	10
Riproduzione di beni culturali archivistici	11
Valorizzazione	12
Educazione e Didattica	12
Ricerca documentaria a distanza	12
Obiettivi di miglioramento	13
<b>IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE</b>	14
Allegati	15
Modulo di reclamo	16

## I. PRESENTAZIONE

### 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.

la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 individua inoltre i seguenti *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*:

#### ▪ *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'Archivio di Stato di Padova 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 il personale dell'Archivio di Stato di Padova 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

### ELEMENTI IDENTIFICATIVI

**Denominazione**

Archivio di Stato di Padova

**Acronimo**

ASPd

**Indirizzo**

Via dei Colli, 24 – 35143 Padova

**Telefono**

(+39) 049 624146 – 049 624466

**Fax**

(+39) 049 8685494

**E-mail (PEO)**

[as-pd@cultura.gov.it](mailto:as-pd@cultura.gov.it)

**Poste elettronica certificata (PEC)**

[as-pd@pec.cultura.gov.it](mailto:as-pd@pec.cultura.gov.it)

**Sito Web**

<https://aspd.cultura.gov.it/>

**Pagina Facebook istituzionale**

<https://www.facebook.com/p/Archivio-di-Stato-di-Padova-100064726028702/>

**Direttore**

Cristina Roberta Tommasi

## Notizie storiche

L'Archivio di Stato di Padova viene istituito nell'agosto del 1948, con la denominazione di Sezione di Archivio di Stato, come si evince dalla documentazione dell'epoca, in attuazione del «Nuovo ordinamento degli Archivi del Regno d'Italia», che prevedeva la creazione di Archivi di Stato in ogni capoluogo di provincia. Lo scopo istitutivo era quello di dotare ogni città capoluogo di un organo periferico preposto alla conservazione ed alla libera fruizione degli archivi governativi degli antichi regimi, costituiti dalla produzione documentaria delle magistrature operanti sul territorio, a partire dal Medioevo. Gli Archivi di Stato avrebbero poi incrementato il proprio patrimonio archivistico con i versamenti delle pratiche prodotte dagli uffici periferici giudiziari, finanziari ed amministrativi, non più occorrenti alle necessità ordinarie del servizio ed esaurite da oltre quarant'anni, oggi ridotti a trenta.

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 che uniformare nella denominazione e nelle attribuzioni un istituto già esistente, l'Archivio Civico Antico appunto, per il quale non era stata prevista 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.

Il 18 agosto 1948 avvenne la consegna ufficiale del materiale documentario alla Sezione d'Archivio di Stato, diretta da Erice Rigoni, che 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 costituirono il primo nucleo dell'Archivio di Stato furono:

*Archivio Storico del Comune:* 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;

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

*Archivi Giudiziari civili e criminali:* gli atti civili vanno dal 1351 al 1803 ed ammontano a 10.260 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;

*Archivi delle Corporazioni Soppresse:* si tratta degli archivi 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 complessi archivistici 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 cui si segnala il placito di Enrico IV a favore del monastero di S. Pietro a Padova, datato all'anno 1090, con firma autografa dell'imperatore.

## La sede

L'Archivio di Stato è ubicato fuori dal centro storico della città di Padova, in località Brusegana. L'attuale sede fu costruita alla fine degli anni Settanta del secolo scorso. Il trasferimento fu dovuto all'inadeguatezza degli spazi e delle strutture dei locali della sede precedente, ospitata nel 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, trasferito nell'attuale sede a partire dal 1978, ammonta a oltre 25 km di materiale documentario redatti su supporto cartaceo e pergameneo (volumi, registri, carte sciolte, pergamene etc.) oltre a consistente documentazione grafica (cartografia storica, mappe catastali, elaborati tecnici, fotografie).

## Missione

L'archivio di Stato di Padova ha competenza sul territorio provinciale e provvede istituzionalmente alla conservazione, alla tutela, alla descrizione, alla ricerca e alla valorizzazione del patrimonio documentario, prodotto dagli organi istituzionali, ad esso conferito; provvede, inoltre, alla gestione di servizi al pubblico, all'attività didattica e di formazione e svolge la sorveglianza sugli archivi degli uffici statali della provincia.

## I COMPITI E I SERVIZI

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

L'attività di conservazione del patrimonio documentario è strettamente correlata alla sua fruizione mediante gli interventi di descrizione che, nel rispetto di norme e standard internazionali, mirano a fornire strumenti di descrizione di diverso livello, dal più generale a quello più analitico: 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 e la partecipazione a momenti di studio e ricerca, quali convegni, seminari e 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 previste dall'art. 41 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio* e disciplinate dal regolamento approvato con il DPR 37/2001.

Specifiche attività di conservazione e di tutela della documentazione vengono effettuate dai Laboratori di Fotoproduzione e Restauro interni all'Istituto.

### Struttura organizzativa

<https://aspd.cultura.gov.it/struttura-organizzativa/>

### SALA DI STUDIO

Nella Sala di studio dell'Archivio di Stato di Padova l'utenza può consultare i fondi archivistici per ragioni di studio o per ragioni amministrative e private.

Il servizio è regolato dalle disposizioni contenute nel D.P.R. 30/09/1963, n. 1409, nel R.D. 02/10/1911, n. 1163, nel D.P.R. 3 dicembre 1975, n. 805 e nel regolamento interno d'Istituto.

Per l'individuazione del materiale relativo alla loro ricerca gli utenti possono avvalersi della consulenza del personale e consultare direttamente gli strumenti di corredo dei fondi archivistici disponibili sia in formato cartaceo che digitale (inventari sommari ed analitici, repertori, indici, registi, rubriche, schedari, banche dati); da postazioni dedicate è possibile consultare *online* il Sistema Informativo degli Archivi di Stato (SIAS), nonché la Guida generale degli Archivi di Stato italiani, alla voce "Padova", consultabile anche *online* in formato digitale.

La documentazione consultabile, oltre a quella statale unitaria e preunitaria risalente all'alto medioevo, comprende anche gli archivi dei notai cessati da 100 anni, gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse, documentazione privata di considerevole pregio (archivi di famiglie e di persone) a vario titolo detenuta.

Merita un cenno particolare la consultazione della cartografia storica e dei disegni della serie "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; 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 subite dal paesaggio padovano. I catasti storici sono stati interamente digitalizzati e sono consultabili anche online.

Di notevole rilievo è l'attività di ricerca legata alle richieste di copia dei ruoli matricolari e 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.

### Accesso

L'accesso, libero e gratuito, è ammesso per ricerche personali e di studio e per finalità amministrative ed è consentito ai cittadini maggiorenni, italiani e stranieri, che non ne siano stati esclusi per decreto ministeriale.

Per essere ammessi alla Sala di studio e alla consultazione del materiale archivistico e bibliografico è necessaria l'autorizzazione del Direttore o del Funzionario archivistico, che ha validità annuale ed è strettamente personale. Per ciascun anno solare l'utente è tenuto quindi a presentare una domanda di ammissione su apposito modulo in formato digitale ed esibire un documento d'identità valido (carta d'identità, passaporto, patente di guida, tessera ministeriale).

I dati personali in essa contenuti sono utilizzati dal personale dell'Archivio di Stato di Padova esclusivamente a fini statistici nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 *General data protection regulation (GDPR)*.

All'ingresso in Sala di studio l'utente è tenuto ad apporre la propria firma leggibile sul registro delle presenze giornaliere, indicando la professione e la nazionalità. Non è consentito introdurre borse, cartelle, custodie e contenitori di qualsiasi tipo, giornali e riviste, che vanno depositati negli appositi armadietti provvisti di chiavi, situati all'ingresso dell'Istituto.

### **Regolamento della Sala di Studio e dei servizi archivistici**

<https://aspd.cultura.gov.it/regolamento-2/>

### **BIBLIOTECA**

La Biblioteca dell'Archivio di Stato di Padova è una biblioteca interna all'istituto il cui patrimonio bibliografico, che attualmente supera i 23.000 volumi, è liberamente consultabile da parte degli utenti che frequentano la Sala di Studio a supporto delle ricerche archivistiche, previa compilazione di apposita richiesta (Mod.4).

È costituita in prevalenza da repertori biografici e bibliografici, dizionari, enciclopedie e studi di archivistica, libri e pubblicazioni periodiche relative alla storia delle istituzioni, all'archivistica, alla paleografia e alla diplomatica. Particolarmente ricco è il patrimonio di testi relativi alla storia locale, politica, economica, sociale e culturale, con particolare riferimento al Veneto, a Padova e al suo territorio. Viene incrementata con acquisti, doni e con le 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 consultazione del materiale bibliografico avviene in sala di studio e non è consentito il prestito esterno. L'utilizzo della biblioteca è regolato dalle disposizioni contenute nel regolamento interno disponibile in sala di studio e sul sito web istituzionale.

La biblioteca partecipa al Servizio Bibliotecario Nazionale (SBN); il patrimonio bibliografico dell'Istituto è reperibile attraverso il portale Opac del sistema Bibliotecario di Ateneo dell'Università degli Studi di Padova.

Il catalogo è consultabile in:

<http://catalogo.unipd.it/> e <https://www.sbn.it/opacsbn/opac/iccu/free.jsp> <https://galileodiscovery.unipd.it/>

### **LABORATORIO DI FOTORIPRODUZIONE**

Il Laboratorio di fotoriproduzione dell'Archivio di Stato di Padova è impegnato da oltre quarant'anni nell'attività dapprima di microfilmatura e ora di digitalizzazione del patrimonio archivistico dell'Istituto. Si contano ad oggi circa 391.000 file digitali e 8.000 microfilm, tra i quali si annoverano le riproduzioni di prezioso materiale iconografico (catastici e disegni delle corporazioni religiose soppresse, mappe dei catasti storici e del fondo Acque, pergamene di monasteri del territorio padovano).

Il laboratorio effettua inoltre lavori interni, quali le riproduzioni conservative, le riproduzioni di sicurezza preliminari agli interventi di restauro e alle concessioni di prestiti documentari per mostre ed esposizioni, e immagini editoriali per l'attività didattica e culturale.

Gli utenti possono richiedere riproduzioni dei documenti archivistici, in sede o da remoto, secondo il regolamento e le tariffe indicate nell'apposito estratto disponibile in Sala di studio e consultabile on line al seguente indirizzo: <https://aspd.cultura.gov.it/trasparenza/>

I servizi e le attività di riproduzione, venuta meno negli anni la presenza in organico di personale tecnico specializzato, sono in carico al personale dell'Istituto.

Non si effettuano fotocopie dei documenti; si fotocopiano unicamente opere possedute dalla Biblioteca annessa alla Sala di studio, nel limite del 15% delle pagine complessive per opere coperte da diritto d'autore. Sono escluse le pubblicazioni antiche, rare, di pregio o comunque deteriorabili.

È inoltre consentita agli utenti, previa compilazione dell'apposito modulo disponibile in sala di studio, la riproduzione del materiale archivistico con mezzi propri, secondo la procedura e le modalità indicate nel regolamento disponibile in Sala di studio.

<https://aspd.cultura.gov.it/regolamento-2/>

Le riproduzioni di beni culturali archivistici sono effettuate per uso personale, per motivi di studio, per finalità di ricerca, libera manifestazione del pensiero o manifestazione creativa, valorizzazione dei beni culturali. Per ogni uso diverso è necessaria apposita autorizzazione o concessione, il cui rilascio è sottoposto a precise condizioni e subordinato al pagamento dei canoni corrispondenti, aggiuntivi alle spese ordinarie di riproduzione.

Nel caso di riproduzioni per uso amministrativo, va compilato l'apposito modulo e pagato il corrispettivo, ove previsto.

Per le riproduzioni utilizzate a scopo editoriale è prevista specifica autorizzazione che può essere rilasciata in esenzione dal canone a seconda della tipologia editoriale, della tiratura e del prezzo. Per la richiesta va utilizzata la modulistica dedicata, disponibile on line e in Sala di studio, in cui sono indicate anche le condizioni e le clausole per il rilascio dell'autorizzazione stessa.

### **LABORATORIO DI RESTAURO E LEGATORIA**

Presso l'Archivio di Stato di Padova opera un Laboratorio di restauro, legatoria e cartotecnica attivo dal 1988. L'attrezzatura tecnica comprende una sala lavaggio dotata di vasche, essicatoi, piano aspirante per liquidi e tavolo di lavoro per grandi formati; sala restauro con piani luminosi, presse e attrezzature per lavori di legatoria antica e moderna, tagliacartoni e rifilatrici per lavori di cartotecnica.

L'attività del personale tecnico del laboratorio è volta 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 in cera), ma anche alla sua salvaguardia e conservazione con attività di prevenzione e il controllo ambientale periodico dei locali di deposito dell'Istituto.

Gli originali danneggiati, per cui sia a rischio la conservazione futura o compromessa la fruizione, vengono restaurati secondo tecniche di intervento all'avanguardia e condizionati in idonei contenitori durevoli per la conservazione, con l'impiego di materiali certificati per il restauro. Ogni intervento è accuratamente documentato con la compilazione di una scheda tecnica, conservata agli atti, e da riproduzioni fotografiche che attestano lo stato iniziale del bene e le procedure d'intervento seguite.

### **RICERCHE PER CORRISPONDENZA**

Il personale dell'archivio svolge ricerche per corrispondenza in base a quanto previsto dalla normativa vigente e dal "Regolamento dei servizi archivistici" dell'Istituto. Si effettuano ricerche per fini amministrativi e di studio, ricerche genealogiche purché l'oggetto sia ben definito e la richiesta sia corredata da tutte le informazioni necessarie a circoscrivere l'indagine, che potrà essere soltanto di carattere puntuale.

In mancanza di dati sufficienti, la ricerca si limiterà alla segnalazione dei fondi e delle serie eventualmente utili per una ricerca diretta da parte dell'interessato. Infatti, i funzionari e il personale dell'Archivio di Stato non possono sostituirsi ai ricercatori, poiché fra i compiti dell'Istituto non rientra quello di effettuare indagini di ampio respiro o redigere monografie per conto terzi, fatti salvi accordi particolari regolati da specifiche convenzioni.

### **SEZIONE DIDATTICA**

Presso l'Archivio di Stato di Padova opera dal 2012 il Servizio educativo con il compito di diffondere la conoscenza del patrimonio culturale, promuovere rapporti continuativi con gli istituti scolastici di ogni ordine e grado, le associazioni culturali e tutte le istituzioni interessate alle attività pedagogiche e formative, organizzare corsi e seminari e individuare percorsi idonei a favorire la conoscenza e l'accesso alle fonti archivistiche.

Su prenotazione, si organizzano visite guidate, percorsi tematici e laboratori per associazioni culturali, enti, università e scuole di ogni ordine e grado.

L'Archivio di Stato di Padova ospita *stages* e tirocini di studenti o laureati/diplomati di università e scuole di alta formazione, oltre alle attività previste per i Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO) in collaborazione con le scuole superiori di secondo grado del territorio, previa sottoscrizione di apposita convenzione con l'istituto proponente.

Partecipa inoltre ad iniziative didattiche in collaborazione con il Comune di Padova, l'Ufficio scolastico territoriale e la Regione del Veneto.

Su richiesta possono essere organizzati corsi di formazione per docenti scolastici e operatori didattici e culturali.

### **SERVIZIO INFORMATICO**

Il personale dell'istituto cura l'aggiornamento del sito e delle banche dati, l'informatizzazione degli inventari e assicura l'accesso alle serie e alle unità archivistiche digitalizzate.

### III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

#### ACCESSO

##### **Regolarità e continuità del servizio**

###### *Orario di apertura*

Lunedì, Venerdì e Sabato: 9.00 – 12.30

Martedì, Mercoledì e Giovedì: 9.00 – 12.30; 13.30 - 16.30

###### *Giorni di chiusura*

Ogni domenica, festività civili (25 aprile, 1° maggio, 2 giugno) e religiose (1 e 6 gennaio, Pasqua e Lunedì dell'Angelo, 13 giugno- festa del Santo patrono, 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre, 25 e 26 dicembre).

Eventuali modifiche o riduzioni giornaliere dell'orario di apertura al pubblico (corsi di formazione, assemblee del personale, etc.) sono comunicate con anticipo mediante avvisi in Sala di studio, sul sito web e sui canali social istituzionali.

###### *Servizi garantiti in caso di sciopero*

In caso di sciopero è garantito il seguente servizio:

- Lunedì - venerdì: apertura della sala di studio dalle 9.00 alle 12.30, con regolare prelievo della documentazione
  - Sabato: apertura della sala di studio dalle 9.00 alle 11.00, con consultazione dei pezzi già in carico agli studiosi.
- Viene data informazione preventiva agli utenti mediante apposizione di un avviso all'ingresso dell'Istituto e della sala di studio, pubblicato anche sul sito web.

##### **Accoglienza**

###### *Informazione e orientamento*

All'ingresso è istituito un punto di prima accoglienza che informa l'utente ai servizi offerti. Il pubblico riceve dal personale addetto il primo orientamento, con le indicazioni per il deposito degli effetti personali negli appositi armadietti disponibili, la cui chiave dovrà essere riconsegnata all'uscita definitiva dall'Istituto.

###### *Presenza di segnaletica*

È presente apposita segnaletica che indica i percorsi per raggiungere i servizi offerti: punto di accoglienza, sala di studio, laboratori, uffici, servizi igienici, oltre alla segnaletica di sicurezza prevista dalla normativa vigente.

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

###### *Disponibilità di materiale informativo gratuito*

Nell'atrio dell'Istituto sono disponibili *depliant*s illustrativi delle attività dell'Archivio e di altri istituti culturali cittadini. Presso la Sala di studio è disponibile la copia dell'estratto della Guida Generale degli Archivi di Stato Italiani riguardante la sede di Padova.

###### *Addetti ai servizi e personale di sala*

Il personale è munito di cartellino identificativo, non di divisa; una persona di riferimento parla inglese, tedesco e russo.

###### *Accesso facilitato per persone con disabilità*

Gli spazi e i servizi al pubblico sono accessibili alle persone con diversa abilità.

L'Istituto dispone dei seguenti strumenti di ausilio per l'accesso di persone con disabilità o difficoltà motorie: rampe e scivoli, montacarichi e ascensore. È disponibile un posto auto riservato. L'ingresso dedicato, dotato di apposita rampa facilitatrice, è situato sul retro dell'istituto: il personale in servizio all'accoglienza all'ingresso principale è incaricato di fornire le indicazioni per l'accesso e accompagnare l'utente.

###### *Guardaroba*

Al primo piano dell'edificio, nel corridoio antistante la Sala di Studio, sono a disposizione degli utenti armadietti dedicati al deposito di cappotti, borse, zaini, cartelle o altri contenitori (comprese le custodie dei notebook), giornali, quotidiani, riviste, alimenti e bevande.

#### *Punto ristoro*

Al piano terra, in prossimità dell'ingresso e del punto accoglienza, sono presenti distributori automatici di bevande analcoliche calde e fredde e di snack dolci e salati, a disposizione degli utenti e del personale. I cibi e le bevande prelevati dai distributori automatici possono essere consumati esclusivamente nello spazio antistante agli stessi.

#### *Raccolta differenziata*

Nel comune di Padova è attiva la raccolta differenziata dei rifiuti: chiunque acceda all'interno dell'Archivio di Stato ha l'obbligo di differenziare correttamente i rifiuti, utilizzando gli appositi contenitori e attenendosi alle indicazioni fornite con apposita segnaletica.

#### *Area fumatori*

Nei locali interni e nel cortile esterno dell'Istituto è fatto divieto assoluto di fumo.

## **FRUIZIONE**

### **Ampiezza - consultabilità del materiale documentario**

I documenti conservati in Archivio di Stato sono liberamente consultabili in Sala di studio, ad eccezione di quelli riservati riguardanti la politica estera e interna dello Stato italiano degli ultimi cinquant'anni, per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, e quelli contenenti dati personali o sensibili, rispettivamente degli ultimi quaranta e settant'anni. Possono essere temporaneamente escluse dalla consultazione le serie o le unità archivistiche in mostra, in corso di restauro o in precario stato di conservazione; il relativo elenco è disponibile in sala.

#### *Capacità ricettiva*

La Sala di Studio dispone di n. 12 postazioni di consultazione dotate di prese di energia elettrica per l'eventuale utilizzo di notebook.

Sono inoltre disponibili n. 3 postazioni dotate di computer per la compilazione della modulistica, la consultazione degli strumenti di corredo in formato digitale, delle banche dati descrittive e della documentazione digitalizzata.

#### *Consultazione*

Le richieste di consultazione sono effettuate direttamente dall'utente in Sala di studio, mediante l'apposito modulo in formato digitale compilabile dalle postazioni informatiche all'uopo dedicate.

#### *Servizio di prenotazione*

È possibile prenotare una postazione in sala di studio da remoto tramite calendario interattivo direttamente dalla home del sito web dell'Istituto.

#### *Unità archivistiche fornite*

Lo studioso può consultare fino a un massimo di otto unità archivistiche durante l'apertura antimeridiana, e fino a ulteriori otto pezzi durante l'apertura pomeridiana. Sono escluse dal conteggio, fino ad un numero pari a quello consentito, le richieste di strumenti di corredo coevi alla documentazione, quali indici, catastici, rubriche, rubricchette, protocolli e simili, in quanto necessari all'individuazione e al reperimento dei documenti. Eventuali richieste di deroghe a questo limite, debitamente motivate, possono essere presentate al funzionario archivistica presente in sala o al Direttore, per la relativa autorizzazione.

#### *Prese*

La presa è continua, i prelievi del materiale vengono effettuati all'atto della compilazione della richiesta.

La distribuzione del materiale documentario è curata esclusivamente dal personale di Sala, un pezzo alla volta.

Il tempo di attesa massimo, dall'inizio della presa, è di 15 minuti. In casi particolari, o che comportino una ricerca più complessa, le richieste possono essere rinviate ai giorni successivi.

#### *Consegna e restituzione*

La consegna e la restituzione del materiale archivistico e librario avvengono in Sala di studio, durante l'orario di apertura: la richiesta e la distribuzione cessano 45 minuti prima della chiusura della Sala, mentre la riconsegna della documentazione deve essere effettuata almeno 15 minuti prima del termine dell'orario di apertura al pubblico.

### *Deposito temporaneo*

È possibile chiedere di trattenere in deposito temporaneo presso la Sala di studio il materiale in consultazione per massimo sette giorni; trascorso tale periodo senza che l'utente abbia ripreso la consultazione, i pezzi vengono ricollocati nei depositi. La consultazione continuativa non può in ogni caso superare la durata complessiva di due mesi.

### *Sale aperte alla fruizione*

La Sala di studio, la Sala mostre e la Sala conferenze sono gli spazi accessibili al pubblico. La pulizia della Sala di studio, degli ascensori e delle rampe di scale di accesso e dei corridoi di collegamento viene effettuata quotidianamente dal lunedì al venerdì, al fine di garantire idonee pulizia e igienizzazione degli spazi fruiti dal pubblico.

### *Illuminazione*

Gli spazi accessibili al pubblico sono illuminati sia da luce naturale filtrante dalle finestre, sia da un sistema di illuminazione artificiale predisposta e studiata in osservanza dei parametri di settore forniti dal RSPP per garantire una permanenza e una consultazione esente da sforzi visivi.

### **Efficacia della mediazione**

Nella Sala di studio è garantita l'assistenza del personale addetto all'accoglienza alla vigilanza e alla fruizione e dei funzionari archivisti, a disposizione per la consulenza scientifica. Il servizio di assistenza copre interamente l'orario di apertura della sala di studio. Sono assicurate anche ricerche per corrispondenza a carattere genealogico, per fini di studio e amministrativi, trasmissibili sia per posta ordinaria che elettronica agli indirizzi PEO [as-pd@cultura.gov.it](mailto:as-pd@cultura.gov.it) e PEC [as-pd@pec.cultura.gov.it](mailto:as-pd@pec.cultura.gov.it).

I termini stabiliti dal Regolamento per le risposte sono: 30 giorni per ricerche per scopi amministrativi, 90 giorni per quelle per fini di studio.

### *Mezzi di corredo*

Sono disponibili i seguenti strumenti di ricerca: 38 inventari analitici, 37 inventari sommari, 15 indici, 4 repertori, la "Guida agli strumenti di corredo", la Guida generale degli Archivi di Stato, disponibile anche online a partire dalla pagina web <https://aspd.cultura.gov.it/guida-generale/>.

I mezzi di corredo e gli strumenti per la ricerca, essenziali per identificare le unità archivistiche da richiedere in consultazione, sono a disposizione degli utenti in Sala di studio, e liberamente consultabili. La totalità degli inventari è consultabile anche in riproduzione digitale; sono inoltre pubblicati sul sito web dell'Archivio di Stato all'indirizzo <https://aspd.cultura.gov.it/indici/> per la consultazione da remoto.

Sono inoltre 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 Rovigo
- Pergamene dell'Archivio della Certosa di San Bernardo di Padova
- Mappe del Fondo Acque

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

## **SERVIZI AGGIUNTIVI**

### **Ampiezza**

#### *Guardaroba*

Nell'atrio adiacente alla sala di studio, al primo piano dell'Istituto, sono a disposizione degli utenti armadietti dedicati al deposito di cappotti, borse, zaini, cartelle o altri contenitori (comprese le custodie dei notebook), giornali, quotidiani, riviste, alimenti e bevande. Per cappotti e giacche sono disponibili anche appendiabiti.

#### *Deposito oggetti*

L'Istituto dispone di deposito gratuito di borse e oggetti (vedi sopra).

#### *Caffetteria/ristoro*

Sono presenti nell'atrio distributori automatici di bevande analcoliche calde e fredde e di snack dolci e salati.

## RIPRODUZIONE DI BENI CULTURALI ARCHIVISTICI

### **Regolarità e continuità**

Qualora la natura del materiale e lo stato di conservazione lo consentano, possono essere effettuate dal Laboratorio di fotoreproduzione dell'Archivio di Stato riproduzioni della documentazione archivistica consultata, previa formale richiesta da indirizzare al Direttore.

#### *Richieste*

Le richieste di riproduzione vanno redatte sui moduli appositamente predisposti per finalità di studio o personale (Mod. 8) o per finalità amministrative (Mod. 9), disponibili in sala di studio o scaricabili dal sito web dell'Archivio di Stato <https://aspd.cultura.gov.it/modulistica/>. Possono essere presentate al personale di sala durante l'apertura al pubblico, oppure inoltrate tramite posta elettronica.

#### *Ritiro*

Le riproduzioni eseguite dal laboratorio interno sono soggette al pagamento di un corrispettivo in base al Tariffario stabilito con DM 11 aprile 2023 recante "Linee guida per la determinazione degli importi minimi dei canoni e dei corrispettivi per la concessione d'uso dei beni in consegna agli istituti e luoghi della cultura statali"; nessun costo è invece dovuto per le copie effettuate dagli studiosi con mezzi propri, ad eccezione del corrispettivo orario per l'eventuale utilizzo della sala di ripresa.

I costi di riproduzione, o di affitto della sala di ripresa, sono pagati anticipatamente, all'atto della presentazione della richiesta. Il termine massimo per la consegna è fissato in 30 giorni e avviene preferibilmente per via telematica (e-mail).

#### *Pagamento*

Il pagamento degli importi dovuti per le riproduzioni può essere effettuato esclusivamente tramite piattaforma PagoPA (sistema nazionale di pagamenti elettronici a favore della Pubblica Amministrazione).

La piattaforma è raggiungibile al seguente link: <https://www.pagopa.gov.it/>

Per effettuare il primo accesso è necessaria la registrazione e l'attivazione dell'utenza utilizzando il menu a sinistra del portale, seguendo le indicazioni che verranno fornite durante la procedura.

Copia dell'attestazione di pagamento generata dal sistema PagoPA dovrà essere inviata all'indirizzo di posta elettronica [as-pd@cultura.gov.it](mailto:as-pd@cultura.gov.it) per l'erogazione dei servizi richiesti.

### **Ampiezza**

In applicazione delle circolari nn. 33 e 39 del 2017 della Direzione Generale Archivi del MiC, gli utenti della sala di studio possono riprodurre gratuitamente con mezzi propri i documenti in consultazione, secondo le disposizioni del regolamento e previa compilazione dell'apposito modulo, comprensiva di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà (Mod.10).

A tutela della proprietà intellettuale dell'Istituto, non è consentita la riproduzione degli inventari non pubblicati. Le opere possedute dalla Biblioteca annessa alla Sala di studio possono essere riprodotte solo per uso personale o di studio, nel rispetto della legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modifiche.

Per le pubblicazioni con data di stampa posteriore al 1900 la riproduzione con mezzi propri non è consentita. Per le pubblicazioni con data di stampa anteriore al 1900 la riproduzione può essere effettuata dal Laboratorio di fotoreproduzione, oppure con mezzi propri (DGA – Servizio II, Lettera circolare n. 21 del 17 giugno 2005 – prot. 2.16929), previa autorizzazione del funzionario di turno in Sala di studio.

Si possono effettuare fotocopie nei limiti del 15% del volume per opere coperte da diritto d'autore, purché lo stato di conservazione ne consenta la riproduzione.

Per gli utenti che ne facciano richiesta è in funzione il servizio di riproduzione svolto dal Laboratorio interno. Le tipologie di riproduzioni richiedibili e i relativi costi sono consultabili nella Sezione Trasparenza del sito web istituzionale dell'Archivio di Stato di Padova all'indirizzo <https://aspd.cultura.gov.it/trasparenza/>

#### *Prenotazione a distanza*

È possibile richiedere le riproduzioni e il relativo preventivo di spesa, inviando all'indirizzo [as-pd@cultura.gov.it](mailto:as-pd@cultura.gov.it) domanda indirizzata al Direttore, redatta sul modulo scaricabile dal sito web, con indicazione puntuale dei documenti da riprodurre.

#### *Fedeltà*

*Conformità alle caratteristiche dell'originale*

Il 100% delle riproduzioni sono conformi al documento originale.

## VALORIZZAZIONE

### Ampiezza

L'Archivio di Stato organizza mostre, conferenze, seminari, incontri, presentazioni editoriali e altri eventi, anche in collaborazione con altri Istituti ed Enti culturali territoriali; realizza inoltre, periodicamente o in occasioni di eventi, pubblicazioni tecniche e storico-scientifiche.

Collabora altresì alla valorizzazione del patrimonio detenuto con il prestito di documenti e con saggi e contributi per i cataloghi in occasione di mostre organizzate da altri Enti o Istituti culturali in Italia e all'estero.

Tutte le iniziative di valorizzazione vengono sempre ampiamente diffuse sul sito web istituzionale e tramite mailing list, social network e quotidiani locali.

## EDUCAZIONE E DIDATTICA

### Ampiezza

Il servizio educativo ospita e organizza visite guidate, tirocini formativi, percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento, attività di volontariato e stage professionalizzanti.

#### *Visite guidate*

Le visite guidate all'Archivio di Stato di Padova per scuole, università, enti e associazioni sono effettuate esclusivamente su prenotazione. La richiesta va presentata utilizzando preferibilmente l'apposito modulo (Mod.14), pubblicato nella sezione modulistica del sito internet dell'Archivio, almeno sessanta giorni prima della loro effettuazione, o comunque concordando l'attività in tempo utile con la Direzione o con il Servizio educativo dell'Istituto. Il modello va scaricato, compilato e trasmesso in formato pdf all'indirizzo e-mail

[as-pd@cultura.gov.it](mailto:as-pd@cultura.gov.it)

#### *Stages e tirocini; percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento (PCTO)*

L'effettuazione di stages e tirocini da parte di studenti o laureati/diplomati di università o di scuole di alta formazione, i percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento per le scuole superiori, sono realizzati previa sottoscrizione di un'apposita convenzione tra l'Archivio di Stato e l'istituto proponente, che deve obbligatoriamente prevedere per i partecipanti una copertura assicurativa e una preventiva formazione generale in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'accettazione da parte dell'Archivio di Stato è subordinata all'effettiva disponibilità del personale interno a svolgere attività di tutoraggio, ed alla possibilità di individuare attività pertinenti. Durata e modalità sono stabilite e declinate nel progetto formativo redatto per ciascun allievo. Gli studenti, seguiti da tutor interni all'Archivio, possono svolgere attività archivistiche, bibliografiche, paleografiche e di conservazione.

#### *Volontariato a titolo gratuito*

In base all'art. 55 del dpr 30 settembre 1963, n. 1409, il Ministero può autorizzare persone in possesso dei titoli di studio richiesti a prestare, a titolo gratuito, opera di volontariato.

L'istanza deve essere redatta utilizzando l'apposito modulo (Mod. 15), in cui l'aspirante volontario dichiarerà il possesso dei titoli di studio richiesti allegando il proprio *curriculum vitae*.

Per prestazioni a titolo gratuito di collaborazione volontaria a favore dell'Archivio di Stato di Padova da parte di associazioni di volontariato, dovrà essere stipulata un'apposita convenzione, approvata dalla Direzione generale archivi, secondo il modello predisposto dal Ministero della Cultura, disponibile sul sito internet all'URL <https://aspd.cultura.gov.it/modulistica/>

## RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

### Ampiezza

Si effettuano ricerche per corrispondenza a mezzo posta ordinaria o elettronica (e-mail) purché l'oggetto della richiesta sia ben definito e la richiesta corredata dalle informazioni atte a circoscrivere l'indagine.

In difetto di questi dati saranno segnalati i fondi e le serie eventualmente utili per una ricerca diretta da parte dell'interessato. È consigliabile, prima di formulare una richiesta, consultare preventivamente il sito web dell'Archivio alla pagina dedicata al patrimonio archivistico in cui sono reperibili informazioni generali su tutti i fondi, serie e sotto-serie conservati presso l'Archivio di Stato di Padova.

In nessun caso vengono fornite schede o piccole monografie su specifici oggetti di ricerca. I funzionari e il personale dell'Archivio di Stato non possono sostituirsi agli utenti e ai ricercatori, non risultando fra i compiti dell'Istituto quello di effettuare indagini di ampio respiro e di redigere monografie per conto terzi, fatti salvi accordi particolari regolati da specifiche convenzioni.

L'Archivio di Stato effettua per corrispondenza anche ricerche sulla documentazione militare conservata (ruoli matricolari di Padova, fogli e liste di leva di Padova e Rovigo) e sulla documentazione dello Stato civile della Provincia di Padova, 1806-1815, anche finalizzate all'ottenimento della cittadinanza italiana, purché siano ben individuati l'anno e il comune di nascita della persona di cui si richiedono notizie.

Le richieste vanno indirizzate:

- per e-mail: [as-pd@cultura.gov.it](mailto:as-pd@cultura.gov.it)

- per posta ordinaria: indirizzata al Direttore dell'Archivio di Stato, Via dei Colli, 24 - 35143 Padova.

È necessario fornire un indirizzo di posta elettronica al quale far pervenire la risposta; non si inviano risposte in forma cartacea per posta ordinaria.

Le richieste vengono evase entro 30 giorni, per fini amministrativi, ed entro 90 giorni, per fini di studio con l'indicazione del funzionario che ha eseguito la ricerca.

### **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**

- ✓ Incremento della fruibilità dei fondi documentari attraverso l'ampliamento degli strumenti di accesso alla consultazione con 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 e del territorio.
- ✓ Organizzazione, in proprio e in collaborazione con altre istituzioni, di conferenze, incontri, manifestazioni ed eventi aperti alla cittadinanza.

## 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 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 possono essere depositati nell'apposito box, oppure consegnati al personale incaricato.

E' possibile, inoltre, inviare una e-mail ai seguenti indirizzi:

PEO [as-pd@cultura.gov.it/](mailto:as-pd@cultura.gov.it/)

PEC [as-pd@pec.cultura.gov.it/](mailto:as-pd@pec.cultura.gov.it/)

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

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate al seguente indirizzo di posta elettronica:

[as-pd@cultura.gov.it/](mailto:as-pd@cultura.gov.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 istituzionale, all'indirizzo <https://aspd.cultura.gov.it/carta-servizi-2/> e diffusa all'interno dell'Istituto.

### MODULISTICA

La modulistica è disponibile in sala di studio e sul sito web dell'Archivio di Stato di Padova <https://aspd.cultura.gov.it/modulistica/>

### REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Annamaria Salvo.

Ultimo aggiornamento: Ottobre 2024

## **Allegato 1**

### **MODULISTICA**

Mod 01 – Accesso Sala studio per fini di studio (da compilare in sala studio)

Mod 02 – Accesso Sala studio per fini amministrativi (da compilare in sala studio)

Mod 03 – Consultazione archivio (da compilare in sala studio)

Mod 04 – Consultazione biblioteca (da compilare in sala studio)

Mod 05 – Schedone delle consultazioni (ad uso del personale di sala)

Mod 06 – Documenti riservati fini di studio – Prefettura

Mod 07 – Documenti riservati – fini amministrativi – Accesso atti

Mod 08 – Riproduzione – Laboratorio – fini di studio

Mod 09 – Riproduzione – Laboratorio – fini amministrativi

Mod 10 – Riproduzione – Mezzi propri (da compilare in sala studio)

Mod 11 – Pubblicazione – Comunicazione (no fini lucro)

Mod 12 – Pubblicazione – Concessione (fini lucro)

Mod 13 – Prestito

Mod 14 – Visite guidate

Mod 15 – Volontariato

Mod 16 – Comodato

Mod 17 – Donazione

Mod 18 – Richiesta ulteriori pezzi in consultazione

Mod 19 – Segnalazione anomalie

Mod 20 – Deposito pezzi archivistici (da compilare in sala studio)

Mod 21 – Richiesta utilizzo logo ASPD

Mod 22 – Consegna pubblicazioni tesi database

Mod 23 – Adesione mailing\_list

Mod 24 – Versamento emergenza

La modulistica è scaricabile al seguente URL: <https://aspd.cultura.gov.it/modulistica/>

## 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 Regolamento europeo sulla protezione dei dati n. 2016/679 (GDPR), che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

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



**MINISTERO  
DELLA  
CULTURA**

ARCHIVIO DI STATO DI PADOVA

Via dei Colli, 24 – 35143 Padova - tel. 049624146 - 049624466

PEC: [as-pd@pec.cultura.gov.it](mailto:as-pd@pec.cultura.gov.it)

PEO: [as-pd@cultura.gov.it](mailto:as-pd@cultura.gov.it)