



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Padova ...

Carta della qualità dei servizi

2009

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

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 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'Archivio di Stato di Padova si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

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

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

▪ *continuità*

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

▪ *partecipazione.*

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

▪ *efficienza ed efficacia*

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

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio di Stato a Padova è stato istituito nell'agosto del 1948 con il nome di Sezione di Archivio di Stato come si evince dalla documentazione dell'epoca e dalla lettera dell'allora Ministro dell'Interno inviata al Sindaco Padova:

Roma, 26 luglio 1948

Si comunica che, aderendo alle premure dell'ambiente culturale padovano, è stata istituita in codesta città a decorrere dal 1 agosto p.v. la Sezione di Archivio di Stato prevista dalla tabella B della Legge 22 dicembre 1939, n. 2006.

L'On. Prof. Roberto Cessi, membro del Consiglio superiore degli Archivi di Stato, è stato incaricato da questo Ministero, di assistere al passaggio delle consegne del materiale documentario, che si confida di poter fra breve arricchire con versamenti di altri cospicui fondi archivistici di estremo interesse per la storia di Padova.

L'istituzione attuava il «Nuovo ordinamento degli Archivi del Regno d'Italia» che prevedeva la creazione di Archivi di Stato in ogni capoluogo di provincia^[1]. Lo scopo 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. Inoltre gli Archivi di Stato avrebbero incrementato il proprio patrimonio con i versamenti di tutte le pratiche, non più occorrenti alle necessità ordinarie del servizio ed esaurite da oltre quarant'anni, che gli uffici periferici giudiziari, finanziari ed amministrativi sarebbero stati tenuti ad effettuare^[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 eredita 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:

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 n. 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.

Il Museo custodiva il patrimonio documentario governativo che il Moschetti[6] suddivide in cinque gruppi principali: Archivi civici antichi, Archivi civici moderni, Archivi delle corporazioni soppresse, Archivi giudiziari civili e criminali, Archivi di enti particolari e di privati[7]. Numerosi furono gli interventi archivistici dovuti ai vari tentativi di riordinamento, per i quali si rimanda al saggio di Letterio Briguglio[8]. Quello che qui importa sottolineare è che tali riordinamenti si effettuarono in base all'omogeneità di contenuto della documentazione infrangendo il vincolo originario creato dalle magistrature di provenienza. I fondi, oggi, non rappresentano l'attività di una sola magistratura, ma molto spesso di più magistrature tra loro collegate dalla identità della materia trattata. Anche fondi apparentemente omogenei e completi, come quello dei Rettori, non contengono che una parte di tutta la documentazione prodotta da quella magistratura, trovandosi la restante sparsa in numerosi altri nuclei archivistici.

[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.

[6] A. MOSCHETTI, *Il museo civico di Padova*, Padova 1938.

[7] *Ibidem* p.91.

[8] L.. BRIGUGLIO, *L'Archivio civico antico di Padova e l'opera dei suoi ordinatori (1420-1948)*, in *Bollettino del Museo Civico di Padova*, XLV, 1956, pp. 3-38.

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 fotocoproduzione 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:8991/F/?func=find-b-0> e <http://www.internetculturale.it/moduli/opac/opac.jsp>

Il Laboratorio di fotoreproduzione

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

- microfilmatura
- stampa da microfilms con lettore-stampatore
- diapositive 24x36, 6x6 e lastre 13x18
- riprese digitali con produzione di CD-Rom, DVD e stampa a colori
- fotocopie

La fotoreproduzione 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 fotoreproduzioni 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, essicatoi, 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.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	Lunedì - Giovedì: ore 8.00 -19.00 Venerdì e Sabato: ore 8.00 - 14.00 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 presente un punto di prima accoglienza, che orienta l'utente verso i servizi offerti e provvede a mettere in contatto l'utente con il funzionario competente.
<ul style="list-style-type: none"> • esistenza di un punto informativo 	
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di materiale informativo gratuito 	E' disponibile presso la sala di studio la copia dell'estratto della <i>Guida Generale degli Archivi di Stato Italiani</i> riguardante la sede di Padova.
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	L'Istituto ha realizzato un proprio sito con notizie ed informazioni per l'utente
<ul style="list-style-type: none"> • presenza di segnaletica 	E' ben visibile l'indicazione dei servizi offerti (Punto di accoglienza, sala di studio, servizi igienici, laboratori), oltre alla segnaletica prevista per le emergenze.
Accesso facilitato per persone con disabilità.	L'accesso al piano terra non presenta particolari ostacoli per utenti con ridotta capacità motoria, grazie anche all'installazione di apposita pedana elevatrice.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione 	Tutti i documenti conservati in Archivio sono liberamente consultabili, tranne quelli riservati, soggetti al D.L. n. 196 del 30.6.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", per i quali è prevista specifica procedura, quelli non ancora ordinati e quindi senza strumenti di ricerca, e quelli in cattivo stato di conservazione destinati al restauro o soggetti ad interventi di spolveratura e/o disinfestazione.
<ul style="list-style-type: none"> • Capacità ricettiva 	L'attuale sala di studio dispone di 21 posti di consultazione con adeguate prese elettriche per l'utilizzo di Notebook
<ul style="list-style-type: none"> • Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno 	Lo studioso può richiedere 6 unità archivistiche al giorno. Nei giorni di apertura pomeridiana sino a 12 unità.
<ul style="list-style-type: none"> • Prese al giorno 	La presa è continua per cui i prelievi del materiale archivistico vengono effettuati ad ogni richiesta di consultazione
<ul style="list-style-type: none"> • Attesa nel caso di presa continua 	Il tempo di attesa massimo, dall'inizio della presa, è di 10 minuti.
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Durante tutto l'orario di apertura della sala di studio è disponibile l'assistenza del personale e la Direzione è a disposizione per la consulenza scientifica.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:	
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici 	Inventari analitici 38, inventari sommari 37, indici 15, repertori 4, oltre alla Guida Generale degli Archivi di Stato Italiani.
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici 	Elenchi di consistenza ovvero elenchi di versamento: 4.
<ul style="list-style-type: none"> • Fondi/serie archivistici dotati di banche dati 	Registri di leva dei distretti militari di Padova e Rovigo.

RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Le richieste vanno inoltrate in sala di studio e sottoposte all'autorizzazione della Direzione, nell'orario di apertura della sala: Lunedì, Giovedì: ore 8.00 – 19.00 Venerdì e Sabato: ore 8.00 – 14.00
Orario di cassa e ritiro copie	Il servizio viene effettuato tutti i giorni nell'orario di apertura: Lunedì, Giovedì: ore 8.00 – 19.00 Venerdì e Sabato: ore 8.00 – 14.00
Ampiezza	
Disponibilità degli strumenti:	
• Possibilità di effettuare:	
➤ Fotocopie	Si possono effettuare fotocopie di opere possedute dalla Biblioteca annessa alla sala di studio nei limiti del 15% del volume, secondo le seguenti tariffe: Fotocopia A4 € 0,08 Fotocopia A3 € 0,15 La consegna del materiale avviene entro 10 giorni dalla richiesta
➤ Microfilm e copie da lettore stampatore	Si realizzano secondo il seguente tariffario: Microfilm € 0,26 Copie da lettore A4 € 0,28 (0,13 da negativo esistente) Copie da lettore A3 € 0,49 (0,26 da negativo esistente) La consegna del materiale avviene entro 10 giorni dalla richiesta
➤ Copie digitali	Si realizzano le seguenti tipologie: stampa, CD, DVD, secondo il seguente tariffario: Stampa laser colori A4 da file € 3,00 (da banca dati esistente) <i>Riprese digitali in alta risoluzione (300 ppi su originale):</i> Originale A5/A4 € 7,00 Originale A3 € 10,00 Originale A2 € 15,00 Originale A1 € 20,00 <i>Riversamento di immagini colore alta risoluzione:</i> Fino a 2MB € 3,00 Da 2 MB a 6 MB € 9,00 Superiore a 6 MB € 12,00 <i>Riprese digitali con fotocamera:</i> Originali da stessa unità archivistica € 2,00 Originale singolo € 3,00 Scansione B/N con scanner A4 € 1,00 Supporto digitale CD – DVD) € 2,50 N.B. per il formato TIFF, il costo raddoppia La consegna del materiale avviene entro 10 giorni dalla richiesta

• Prenotazioni a distanza	E' possibile richiedere, tramite lettera, fax (0498685494) o e-mail (as-pd@beniculturali.it), copia a distanza di documenti, su esatta indicazione degli stessi. I relativi pagamenti si effettuano tramite il ccp n. 2352 intestato alla Tesoreria Provinciale dello Stato di Padova con imputazione al capo 29° cap. 2584/3, o tramite Bonifico bancario a favore della Banca d'Italia, capo 29° cap. 2584/3, coordinate bancarie: IT8410100003245221129258403, indicando il codice fiscale del versante e la causale di pagamento.
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Il 100% delle riproduzioni sono conformi al documento originale
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Su richiesta, tramite lettera, fax (0498685494) oppure e-mail (as-pd@beniculturali.it), vengono avviate ricerche su precisa segnalazione dei dati necessari.
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Il sistema informativo dell'Archivio di Stato di Padova è correlato con il SIAS (Sistema Informativo Archivi di Stato). Si può accedere ad esso attraverso il sito www.archivi-sias.it .
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Nelle risposte è sempre indicato il nominativo del funzionario responsabile del procedimento.
Tempi di risposta	Le risposte vengono inviate entro 30 giorni dalla data di ricevimento della richiesta

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 utilizzando i moduli disponibili in sala di studio e depositandoli nell'apposito contenitore. In alternativa è possibile inviare il reclamo tramite posta, fax (0498685494) ed e-mail (as-pd@beniculturali.it).

L'Archivio si impegna a rispondere ai reclami entro 30 giorni

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI
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