



MINISTERO dei beni e delle attività culturali
e del turismo

Archivio di Stato di Vicenza

Carta della qualità dei servizi

direttiva del Ministro 18 ottobre 2007, diramata con circolare n.273 del 9 novembre 2007; aggiornata con circolare n.31 del 19 dicembre 2013.

2016

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 dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Vicenza 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

Natura giuridico-istituzionale e sede

L'Archivio di Stato di Vicenza è un organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. Ha sede in Vicenza, Borgo Casale 91.

Storia dell'Archivio di Stato di Vicenza

L'Archivio di Stato di Vicenza è stato istituito come Sezione di Archivio con decreto 5 gennaio 1943, in applicazione della legge 22 dicembre 1939, n.2006. La sede fu allora fissata nei locali della civica Biblioteca Bertoliana e la sua reggenza fu attribuita ad Antonio Dalla Pozza, direttore della biblioteca medesima e conservatore dell'archivio storico comunale.

Acquisì una sede autonoma solo nel 1957, in via Spalato, acquisendo nel 1959 dalla Biblioteca la documentazione statale, ad eccezione dell'archivio storico del Comune, delle carte degli antichi ospedali e dei complessi documentali di antiche famiglie vicentine. Direttore ne divenne Luigi Lanfranchi e, dopo di lui, Antonio Cian fino al 1973. Questo periodo vide la trasformazione della Sezione in Archivio di Stato, nel 1963, in conseguenza del DPR 1469 del 30 settembre di quell'anno. L'insufficienza del nuovo stabile di via Spalato, di fronte alla quantità dei fondi archivistici che l'istituto aveva ereditato e che s'apprestava a ricevere in versamento, costrinse il direttore Cian a promuovere la ricerca di una nuova sede. Tra le proposte pervenute ottenne il miglior favore quella di un vicentino, un vecchio campione dello sport e dell'imprenditoria, Getulio Campagnolo, che prospettò la realizzazione di due stabili, uno di deposito, uno di servizi, tra loro collegati, secondo indicazioni progettuali ch'eran ritenute all'avanguardia della tecnologia archivistica del tempo. I lavori occuparono il periodo dal 1974 al 1978 ed in tale data, sotto la direzione di Giuseppe Leonardi, l'Archivio di Stato poté fare il suo ingresso nell'attuale sede, in Borgo Casale di Vicenza, una zona residenziale non proprio centrale e nemmeno inserita nel contesto delle istituzioni culturali cittadine, ma che, per lo meno, era comodamente raggiungibile con mezzi pubblici e privati.

Qui sono stati concentrati tutti gli archivi di competenza, quelli già da tempo trasferiti dalla Biblioteca Bertoliana e quelli acquisiti per versamento o per altro titolo da uffici dello Stato, da enti pubblici e da privati. Si sono eseguiti progetti d'ordinamento e di inventariazione, interventi di restauro, di ricerca e di studio.

A Giuseppe Leonardi succedette, nel 1983, Giovanni Marcadella; dal 1 maggio 2015 è direttore Maria Luigia De Gregorio. Nel 1990 fu aperta anche una Sezione d'Archivio di Stato in Bassano del Grappa, dipendente dall'istituto di Vicenza ed in essa furono trasferiti i fondi archivistici di pertinenza bassanese.

Missione e compiti istituzionali

L'Archivio di Stato di Vicenza conserva la documentazione prodotta dalle amministrazioni periferiche preunitarie e dagli uffici statali della provincia di Vicenza, con esclusione di quella afferente al territorio di Bassano, Marostica ed Asiago, che si trova conservata nella dipendente Sezione di Bassano del Grappa. Conserva inoltre archivi di antichi conventi e monasteri, archivi familiari, di istituti privati o di enti pubblici, acquisiti per comodato, donazione, acquisto o a diverso altro titolo.

Svolge servizio al pubblico per consentire la fruizione del patrimonio conservato ed assume iniziative per valorizzarlo e promuoverne la conoscenza. Svolge la sorveglianza sulla conservazione degli archivi degli uffici statali della provincia ai fini del loro versamento.

Obiettivi specifici

Sono obiettivi specifici dell'Archivio di Stato di Vicenza:

- ✧ l'accrescimento del patrimonio documentario, accogliendo versamenti e favorendo depositi, donazioni ed acquisti;
- ✧ la corretta sua conservazione;

- ✧ la promozione della conoscenza dei fondi conservati, incrementandone la fruizione;
- ✧ la produzione di banche dati e di altri strumenti informatici per migliorare l'informazione all'utenza, sia in loco che a distanza;
- ✧ la collaborazione con enti e istituti di cultura, università e organismi scolastici, associazioni, per iniziative finalizzate alla conoscenza, alla tutela, alla valorizzazione del patrimonio storico-archivistico.

Servizi resi al pubblico

Sala di studio

E' il locale in cui i documenti archivistici possono essere consultati liberamente per motivi di studio o per motivi giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero.

Sono esclusi dalla consultazione o consultabili con procedura particolare i documenti che rientrano nelle tipologie indicate dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 o "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Il personale d'istituto presente in sala di studio fornisce le indicazioni generali per la ricerca.

Biblioteca

Gli studiosi hanno la possibilità di consultare i testi della biblioteca interna d'istituto. Non è previsto il prestito esterno. A disposizione loro vi è il catalogo a schede e quello informatizzato. Il catalogo è disponibile anche in internet perchè è collegato al Polo della Regione Veneto del Servizio Bibliografico Nazionale, SBN, www.regione.veneto.it/SebinaOpac. Il catalogo è aggiornato solo al 31 dicembre 2015.

Servizio di fotoriproduzione

Gli utenti possono richiedere a pagamento copie da ripresa con fotocamera digitale dei documenti archivistici, con esclusione di tipologie documentarie di grandi dimensioni o di altre tipologie indicate nell'apposito regolamento interno.

E' possibile richiedere il rilascio di copie munite di dichiarazione di conformità all'originale per motivi giuridico-amministrativi.

Ricerche per corrispondenza

E' possibile richiedere con il mezzo della corrispondenza notizie sulla documentazione conservata; rilascia copie di fogli matricolari solo in presenza di date e luoghi di nascita certi.

L'istituto non può svolgere ricerche storiche per conto di utenti.

Sezione didattica

Sono effettuabili, su prenotazione, visite guidate per studenti, gruppi ed associazioni.

L'Archivio di Stato collabora con le Università venete e con le istituzioni scolastiche territoriali per tirocini formativi ed altre attività didattiche.

Servizio informatico

Si provvede all'aggiornamento delle pagine web, delle banche dati, all'informatizzazione degli inventari e si assicura l'accesso alle serie archivistiche digitalizzate.

Attività promozionali

L'Archivio di Stato assume iniziative e collabora con altri enti per la realizzazione di convegni, mostre, pubblicazioni ed incontri per valorizzare il patrimonio documentario che conserva.

Il referente per la compilazione della Carta è Maria Luigia De Gregorio.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Accesso

Regolarità e continuità

L'Archivio di Stato di Vicenza è aperto in tutti i periodi dell'anno.

Orario di apertura al pubblico:

lunedì, venerdì ore 8,15 – 13,45

martedì, mercoledì, giovedì ore 8,15 – 17,30

sabato ore 8,15 – 13,30

L'Archivio rimane chiuso nelle domeniche, nelle festività civili e religiose e l'8 settembre, festa del Santo Patrono.

Eventuali chiusure straordinarie o riduzioni d'orario giornaliero vengono comunicate con largo anticipo all'utenza. L'autorizzazione all'accesso è contestuale alla richiesta.

Accoglienza

Gli utenti vengono accolti all'ingresso dal personale addetto, che li indirizza alla sala di studio, alla biblioteca ed agli altri servizi o li mette in contatto con i funzionari responsabili.

Sulle pagine web dell'istituto sono riportate informazioni sulle modalità di accesso (www.archiviodistatovicenza.beniculturali.it).

L'istituto mette a disposizione degli utenti materiale informativo a stampa sulla sua localizzazione, su orari, e modalità di accesso, sulle tipologie dei servizi e dei fondi conservati. Pubblica inoltre informazioni essenziali su organi di comunicazione locali.

E' presente in istituto segnaletica esterna ed interna per utenti con ridotta capacità motoria (servo scala e impianto di sollevamento).

A disposizione vi è un servizio di guardaroba non controllato, un adeguato numero di stipetti muniti di chiave, un distributore di bevande calde.

Esternamente è collocato un cartello con l'intestazione, i recapiti e l'indicazione degli orari di apertura al pubblico.

Fruizione

Ampiezza

Tutti i documenti conservati nell'Archivio di Stato di Vicenza sono liberamente consultabili.

Serie archivistiche o singoli documenti sottratti alla consultazione perché in fase di restauro o di riordinamento sono segnalati in apposito elenco messo a disposizione in sala di studio.

Le unità archivistiche non consultabili per il cattivo stato di conservazione sono indicate nei relativi inventari.

La sala di studio dell'Archivio di Stato di Vicenza ha una capacità ricettiva di venti posti (5 postazioni sono dotate di prese elettriche per PC portatile).

Non vi sono limiti giornalieri alla richiesta del numero dei pezzi. La distribuzione avviene tutti i giorni ed accompagna l'orario di apertura della sala di studio. Tempo di attesa: 20 minuti.

Efficacia della mediazione

Nel 60% dell'orario di apertura al pubblico è possibile usufruire dell'assistenza di personale qualificato per la ricerca.

I fondi archivistici sono dotati di inventari, elenchi o schede descrittive. Gli utenti possono avvalersi anche della voce "Archivio di Stato di Vicenza" della "Guida generale degli Archivi di Stato" e della banca dati disponibile su internet: www.archivi-sias.it, alla voce specifica della sede, con l'avvertenza, però, che la banca dati del Sistema Informativo degli Archivi di Stato, SIAS, è quella aggiornata e revisionata.

Nella sala di studio sono presenti due postazioni per l'accesso ai servizi informatizzati di sala studio e dei siti internet ministeriali.

Riproduzione

Regolarità e continuità

La richiesta, il pagamento ed il ritiro delle copie possono essere effettuati tutti i giorni durante l'orario di apertura al pubblico.

Ampiezza

E' possibile richiedere a pagamento copie di documenti effettuate tramite fotocamera digitale o con riversamento da una banca di immagini esistente nell'istituto. La consegna avviene entro 7 giorni dalla richiesta. Si effettuano fotocopie solo di materiale archivistico già riprodotto in fotografia.

Concessioni all'uso e autorizzazioni alla pubblicazione di immagini vengono rilasciate entro 30 giorni.

La riproduzione con mezzi propri è possibile soltanto in casi particolari preventivamente autorizzati dal direttore. Eventuali interruzioni o limitazioni del servizio sono segnalate per tempo.

Fedeltà

Nel rilascio di copie è assicurata in ogni caso fedeltà all'originale e la riconduzione archivistica al medesimo.

Su richiesta viene anche certificata la conformità della copia al suo originale.

Valorizzazione

L'istituto promuove le iniziative culturali in internet nei siti ministeriali e locali e si avvale della collaborazione di associazioni culturali per raggiungere un pubblico sempre più vasto

Educazione e didattica

Promuove corsi e incontri, visite guidate all'istituto e a luoghi storici della città e del territorio cercando sempre la collaborazione degli uffici dello Stato e degli enti locali.

Ricerca documentaria a distanza

Ampiezza ed efficacia della mediazione

E' assicurata un'informazione qualificata a distanza per ricerche storiche o amministrative, oltre che un servizio di ricerca anagrafica su Liste di leva, solo per la parte già inserita in una banca dati. L'istituto assicura anche la ricerca e l'invio di copie di fogli matricolari, se la richiesta riguarda nominativi con data e luogo di nascita certi.

Il tempo di attesa è al massimo di 30 giorni.

Nelle lettere di risposta è fornito il nome del funzionario referente.

Il medesimo tempo di attesa è previsto per le risposte a richiesta di prestiti documentali.

Una presentazione dell'Archivio di Stato, dei fondi da esso conservati, delle sue funzioni, dei servizi e delle attività è leggibile in sito web (www.archiviodistatovicenza.beniculturali.it), attraverso il quale s'accede pure alla descrizione dei fondi nel sistema informativo degli Archivi di Stato, www.archivi-sias.it e alle Banca della Leva delle classi dal 1873 al 1896 e a quella dei Notai con i nomi dei notai i cui atti sono conservati nella sede di Vicenza o nella Sezione di Bassano.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte, suggerimenti

In caso di mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, gli utenti possono avanzare reclami utilizzando i moduli disponibili nella sala di studio, da consegnare alla segreteria interna, oppure tramite e-mail (as-vi@beniculturali.it).

L'istituto s'impegna ad effettuare un monitoraggio continuo dei reclami ed a rispondere entro 30 giorni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi al pubblico.

Comunicazione, revisione e aggiornamento

La Carta dei servizi viene pubblicata nella sala di studio e sul sito internet dell'istituto.

E' soggetta ad aggiornamento periodico ogni due anni.

ARCHIVIO DI STATO DI VICENZA

Borgo Casale, 91 – 36100 Vicenza

Tel 0444 510827

Fax 0444 301557

e-mail as-vi@beniculturali.it

sitoweb www.archiviodistatovicenza.beniculturali.it

Direttore:	Maria Luigia De Gregorio
Responsabile sala di studio	Maria Luigia De Gregorio
Responsabile segreteria	Caterina Piubello
Responsabile laboratorio fotografico	Ardinghi Paolo
Responsabile laboratorio restauro e conservazione	Sandra Maria Trenti

Vicenza, luglio 2016.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio di Stato di Vicenza

Borgo Casale 91, 36100 Vicenza
Tel 0444510827 fax 0444301557
as-vi@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

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

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni