

**MINISTERO DEI BENI
E DELLE ATTIVITA' CULTU-
RALI E DEL TURISMO**



ARCHIVIO DI STATO DI TREVISO

Carta della qualità dei servizi

[ed. 2014]

INDIRIZZI, ORARI E INFORMAZIONI

Sede: Via Pietro di Dante, 11 - 31100 Treviso

Tel.: Centralino 0422 545805, Direzione 0422 405329

Fax: 0422 411019

E-mail: as-tv@beniculturali.it

Posta elettronica certificata: mbac-as-tv@mailcert.beniculturali.it

Sito Web: <http://www.archivi.beniculturali.it/ASTV/home/htm>

Direttore: Dott. Franco Rossi

E-mail: franco.rossi@beniculturali.it

La sede dell'Archivio di Stato è raggiungibile:

- dall'aeroporto di Treviso con mezzi pubblici e privati;
- dalla stazione ferroviaria e da quella delle autocorriere a piedi (max. 10 minuti).

L'Archivio di Stato di Treviso è inoltre fornito di parcheggio proprio, riservato gratuitamente agli utenti e ai visitatori occasionali.

Orario di apertura al pubblico dell'Istituto: lunedì - venerdì 8.15 - 19.15;
sabato 8.30 - 13.30.

PRINCIPI FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI AGLI UTENTI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio di Stato di Treviso si ispira ai principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994.

- **Eguaglianza e imparzialità**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo eguale trattamento a tutti i cittadini, senza di distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

L'Archivio di Stato di Treviso si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione alle persone diversamente abili, agli stranieri 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 didattica, sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- **Continuità**

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

- **Partecipazione**

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

- **Efficienza ed efficacia**

Il direttore e il personale dell'Istituto perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando, compatibilmente con le risorse umane e finanziarie disponibili, le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, più funzionali allo scopo.

STORIA DELL'ISTITUTO

L'Archivio di Stato di Treviso è un organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, Direzione Generale per gli Archivi. Istituito dapprima quale Sezione d'Archivio di Stato in esito al D.M. 2 ottobre 1958, è divenuto Archivio di Stato ai sensi del D.P.R. 30 Settembre 1963, n. 1409. L'Istituto ha potuto ospitare i più antichi fondi archivistici esistenti in città e aprire la propria Sala di studio all'utenza solo dopo la costruzione della sede in Via A. Marchesan, 11, portata a termine nel 1969. Dal 2 giugno 2006 si è trasferito nel Compendio demaniale di Santa Margherita.

Missione e compiti istituzionali, patrimonio ed obiettivi specifici

a) Missione istituzionale

L'Archivio di Stato di Treviso provvede alla conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario, gestione dei servizi al pubblico e attività di formazione, con competenza sul territorio della provincia. La tradizionale funzione di conservazione va sempre più ampliandosi in direzione della fruizione, della valorizzazione e della diffusione della conoscenza.

b) Patrimonio documentario

L'Archivio di Stato di Treviso conserva e tutela il patrimonio documentario che rappresenta la memoria storica del territorio della *Marca trevigiana*. La documentazione riflette altresì il mutare delle circoscrizioni territoriali nel tempo. L'Istituto conserva:

- gli archivi prodotti dalle amministrazioni periferiche preunitarie, gli archivi prodotti dagli uffici statali postunitari e comunali fino agli inizi del XX secolo;
- gli archivi degli enti ecclesiastici e delle corporazioni religiose soppresse i cui beni vennero avocati dallo Stato;
- gli archivi notarili anteriori agli ultimi cento anni;
- archivi privati e archivi di enti pubblici.

Per quanto riguarda l'elenco dettagliato dei fondi archivistici conservati si può utilmente consultare la *Guida generale degli archivi di stato italiani*, (Vol. IV, pp. 727-754), a disposizione degli utenti in Sala di studio in edizione cartacea, ovvero in formato digitale sul sito web dell'Amministrazione archivistica. Si può inoltre consultare il sito web dell'Archivio di Stato di Treviso alla voce "*Patrimonio documentario*". Un primo orientamento alla ricerca potrà essere fornito, in ogni caso, dal personale addetto ai servizi di Sala studio.

c) Obiettivi specifici

- Incrementare la fruibilità dei documenti e la fidelizzazione di un sempre maggior numero di utenti anche attraverso l'uso di strumenti informatici;

- Intensificare i rapporti con Enti ed Istituzioni ed essere costantemente e sempre in misura maggiore un centro di riferimento storico culturale per essi e per gli utenti;
- Continuare la collaborazione con gli Istituti scolastici e con le università attraverso progetti specifici, *stages* formativi, convenzioni di tirocini e *masters*;
- Valorizzare il patrimonio documentario conservato con mostre, convegni, seminari e partecipazione a eventi culturali promossi e organizzati da altre Istituzioni.

SERVIZI RESI AL PUBBLICO

Sala di studio con annesso servizio di biblioteca

È il locale nel quale i documenti archivistici possono essere consultati liberamente per motivi di studio o giuridico-amministrativi da qualsiasi cittadino italiano o straniero, purché maggiorenne e in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa.

Sono sottratti alla consultazione, o consultabili solo con particolari limitazioni, i documenti che rientrano nella casistica contemplata dal D.L.vo. n. 196 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Sono del pari sottratti all’accesso i documenti gravemente deteriorati o che si trovino in uno stato di conservazione tale da impedirne la consultazione.

Il servizio di biblioteca è sussidiario alla ricerca documentaria. Non è consentito il prestito esterno.

Il regolamento relativo al servizio di Sala studio è liberamente disponibile per chiunque ne voglia prendere visione, tanto presso l’area di accettazione e orientamento quanto sul sito web dell’Istituto.

Servizio di fotoriproduzione

Gli utenti possono richiedere copia dei documenti archivistici, tenuto conto dello stato di conservazione dei medesimi, conformemente alla vigente normativa in materia e secondo il piano tariffario predisposto dalla Direzione Generale per gli archivi. Modalità di realizzazione delle riproduzioni, eventuali limiti ed eccezioni alle medesime, costituiscono parte integrante delle informazioni agli utenti e del regolamento di Sala studio, e potranno essere richieste di volta in volta al personale addetto al servizio di Sala oltre che rinvenibili sul sito web dell’Istituto.

Ricerche per corrispondenza

È possibile richiedere, per corrispondenza, notizie della documentazione conservata, per motivi di studio, e certificazione per uso giuridico amministrativo.

Ricerche per uso amministrativo

Sono garantite la consulenza e l’assistenza alla ricerca ai fini della visura e/o del rilascio di documenti utili a soddisfare esigenze di carattere amministrativo e legale.

Rilascio di copie conformi all’originale di documenti per uso amministrativo e attestati

È possibile presentare la richiesta di copie conformi all’originale durante l’orario di apertura della sala studio. La consegna avverrà entro 30 giorni, anche tramite servizio postale o corriere. In quest’ultimo caso il richiedente dovrà fornire all’Istituto all’atto della richiesta congrua affrancatura o anticipare le spese di spedizione tramite corriere

secondo le tariffe e le modalità fissate dai singoli vettori.

Sezione didattica

L'Archivio di Stato di Treviso collabora con le scuole di ogni ordine e grado ai fini dell'elaborazione di specifici progetti didattici. Collabora altresì con l'Università o con altre istituzioni formative superiori per tirocini e *stages* rivolti a studenti universitari e post-universitari. Previa opportuna prenotazione, è inoltre possibile effettuare visite guidate dedicate a studenti, gruppi ed associazioni

Servizio informatico

Il servizio informatico cura gli aspetti tecnologici di aggiornamento delle pagine web e della informatizzazione degli inventari.

Servizio di accoglienza

Esiste un punto informativo nell'antisala studio, dove l'utente viene accolto e assistito nel disbrigo delle pratiche di accesso e indirizzato alla consultazione degli strumenti in dotazione. Il personale è qualificato per orientare l'utente nella ricerca.

Eventi e manifestazioni culturali

L'Archivio di Stato di Treviso, oltre ad organizzare manifestazioni in proprio o in collaborazione con altre istituzioni, può ospitare al suo interno manifestazioni di privati, di associazioni culturali o di altri enti pubblici attinenti alla storia e alla cultura locale e nazionale.

Guida alla ricerca

La ricerca sui fondi archivistici può essere effettuata:

- per motivi di studio o giuridico-amministrativo;
- direttamente in Sala studio;
- per corrispondenza (con le limitazioni di cui sotto).

Centro Carlo Scarpa.

Presso l'Archivio di Stato di Treviso ha sede anche il Centro Carlo Scarpa, aperto a far tempo dal 2 giugno 2006, in occasione delle manifestazioni promosse per il centenario della nascita dell'architetto.

Il Centro si articola in due aree. La prima è dedicata alla ricerca, e dispone di una Sala di studio per la consultazione dei progetti scarpiani in originale, una biblioteca specialistica sull'opera di Carlo Scarpa, e postazioni informatiche per accedere alle varie banche dati in argomento in corso di realizzazione. La seconda è un'area espositiva e consente anche a un'utenza generica di accedere alla produzione grafica di Scarpa in originale e alle varie iniziative di volta in volta organizzate e finalizzate all'illustrazione dell'attività e delle realizzazioni del celebre architetto veneziano.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

A) REGOLARITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

a) Orario di apertura dell'Istituto:

lunedì-venerdì: 7.45-19.30;

sabato: 7.45-14.00.

b) Orario di apertura della Sala di studio:

lunedì - venerdì: 8.15-19.15;

sabato: 08.30-13.30.

B) GIORNI DI APERTURA

L'Archivio di Stato di Treviso è aperto al pubblico tutti i giorni, tranne la domenica, le festività civili e religiose e il 27 aprile in occasione della celebrazione del Santo Patrono, San Liberale.

Durante la seconda metà del mese di agosto, per consentire le indispensabili attività di spolveratura straordinaria, ricognizione e riordino, l'apertura della sala di studio è limitata alle ore antimeridiane. Il periodo di chiusura pomeridiana della Sala di studio è reso noto con un anticipo di almeno 30 gg. secondo le consuete modalità informative.

C) ACCOGLIENZA

- All'ingresso esiste un punto di prima accoglienza e informazione circa la localizzazione e l'espletamento dei servizi. Il personale addetto al servizio di Sala studio fornisce agli utenti le opportune informazioni relative a tale servizio, e guida gli stessi nell'utilizzo dei mezzi di corredo e informativi esistenti. Se necessario accompagna gli utenti negli uffici presso i quali debbano espletare particolari procedimenti.
- All'ingresso, presso l'area di accettazione, sono disponibili la Carta dei servizi, il modello di reclamo e il questionario di soddisfazione.
- Le informazioni sui servizi offerti dall'Archivio di Stato di Treviso sono disponibili anche sul sito web.
- Tutti gli spazi, comprese la Sala di studio e i servizi sono accessibili ai soggetti diversamente abili con ridotta capacità motoria.

FRUIZIONE

A) AMPIEZZA

Sala Studio

- Capacità ricettiva: numero posti fruizione 16, tutti dotati di illuminazione autonoma e di presa elettrica per PC portatili.
- Numero unità archivistiche richiedibili al giorno: 10, estensibili in ordine a particolari esigenze.
- Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili a eccezione di quelli riservati, per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, di quelli in corso di restauro, e di quelli il cui cattivo stato di conservazione non ne consenta una fruizione diretta.
- Il prelievo dei pezzi archivistici è continuo ed è garantito sino a 30 minuti prima della chiusura al pubblico.
- Tempi d'attesa per il materiale documentario: max. 30 minuti.
- Tempi d'attesa per il materiale bibliografico: max. 15 minuti.
- Le prenotazioni sono limitate al servizio di fotocopie.

B) EFFICACIA DELLA MEDIAZIONE

- Assistenza di personale qualificato alla ricerca: 60% dell'orario di apertura.
- Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate: in via continuativa durante tutto l'orario di apertura.
- Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:
- Fondi/serie e singoli documenti archivistici sono dotati di strumenti analitici (inventari analitici a stampa, guide tematiche e repertori) nella misura del 65% rispetto ai fondi conservati, ovvero di strumenti non analitici (elenchi di consistenza ed elenchi di versamento) nella misura del rimanente 35%, elaborati dall'Istituto. Altro mezzo di corredo è la *Guida Generale degli Archivi di Stato*, Vol. IV, pp. 727-754.
- Tutti gli strumenti di corredo, anche bibliografici e digitali, sono disponibili in Sala studio. Per una descrizione analitica e aggiornata dei fondi archivistici (al momento parziale) si può consultare il sito (www.archivi-sias.it) del SIAS ("Sistema informativo degli Archivi di Stato") alla voce "Patrimonio documentario" e, di seguito, alla voce "Archivio di Stato di Treviso".
- La biblioteca "di consultazione", a scaffale "aperto" è liberamente accessibile senza particolari formalità.

RIPRODUZIONE

A) REGOLARITÀ E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Le richieste di riproduzione possono essere effettuate durante le ore di apertura della sala di studio. La riproduzione sarà effettuata previa autorizzazione del Direttore dell'Istituto che ne valuterà la congruità in relazione alla tipologia richiesta.

Orario del servizio di cassa: lunedì-venerdì 8.00-14.00;

sabato 8.00-13.00.

B) AMPIEZZA

- Disponibilità del supporto: fotocopie formato A3/A4; scansioni digitali a colore in formato TIFF/JPEG, A3/A4; scansioni digitali da microfilm in b/n formato TIFF/JPEG, A3; stampe laser a colori su carta normale da scansioni digitali A3/A4; stampe laser in b/n su carta normale da microfilm A3/A4.
- È possibile la prenotazione a distanza, mediante fax, posta tradizionale, e-mail.
- La consegna avverrà entro 30 gg. dalla richiesta, tranne casi di comprovata difficoltà materiale o temporanea indisponibilità del supporto richiesto. Nel caso di fotocopie la consegna avverrà entro 15 gg.
- Importi: come da tariffario ministeriale (vedi allegato specifico) da corrispondere anticipatamente alla cassa dell'Istituto secondo l'orario del servizio.
- Non è consentita la copia a contatto (xerografia) di documenti anteriori al 1° gennaio 1800 o in condizioni di conservazione o condizionamento ostative. In alternativa possono essere richieste riproduzioni fotografiche analogiche o digitali.
- La fotocopiatura del materiale bibliografico è consentita nel rispetto della normativa vigente (L. 22 aprile 1941, n. 633, e successive modificazioni).
- In caso di mancata conformità alle caratteristiche dell'originale, non dipendente da errata indicazione del richiedente, sarà rilasciata una copia sostitutiva senza alcun onere aggiuntivo a carico del medesimo.

È possibile fotografare i beni archivistici conservati nell'Istituto con apparecchiature proprie, analogiche o digitali, direttamente o tramite professionista di propria fiducia. Particolari e specifiche esigenze di riproduzione seriale di materiale cartografico e documentario catastale e precatastale, in ordine alla realizzazione dei Piani di Assetto del Territorio (PAT), se formulate da Pubbliche Amministrazioni, saranno valutate congiuntamente dalla Direzione dell'Istituto e dal soggetto pubblico richiedente, anche in relazione agli eventuali riflessi tariffari.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

A) AMPIEZZA

- È assicurata l'informazione qualificata anche per corrispondenza.
- Verrà data evasione alle istanze in ordine alla loro acquisizione a protocollo.
- La risposta da effettuarsi a mezzo servizio postale o corriere richiede l'integrale rifusione anticipate delle spese di spedizione sostenute dall'Istituto.
- Tempi di risposta: 30 giorni max. per le ricerche finalizzate al soddisfacimento di esigenze d'ordine amministrativo-giuridico. Non rigorosamente quantificabili i tempi di risposta in ordine al soddisfacimento di esigenze di ordine culturale e scientifico, in ogni caso limitati a quanto richiesto dall'ampiezza della ricerca.
- Nelle lettere di risposta è indicato il nome del responsabile del procedimento che ha curato la ricerca.
- In via generale l'Istituto non può sostituirsi al privato ricercatore nei suoi percorsi d'indagine scientifica, limitandosi a fornire le indicazioni archivistiche del caso in quanto utili a soddisfare le esigenze del ricercatore.
- Costituisce eccezione a quanto sopra la ricerca di informazioni di carattere genealogico, anagrafico e militare provenienti da discendenti di cittadini emigrati all'estero e finalizzate al conseguimento della cittadinanza italiana. In quest'ultimo caso i tempi medi d'attesa, considerata l'intensità e la quantità della domanda, potrebbero non essere inferiori ai 90 gg.
- Strumenti di ricerca fruibili a distanza: SIAS ("Sistema informativo degli Archivi di Stato")
- Accesso ai documenti on-line: *archivi.beniculturali.it/ASTV/home.htm*

TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Ove gli utenti riscontrino il mancato rispetto degli impegni presi con la presente Carta, potranno avanzare reclami avvalendosi dei moduli allo scopo esistenti e disponibili nel punto di prima accoglienza all'ingresso, consegnandoli allo stesso o inviandoli via e-mail o per posta ordinaria all'indirizzo indicato nel frontespizio.

L'Istituto si impegna a effettuare un monitoraggio continuo dei reclami e a rispondere formalmente entro 30 gg. dalla data di ricezione dell'eventuale reclamo.

Nel caso di reclami motivati e fondati, sono previste forme di ristoro a favore dell'utente, consistenti nell'inserimento nell'apposita lista di persone da invitare in occasione di manifestazioni, convegni, e presentazioni di libri, tenute presso la sede dell'Istituto.

Proposte e osservazioni possono essere formulate e saranno oggetto di attenta analisi periodica, eventualmente anche congiunta.

COMUNICAZIONE

DIFFUSIONE, REVISIONE ED AGGIORNAMENTO

La Carta della qualità dei servizi, soggetta a revisione periodica ogni 2 anni, sarà diffusa all'ingresso dell'Istituto e pubblicata sul sito web del medesimo.