



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Venezia

Carta della qualità dei servizi

2008

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 Venezia 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 adopererà 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 DELL'ARCHIVIO DI STATO DI VENEZIA

Quello che è oggi conosciuto come Archivio di Stato di Venezia viene istituito dal Governo austriaco nel 1815, con il nome di *Archivio generale veneto*. Tra le diverse alternative che si proponevano, viene prescelta due anni più tardi la sede dei Frari, ex convento francescano dei Minori conventuali divenuto proprietà del demanio dal 1810.

Nel 1875 la sede si amplia con l'aggiunta del convento adiacente di S. Nicolò della lattuga (S. Nicoletto).

Nella prima fase, che si realizza tra 1817 e 1822, la concentrazione riguarda le carte prodotte prevalentemente dagli organi istituzionali della **Repubblica di Venezia** (caduta il 12 maggio 1797). Venivano qui fatti confluire i documenti che pochi anni prima, in età napoleonica, avevano abbandonato le loro sedi originarie (Palazzo Ducale e l'area marciana, gli uffici finanziari concentrati a Rialto, e altri nuclei minori) ed erano stati trasferiti in sedi distinte a seconda della loro rispettiva matrice: l'archivio "politico" nella ex Scuola grande di S. Teodoro; l'archivio "finanziario" a S. Provolo e l'archivio "giudiziario" nell'ex convento di S. Giovanni Laterano.

Sempre intorno a quei primi anni si aggiungono gli archivi delle **corporazioni religiose** (monasteri e conventi) e **laicali** (Arti, cioè corporazioni di mestiere, e Scuole, ossia confraternite) sopresse.

Successivamente, entreranno nei depositi dei Frari anche gli atti dei governi e degli uffici succedutisi nella città dopo la caduta della Repubblica:

- **Municipalità provvisoria** (1797-1798);
- la cosiddetta **prima dominazione austriaca** (1798-1806);
- il **Regno d'Italia** napoleonico, o Regno Italico (1806-1814);
- la cosiddetta **seconda dominazione austriaca** (1814-1848);
- il **Governo provvisorio** (1848-1849);
- la cosiddetta **terza dominazione austriaca** (1849-1866);
- il **Regno d'Italia**, poi senza soluzione di continuità **Repubblica italiana**, a partire dall'unione del Veneto all'Italia nel 1866.

Da allora, gli uffici periferici dello Stato versano i loro atti all'Archivio di Stato; secondo le norme attuali, e compatibilmente con le situazioni esistenti, si può procedere al versamento quando sono passati almeno 40 anni dalla chiusura della pratica.

In epoche diverse sono confluiti, e vengono acquisiti inoltre:

- l'**archivio notarile**, che viene tuttora incrementato con i versamenti di atti dei notai trascorso un centennio dalla cessazione della loro attività.
- i **documenti catastali**: risalgono al secolo scorso i cosiddetti catasto napoleonico e catasto austriaco, per molte serie relativi all'intero territorio veneto (ad esclusione delle 'mappe' del catasto austriaco, che riguardano la sola provincia di Venezia); e il cosiddetto catasto austro-italiano (versato fino ad ora dall'Ufficio Tecnico Erariale) per la sola provincia di Venezia, che giunge fino al 1929.
- **archivi privati** (di persone o famiglie), miscellanee di diversa matrice, e altri ancora.

LA SALA DI STUDIO

L'attuale sala di studio dell'Archivio di Stato di Venezia, inaugurata nel 1989 nel locale un tempo adibito a refettorio estivo dei frati Minori conventuali, presenta imponenti dimensioni (35 metri di lunghezza, 11 di larghezza, per un'altezza di circa 8,80 metri), ed è divisa in due navate da cinque maestose colonne, secondo un modello che si ritrova in consimili strutture conventuali.

Può accogliere fino a 80 persone. Una capienza notevolmente aumentata rispetto alla sala precedentemente utilizzata, capace fino ai primi anni Sessanta di appena 16 posti, portati una decina di anni dopo a 24 e aumentati ancora fino a 40 alla fine degli anni Settanta grazie ad una saletta sussidiaria.

Un semplice confronto tra questi dati mette in evidenza un fenomeno d'ordine generale, tipico degli istituti archivistici a livello internazionale: dalla fine della seconda guerra mondiale ad oggi è aumentato progressivamente il numero di coloro che si dedicano alla ricerca condotta direttamente su fonti documentarie. E' cambiata sensibilmente, in parallelo, anche la fisionomia dell'utenza, un tempo rappresentata prevalentemente da studiosi ed eruditi, ed attualmente costituita in misura sempre più larga da ricercatori non specialisti.

Consultazione nella Sala di Studio

L'**ammissione** è consentita a chiunque, cittadino italiano e straniero maggiorenne, ad eccezione di chi abbia riportato condanne penali, e di quanti risultano essere stati formalmente esclusi. Per essere ammessi alla consultazione del materiale archivistico e bibliografico è necessario preliminarmente:

- compilare una domanda - su un modulo prestampato distribuito direttamente dal funzionario addetto alla sala - rivolta alla Direzione, cui compete concedere l'ammissione, che vale per l'anno solare in corso, cioè fino al 31 dic. di ogni anno (**non viene rilasciata tessera**).
- esibire un documento di identità valido (carta d'identità, passaporto, patente, tessera ministeriale);
- specificare l'argomento della ricerca e l'ambito cronologico;
- impegnarsi a donare una copia dell'eventuale pubblicazione o della tesi (quest'ultima è esclusa dalla consultazione pubblica, salvo indicazioni diverse dell'autore).

Per gli **studenti** vi sono alcune limitazioni, imposte dalle possibilità di accoglienza della sala. Tali limitazioni tendono a orientare meglio i richiedenti, a causa delle difficoltà oggettive - non di rado ignote o sottovalutate - che si incontrano nella ricerca d'archivio.

Di norma vengono ammessi soltanto i **laureandi** con lettera di presentazione del docente; quindi, generalmente, non gli studenti che preparano esami. La presentazione ha lo scopo di suggerire, in forma sintetica, il **percorso della ricerca** e le fonti principali su cui lo studente dovrebbe far convergere l'attenzione.

Esigenze di **sicurezza e tutela del materiale archivistico** prevedono ineluttabilmente:

- il divieto di introdurre in sala di studio cappotti, borse, zaini, cartelle, giornali quotidiani, riviste o altri contenitori (che andranno in precedenza depositati negli appositi armadietti nel corridoio d'entrata);
- la raccomandazione di osservare nella consultazione con il massimo scrupolo la successione dei documenti, senza alterarne la disposizione, segnalando sistematicamente al funzionario ogni eventuale disordine o mancanza;
- la raccomandazione di non prelevare il materiale - in tutto o in parte - per mostrare un problema al funzionario di sala, ma di chiedere a questi se può venire a vedere al proprio tavolo e fornire chiarimenti;
- la raccomandazione di non macchiare i documenti, né apporre segni o numeri;
- la raccomandazione di non appoggiarsi direttamente sui documenti, ma di utilizzare l'apposito leggio;
- il suggerimento di servirsi di un foglio di carta per seguire la riga nella lettura, per non poggiare direttamente le dita sui documenti;
- il divieto di effettuare fotocopie con mezzi propri, se non nelle condizioni previste dall'Amministrazione.

Consultazione degli strumenti di mediazione

In sala di studio un tavolo è dedicato specificamente alla consultazione dei **primi strumenti di orientamento**: la voce *Venezia* della **Guida generale degli Archivi di Stato italiani** e i due volumi - pubblicati sessanta anni fa, ma tuttora insostituibili - della guida del **Da Mosto**.

La lettura di queste due guide è fondamentale per focalizzare le competenze istituzionali degli uffici che hanno generato i rispettivi fondi archivistici, per rendersi conto di quali serie di essi si siano conservate fino a noi, e per quali anni, e con quali eventuali lacune.

L'indice degli strumenti per la ricerca (il cosiddetto *indice degli indici*), in ordine alfabetico per nome di fondo archivistico, serve a trovare il numero dell'inventario.

Per poter prendere in consultazione un **inventario** e portarlo al proprio posto, si deve compilare un modulo indicando: numero dell'inventario, numero del posto a sedere, il proprio cognome, la data e facendolo siglare dal funzionario addetto alla sala.

A scaffale aperto sono disponibili alcune centinaia di inventari, essenziali per identificare le unità archivistiche (i pezzi) da richiedere.

Le **richieste** di materiale archivistico e librario vanno compilate **ENTRO LE ORE 13.00** nell'antisala sui moduli predisposti (una per modulo) per **un massimo di 3 unità archivistiche al giorno e di 3 unità bibliografiche**; sui moduli andranno riportati con chiarezza:

- nome e cognome;
- numero del posto occupato nella Sala;
- denominazione del fondo archivistico ed eventualmente della serie;
- indicazioni precise (numero progressivo dell'unità archivistica, specificazione se registro o filza, ecc.), preventivamente ricavate dall'inventario o in base alle indicazioni fornite dal funzionario addetto alla sala.

L'**arrivo dei pezzi richiesti** viene segnalato dall'accensione di una spia luminosa al posto indicato dall'utente.

La **consegna** avviene in antisala, così come la restituzione. Si può chiedere di **trattenere il materiale in deposito temporaneo** (al massimo 8 giorni dall'ultima consultazione), scaricare il materiale definitivamente, oppure passarlo al servizio di fotocopie (quest'ultimo caso, ai fini della consultazione, coincide con lo scarico definitivo: conviene dunque ordinare le riproduzioni soltanto una volta conclusa la consultazione dell'intera unità).

LA SEZIONE DI FOTORIPRODUZIONE

Consultazione disegni in fotocopie

Nella Sezione di fotocopie sono conservate le riproduzioni fotografiche (servite da schede descrittive e di rinvio toponomastico) di circa 30.000 documenti disegnati, databili ai secoli XV – XIX e in larga misura riferibili a località già facenti parte dei territori della Veneta Repubblica.

La consultazione degli schedari della sezione di fotocopie a decorrere dal 21 agosto 2000 è stata estesa anche in orario pomeridiano e attualmente coincide con gli orari d'apertura della Sala di studio. L'accettazione delle domande di fotocopie viene effettuata dal personale della Sezione al mattino di tutti i giorni non festivi. Nei medesimi orari lo studioso provvederà di persona, o tramite persona di fiducia, al ritiro delle fotocopie richieste.

I documenti disegnati sino ad ora riprodotti sono raccolti in album, suddivisi nei singoli fondi o serie archivistiche; questi ultimi sono meglio descritti e identificati con un numero nell'apposito elenco. Ciascuna fotocopie è a sua volta identificata con un numero progressivo (positiva). In una seconda serie di album (con dorso celeste), suddivisi nei medesimi fondi o serie e identificati con la medesima numerazione, sono raccolte le schede descrittive delle fotocopie medesime. In una terza serie di album (con dorso bianco e numerazione romana) le sopraccitate schede descrittive sono riordinate in successione alfabetica per toponimo o idronimo.

Lo studioso che dovesse richiedere fotocopie avrà cura di prendere nota della collocazione archivistica e di quella fotografica (n° di negativo e n° di positivo) di ciascun documento disegnato desiderato, che andranno trascritte nell'apposita Domanda di fotocopie.

La richiesta di riproduzione dei documenti d'archivio

La riproduzione va ordinata dopo che si è conclusa la consultazione dei documenti richiesti nella Sala di studio (quel pezzo non potrà essere più prelevato per la sala di studio finché non sarà conclusa la riproduzione).

Lo studioso deve indicare con precisione le pagine o carte da fotografare inserendo al posto, se necessario, apposite strisce di carta. (Tale operazione va fatta, di norma, nella Sala di studio, considerato anche il numero limitato di posti a sedere nella Sala per il pubblico della Sezione).

Se le carte o i documenti sono numerati, non è richiesto l'inserimento delle strisce, purché nella domanda si indichino sempre i numeri delle carte da fotografare (indicando di norma r. e v. = recto e verso). Per evitare equivoci, nel caso vi siano più numerazioni (è frequente incontrarne una antica a penna nel margine in alto a destra dei registri ed una moderna a matita posta in basso al centro) nella domanda va precisato quale viene seguita.

Terminata la consultazione in Sala di studio, lo studioso deve riconsegnare il pezzo in Antisala per lo scarico e chiederne l'invio alla Sezione di fotocoproduzione, a cura del personale dell'Antisala. I pezzi rimangono in giacenza nell'ufficio al pubblico della Sezione microfilm fino al sabato immediatamente successivo. Lo studioso può decidere di chiudere subito la domanda di riproduzione, oppure di tenerla aperta nel corso della settimana, per aggiungere nei giorni successivi ulteriori pezzi archivistici. Quando la domanda è perfezionata, il personale della Sezione provvede a trasportare al laboratorio di fotocoproduzione i pezzi d'archivio, sul dorso dei quali viene applicata un'etichetta adesiva recante il numero della domanda di fotocoproduzione.

Terminate le lavorazioni fotografiche, i pezzi archivistici verranno automaticamente ricollocati nei depositi.

Domanda di fotocoproduzione per corrispondenza

La domanda di fotocoproduzione deve essere, di norma, redatta nella Sezione di fotocoproduzione dell'Istituto. Nel caso in cui lo studioso si trovi a ciò impossibilitato, la domanda potrà essere formalizzata per lettera, inviata al Direttore dell'Istituto.

La richiesta dovrà indicare le coordinate esatte dei documenti da riprodurre (denominazione del fondo archivistico, dell'eventuale serie, numero di busta, registro o filza, numero di carta, data dei documenti, e il tipo di riproduzione richiesta). La Segreteria della Sezione predisporrà il preventivo, invierà un bollettino prestampato per il versamento e la dichiarazione d'impegno (da datare, sottoscrivere e restituire all'ASVe).

In caso di richiesta proveniente dall'estero, il versamento dei diritti di fotocoproduzione dovrà avvenire tramite vaglia postale internazionale (ovvero tramite assegno bancario, che può presentare, talvolta, difficoltà di riscossione).

LA SCUOLA DI ARCHIVISTICA, PALEOGRAFIA E DIPLOMATICA

In Archivio di Stato di Venezia opera dal 1854 una scuola, gratuita, destinata alla formazione professionale degli archivisti, ma aperta anche ad allievi esterni, in possesso almeno di diploma di scuola superiore. E' una scuola di grado universitario, statale, pubblica e gratuita.

Prevede una prova di idoneità per l'accesso ai corsi (volta all'accertamento della conoscenza della lingua latina, indispensabile per una utile frequentazione della Scuola, e alla verifica della predisposizione degli alunni all'utilizzo delle metodologie storico-archivistiche), numero chiuso, frequenza obbligatoria per un biennio e un esame finale di diploma, articolato su due prove scritte - la prima consistente nella trascrizione di un documento con commento paleografico e diplomatico, la seconda in un tema d'archivistica - e una prova orale sulle discipline insegnate.

Una volta superato l'esame finale, sarà rilasciato il diploma di Archivistica, Paleografia e Diplomatica, che, ai sensi dell'art. 31 del D.P.R. 30 settembre 1963 n. 1409, costituisce requisito per la direzione delle sezioni separate degli archivi delle regioni, delle province e dei comuni capoluoghi di provincia, e soprattutto titolo professionale indispensabile per l'eventuale assegnazione di incarichi di riordinamento di tali archivi o di altri archivi di notevole interesse storico.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' DELL'ARCHIVIO DI STATO DI VENEZIA

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Non meno 42 ore settimanali</i>	Da lunedì a giovedì 8.20-18.00 Venerdì e sabato 8.20-14.00 Per un totale di 50 ore settimanali
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di:</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>chiusura ordinaria: domenica, festività civili e religiose anche locali(santo patrono)</i> ▪ <i>chiusura straordinaria di non oltre 15 giorni l'anno per la spolveratura e la ricognizione del materiale documentario da comunicare con largo anticipo</i> 	Tutti i giorni, ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: <u>chiusura ordinaria</u> : ogni domenica, festività civili (25 aprile, 1 maggio, 2 giugno) e religiose (1 gennaio, Pasqua e Lunedì dell'Angelo – 23 e 24 marzo 2008 – 15 agosto, 1 novembre, 21 novembre, 8 dicembre, Natale, 26 dicembre) <u>chiusura straordinaria</u> di 12 giorni lavorativi nella settimana di Ferragosto Comunicata all'utenza con anticipo di 60 giorni lavorativi.
Accoglienza		
Informazione e orientamento: • esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	All'interno della <u>Sala di studio</u> , da parte di un funzionario archivista, per quel che riguarda l'assistenza scientifica; All' <u>Ufficio microfilm</u> , da parte di un fotografo, per quel che riguarda la consultazione e la richiesta di fotocopie
• disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI</i>	All'ingresso sono disponibili <i>depliant</i> illustrativi sul complesso architettonico dell'ASVe, sul Chiostro della SS.ma Trinità e sull'attività della Scuola di Paleografia e sui Servizi dell'Istituto.
• disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<i>SI</i>	http://www.archiviodistatovenezia.it
• presenza di segnaletica	<i>SI</i>	Tutti i servizi al pubblico sono indicati da apposita segnaletica metallica.
Accesso facilitato per persone con disabilità.	<i>SI</i>	In sala di studio sono disponibili n. 4 postazioni, dotate di presa elettrica e di illuminazione, per persone affette da disabilità motoria.
FRUIZIONE		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile:		
<ul style="list-style-type: none"> Comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione 	<i>Tutti i documenti conservati nell'Archivio sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro o di cui sia in restauro la sede di collocazione</i>	L'elenco dei fondi non disponibili è affisso in Sala di Studio (vedasi elenco allegato alla presente Carta).
<ul style="list-style-type: none"> Capacità ricettiva 	<i>Almeno 15 posti di consultazione di cui almeno il 20% con prese elettriche per p.c. portatili</i>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ n° 69 posti a sedere, tutti provvisti di prese elettriche ed illuminazione; ➤ n° 4 posti riservati a utenti diversamente abili; ➤ n° 2 posti provvisti di lettore a visore di microfilm; ➤ n° 1 posto provvisto di PC per consultazione banche dati; ➤ n° 4 posti a sedere riservati alla consultazione di materiale cartografico di grandi dimensioni;
Unità archivistiche fornite/richiedibili al giorno		<ul style="list-style-type: none"> ➤ n° 3 unità archivistiche ➤ n° 3 unità bibliografiche
<ul style="list-style-type: none"> Prese al giorno 		<p>N° 5 prese al giorno, effettuate dalle ore 9.00 alle ore 13.00:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ore 9.00 ➤ ore 10.00 ➤ ore 11.00 ➤ ore 12.00 ➤ ore 13.00
<ul style="list-style-type: none"> Esistenza servizio di prenotazione 	<i>NO</i>	
<ul style="list-style-type: none"> Attesa nel caso di orari fissi 	<i>Non più di 60 minuti Non più di 2 giorni quando il materiale è conservato in depositi fuori sede</i>	<p>I giri di prelievo partono quotidianamente con gli orari fissi sopra segnalati.</p> <p>Il tempo massimo di attesa per il singolo utente <u>non supera in nessun caso i 60 minuti dall'orario di partenza del relativo giro di prelievo.</u></p>
Efficacia della mediazione		
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	<i>Almeno per il 60% dell'orario di apertura</i>	Il servizio di assistenza scientifica da parte dei funzionari archivisti di Stato copre l'intero orario di apertura della Sala di studio nell'arco della settimana.

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI																														
		In particolare, un funzionario archivista di Stato è presente continuativamente in Sala di studio ogni giorno dalle ore 9.00 alle ore 14.00, su richiesta nel rimanente tempo d'apertura.																														
Assistenza di personale qualificato per categorie svantaggiate:																																
• in via continuativa	SI/NO	NO																														
• su richiesta quando non presente in via continuativa	SI/NO	NO																														
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca e al godimento dei beni:																																
• Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	SI	<p>Strumenti disponibili per la ricerca:</p> <table> <tr><td>serie generale</td><td>568</td></tr> <tr><td>fondi ecclesiastici ("Materie Ecclesiastiche")</td><td>79</td></tr> <tr><td>a stampa</td><td>73</td></tr> <tr><td>schede in sala di studio</td><td>14</td></tr> <tr><td>schede disegni</td><td>30</td></tr> <tr><td>strumenti "Anagrafe"</td><td>15</td></tr> <tr><td>Strumenti esterni all'ASVe (BD)</td><td>6</td></tr> <tr><td>consultazione riservata</td><td>54</td></tr> <tr><td>SiASVe</td><td>2</td></tr> <tr><td>Totale:</td><td>841</td></tr> </table> <p>Degli 841 strumenti, la procedura di redazione è la seguente:</p> <table> <tr><td>manoscritta</td><td>390</td></tr> <tr><td>dattiloscritta</td><td>317</td></tr> <tr><td>a stampa</td><td>73</td></tr> <tr><td>informatizzata</td><td>18</td></tr> <tr><td>mista</td><td>41</td></tr> </table> <p>La percentuale copre il 100% dei fondi conservati, ma in realtà vi sono talvolta 2 o più strumenti per un solo fondo, e nessuno strumento per un altro fondo.</p>	serie generale	568	fondi ecclesiastici ("Materie Ecclesiastiche")	79	a stampa	73	schede in sala di studio	14	schede disegni	30	strumenti "Anagrafe"	15	Strumenti esterni all'ASVe (BD)	6	consultazione riservata	54	SiASVe	2	Totale:	841	manoscritta	390	dattiloscritta	317	a stampa	73	informatizzata	18	mista	41
serie generale	568																															
fondi ecclesiastici ("Materie Ecclesiastiche")	79																															
a stampa	73																															
schede in sala di studio	14																															
schede disegni	30																															
strumenti "Anagrafe"	15																															
Strumenti esterni all'ASVe (BD)	6																															
consultazione riservata	54																															
SiASVe	2																															
Totale:	841																															
manoscritta	390																															
dattiloscritta	317																															
a stampa	73																															
informatizzata	18																															
mista	41																															
• Fondi/serie archivistiche dotati di strumenti non analitici	NO																															
• Fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	SI	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Banca dati relativa alle <i>Liste di leva</i> dei nati nella Provincia di Venezia (seconda metà XIX sec.) ➤ Banche dati relative alle mappe austriache del <i>Censo stabile</i> e alle mappe austro-italiane del <i>Censo stabile attivato</i> (Consultazione mediata in orario 9.30-13.15 dal lunedì al sabato) 																														
Accesso in rete in sede	SI	Per il pubblico, avviene attraverso la mediazione del funzionario archivista di Stato, in Sala di studio																														
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive																																

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
• Strumenti e sussidi specifici	<i>SI</i>	La disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali e cognitive è soddisfatta dal sito web, interamente realizzato in conformità con la normativa vigente sull'accessibilità e conforme alle direttive del Consortium W3C.
RIPRODUZIONE		
Regolarità e continuità		
Orario delle richieste	<i>Nell'orario di apertura</i>	Ogni giorno, dalle 9.30 alle 13.15
Orario del ritiro	<i>Nell'orario di apertura</i>	Ogni giorno, dalle 9.30 alle 13.15
Orario della cassa	<i>Nell'orario di apertura</i>	<p>Da lunedì a venerdì, dalle 9.30 alle 11.30 è possibile effettuare il pagamento in contanti presso la sede dell'Istituto.</p> <p>Versamento dei diritti I diritti di fotoreproduzione e/o i canoni di concessione, quando dovuti, vengono richiesti anticipatamente, all'atto della presentazione della domanda. Il versamento può essere effettuato con le seguenti modalità:</p> <p>---- in Italia</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. in contanti, nell'Ufficio cassa dell'Istituto, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30; 2. mediante bollettino di conto corrente postale n. 3301 intestato alla Tesoreria provinciale dello Stato, Sezione di Venezia (cusale obbligatoria: ASVe, diritti, capo XXIX, cap. 2584, art. 3); il tagliando "attestazione" del bollettino, senza il quale l'Archivio non potrà mai avere notizia dell'avvenuto pagamento, deve essere trasmesso all'Archivio a cura dello studioso. <p>Alla domanda si darà corso solo ad avvenuto pagamento dei diritti; trascorsi 8 giorni dalla data di apertura della domanda senza che sia pervenuta a quest'Istituto l'attestazione originale di avvenuto pagamento, la domanda verrà archiviata d'ufficio ed i pezzi d'archivio ricollocati nei depositi.</p> <p>Si segnala che il decreto legislativo 22 luglio 1999, n. 261 ha disposto il riordino dei servizi postali ed ha escluso la possibilità per le Amministrazioni pubbliche di utilizzare la formula dell'invio con tassa a carico del destinatario. Lo studioso dovrà, pertanto, provvedere al ritiro delle fotoreproduzioni, eventualmente incaricando persona di fiducia. In alternativa, potrà essere trasmessa l'affrancatura per la spedizione raccomandata.</p> <p>---- dall'estero</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mediante vaglia postale internazionale, intestato impersonalmente all'Archivio di Stato di Venezia; 2. tramite le società che effettuano pagamenti internazionali, intestando l'importo al Direttore

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		dell'Archivio di Stato di Venezia e trasmettendo copia a quest'Istituto del mandato per la riscossione. Per importi superiori a Euro 70,00 andrà aggiunta la somma di Euro 2,00 per spese di riscossione.
Ampiezza		
Disponibilità degli strumenti:		
• Possibilità di effettuare		
➤ Fotocopie	<i>SI</i>	E' possibile ottenere il rilascio di fotocopie, previa domanda di riproduzione e previo pagamento dei relativi diritti, con un tempo massimo di attesa pari a 5 giorni lavorativi.
➤ Copie digitali	<i>SI</i>	E' possibile ottenere il rilascio di copie digitali, previa domanda di riproduzione e previo pagamento dei relativi diritti, con un tempo massimo di attesa pari a 18 giorni lavorativi.
➤ Fotografie	<i>SI</i>	E' possibile ottenere il rilascio di fotografie, previa domanda di riproduzione e previo pagamento dei relativi diritti, con un tempo massimo di attesa pari a 18 giorni lavorativi.
➤ Altre riproduzioni	<i>SI</i>	E' possibile ottenere il rilascio di stampe su carta in formati da A4 ad A2, a colori e in b/n, previa domanda di riproduzione e previo pagamento dei relativi diritti, con un tempo massimo di attesa pari a 18 giorni lavorativi.
• Prenotazioni a distanza	<i>SI</i>	E' attivo un servizio di prenotazione della fotoreproduzione di materiale archivistico, tramite posta ordinaria, posta elettronica (asve@beniculturali.it oppure asve.foto@archivi.beniculturali.it) oppure Fax (041 5229220) La richiesta, che deve essere corredata di completa segnatura archivistica del materiale desiderato, viene evasa previo riscontro dell'effettuato pagamento.
Fedeltà		
Conformità alle caratteristiche dell'originale	<i>100% delle riproduzioni conformi all'originale</i>	La totalità delle riproduzioni è conforme agli originali.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA		
Ampiezza		

FATTORE/INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Informazione qualificata	<i>SI</i>	L'Istituto risponde alle richieste di informazione scientifica che pervengano via posta, via fax o posta elettronica da utenti nazionali ed esteri, fornendo, per la medesima via, adeguati ragguagli tramite la consultazione degli strumenti di corredo presenti nella Sala di studio e, in alcuni casi, anche attraverso la consultazione diretta e approfondita della stessa documentazione archivistica. Il tutto ovviamente senza possibilità di sostituirsi allo studioso interessato, il quale unico può valutare l'impegno da dispiegare circa l'economia prescritta alla propria ricerca
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	<i>NO</i>	NO
Accesso ai documenti <i>on line</i>	<i>NO</i>	NO
Efficacia della mediazione		
Indicazione dei referenti	<i>SI</i>	Unico e solo referente è il Dirigente direttore dell'Archivio di Stato, il quale provvede a distribuire le ricerche tra i funzionari archivisti di Stato, in riferimento agli specifici campi di competenza
Tempi di risposta	<i>Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta</i>	Le risposte alle ricerche vengono fornite comunque entro 30 giorni dalla data di protocollazione 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 puntuali, da presentare al personale incaricato utilizzando gli appositi moduli di reclamo disponibili nell'apposito box nell'ante sala di studio e in portineria.

L'Archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni agli stessi.

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, sul sito Internet dell'Istituto e in ante sala di studio.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni SEI MESI.

Glossario

Qualità

L'insieme delle proprietà, prestazioni, e caratteristiche di un prodotto o servizio che conferiscono la capacità di soddisfare esigenze dichiarate o implicite

Servizi pubblici

Quelle attività, non rientranti nello svolgimento di potestà spettanti all'Amministrazione e quindi non caratterizzate da una posizione di supremazia da parte di quest'ultima, gestite o dirette da un pubblico potere al fine di fornire ai privati specifiche prestazioni nel perseguimento di un interesse pubblico.

Fattore di qualità

Elemento rilevante per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte della clientela.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere elementi oggettivi o soggettivi rilevabili attraverso l'analisi della percezione dell'utenza.

(Es. regolarità e continuità, ampiezza, ecc.)

Indicatore di qualità

Variabile quantitativa o parametro qualitativo in grado di rappresentare adeguatamente ciascun fattore di qualità. *(Es. per la regolarità e continuità: ore di apertura.)*

Gli standard

Lo standard – o livello di servizio promesso – è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative dei clienti e delle potenzialità produttive dell'ente.

I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e sulla base di essi adottano e pubblicano gli "standard di qualità" di cui assicurano il rispetto.

Standard specifico

E' riferito alla singola prestazione resa all'utente ed è espresso da una soglia minima e/o massima; per fattori o indicatori di qualità non misurabili è rappresentato da affermazioni, impegni o programmi che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio. E' direttamente controllabile dall'utente.

Customer satisfaction (Soddisfazione del Cliente)

Customer satisfaction o qualità percepita. Esprime i livelli di qualità che i utenti ritengono aver ricevuto dall'ente erogatore. La soddisfazione del cliente nei confronti dei prodotti e/o servizi di un ente deve essere misurata e controllata in modo continuativo ed analitico per mezzo di appositi monitoraggi presso i clienti, calcolando un indice di customer satisfaction di cui è possibile seguire l'andamento nel tempo.

Audit civico

Valutazione dei servizi da parte dei cittadini in collaborazione con i soggetti erogatori, attraverso metodologie scientifiche, al fine di una concertazione sugli standard da adottare e sugli obiettivi da raggiungere



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio di Stato di Venezia

Campo dei Frari, San Polo 3002, 30125 Venezia
Tel. 041 52 22 281 Fax 041 52 29 220 Mail: as-ve@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

Elenco dei fondi esclusi dalla conservazione, conservati nella sede dei Frari*.

codice	fondo
4400	Albini Aldo
8702	Archivio di Stato di Venezia [alcune serie]
2305	Arsenale di Venezia
4421	Beltrami Daniele
4450	Caragiani Martinengo-Colleoni
1550	Commissione governativa fiscale
4936	Commissioni a pubblici rappresentanti
2260	Conservatoria del registro e delle tasse
4906	Consolato del Regno di Sardegna poi d'Italia a Trieste
1070	Console a San Giovanni d'Acri
1785	Direzione generale d'acque e strade in Milano
5864	Economato generale dei benefici vacanti
4012	Ente Fenice collocamento per lo spettacolo
2575	Giudizio superiore di finanza
4513	Grilli
4983	Miscellanea Predelli - Colotta
	Miscellanea registri da riordinare (fondi finanziari ottocenteschi): MA: nel 2006
4992	comunque schedati pezzo per pezzo e in parte riordinati (fondi camerati)
2591	Miscellanea. Pubbliche costruzioni
4200	Monte di credito su pegno di Portogruaro
3535	Notarile. Testamenti. Miscellanea
4577	Pariani Alberto
2272	Perizie e stime di ingegneri civili
2647	Procura di Stato
2131	Ragioneria dell'ispezione centrale e della Direzione generale delle pubbliche costruzioni
4585	Salviati
7033	Scuola macchinisti di Venezia
41	Senato e Collegio. Miscellanea
4290	Sindacato di Borsa
4014	Sindacato Fenice
870	Sindici e Giudici straordinari
5150	Tribunale commerciale e marittimo e tribunale di commercio
6519	Ufficio di commisurazione di Venezia
4596	Zulian

*Non sono compresi nell'elenco i fondi che conservano parte della documentazione non consultabile in base ai termini cronologici previsti dalla normativa vigente

Elenco dei fondi esclusi dalla conservazione, conservati nella sede dei Giudecca

codice	fondo
4994	Affari miscellanei
2170	Agenzia dei boschi erariali del Veneto della marina da guerra
2175	Agenzia dei boschi erariali dell'Istria della marina da guerra
6921	Archivi di bordo delle regie navi
4550	Archivio Marzollo Francesco
4993	Atti e documenti di varie epoche
2018	Aulica commissione organizzatrice per il giudiziario
5663	Avvocatura distrettuale dello Stato
5662	Avvocatura erariale
9500	Biblioteca legislativa [Giudecca]
2295	Capitanato del porto
9015	Carceri
2355	Carceri giudiziarie
2622	Cataloghi degli studenti
4010	Collegio centrale dei farmacisti
1605	Comando generale della marina
2165	Comando superiore della marina militare
2310	Commissariato di polizia marittima
2190	Commissariato distrettuale di Chioggia
2195	Commissariato distrettuale di Dolo
2200	Commissariato distrettuale di Mestre
2205	Commissariato distrettuale di Mirano
2210	Commissariato distrettuale di Portogruaro
2215	Commissariato distrettuale di San Donà di Piave
6501	Commissione centrale di stralcio del fondo territoriale
1855	Commissione dipartimentale di sanità
2555	Commissione giudiziale civile in Este
2325	Commissione governativa sul colera
2550	Commissione inquirente militare in Este
2315	Commissione provinciale di sanità continentale
2013	Congregazione centrale
2525	Congregazione centrale veneta poi lombardo-veneta
2185	Congregazione provinciale
2100	Contabilità centrale di Stato
5114	Corte di appello di Venezia
1895	Corte di appello di Venezia
5140	Corte di assise di Venezia
1880	Corte di giustizia civile e criminale
1735	Delegato governativo di Portogruaro
5250	Deputazione provinciale
1845	Direzione centrale delle poste

Servizio del Sistema informativo

7411 Direzione compartimentale dei telegrafi
6624 Direzione compartimentale del demanio e tasse
6620 Direzione compartimentale delle gabelle
6622 Direzione compartimentale delle imposte dirette e del catasto
6914 Direzione degli armamenti del terzo dipartimento marittimo
6916 Direzione del commissariato militare marittimo del terzo dipartimento
2585 Direzione del lotto
2625 Direzione della casa maschile di lavoro forzato poi Direzione della casa di pena
2115 Direzione della zecca
2145 Direzione delle poste
7410 Direzione delle poste [Post-unitario]
6911 Direzione di artiglieria del terzo dipartimento marittimo poi artiglieria e torpedini
6915 Direzione di artiglieria ed armamenti del terzo dipartimento marittimo
2155 Direzione generale dei ginnasi
2162 Direzione generale della scuole elementari. Sezione luogotenenziale
2160 Direzione generale delle scuole elementari
9490 Documentazione appartenente a fondi diversi da ricollocare
5717 Gabinetto di Questura
1875 Giudicature di pace
2630 Giudicature di pace provvisorie
1635 Giudicature forensi
2635 Giudicature politiche di Venezia
9030 Giunta di statistica delle province venete
2255 Guardie di finanza doganali
2240 Ingegnere degli istituti pii [Non rinvenuto]
6540 Intendenza di finanza
1750 Intendenza di finanza poi di finanza e demanio
2250 Intendenza provinciale di finanza
2610 Ispettorato archidiocesano delle scuole popolari di Venezia
2600 Ispettorato del governo centrale marittimo
2615 Ispettorato distrettuale foraneo delle scuole elementari
2335 Ispettorato provinciale delle scuole elementari
7025 Ispettorato scolastico del circondario di Portogruaro
2340 Ispettorato urbano delle scuole elementari
2150 Magistrato di sanità marittima in Venezia
1850 Magistrato di sanità marittima in Venezia
1225 Magistrature giudiziarie
4560 Mocenigo
2110 Monte lombardo-veneto
5844 Prefettura
1710 Prefettura del dipartimento dell'Adriatico
1715 Prefettura del dipartimento dell'Adriatico. Ragioneria
5222 Pretura di Cavarzere
5224 Pretura di Chioggia

Servizio del Sistema informativo

5226	Pretura di Dolo
5228	Pretura di Mestre
5230	Pretura di Mirano
2640	Pretura di Murano e Burano
5232	Pretura di Portogruaro
5234	Pretura di San Donà di Piave
2638	Pretura di Venezia
5220	Preture mandamentali di Venezia
5131	Procura del re presso il tribunale di Venezia
1900	Procura generale presso la corte di appello di Venezia
1885	Procura presso la corte di giustizia civile e criminale
5716	Questura
1545	Ragioneria generale
2245	Ragioneria provinciale
9000	Registro controllo depositi
2345	Scuola elementare maggiore femminile di Venezia
2620	Scuole reali diverse
1860	Sindacato marittimo
4588	Sullam
2645	Tribunale civile di prima istanza di Venezia
1645	Tribunale civile di prima istanza di Venezia
1640	Tribunale civile sommario definitivo di Venezia
2650	Tribunale criminale di prima istanza di Venezia
1650	Tribunale criminale di Venezia
5105	Tribunale di appello generale
1670	Tribunale di appello generale
1661	Tribunale di appello provinciale di Padova
1662	Tribunale di appello provinciale di Treviso
1664	Tribunale di appello provinciale di Udine
1660	Tribunale di appello provinciale di Venezia
1665	Tribunale di appello provinciale di Verona
1666	Tribunale di appello provinciale di Vicenza
2654	Tribunale generale di appello
1675	Tribunale revisorio
1600	Tribunale supremo di sanità
1685	Tribunali di appello feudali
2605	Ufficio centrale di porto e sanità marittima
2320	Ufficio del medico provinciale
9010	Ufficio di spedizione governativa
1865	Ufficio generale d'iscrizione marittima