



ARCHIVIO SEZ. STORICA “Dino Renier”

Carta della qualità dei servizi

SERVIZIO ARCHIVIO

SEZ. STORICA “DINO RENIER”

C/o S.Francesco Fuori le Mura, Campo Marconi 1

Dirigente responsabile: dott.ssa Daniela Ballarin

Coordinatore responsabile: dott.ssa Cristina Penzo

Tel.041-5500911

e-mail:archivio.storico@chioggia.org

REVISIONE ANNO 2019 – ATTO DT. 1876 DEL 12.09.2019

PRESENTAZIONE

Che cos'è la Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi costituisce un vero e proprio patto con gli utenti, uno strumento di informazione e comunicazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, di verificare che gli impegni assunti per attuare cambiamenti positivi siano rispettati e di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano i servizi e i cittadini che ne usufruiscono, nel rispetto del principio di trasparenza; la seconda esigenza è quella di supportare le Amministrazioni pubbliche a definire il proprio progetto culturale e ad identificare le tappe della realizzazione del progetto di miglioramento.

L'adozione della Carta della qualità dei servizi si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una sempre più ampia valorizzazione del patrimonio culturale conservato e ad adeguare nel limite del possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

I principi

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio Storico di Chioggia si ispira a dei principi fondamentali:

- **Trasparenza**

La trasparenza deve essere intesa come accessibilità totale a tutte le informazioni conservate nell'archivio stesso. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come è definito dalle delibere CiVIT (in particolare, i nn. 88/2010 e 3/2003)

Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento delle informazioni, la completezza e l'integrità delle stesse e cercare di facilitare il più possibile la consultazione.

- **Uguaglianza e imparzialità**

I servizi agli utenti devono essere erogati sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzioni di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

L'Archivio Storico di Chioggia si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità, sia essa sensoriale o cognitiva, e agli individui svantaggiati dal punto di vista socio-culturale cercando di assisterli nella ricerca.

- **Continuità**

L'Archivio Storico di Chioggia garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, cercando di ridurre al minimo disagi e impedimenti.

- **Partecipazione**

L'Archivio Storico di Chioggia nell'operare le scelte di gestione tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti mediante i moduli allegati alla presente carta, utilizzando quelli disponibili in sala di studio oppure inviando un'e-mail all'indirizzo archivio.storico@chioggia.org o un fax al numero 0415509851.

- **Efficienza ed efficacia**

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

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La storia dell'Archivio

L'Archivio Storico del Comune di Chioggia, trasferito dal 1996 presso la sede monumentale di *San Francesco fuori le Mura*, per volontà dell'allora assessore Gianni Penzo Doria, accoglie i documenti prodotti dall'apparato amministrativo municipale a partire dall'età podestarile (1246) fino agli anni Novanta del Novecento.

La documentazione che testimonia settecento anni di storia cittadina, di rapporti fra uomini e istituzioni, consiste di 7668 unità fra buste e registri; la cifra, tuttavia, è da ritenersi del tutto approssimativa.

La sezione storica si divide in tre partizioni: l'archivio di antico regime (o podestarile, più noto come Archivio antico), ossia le carte prodotte dal 1381, con poche sopravvivenze dal 1246, anteriori quindi alla Guerra di Chioggia (1379 – 1381), fino al 1797, anno della caduta della Repubblica di Venezia, alla quale segue il breve interludio della Municipalità provvisoria (1797 – 98), recentemente intitolato alla memoria di Dino Renier, un volontario che dalla metà degli anni Settanta ha “salvato” dalle intemperie le carte dell'archivio quando erano conservate a palazzo Grassi. Seguono l'archivio preunitario, che comprende i documenti prodotti durante le dominazioni francese e austriaca (1806 – 1866) e infine l'archivio postunitario sedimentatosi a partire dall'annessione del Veneto al Regno d'Italia in poi.

Nell'attuale sede di conservazione è pervenuta una certa quantità di materiale documentario appartenente all'archivio di deposito (dislocato presso la sede municipale) relativo agli anni 1967-1990. Ad esclusione di qualche caso, si tratta di serie documentarie organizzate in categorie ma mutile, che non sono state versate in base ad un piano organico di versamento per decorrenza a termini di legge, ma per improcrastinabili esigenze di spazio da parte del deposito.

Vi sono inoltre conservati gli archivi aggregati dell'Ente comunale di assistenza (ECA) e dell'Opera nazionale maternità e infanzia (ONMI).

L'indiscutibile valore storico e la rara caratteristica di essere un archivio senza soluzione di continuità lo pongono al secondo posto, per importanza, all'Archivio di Stato di Venezia. Queste prerogative hanno valso il riconoscimento del Ministero per i Beni e le attività culturali, che con decreto 23 maggio 1979, n. 3 – 11357/8766.3.89.8, ha dichiarato l'archivio cittadino “di particolare importanza”.

L'archivio di Chioggia, già oggetto di studi dal tardo Settecento e già fonte di preoccupazioni per gli amministratori, che nel 1658 guardavano con sconcerto al disordine delle pubbliche carte, ha conosciuto nel corso dei secoli momenti di grande apprezzamento attraverso lo studio intenso degli storiografi e, di contro, situazioni ininterrotte di grave abbandono e incuria che ne hanno minato l'integrità e la stessa conservazione fisica.

Gli interventi di tutela nella storia dell'archivio clodiense, pur essendo rari e dilazionati nel tempo, sono importanti: tralasciando i tentativi di ordinamento iniziati nel XVI secolo, nel 1881 la parte podestarile è stata oggetto d'inventariazione ad opera di un funzionario dell'Archivio di Stato di Venezia, Pietro De Nat, che su invito dell'amministrazione comunale, redasse un inventario, unico strumento utile alla consultazione fino al 1975. Risale infatti a quell'anno l'incarico di ricognizione del fondo antico che portava alla revisione dell'inventario ottocentesco e ad una nuova redazione dattiloscritta dello stesso, a cura di Pietro Giorgio Lombardo, don Dino De Antoni e Giorgio Boscolo, la quale censisce complessivamente 1606 unità. Altri tentativi d'intervento sulla documentazione posteriore non sortirono alcun effetto; nel 1993, con delibera di Giunta n. 15 del 12 gennaio, il Comune istituiva la *Sezione separata d'archivio* in ottemperanza all'art. 30 del Decreto del Presidente della Repubblica 30 settembre 1963, n. 1409, noto come *Legge sugli Archivi*, un passaggio cruciale che impone alla direzione dell'archivio personale qualificato in possesso dei requisiti di legge. Fondamentale fu anche l'apporto dato successivamente dall'associazione “Amici dell'Archivio”.

Gli altri strumenti di consultazione consistono in schede di censimento realizzate da P.G. Lombardo negli anni Settanta per i documenti dal 1797 al 1866, successivamente confluite in un inventario-elenco dattiloscritto, e in schede redatte subito dopo il trasloco dell'archivio nella nuova sede dal personale allora in servizio, per la documentazione dal 1867 al 1950.

Nei primi anni Duemila i principali fondi archivistici del complesso sono stati inseriti nel sistema SIUSA, il sistema informativo unificato delle Soprintendenze archivistiche: la descrizione della documentazione conservata è disponibile sia nel sito del Museo di Chioggia che all'indirizzo <http://siusa.archivi.beniculturali.it/>.

La sede

Il complesso di San Francesco fuori le Mura fu fondato nel 1314 in un'area periferica della città di Chioggia, oggi chiamata “Tombola”, con un contributo di trecento lire da parte del Comune.

Il monastero francescano fu sgomberato all'epoca della guerra tra Venezia e Genova (1379 – 1381) e i frati si ritirarono in città, dove edificarono una nuova chiesa.

Intorno al 1434 i padri ottennero il permesso di riedificare San Francesco fuori le Mura; per la nuova costruzione ottennero un sussidio dal Comune, ma l'aiuto più importante venne da un lascito testamentario di ben 500 ducati.

Nel 1797 chiesa e convento passarono al demanio pubblico, ma la chiesa fu sconsacrata solo nel 1806; in pochi anni ne furono demoliti le absidi, il campanile e la maggior parte del monastero, entro il 1840.

Da allora essa, chiamata dai chioggiotti "casermon", venne adibita ad usi diversi: fino al termine della Prima Guerra Mondiale fu un magazzino militare "di tre piani e nove vani", magazzino del mercato ortofrutticolo, ricovero degli sfollati dopo la Seconda Guerra Mondiale, autorimessa per autobus, ed infine Museo Civico della città di Chioggia.

I COMPITI E I SERVIZI

La sala di studio

La sala di studio a disposizione dei ricercatori e degli studiosi rimane aperta dal martedì al venerdì con orario 09:00-12:30, per un totale di 14 ore settimanali e prevede la chiusura nei giorni festivi, l'11 Giugno (festa dei Patroni della Città Santi Felice e Fortunato), il 31 dicembre e nelle giornate antecedenti le festività di Natale e Ferragosto. *Eventuali chiusure occasionali della sala, causate da lavori di manutenzione straordinaria o da altre necessità, vengono comunicate all'utenza con un congruo anticipo mediante avvisi in sala e sul sito, salvo casi eccezionali e del tutto imprevedibili. Altri orari di apertura devono essere concordati con il personale in servizio.*

L'accesso alla sala di studio è garantito anche a persone con difficoltà motorie.

Le manifestazioni previste nel corso dell'anno vengono abitualmente comunicate con l'affissione di apposite locandine all'ingresso dell'istituto. Tutto l'istituto è dotato di segnaletica di sicurezza e servizi al pubblico.

L'ammissione alla sala di studio avviene previa compilazione dell'apposita domanda, indirizzata al dirigente del settore e nella quale il richiedente deve specificare l'argomento della propria ricerca. Seguirà poi l'esibizione di un documento di identità i cui estremi saranno trascritti sulla domanda stessa. L'autorizzazione alla consultazione è valida per l'anno solare in corso ed è strettamente personale. Lo studioso è tenuto ad apporre la propria firma in forma leggibile sul registro delle presenze giornaliera.

La sala di studio ha una capacità ricettiva di 10 posti lettura, e di massimo 25 persone in caso di scolaresche. Ogni studioso può richiedere in consultazione al massimo 3 unità archivistiche per volta.

La ricerca è libera e gratuita. I documenti sono liberamente consultabili, fatto salvo quanto previsto dal Testo Unico sulla Privacy n. 196 del 30 Giugno 2003 (che assorbe il precedente D.lgs. n. 281 del 30 luglio 1999 *Disposizioni in materia di trattamento dei dati personali per finalità storiche, statistiche e di ricerca scientifica*) e il provvedimento 14 marzo 2001 del Garante per la protezione dei dati personali pubblicato nella *Gazzetta ufficiale* n. 80 del 5 aprile 2001.

Le eccezioni alla consultazione sono quelle previste dalla normativa vigente (D.lgs. 42/2004, *Codice dei beni culturali e del paesaggio*) che tutela i documenti riservati per motivi di politica interna ed estera, che diventano consultabili cinquant'anni dopo la loro data oppure settant'anni dopo, qualora contengano i cosiddetti "dati sensibili", ossia informazioni relative alla salute, alla vita sessuale, e a situazioni familiari particolarmente riservate.

Le serie o le unità archivistiche non consultabili perché in corso di restauro, di riordinamento, o in cattivo stato di conservazione sono indicate nei relativi inventari.

Durante l'orario di apertura della sala di studio è sempre presente un funzionario e altro personale qualificato per la consulenza necessaria per le ricerche e le richieste del materiale documentario. La percentuale dei fondi ancora privi di strumenti di consultazione adeguati si aggira intorno al 10% e la loro consultabilità viene attivata quando si concludono di volta in volta le operazioni di riordinamento.

Gli studiosi devono attenersi scrupolosamente alle seguenti regole comportamentali:

- 1) è vietato introdurre in sala di studio borse, zaini, cartelle o altri contenitori (che andranno in precedenza depositati negli appositi armadietti del corridoio d'entrata);
- 2) è vietato tenere attiva la suoneria del dispositivo telefonico cellulare in sala di studio, in caso di necessità di conversazione, si prega di uscire dalla sala;
- 3) L'uso della fotocamera del cellulare, per la riproduzione dei documenti, necessita di autorizzazione;
- 4) è raccomandato di rispettare con il massimo scrupolo la successione dei documenti, senza alterarne la disposizione, segnalando sistematicamente all'archivista ogni eventuale disordine o mancanza;
- 5) è vietato prelevare il materiale, in tutto o in parte, per mostrare un problema all'archivista. In caso di necessità, chiamare al tavolo l'archivista per avere chiarimenti;

6) è vietato macchiare i documenti, o apporre segni o numeri;

7) è vietato appoggiarsi direttamente sui documenti;

8) è suggerito di servirsi di un foglio di carta per seguire la riga nella lettura, per non poggiare direttamente le dita sui documenti.

Biblioteca

La Biblioteca dell'Archivio Storico di Chioggia è interna all'istituto e disponibile a supporto delle ricerche archivistiche degli studiosi che frequentano la sala. Essa consta di circa 200 titoli riguardanti la storia, l'urbanistica, l'arte, la società di Chioggia e del suo territorio. La consultazione del materiale bibliografico avviene in sala di studio dove è disponibile l'elenco completo delle opere conservate, durante l'orario di apertura dell'Archivio. Per ricerche particolari gli utenti saranno indirizzati alla Biblioteca Civica "Cristoforo Sabbadino" che si trova in Campo Marconi 108, aperta da Lunedì a Sabato dalle 8.30 alle 20.30, salvo modifiche stagionali consultabili al sito www.bibchioggia.comperio.it.

Servizio di fotocoproduzione

Gli utenti possono chiedere riproduzione dei documenti archivistici a pagamento secondo quanto disposto dalla Delibera di Giunta Comunale n. 43, seduta 23 ottobre 2002; i moduli di richiesta sono reperibili presso la segreteria dell'Archivio.

Il personale si riserva di vietare la riproduzione tramite fotocopiatura di materiali di pregio (volumi antichi, particolarmente preziosi o con formati anomali) o di documenti in cattivo stato di conservazione. Per tutti questi materiali sarà consentita la sola riproduzione fotografica, tramite accordi con il personale stesso.

È consentita la riproduzione del materiale archivistico con fotocamera digitale propria previa autorizzazione del dirigente di settore, in base alla circolare ministeriale n. 21 del 17 Giugno 2005.

Le riproduzioni del materiale archivistico possono essere ottenute solo per motivi di studio e per uso strettamente personale; per ogni diverso uso è indispensabile ottenere un'apposita autorizzazione del dirigente il cui rilascio è sottoposto a precise clausole e condizioni e subordinato al pagamento di specifici corrispettivi. Qualora le riproduzioni fossero destinate alla pubblicazione è prevista un'autorizzazione specifica che va richiesta compilando un modulo disponibile in segreteria nel quale sono indicate le condizioni e le clausole per il rilascio dell'autorizzazione stessa.

Le opere possedute dalla biblioteca interna non possono uscire dall'istituto, pertanto possono essere riprodotte mediante fotocopiatura su richiesta al personale addetto. Ciò dovrà avvenire in rispetto della legge n.633 del 23 Aprile 1941 e della legge n. 248 del 18 Agosto 2000 purché lo consenta lo stato di conservazione dei volumi. La riproduzione con mezzi propri è consentita solo per le pubblicazioni con data di stampa posteriore al 1900, mentre per quelle con data anteriore al 1900 è necessaria l'autorizzazione del dirigente (DGA – Servizio II, Lettera circolare n. 21 del 17 giugno 2005 – prot. 2.16929).

Ricerche documentarie a distanza

Si effettuano ricerche per corrispondenza (cartacea o elettronica) purché l'oggetto di indagine sia ben definito e supportato da informazioni atte a circoscrivere la ricerca.

In mancanza di questi dati saranno segnalati i fondi e le serie eventualmente utili per una ricerca diretta da parte dell'interessato: in tutti i casi non vengono fornite schede o piccole monografie su specifici oggetti di ricerca.

Le richieste vanno indirizzate per posta, per fax (041-5509851) al Direttore dell'Archivio Storico del Comune di Chioggia, Campo Marconi 1, 30015 Chioggia (VE), o per e-mail a archivio.storico@chioggia.org.

Le risposte vengono evase entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta, con l'indicazione del funzionario che ha eseguito la ricerca.

Sezione didattica

È possibile effettuare su prenotazione incontri per studenti, gruppi ed associazioni. L'attività didattica è rivolta a scuole di ogni ordine e grado.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- Accrescimento del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti;

- incremento della fruibilità dei fondi documentari attraverso la redazione di inventari, indici informatizzati e banche dati;
- promozione dell'attività didattica rivolta al mondo della scuola di ogni ordine e grado, all'università e agli ambienti culturali cittadini;
- disponibilità ad ospitare all'interno dell'istituto manifestazioni relative alla storia e alla cultura locale e nazionale di privati, associazioni o di altri enti pubblici.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami: l'archivio storico comunale di Chioggia accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati alla presente carta, o utilizzando quelli disponibili in sala di studio che, una volta compilati, dovranno essere consegnati al personale incaricato.

E' possibile inviare un'e-mail all'indirizzo archivio.storico@chioggia.org o un fax al numero 0415509851.

L'archivio effettua un monitoraggio periodico dei reclami; s'impegna a rispondere entro 30 giorni e a porre provvedimento a quanto segnalato. Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail: archivio.storico@chioggia.org.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi dell'archivio storico comunale è pubblicata sul sito internet e diffusa all'interno della sala di studio.

Revisione e aggiornamento

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

ULTIMO AGGIORNAMENTO ANNO 2019

SERVIZIO ARCHIVIO STORICO

C/o S.Francesco fuori le Mura, Campo Marconi 1

Dirigente responsabile: dott.ssa Daniela Ballarin

Coordinatore responsabile: dott.ssa Cristina Penzo

Tel.041-5500911-

email: archivio.storico@chioggia.org

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 MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

si informa, ai sensi dell'art. 13 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

SERVIZIO ARCHIVIO STORICO

C/o S.Francesco fuori le Mura, Campo Marconi 1
Dirigente responsabile: dott.ssa Daniela Ballarin
Coordinatore responsabile: dott.ssa Cristina Penzo
Tel.041-5500911
[e-mail: archivio.storico@chioggia.org](mailto:archivio.storico@chioggia.org)

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____

Surname: _____

Adress: _____

Nationality: _____

Phone: _____

E-mail: _____

Comments:

Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs 30/06/2003 n. 196)

Date _____ **Signature** _____

We will answer within 30 working days