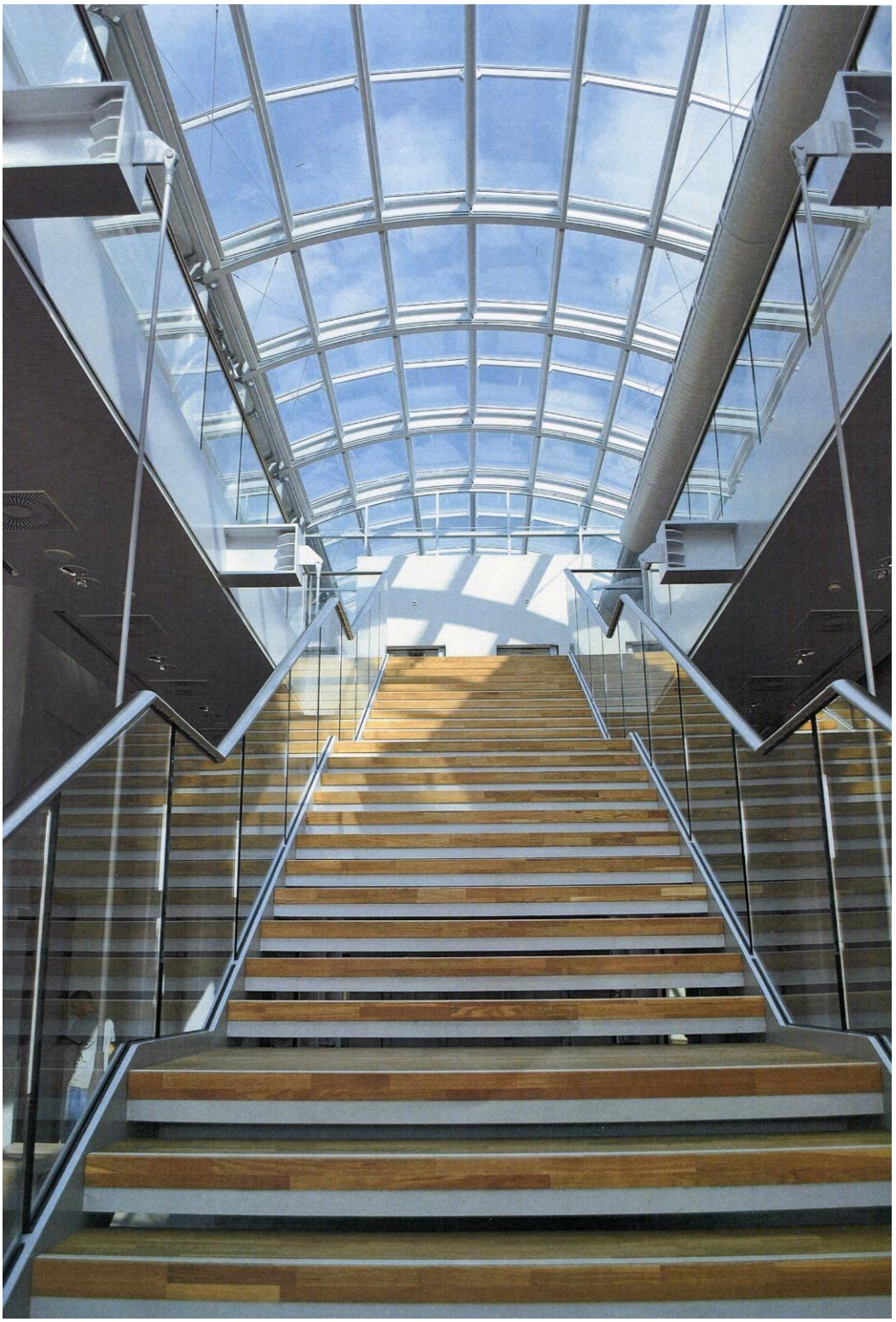
MINISTERO DELLA CULTURA

Carta della qualità dei servizi aggiornata in periodo di emergenza sanitaria da Covid-19

17 agosto 2021



ARCHIVIO DI STATO DI VERONA
LA SEDE

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 della qualità dei servizi negli istituti del Ministero della cultura 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'istituto si ispira a "principi fondamentali".

- *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. 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 definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

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, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo istituto 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 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'istituto 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.

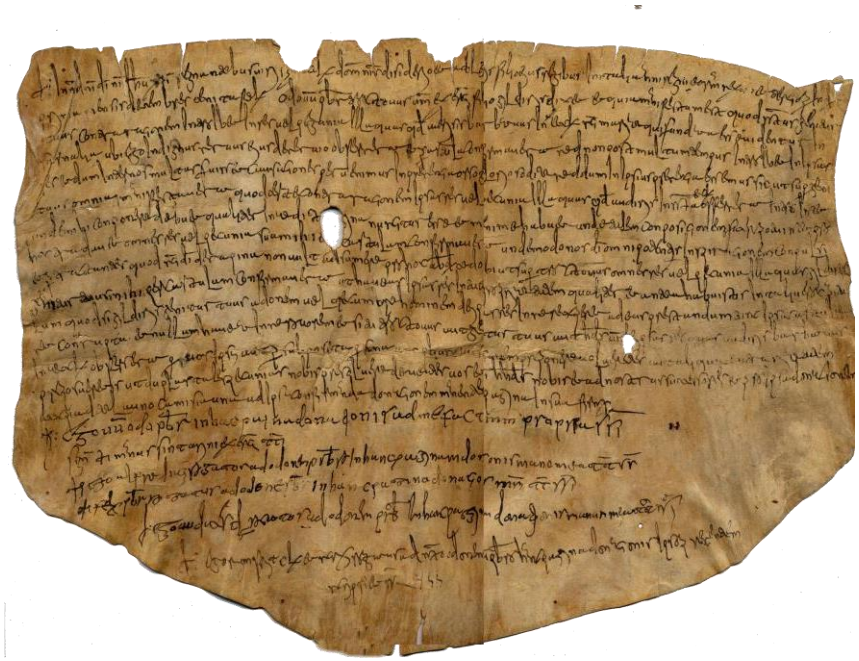
- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff dell'istituto 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. L'ARCHIVIO DI STATO DI VERONA

L'Archivio di Stato di Verona è stato istituito con d. m. 8 aprile 1941. Il Comune vi trasferì, a titolo di deposito, gli "Antichi archivi veronesi", che ne costituiscono il nucleo essenziale. Vi vennero concentrati, oltre all'archivio del Comune, diversi fondi pubblici e privati, mentre da parte dello Stato vi venivano versati il fondo - in prevalenza giudiziario - dei Rettori veneti, quello finanziario della Camera fiscale e quelli provenienti dalla soppressione delle corporazioni religiose effettuata in regime napoleonico. Dopo il trasferimento, nel 1961, dell'Archivio nella più idonea sede di Via delle Franceschine, vi vennero versati o depositati numerosi altri fondi di provenienza statale e non statale, fino ad arrivare all'attuale consistenza di circa 32 chilometri di documentazione per un arco cronologico di dieci secoli con antecedenti a partire dal sec VIII.

L'Archivio, trasferito dal 30 marzo 2015 nella nuova e più tecnologica sede di via Santa Teresa, conserva oltre ottantamila documenti pergamenacei, di cui molti di grande pregio anche estetico. Un complesso di documentazione ampia e importante è costituita dagli archivi di famiglie e di persone, 165 con circa trentamila pergamene e con atti anteriori all'anno 1000. Vi compaiono i nomi delle famiglie più in vista tra le quali i Bevilacqua, i Campagna, Cartolari, i Da Sacco, i Giusti, i Malaspina, i Dal Verme e così via. Altrettanto cospicuo è il complesso degli archivi delle corporazioni religiose e delle compagnie laicali soppresse, entrambi comprendenti una ricca documentazione pergamenacea.



Il documento più antico: *Charta donationis*, Ceneda, dic. 762

I compiti ed i servizi

L'Archivio di Stato di Verona svolge funzioni di tutela, conservazione e valorizzazione del patrimonio documentario dello Stato ricadente nell'ambito provinciale di competenza, e degli altri nuclei documentari non statali acquisiti a vario titolo (deposito, dono, acquisto).

Attraverso la partecipazione alle Commissioni istituite presso gli organi amministrativi e giudiziari periferici dello Stato, l'Archivio esplica l'attività di *tutela* esercitando la sorveglianza sugli archivi correnti e di deposito e sulla gestione dei flussi documentali, qualunque ne sia il supporto, anche in base alla normativa vigente in materia di riproduzione sostitutiva di documenti digitali e gestione elettronica dei documenti; curando l'acquisizione, sotto forma di versamento, di documentazione statale di interesse storico, una volta espletate le operazioni di selezione e di scarto di documenti non destinati alla conservazione permanente. Negli ultimi anni sono stati effettuati numerosi versamenti soprattutto da parte del Tribunale di Verona per la parte riferita alle ex Preture.

La funzione di *conservazione* del patrimonio documentario si esplica attraverso una molteplicità di compiti che includono: studio, ricerca e sperimentazione; censimento e inventariazione del patrimonio; conservazione diretta, ovvero predisposizione di tutte le misure atte a garantire la tenuta e la messa in sicurezza del patrimonio; vigilanza e controllo sugli interventi di restauro; rapporti e collaborazioni con Regioni, Province, Comuni, e altri enti non territoriali. Senza dubbio l'attività preminente sotto il profilo tecnico-scientifico di maggiore rilevanza per gli utenti è il riordinamento dei fondi d'archivio che si concretizza, nella fase finale, nella stesura dell'inventario, il quale contiene una descrizione più o meno analitica del fondo al quale si riferisce, preceduto, in genere, da un'introduzione in cui sono illustrati i criteri adottati nell'ordinamento e nell'inventariazione. Strumenti utili per il controllo dell'integrità dei fondi e per la consultazione da parte degli utenti sono anche i repertori, gli indici, gli elenchi e gli schedari. Con l'adesione al Sistema informativo degli archivi di Stato (SIAS) i cui dati sono in corso di bonifica e migrazione nel sistema informativo unico SIUSA, è stata incrementata l'attività indirizzata al miglioramento degli strumenti di corredo per la consultazione del patrimonio e dello stato di conservazione del materiale stesso.

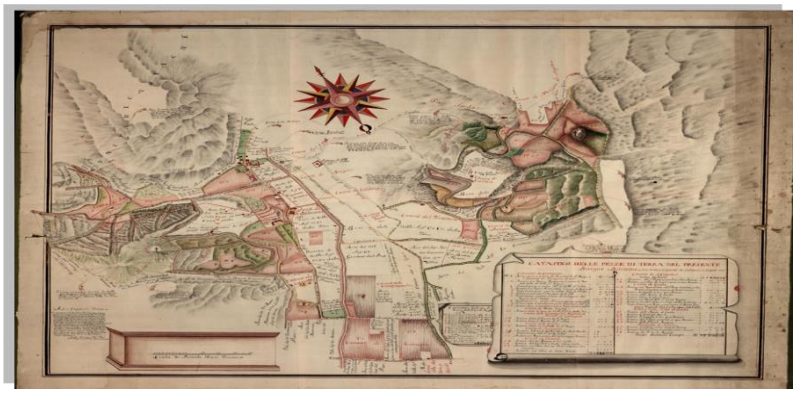
Accanto alla funzione conservativa, ha assunto ormai una notevole rilevanza anche per l'Archivio di Stato di Verona quella di *ricerca, valorizzazione e formazione* che include attività espositive e promozionali (mostre, convegni, seminari, giornate di studio, partecipazione a eventi culturali di carattere nazionale promossi dal MiC, visite guidate), iniziative editoriali e multimediali (pubblicazioni di fonti documentarie, di inventari, di atti di convegni ecc.), attività di formazione svolta in collaborazione con scuole, università ed enti di formazione o per conto del MiC; collaborazioni e convenzioni con enti di ricerca ed altre istituzioni operanti sul territorio.

L'obiettivo della valorizzazione del patrimonio viene perseguito attraverso il concorso di altre Istituzioni presenti sul territorio, in primo luogo la Fondazione Cassa di Risparmio di Verona, Vicenza Belluno e Ancona, ma proficui rapporti sono stati anche instaurati con l'Associazionismo veronese, soprattutto Italia Nostra e Comitato per il

verde. L'Archivio collabora anche all'organizzazione di eventi culturali promossi da altri enti con una particolare attenzione per la valorizzazione degli archivi storici comunali. Alle attività espositive e promozionali è destinata la sala mostre che, all'occorrenza, può essere utilizzata anche per lo svolgimento di convegni e/o lezioni di carattere formativo, con una capienza di circa 80 persone. Da qualche anno l'Archivio svolge con regolarità e continuità un'attività didattica rivolta alle scuole di istruzione secondaria di primo e secondo grado, ai sensi della convenzione stipulata con il MIUR – Ufficio scolastico provinciale, e mantiene rapporti per lo svolgimento di tirocini e/o lezioni di didattica delle fonti con la locale Università, Dipartimento culture e civiltà e Dipartimento scienze umane sulla base di un Accordo di valorizzazione con l'Ateneo veronese.

I servizi diretti al pubblico. L'Archivio assicura la consultazione del patrimonio in loco e per corrispondenza. Nella sala di studio destinata agli utenti è presente un archivista di Stato che fornisce assistenza scientifica alle ricerche. La biblioteca d'Istituto con circa 12.300 volumi e 350 periodici é accessibile agli utenti di sala che ne facciano richiesta. Ɛ funzionante il Servizio di riproduzione digitale del Catasto austriaco e il servizio di riproduzione cartacea e con scanner di tutti gli altri documenti riproducibili.

Le ricerche per corrispondenza - amministrative e di studio - sono evase anche attraverso i mezzi offerti dalle nuove tecnologie di comunicazione.



Il referente per l'attuazione della Carta è il dr. Roberto Mazzei.

Indirizzo e recapiti

Archivio di Stato di Verona
Via Santa Teresa, 12
37135 Verona
tel.: 045-594580
Sito web
www.archiviodistato.verona.beniculturali.it

e-mail: as-vr@beniculturali.it
posta certificata: mbac-as-vr@mailcert.beniculturali.it

Direttore
Roberto Mazzei

e-mail.: roberto.mazzei@beniculturali.it

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario provvisorio di apertura dell'istituto al pubblico:	8.10 – 16.40 lunedì – mercoledì e venerdì 8.10 – 17.15 martedì e giovedì 8.00 – 13.30 sabato
Giorni di chiusura:	Domenica e nei giorni di festività civili e religiose, il 21 maggio (Santo Patrono) e il 15 agosto
Orario di apertura di sala di studio:	9.00 – 14.30 da lunedì a venerdì Da sabato 4 settembre 2021 la sala di studio sarà riaperta al pubblico con orario: 9.00 - 14.00
Giorni di chiusura della sala di studio:	Domenica e nei giorni di festività civili e religiose, il 21 maggio (S.Patrono) e i due giorni lavorativi precedente e successivo al 15 agosto.

Accoglienza

Sito web	http://www.archiviodistato.verona.beniculturali.it/ in cui sono indicati gli orari e informazioni che riportano l'eventuale mancata erogazione dei servizi di sala di studio
Informazione e orientamento	L'utente viene ricevuto nel box centrale di Accoglienza, dove un assistente di sala fornisce informazioni sulle modalità di accesso alla sala di studio e di richiesta del materiale archivistico.
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Guida dell'Archivio; Regolamento di sala studio; Tariffario del servizio di riproduzione; Elenco dei fondi disponibili.

Presenza di segnaletica:	All'ingresso è presente il segnale di indicazione della sala di studio e sono affisse ulteriori indicazioni degli uffici e dei servizi con la designazione dei relativi responsabili e addetti.
Accesso facilitato per persone con disabilità:	Accessibilità 100%

FRUIZIONE

Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile e comunicazione delle serie o dei fondi non disponibili	Tutti i documenti conservati nell'Archivio di Stato di Verona sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno, previo parere del Direttore dell'Archivio di Stato. I limiti alla consultabilità dei documenti sono illustrati al punto II del Regolamento della Sala di studio. Non sono consultabili i documenti in pessimo stato di conservazione o in corso di restauro o facenti parte di fondi non corredati di alcuno strumento di consultazione o in fase di riordinamento
Capacità ricettiva	n. 30 posti di consultazione con possibilità prese elettriche per PC portatili.
Unità archivistiche richiedibili fornite al giorno	Da lunedì a venerdì: 3 unità dalle ore 9.00 alle ore 14.30; e, da sabato 4 settembre 2021, 3 unità dalle ore 9.00 alle ore 14.00 prenotazione obbligatoria da effettuarsi alle ore 9.00 di due giorni prima della consultazione. Quando da sabato 4 settembre sarà reintrodotto il sabato le prenotazioni per il sabato dovranno

pervenire entro le ore 9.00 di giovedì e per lunedì e martedì entro le ore 9.00 di venerdì.

Prese al giorno	Presa con prenotazione obbligatoria.
Servizio di prenotazione	Orario di apertura al pubblico Tel. 045-594580 as-vr.salastudio@beniculturali.it
Illuminazione	L'illuminazione predisposta è studiata per evitare sforzi eccessivi da parte dell'utente
Monitoraggio e manutenzione della sala e degli spazi	Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio della sala, ascensore, rampe di scale per garantire la fruibilità dei luoghi

Efficacia della mediazione

Assistenza di personale qualificato alla ricerca	100% dell'orario di apertura secondo i turni predisposti mensilmente
Assistenza di personale qualificato per diversamente abili	Sì, ove richiesto.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca - fondi/serie archivistiche dotati di strumenti analitici	30 % (inventari e repertori)
- fondi/serie archivistiche dotate di strumenti non analitici	70 % (elenchi di consistenza, schede, elenchi di versamento)
- fondi/serie archivistiche dotati di banche dati	L'Archivio di Stato ha aderito al Sistema Informativo degli Archivi di Stato www.archivi-sias.it. La banca dati è disponibile in rete dal 1° settembre 2008 e di recente sul Davr (digital archive verona). Ɛ in corso la bonifica e la migrazione dei

dati al sistema unificato SIUSA.
In loco è disponibile la consultazione della banca dati relativa al *Catasto austriaco.*
La banca dati relativa al Catasto napoleonico per il territorio di Verona e provincia è consultabile in loco ma la richiesta di acquisizione di riproduzioni deve essere inoltrata all'Archivio di Stato di Venezia, istituto proprietario delle immagini.
Al fine di salvaguardare la documentazione più antica, richiesta frequentemente in consultazione, questo Istituto ha elaborato e realizzato un progetto di riproduzione digitale e di informatizzazione, denominato Davr, di alcune serie risalenti all'epoca medioevale e moderna, che include anche l'informatizzazione di tutti gli strumenti di accesso alla documentazione con l'ulteriore obiettivo di facilitare la ricerca per ogni periodo storico di cui si conservano qui le testimonianze.

Sono stati digitalizzati, informatizzati e pubblicati sul web, i documenti appartenenti ai seguenti fondi o serie: Antico Archivio del Comune di Verona – Atti dei Consigli del Comune dal 1405 al 1797 (voll.83); Antico Archivio del Comune – Lettere ducali, dal 1419 al 1768 (voll.39); Ufficio del registro (testamenti della città e del territorio di Verona, dal 1408 al 1505 (mazzi dal n 1 al n 329; fondi archivistici diversi – Mappe e disegni, dal 1405 fino alla fine del XVIII secolo (mappe 3.122).
Sono stati, altresì, digitalizzati, informatizzati e pubblicati sul web, i seguenti strumenti di consultazione: repertori dei testamenti dal 1408 al 1752 (voll.6); indice generale dei notai, dal 1416 al 1959 (vol.1); inventari, indici, elenchi e altri strumenti di consultazione,

	secolo XX, (regg. 165, di cui 133 dattiloscritti e 32 manoscritti). Per maggiori dettagli sul progetto si rinvia a www.davr.it.
Accesso in rete in sede	Qualora lo richiedano, gli utenti possono accedere in rete dalla postazione informatica di uno dei funzionari di sala di studio o da quella predisposta nell'ufficio di accoglienza. In sala di studio è possibile collegarsi in wi fi con la rete esterna di internet
Strumenti e sussidi specifici	Repertori bio-bibliografici. Pubblicazioni di storia locale. Lampada di Wood.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Sono in funzione a piano terra tre distributori automatici condominiali di cibo e bevande.

RIPRODUZIONE*

Regolarità e continuità

Orario delle richieste	Prenotazione obbligatoria con le modalità già indicate
Orario del ritiro	Nell'orario di apertura della sala di studio

Orario della cassa	Dal 1 marzo 2021 i pagamenti si effettuano con il sistema PagoP.A con invio della ricevuta del bonifico effettuato all'indirizzo di posta elettronica: as-vr@beniculturali.it

	L'elenco dei costi per le copie cartacee e digitali è affisso in sala di studio. Tutti gli importi devono essere versati anticipatamente secondo le modalità indicate nel tariffario. Una copia del tariffario è distribuita gratuitamente agli utenti

Ampiezza

Possibilità di effettuare anche in maniera ridotta	
- fotocopie	Formato A4 e A3, B/N
- copie digitali	Riprese da documenti originali con fotocamera digitale o mediante scanner; Riversamento su CD e DVD da banca dati esistente; Stampe B/N su carta in formato A4 e A3 e, per il solo formato A4, anche a colori. Se il documento è già presente in frmato digitale , deve essere acquisito solo in tale formato con spedizione all'indirizzo che verrà indicato dall'utente.
- fotografie	È consentito l'utilizzo di apparecchiature proprie nel rispetto di quanto stabilito in materia nelle disposizioni di carattere generale contenute nel regolamento di sala di studio.
Tempi di attesa	Si garantisce il ritiro in giornata se il pagamento con il sistema Pago P.A. viene effettuato nella stessa giornata e fino ad un massimo di attesa di una settimana per richieste onerose sia dal punto di vista quantitativo che tecnico-qualitativo valutate, ove occorra, anche con l'utente.
Prenotazione a distanza	Tel. 045-594580 as-vr.salastudio@beniculturali.it
Fedeltà	100% delle riproduzioni conformi all'originale.

*****Dalla fotoriproduzione per contatto (fotocopie e scansioni), sono esclusi tutti documenti pergamenacei e, tra i documenti cartacei, quelli che, per lo stato di

conservazione e/o per il tipo di rilegatura, potrebbero subire danni. Si rinvia al punto V.4 del Regolamento di sala di studio
Sono altresì esclusi dalla fotoriproduzione tutti gli strumenti di corredo anche coevi alla documentazione.

VALORIZZAZIONE

Ampiezza

Mostre	L'Archivio promuove e organizza attività espositive o ospita mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi. L'Archivio partecipa col prestito di propri documenti a mostre organizzate da altri istituti ed enti.
Eventi	L'Archivio organizza conferenze, incontri e presentazioni editoriali.
Pubblicazioni	L'Archivio può realizzare pubblicazioni in proprio o partecipare a pubblicazioni esterne.
Diffusione delle attività/iniziative	Gli eventi sono divulgati attraverso comunicati stampa, conferenze stampa, sito dell'Archivio di Stato e, per alcuni eventi di carattere nazionale anche in quello del MiC e per posta elettronica secondo un indirizzario aggiornato periodicamente.
Risorse aggiuntive e altro	L'Archivio elabora progetti di valorizzazione del patrimonio per i quali richiede il concorso di soggetti terzi (società, fondazioni, istituti bancari ecc.)

EDUCAZIONE DIDATTICA

Ampiezza

Iniziative	L'Archivio svolge attività didattica indirizzata alle scuole di ogni ordine e grado e all'università attraverso: -visite e percorsi tematici; -laboratori didattici; - ptcto -progetti speciali in convenzione con le scuole e l'università; -tirocini secondo un'offerta formativa presentata ogni anno di concerto con la Direzione Generale Educazione, Ricerca e Istituti.
Interventi di diffusione mirate delle iniziative	Implementazione della Scheda di raccolta dati-Attività, progetti e percorsi educativi con frequenza annuale, predisposta dal Centro per i servizi educativi del museo e del territorio, operante presso la Direzione Generale Educazione, ricerca e istituti; lettere circolari indirizzate ai dirigenti scolastici anche per il tramite dell'Ufficio scolastico territoriale.

RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA

Ampiezza

Informazione qualificata	L'Archivio evade richieste a distanza per ricerche storico-documentarie o per ricerche amministrative rispondendo tramite e-mail, lettera per posta ordinaria. Al servizio sono adibiti funzionari archivisti di stato o assistenti alla fruizione accoglienza e vigilanza

Strumenti di ricerca fruibili a distanza	La banca dati collegata al SIAS è disponibile in rete dal 1° settembre 2008. `E in corso la bonifica e la migrazione dei dati dal SIAS al sistema unificato SIUSA. `E altresì disponibile on line il progetto sopra descritto, di digitalizzazione, informatizzazione e pubblicazione sul web, denominato davr, per il quale si rinvia a www.davr.it

Efficacia della mediazione

Indicazione dei referenti	Al richiedente viene fornita, nella lettera di risposta, l'indicazione del nominativo del referente e l'indirizzo di posta elettronica
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Ampiezza

Coinvolgimento degli stakeholder	Sono in essere le seguenti convenzioni: Comune di Verona, Accademia delle belle arti, Ufficio scolastico territoriale Ambito VII, Associazione di volontariato Scuola campanaria di Verona; Comitato internazionale per il ripristino dell'*Itinerarium* di Marin Sanuto; Dipartimento Civiltà e Culture e Scienze Umane dell'Università di Verona, e Associazione Reti Medievali, Unites States Holocaust Memorial Museum, Ordine degli architetti e Asssociazioni Agile e Agorà, finalizzate alla valorizzazione del patrimonio anche mediante la diffusione sul web; convenzione con l'Università di Verona, di Milano e di Venezia per l'attuazione di tirocini di formazione e orientamento.

Evidenza

Modalità di comunicazione delle attività	Relazioni, monitoraggi e/o incontri periodici
Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Ampiezza

Obiettivi di miglioramento	Potenziare l'offerta dei servizi culturali diretti al pubblico in termini quantitativi e qualitativi
Iniziative finalizzate al miglioramento dei servizi	Ampliamento degli orari di apertura e ampliamento e/o ottimizzazione degli strumenti di consultazione del patrimonio.

RECLAMI

Reclami	Le istanze possono essere trasmesse all'indirizzo di posta elettronica ordinaria o certificata indicato sul sito web dell'Archivio

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. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.
La persona incaricata della gestione dei reclami è il dr. Roberto Mazzei, direttore dell'istituto e responsabile della sala di studio.
Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box nell'ufficio Accoglienza oppure possono essere consegnati direttamente al responsabile.
È possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo as-vr@beniculturali.it

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (così per es., pubblicazioni in omaggio, possibilità di richiedere in consultazione per 15 giorni un numero di pezzi superiore a quello consentito per regolamento).

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 al seguente indirizzo as-vr@beniculturali.it **oppure utilizzando l'apposito registro collocato presso l'ufficio di Accoglienza**. L'Archivio provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è diffusa nell'ufficio di Accoglienza e sul sito Internet http://www.archiviodistatoverona.beniculturali.it/

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.