



Archivio centrale dello Stato

Carta della qualità dei servizi

PRESENTAZIONE

La Carta della qualità dei servizi fissa i principi e le regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in rispetto al principio di trasparenza introdotto dalla legge n. 15/2005 (art.1, comma 1) e poi ampliato dall'art. 11 del Decreto Legislativo n. 150/2009.

Stabilendo l'obbligo per tutte le Pubbliche Amministrazioni di rendere visibile e controllabile il proprio operato, in sintesi, non solo si contribuisce a rendere conoscibile l'azione amministrativa riconoscendo specifici diritti al cittadino, ma anche supportare i direttori degli istituti a definire gli standard della prestazione erogata, la definizione del proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa pertanto costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di rendere pubblici i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi e di verificare che gli impegni assunti siano rispettati. L'utente pertanto può esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

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" di:

- **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.

- **uguaglianza e imparzialità** (Direttiva PCM del 27 /01/94)

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.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio Centrale dello Stato (ACS), situato in **piazzale degli Archivi, 27 (Roma EUR)**, è un istituto del Ministero per i beni e le attività culturali dotato di autonomia speciale, sottoposto al controllo e alla vigilanza della Direzione Generale per gli Archivi (artt. 9 e 15 del D.P.R. n. 233 del 26 novembre 2007 e D.M. del 7 ottobre 2008).

L'origine dell'ACS risale al R.D. 25 maggio 1875, n.2552 che istituì l'Archivio del Regno allo scopo di conservare la documentazione prodotta dall'amministrazione centrale dello Stato unificato. Da quel momento l'Istituto condivise la sede, la gestione dei documenti e la direzione amministrativa con l'Archivio di Stato di Roma, raggiungendo piena autonomia soltanto nel 1953 quando gli fu attribuita l'attuale denominazione (L. 13 aprile, n. 340).

Nel 1960 l'Istituto si trasferì definitivamente nel quartiere E.U.R. in un edificio monumentale progettato dagli architetti M. De Renzi, L. Figini e G. Pollini e destinato originariamente a ospitare la sede della Mostra delle Corporazioni nell'ambito dell'Esposizione Universale del 1942.

Con decreto del 29 marzo 2004 della Soprintendenza regionale per i beni e le attività culturali del Lazio, l'edificio è stato dichiarato di interesse particolarmente importante e sottoposto a tutte le disposizioni di tutela contenute nel D. Lgs. 29 ottobre 1999, n. 490.

Per la sua natura istituzionale l'ACS rappresenta da oltre mezzo secolo il punto di riferimento obbligato per le ricerche sulla storia unitaria del nostro Paese.

In conformità a quanto previsto dall'art. 41 del *Codice dei beni culturali e del paesaggio* (D. Lgs. 42/2004) l'ACS:

- conserva archivi e documenti, su qualunque supporto, degli organi centrali dello Stato italiano; archivi e documenti di enti pubblici di rilievo nazionale e di privati che lo Stato abbia in proprietà o deposito per disposizione di legge o a qualunque titolo;
- garantisce la consultabilità della documentazione conservata, ai sensi degli artt. 122-127 del citato D. Lgs. 42/2004, e successive modifiche e, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 *Codice in materia di protezione dei dati personali*;
- esercita la sorveglianza sugli archivi in formazione degli organi centrali;
- formula proposte di versamento da effettuare all'ACS e di scarto da sottoporre all'approvazione della Direzione generale per gli Archivi;
- costituisce *repository* degli archivi digitali prodotti dagli organi centrali dello Stato e degli atti di stato civile per l'intero territorio nazionale.

I COMPITI E I SERVIZI

L'ACS svolge attività di:

- implementazione del patrimonio documentario mediante versamenti, depositi, donazioni e acquisti;
- promozione e valorizzazione del patrimonio conservato mediante l'organizzazione di eventi e iniziative culturali promossi anche da altre istituzioni;
- formazione e aggiornamento di operatori nel campo dell'archivistica applicata e organizzazione di tirocini formativi e iniziative didattiche indirizzate al mondo della scuola;
- produzione e diffusione di pubblicazioni scientifiche;
- sviluppo di intese e collaborazioni con enti pubblici e privati finalizzate allo studio e alla ricerca storica.

Il patrimonio dell'ACS ha attualmente una consistenza pari a circa 160 chilometri lineari e include, tra i documenti conservati, l'originale della Costituzione della Repubblica e gli originali delle leggi e decreti dello Stato che vengono versati annualmente.

L'Istituto raccoglie la documentazione prodotta dalle amministrazioni centrali dello Stato relativa agli affari

esauriti da oltre 30 anni e le carte di numerosi enti pubblici soppressi e non. Importante è anche la raccolta di carteggi, acquisiti a vario titolo, di personalità del mondo politico, militare, artistico e culturale. Negli anni più recenti l'attività istituzionale è volta all'accrescimento di nuove fonti per la storia dell'architettura contemporanea con la conseguente acquisizione di numerosi archivi di architetti.

Consistente anche il patrimonio fotografico e il nucleo crescente dei cosiddetti "nuovi archivi" su supporti diversi quali microfilm, CD-rom, DVD e video-cassette.

Al I piano sono ubicate la Sala di studio, il Servizio riproduzioni e la Biblioteca, alla quale possono accedere solo gli utenti della sala di studio per ampliare la loro attività di ricerca (art.108, R.D. 1163/20 ottobre 1911). Al II piano dell'edificio si trova il Servizio dell'Araldica e delle Raccolte Speciali, riservato alla consultazione della Raccolta ufficiale delle leggi e decreti e alla documentazione della Presidenza del consiglio dei ministri prodotta dalla Consulta Araldica e dall'Ufficio araldico e consultare la documentazione cartacea e digitalizzata delle Raccolte Speciali e, in particolare, quella dell'Ufficio Affari Riservati del Ministero dell'Interno – serie Attentati. Nella parte laterale dell'Istituto, al piano terra, è ubicata la Sala Mario Serio, interamente dedicata alla conservazione e consultazione dei Fondi privati di architetti alla quale si può accedere su appuntamento scrivendo a flavia.loreello@beniculturali.it e/o nadia.deconciliis@beniculturali.it

Per un primo approccio al patrimonio documentario si consiglia di consultare:

- *Guida generale degli Archivi di Stato italiani – I volume, Roma, 1981;*
- *Guida di Sala studio dell'Archivio Centrale dello Stato, 2013*
- *www.acs.beniculturali.it*

Referente per la compilazione della Carta della qualità dei servizi:

Ufficio Comunicazione, Urp e Sito web

Responsabile: *Carola Valentina*

con *Alessandra Rosa* - componente di Redazione

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p>Sala studio Lunedì – venerdì: 9 – 18,45 Sabato: 9 – 13</p> <p>Sala dell'Araldica e delle Raccolte Speciali Lunedì-venerdì: 9 – 13,00, per appuntamento</p> <p>Biblioteca Lunedì - venerdì: 9,30 – 13; Mercoledì: 9,30 – 18,45.</p>
Giorni di apertura	<p>L'Istituto è aperto tutti i giorni tranne la domenica, nelle festività civili e religiose e il 29 giugno, festa del Santo patrono.</p> <p>I periodi di chiusura straordinaria sono comunicati con almeno 30 giorni di anticipo mediante avviso sul sito web e appositi cartelli affissi nell'atrio, in sala di studio e in biblioteca.</p>
Accoglienza	
Sito web	<p>www.acs.beniculturali.it</p> <p>Sul sito dell'Archivio è possibile reperire informazioni sui servizi offerti, sulle manifestazioni culturali organizzate dall'Istituto e accedere alle banche dati. E'altresì possibile reperire informazioni su eventuali sospensione di servizi e/o variazioni di orari.</p>
Informazione e orientamento - esistenza di un punto informativo	Punti informativi sono presenti al piano terra, al primo piano, in Sala di Studio, in Biblioteca; al secondo piano è ubicato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.
- disponibilità di materiale informativo gratuito	Oltre alla Carta della qualità dei servizi, sono disponibili, anche on line, i regolamenti della Sala di studio e della Biblioteca, i tariffari delle riproduzioni, la modulistica per le commissioni di sorveglianza.
- presenza di segnaletica interna	Mappe di orientamento e segnaletica di sicurezza sono presenti in tutti gli ambienti; segnali sui servizi al pubblico sono presenti al piano terra e al primo piano
- presenza di segnaletica esterna	Sullo scalone monumentale è collocato un pannello informativo con indicazione dell'accesso agli uffici e alla Sala di Studio

Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale addetto ai servizi è munito di cartellino identificativo. Presso il punto di orientamento, in Sala di Studio, è presente personale che può fornire informazioni anche in lingua inglese e francese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'Istituto è totalmente privo di barriere architettoniche.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	Tutti i documenti conservati sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno (artt. 122-127 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) e di quelli in corso di restauro. La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotocopiazione i documenti qualora il loro stato di conservazione lo renda necessario. In Biblioteca, oltre al materiale consultabile su richiesta, è libero l'accesso ai cataloghi e alle opere in consultazione in sala di lettura.
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Fondi archivistici e materiale bibliografico non disponibili sono indicati in appositi elenchi affissi in Sala di studio e in Biblioteca e
- capacità ricettiva	In Sala Studio sono disponibili 50 posti a sedere per la consultazione e 48 prese elettriche per pc portatili; in biblioteca, 20 posti a sedere e 18 prese elettriche per pc portatili.
- unità archivistiche e bibliografiche fornite/richiedibili al giorno	Sono richiedibili 3 unità per ogni presa di materiale archivistico, per un totale di 6, dal lunedì al giovedì, di 9 il venerdì. Il sabato la Sala di studio rimane aperta esclusivamente per la consultazione. In biblioteca sono richiedibili 4 unità bibliografiche per volta, fino a un massimo di 8 al giorno.
- prese al giorno	In Sala Studio, 2 prese al giorno (dal lunedì al giovedì, alle 9,40 e alle 12,20/ il venerdì entro le 9,40, le 11,30 e le 13,30); in Biblioteca, 2 prese al giorno (dal lunedì al venerdì, alle 10 e alle 11,30).

- esistenza servizio di prenotazione	Una volta avviata la ricerca, è possibile anche la prenotazione del materiale archivistico tramite una mail all'indirizzo acs.salastudio@beniculturali.it specificando nell'oggetto: "Richiesta materiale archivistico". Le richieste saranno evase entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della mail, ad eccezione di quelle pervenute il venerdì che saranno evase entro i successivi 3 giorni lavorativi.
- attesa nel caso di orari fissi	Massimo 45 minuti
Sale aperte alla fruizione	Le sale sono tutte aperte alla fruizione. La pulizia delle sale viene svolta tutti i giorni.
Illuminazione	Sala studio e biblioteca sono dotate di illuminazione generale diffusa e di lampade individuali ai tavoli
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Sistematicamente viene svolto il monitoraggio degli spazi, delle attrezzature e degli ascensori
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Personale qualificato, munito di cartellino identificativo, è a disposizione dell'utenza per l'intero orario di apertura in sala di studio; in biblioteca è presente tutte le mattine e nei pomeriggi del martedì e del mercoledì
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca:	Sono a disposizione circa 1000 inventari analitici, 60 banche dati, 320 inventari digitali
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Sono a disposizione 250 strumenti non analitici tra inventari sommari e elenchi, 26 indici e repertori .
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	60 banche dati sono consultabili on line sulla rete intranet, il sito dell'ACS e il sito web del Senato della Repubblica. E' in corso l'attività progressiva di pubblicazione on line di tutti gli inventari su: http://search.acs.beniculturali.it/OpacACS
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali e cognitivi	
Strumenti e sussidi specifici	In Sala di studio è disponibile il Regolamento di Sala studio anche in alfabeto <i>Braille</i>

SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Il bookshop è attrezzato esclusivamente in concomitanza di eventi e manifestazioni ed è gestito da personale interno
Caffetteria	L'istituto dispone di una saletta bar con tavoli, sedie e macchinette erogatrici di bevande calde e fredde e spuntini
Guardaroba	Il guardaroba, allestito in concomitanza di eventi e manifestazioni nelle vicinanze della sala mostre, è fruibile, gratuitamente e senza custodia,
Deposito oggetti	All'ingresso, al piano terra, sono a disposizione gratuitamente armadietti con chiavi per il deposito di borse, per le quali vige il divieto di introduzione nelle sale aperte al pubblico
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Durante l'orario di apertura della Sala Studio
Orario del ritiro	Durante l'orario di apertura dell'Ufficio Cassa
Orario della cassa	Dal lunedì al venerdì: 9-14; 15-18,30; sabato: 9 - 13 Per le tariffe v. Regolamento di Sala studio
Ampiezza	
Possibilità di effettuare:	I tempi di attesa variano, a seconda della quantità delle fotocopie richieste:
- fotocopie	<p>1 – 20 max 2 gg</p> <p>21 – 50 max 5 gg</p> <p>51 – 100 max 10 gg</p> <p>101 – 200 max 15 gg</p> <p>201 – 300 max 20 gg</p> <p>301 – 500 max 30 gg</p> <p>501 – 800 max 60 gg</p> <p>Su richiesta, scritta su carta legale e indirizzata al Sovrintendente, vengono rilasciate copie autentiche per motivi giuridico-amministrativi.</p>
- copie digitali	E' possibile effettuare <i>copie digitali</i> di documenti di grandezza massima A3, in Jpeg, PDF, TIFF, sia in bassa che in alta risoluzione.

	I documenti più grandi sono riproducibili in file digitali su CD o DVD.
- fotografie	È consentita agli studiosi, previa autorizzazione del funzionario della Sala di studio, la riproduzione di materiale archivistico con fotocamera digitale personale. Per effettuare le riproduzioni è necessario compilare l'apposito modulo (distribuito in Sala) e seguire le indicazioni del personale.
- altre riproduzioni	Può essere riprodotto materiale conservato su supporti informatici. Per i costi v.: http://acs.beniculturali.it/wp-content/uploads/2017/06/Tariffario_2017.pdf Il tempo di attesa massimo è fissato in 15 gg.
Prenotazioni a distanza	E' consentita la prenotazione via e-mail dei pezzi esclusivamente per gli utenti che si sono già accreditati nel nuovo sistema operativo OpenDams presso il desk della Sala di Studio. La prenotazione deve essere inviata all'indirizzo acs.salastudio@beniculturali.it , specificando nell'oggetto "Richiesta materiale archivistico". Le richieste saranno evase entro due giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta via email, ad eccezione di quelle pervenute il venerdì che saranno evase entro i successivi 3 giorni lavorativi.
Fedeltà	
<i>Conformità alle caratteristiche dell'originale</i>	<i>Le riproduzioni sono conformi all'originale al 100%</i>
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'ACS organizza in proprio e/o in collaborazione con altri enti e/o istituzioni, mostre documentarie per valorizzare il patrimonio conservato. L'Istituto partecipa inoltre a manifestazioni espositive esterne anche tramite <i>il prestito</i> di proprio materiale.
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Per missione istituzionale l'Istituto aderisce annualmente ai grandi eventi a carattere nazionale organizzati dal Mibac e ne organizza di propri al fine di promuovere le attività d'eccellenza dell'archivio.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	L'ACS edita volumi ed opuscoli in occasione di mostre, realizza cataloghi e monografie a carattere divulgativo e cura, oltre alla pubblicazione di strumenti per la ricerca storica, l'edizione di fonti documentarie con i volumi tematici della collana Nuova serie;

Diffusione delle attività/iniziativa	Le manifestazioni culturali organizzate dall'Istituto, le mostre documentarie e ogni altro mezzo progettato per la divulgazione viene comunicato alla <i>mailing list</i> e agli organi di stampa, e pubblicate sui siti web dell'Istituto, del Ministero, della Direzione Generale Archivi, della Direzione Regionale Lazio, a tutti i portali relativi al settore (Cultura Italia, SAN..) e al territorio (Comune di Roma, Eur ...)
--------------------------------------	---

Servizi aggiuntivi	L'Istituto concede in uso gli spazi ubicati al primo piano dell'edificio ad enti pubblici e ai privati per l'organizzazione di manifestazioni culturali, convegni, mostre, seminari, concerti e riprese cinematografiche
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
Ampiezza	
Iniziative:	
- visite guidate (rivolte principalmente alle scuole e ai privati in occasione di eventi, mostre)	Le visite guidate sono gratuite; si effettuano su prenotazione scrivendo al Responsabile: emanuela.fiorletta@beniculturali.it Visite guidate vengono effettuate anche in concomitanza di eventi, manifestazioni e mostre. In tal caso è generalmente richiesta la prenotazione via e mail ad acs.urp@beniculturali.it . Gli orari previsti delle visite sono specificati sul comunicato redatto per ogni specifico evento, reperibile sul sito web istituzionale. Per le scuole, il Responsabile può avviare una collaborazione aderendo anche al Progetto di <i>Alternanza Scuola-Lavoro</i> . Per ogni informazione si prega di consultare il sito al link: http://www.sed.beniculturali.it/index.php?it/428/alternanza-scuola-lavoro
- corsi di formazione	È attivo il link http://www.sed.beniculturali.it/index.php?it/449/offerta-formativa-2018-2019-banca-dati con l'offerta formativa proposta dall'Istituto
- servizio educativo e formazione universitaria	Il Servizio promuove la conoscenza dell'Istituto e l'accesso alla ricerca storica sulle fonti in archivio, rivolgendosi alle università con offerte formative differenziate e calibrate sul livello del percorso di studio. In attuazione del DM 142/98, l'Archivio centrale, previa convenzione con le Università, attraverso la piattaforma S.O.U.L. (http://www.jobsoul.it/) svolge tirocini di formazione, orientamento ed esercitazioni pratiche di rilevamento dati e schedatura, della durata massima di 300 ore. Responsabile: marialetizia.sagu@beniculturali.it

- corso di Alta Formazione	In collaborazione con il <i>CNR, l'AGENZIA ITALIA DIGITALE, l'UNIVERSITA' DI ROMA LA SAPIENZA e la REGIONE LAZIO</i> l'Archivio centrale dello Stato ha attivato, dal 2010, il <i>Corso di Alta formazione in archivistica contemporanea</i> , rivolto prioritariamente al personale dei ministeri, degli enti pubblici e agli operatori degli archivi correnti e di deposito. Il Corso rientra nei permessi di studio di 150 ore. Tutte le informazioni sono reperibili sul sito web.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Su richiesta, possono essere svolte ricerche archivistiche per corrispondenza, scrivendo a acs@beniculturali.it o all'indirizzo di posta dell'Istituto (Piazzale degli Archivi, 27 –00144 Roma). E' altresì possibile richiedere informazioni telefoniche allo 06/54548480
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Sul sito dell'Istituto sono disponibili strumenti per la ricerca a distanza http://search.acs.beniculturali.it/OpacACS/
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Referente, il direttore della sala di studio: Daniela Loyola daniela.loyola@beniculturali.it
Tempi di risposta	Massimo 30 giorni
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Accordi di collaborazione per attività inerenti la promozione di iniziative di formazione, organizzazione di eventi, attività scientifica sono stati siglati con la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Associazioni di volontariato e Onlus. Convenzioni per attività scientifica sono state siglate con operatori economici, Università, Istituzioni culturali, Rai
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione delle attività avviene attraverso la pubblicazione <i>online</i> sul sito istituzionale dell'istituto e attraverso l'invio di note informative e/o comunicazioni agli iscritti alla <i>mailing list</i> . L'attività risulta dai report periodici e dal sito web.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

<p>- delle strutture</p>	<p>- È in corso la progettazione e riqualificazione di una area dell'Istituto che sarà dedicata alla conservazione di documenti e alla relativa consultazione.</p> <p>- E' in corso l'allestimento di una apposita sezione dedicata alla Conservazione e Restauro dei documenti.</p>
<p>- delle collezioni</p>	<p>E' in corso la pubblicazione <i>online</i> di banche dati in modalità innovative, con interfaccia utente. Ad oggi sono pubblicate in tale modalità 9 banche dati: Casellario Politico Centrale, Prima Guerra mondiale (archivio fotografico), Seconda Guerra mondiale (archivio fotografico), Mostra della Rivoluzione Fascista, Partito Nazionale Fascista – Attività del Duce, Archivio Fotografico Italiano, Fascicoli araldici dei Comuni, Marchi di fabbrica e Governi italiani da Cavour a Rumor.</p>
<p>- delle attività di valorizzazione</p>	<p>- In collaborazione con <i>Regesta.exe</i> e con <i>l'Istituto per i Beni Culturali dell'Emilia Romagna</i> è stato realizzato il sito http://labs.regesta.com/reload/, in cui è sperimentato l'uso dei Linked Open Data in campo archivistico.</p> <p>- In collaborazione con <i>Fronteretrò srl</i> che ha curato la progettazione informatica, è in lancio il nuovo sito istituzionale dell'ACS ricostruito su una piattaforma software di <i>personal publishing</i> e Content Manager System <i>open source</i>, in linea con l'impostazione grafica adottata dai più importanti archivi internazionali. Il sito è stato conforme agli standard qualitativi del World Wide Web Consortium e utilizza linguaggi quali l'XHTML con DTD strict e CSS. L'adozione di tali standard ha permesso di rispondere ai requisiti di accessibilità previsti dalle vigenti normative e di ottenere un portale compatibile con le più recenti tecnologie <i>mobile</i>.</p> <p>- E' stato inaugurato l'Archivio digitale dello Stato italiano (ADSI), struttura realizzata dall'ACS al fine di tutelare il patrimonio digitale delle pubbliche amministrazioni e affrontare il difficile passaggio dalla memoria registrata su carta a quella su supporto informatico.</p> <p>Si prevede, in futuro, di utilizzare la <i>sponsorizzazione</i> quale forma di contributo alla realizzazione di progetti di valorizzazione del patrimonio archivistico.</p>

Reclami

L'utente può presentare reclami tramite l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Passi dell'Istituto; il modulo, disponibile anche *on line*, può anche essere inviato alla casella di posta certificata [mbac- acs@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-ac@mailtocert.beniculturali.it) o ad acs.urp@beniculturali.it.

Il modulo, disponibile anche in lingua inglese, è annesso alla presente Carta.

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 la dott.ssa Valentina Carola, Responsabile del Servizio Comunicazione, URP e Sito web..

I reclami possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso dell'Istituto. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita.

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo acs.urp@beniculturali.it.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventuali forme di ristoro in pubblicazioni o riproduzioni.

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 acs.urp@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi moduli collocati presso l'Ufficio Passi. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet e diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Ultimo aggiornamento: marzo 2019

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio Centrale dello Stato

Piazzale degli Archivi, 27 – 0144

Roma Tel. 06 545481

Fax 06 5413620

acs.urp@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 _____ EMAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTA 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 lavorativi

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Archivio Centrale dello Stato

Piazzale degli Archivi, 27 – 00144

Roma Tel. 06 545481

Fax 06 5413620

acs.urp@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____ Surname: _____

Address: _____

Nationality: _____ Phone _____

Email: _____

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

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

ARCHIVIO CENTRALE DELLO STATO

SOVRINTENDENTE: ELISABETTA REALE

Piazzale degli Archivi, 27 - 00144 ROMA

www.acs.beniculturali.it

email: acs@beniculturali.it ; mbac-acs@mailcert.beniculturali.it

centralino 06 545481

Segreteria: +39 06 54548.568-569-565 - fax +39 06 5413620

SERVIZI

URP	4538	acs.urp@beniculturali.it
SALA DI STUDIO	4480-4571	acs.salastudio@beniculturali.it
BIBLIOTECA	4491	acs.biblioteca@beniculturali.it
UFFICIO CASSA	4483	acs.ufficiocassa@beniculturali.it
SERVIZIO ARCHIVIO DIGITALE DELLO STATO ITALIANO	4441	silvia.trani@beniculturali.it
SERVIZIO COMMISSIONI DI SORVEGLIANZA	4528	marialetizia.sagu@beniculturali.it
SERVIZIO DEPOSITI E VERSAMENTI	4528	marialetizia.sagu@beniculturali.it
SERVIZIO VALORIZZAZIONE	4521	emanuela.fiorletta@beniculturali.it
SERVIZIO EDITORIA E MANIFESTAZIONI CULTURALI	4416	mirco.modolo@beniculturali.it
SERVIZIO PROMOZIONE	4532	acs.promozione@beniculturali.it
SERVIZIO COMUNICAZIONE-SITO WEB	4538	acs.comunicazione@beniculturali.it
SERVIZIO EDUCATIVO E FORMAZIONE UNIVERSITARIA	4528	marialetizia.sagu@beniculturali.it
SERVIZIO PER LA CONSERVAZIONE E VALORIZZAZIONE DEGLI STRUMENTI URBANISTICI	4434	crescenzopaolo.dimartino@beniculturali.it
SERVIZIO CONSERVAZIONE E RESTAURO	4538-4529 4450	acs.conservazionerestauro@beniculturali.it
SERVIZIO FOTORIPRODUZIONE	4526	paolodanilo.audino@beniculturali.it
SERVIZIO AMMINISTRATIVO CONTABILE	4463-4562	antonella.alberini@beniculturali.it
SERVIZIO AA.GG. E RISORSE UMANE	4401-4432 4508	acs.personale@beniculturali.it
SERVIZIO TECNICO	4469	acs.sicurezza@beniculturali.it