



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 L. 11 febbraio 2005, n. 15 (art.1, comma 1) e poi ampliato dall'art. 11 del D.Lgs 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 e per il turismo, dotato di autonomia speciale, sottoposto al controllo e alla vigilanza della Direzione Generale per gli Archivi (D.P.R. n. 233 del 26 novembre 2007, artt. 9 e 15 del e D.M. del 7 ottobre 2008 recante il Regolamento dell'Istituto). 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 1953, n. 340).

Nel 1960 l'Istituto si trasferì definitivamente nel quartiere EUR 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 Sovrintendenza 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'Archivio Centrale dello Stato 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. 22 gennaio 2004, n.42) l'Archivio Centrale dello Stato:

- conserva archivi e documenti, su qualunque supporto, degli organi centrali dello Stato italiano; 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;
- esercita la sorveglianza sugli archivi in formazione degli organi giudiziari e amministrativi centrali dello Stato:
attraverso un suo rappresentante nelle commissioni di sorveglianza, designato dal sovrintendente, vigila sulla corretta tenuta degli archivi correnti e di deposito; collabora alla definizione dei criteri di organizzazione, gestione e conservazione documentale; elabora le proposte di scarto da sottoporre all'approvazione della Direzione generale per gli Archivi o, in caso di procedura semplificata all'approvazione dello stesso sovrintendente; cura i versamenti all'Istituto degli archivi destinati alla conservazione permanente;
- costituisce il polo di conservazione degli archivi storici digitali della PA centrale dello Stato
garantisce la consultabilità della documentazione conservata, ai sensi degli artt. 122-127 del citato D. Lgs. 22 gennaio 2004 n. 42 e successive modifiche e, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali e i successivi aggiornamenti introdotti dal D.Lgs 10 agosto 2018 n. 101.

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 e universitario;
- 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 degli Archivi di architetti e ingegneri tra quelli dei più noti e i più importanti della storia della nostra città e non solo. I preziosi fondi presenti nella Sala Serio, vanno ad implementare, con materiali spesso inediti, le fonti per la storia dell'architettura e dell'urbanistica già disponibili nella documentazione istituzionale conservata presso l'Istituto.

La Sala Serio funge da sede di conservazione, tuttavia è uno spazio espositivo della ricca collezione di plastici e modelli di architettura apprezzabili dal pubblico in occasione di eventi e/o aperture straordinarie.

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
- sito web istituzionale www.acs.beniculturali.it

Referente per la compilazione
della Carta della qualità dei
servizi:

Servizio Comunicazione, Sito web e U.R.P.

Responsabile: *Alessandra Rosa*

aggiornamento febbraio 2020

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
ACCESSO	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura	<p><u>Sala di studio</u> dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18.45 sabato dalle 9.00 alle 12.45</p> <p><u>Sala dell'Araldica e delle Raccolte Speciali</u> dal lunedì al venerdì: dalle 9 .00 alle 13.00 e il pomeriggio, esclusivamente previo appuntamento concordato telefonando al n. 06 54548.530 o scrivendo a: acs.salaaraldica@beniculturali.it</p> <p><u>Biblioteca</u> lunedì dalle 9.30 alle 13 mercoledì: dalle 13.00 alle 18.45 giovedì e venerdì dalle 9.30 alle 13.00</p>
Giorni di apertura	<p>L'Istituto è aperto tutti i giorni eccetto: Primo dell'Anno: 1 gennaio – Epifania: 6 gennaio – Pasqua: 12 aprile – Lunedì dell'Angelo: 13 aprile – Anniversario della Liberazione: 12 aprile – Festa del Lavoro: 1 maggio – Festa della Repubblica: 2 giugno – SS Pietro e Paolo, patroni della città di Roma: 29 giugno – Ferragosto o Assunzione: 15 agosto – Ognissanti: 1 novembre – Immacolata Concezione: 8 dicembre – Natale: 25 dicembre – Santo Stefano: 26 dicembre</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 Sul sito dell'Archivio Centrale dello Stato è possibile reperire informazioni sui servizi offerti, sulle manifestazioni culturali organizzate dall'Istituto, accedere alle banche dati e alle informazioni su eventuali sospensioni di servizi e/o variazioni di orari.</p>
Informazione e orientamento - esistenza di punti informativi	<p>Sono presenti punti informativi al piano terra, al primo piano, in Sala di studio, in Biblioteca e - al secondo piano - è ubicato l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Presenza in Istituto di bacheche informative.</p>

- disponibilità di materiale informativo gratuito	Oltre alla Carta della qualità dei servizi, sono disponibili, anche <i>on line</i> sul sito 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 di studio	Il personale addetto ai servizi è munito di cartellino identificativo. Presso il desk di Orientamento presso la 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:	<p>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 D.Lgs legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, Codice dei beni culturali e del paesaggio e del D.Lgs 30 giugno 2003, n. 196) e di quelli in corso di restauro.</p> <p>La Direzione dell'Archivio Centrale dello Stato può decidere di escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotoreproduzione i documenti e altri materiali il cui stato di conservazione lo renda necessario.</p> <p>In Biblioteca, oltre al materiale bibliografico consultabile su richiesta, è libero l'accesso ai cataloghi e alle opere presenti nella sala di lettura.</p>
- 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 pubblicati sul sito web istituzionale www.acs.beniculturali.it
- capacità ricettiva	In Sala Studio sono disponibili 54 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.

<p>- unità archivistiche e bibliografiche richiedibili al giorno</p>	<p>In Sala di studio sono richiedibili 3 unità per ogni presa di materiale archivistico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dal lunedì al giovedì per un totale di 6 unità archivistiche; • il venerdì per un totale di 9 unità archivistiche; • il sabato la Sala di studio è aperta esclusivamente per la consultazione di materiale già presente nel proprio scaffale, per la consultazione degli strumenti di ricerca archivistica e, in generale, per ricevere assistenza alla ricerca. <p>In Biblioteca sono richiedibili 4 unità bibliografiche per volta, fino a un massimo di 8 al giorno.</p>
<p>- prese al giorno</p>	<p>In Sala Studio si effettuano 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);</p> <p>in Biblioteca si effettuano 2 prese al giorno: alle ore 10 e alle ore 11.30 esclusivamente nei giorni di apertura antimeridiana: lunedì, giovedì e venerdì.</p>
<p>- servizio di prenotazione attivo</p>	<p>Una volta avviata la ricerca, è consentita la prenotazione del materiale archivistico inviando una mail all'indirizzo: acs.salastudio@beniculturali.it specificando in "oggetto": "Richiesta materiale archivistico". Le richieste pervenute via email vengono evase entro due giorni lavorativi dalla ricezione della mail; le richieste pervenute il venerdì, sono evase entro i successivi 3 giorni lavorativi.</p>
<p>- attesa nel caso di orari fissi</p>	<p>Massimo 45 minuti</p>
<p>Sale aperte alla fruizione</p>	<p>Le sale sono tutte aperte alla fruizione. La pulizia delle sale viene svolta tutti i giorni.</p>
<p>Illuminazione</p>	<p>Sala di studio e Biblioteca sono dotate di illuminazione generale diffusa e di lampade individuali ai tavoli.</p>
<p>Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi</p>	<p>Viene svolto regolarmente il monitoraggio degli spazi, delle attrezzature e degli ascensori.</p>

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 personale qualificato le mattine di lunedì, giovedì e venerdì e nel pomeriggio del mercoledì.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Sono a disposizione circa 1000 inventari analitici, 60 banche dati, 320 inventari digitali
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	Un guardaroba, ubicato nelle vicinanze della sala mostre, viene allestito in concomitanza di eventi e manifestazioni. E' fruibile, gratuitamente e senza custodia.
Deposito oggetti	Situato al piano terra, nelle immediate vicinanze dell'ingresso, è situato un locale in cui sono presenti 50 armadietti con chiusura a chiave, per il necessario deposito di borse/contenitori per i quali vige il divieto di introduzione nelle sale aperte al pubblico. L'uso degli armadietti è gratuito.

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 giovedì: dalle 9.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.30; il venerdì dalle 9.00 alle 14.00 il sabato dalle 9.00 alle 13.00 Per le tariffe v. il Tariffario presente in Sala di studio e sul sito istituzionale sia nella pagina dedicata alle Riproduzioni: https://www.acs.beniculturali.it/wp-content/uploads/2017/06/Tariffario_2017.pdf che nella pagina dedicata alle informazioni della Sala di studio: https://www.acs.beniculturali.it/accesso-al-patrimonio/sala-di-studio/

Ampiezza

Possibilità di effettuare: - fotocopie	I tempi di attesa variano, a seconda della quantità delle fotocopie richieste: <i>1 – 20 max 2 gg</i> <i>21 – 50 max 5 gg</i> <i>51 – 100 max 10 gg</i> <i>101 – 200 max 15 gg</i> <i>201 – 300 max 20 gg</i> <i>301 – 500 max 30 gg</i> <i>501 – 800 max 60 gg</i> Su richiesta, scritta su carta legale e indirizzata al Sovrintendente, vengono rilasciate copie autentiche per motivi giuridico-amministrativi.
- copie digitali	È 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	Previa autorizzazione del funzionario della Sala di studio, è consentita agli utenti, la riproduzione gratuita di materiale archivistico con fotocamera digitale personale. Per effettuare le riproduzioni è necessario compilare l'apposito modulo distribuito in Sala di studio e seguire le indicazioni del personale presente.

- altre riproduzioni	<p>Può essere riprodotto materiale conservato su supporti informatici. Per i costi v.: http://acs.beniculturali.it/wp-content/uploads/2017/06/Tariffario_2017.pdf</p> <p>Il tempo di attesa massimo è fissato in 15 gg.</p>
Prenotazioni a distanza	<p>È consentita la prenotazione via e-mail dei pezzi esclusivamente per gli utenti che si sono già accreditati nel nuovo sistema operativo <i>OpenDams</i> 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 sono evase entro due giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta via email, ad eccezione di quelle pervenute il venerdì che vengono evase entro i successivi 3 giorni lavorativi.</p>
Fedeltà	
<i>Conformità alle caratteristiche dell'originale</i>	<i>Le riproduzioni sono conformi all'originale al 100%</i>
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	<p>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.</p>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	<p>L'ACS aderisce annualmente alle manifestazioni a carattere nazionale organizzate dal <i>MiBACT</i>; ne organizza di proprie al fine di promuovere le attività d'eccellenza dell'Archivio Centrale dello Stato.</p>
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<p>L'ACS edita volumi, opuscoli, quaderni anche 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.</p>
Diffusione delle attività/iniziative	<p>Le manifestazioni culturali, eventi e mostre documentarie organizzate dall'Istituto, sono veicolate attraverso la mailing list degli iscritti (modulo in distribuzione in occasione di eventi) e agli organi di stampa, pubblicate sul sito web dell'Istituto, sito del Ministero, della Direzione Generale per gli Archivi, della Direzione Regionale Lazio, a tutti i portali relativi al settore (Cultura Italia, SAN, Il Mondo degli Archivi ecc..) inviati al territorio (Comune di Roma, EUR, ...) e pubblicato su altre piattaforme (Facebook, ecc..)</p>

Concessione in uso di spazi	L'Istituto può concedere l'uso degli 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. L'attività è gestita dal Servizio Promozione. Per informazioni e preventivi è possibile scrivere a: acs.promozione@beniculturali.it
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 Le visite guidate si effettuano anche in concomitanza di eventi, manifestazioni e mostre. Gli orari previsti per le visite guidate vengono specificati sul comunicato pubblicato sul sito web istituzionale e generalmente viene richiesta la prenotazione via email a acs.urp@beniculturali.it Per le scuole, il Responsabile può avviare una collaborazione aderendo anche al Progetto denominato "Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento" (ex Alternanza Scuola-Lavoro). Per ogni informazione si prega di consultare il sito al link: https://www.acs.beniculturali.it/servizio-educativo/
- corsi di formazione	È attivo il link http://www.sed.beniculturali.it/index.php?it/449/ banca-dati con l'offerta formativa proposta dall'Istituto
- Tirocini universitari	In attuazione del D.M. 25 marzo 1998 n.142, l'Archivio Centrale dello Stato, previa convenzione con le Università, attraverso la piattaforma S.O.U.L. (http://www.jobssoul.it/) svolge tirocini di formazione, orientamento ed esercitazioni pratiche di rilevamento dati e schedatura, della durata massima di 300 ore. Il Servizio promuove la conoscenza dell'Istituto e l'accesso alla ricerca storica sulle fonti conservate, rivolgendosi alle università con offerte formative differenziate e calibrate sul livello del percorso di studio. Responsabile: marialetizia.sagu@beniculturali.it

<p>Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex Alternanza scuola-lavoro)</p> <p>“ “</p>	<p>L'Archivio Centrale dello Stato stipula annualmente convenzioni con le scuole superiori di secondo grado per l'attuazione dei Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (già Alternanza Scuola-Lavoro), in ottemperanza agli accordi tra <i>MiBACT</i> e MIUR che inseriscono nel sistema di istruzione e formazione anche i luoghi della cultura (L. 13 luglio 2015 n. 107).</p> <p>Attraverso lezioni frontali e attività in piccoli gruppi gli studenti vengono introdotti nel mondo degli archivi storici, luoghi di conservazione della memoria, di ricerca storica, di conoscenza delle proprie radici, di tutela di diritti.</p> <p>Collaborando con le scuole secondarie, l'Archivio Centrale dello Stato valorizza ulteriormente il patrimonio conservato offrendo una preziosa occasione alle giovani generazioni per comprendere e apprezzare il poco conosciuto mondo degli archivi, nell'auspicio di un passaggio di competenze a future/i professioniste/i del settore.</p> <p>Responsabile: emanuela.fiorletta@beniculturali.it</p>
<p>- corso di Alta Formazione in archivistica contemporanea</p>	<p>In collaborazione con il CNR, l'AGENZIA ITALIA DIGITALE, l'UNIVERSITA' DI ROMA LA SAPIENZA e la REGIONE LAZIO l'Archivio centrale dello Stato ha attivato, dal 2010, il Corso di Alta formazione in archivistica contemporanea, 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 nella pagina dedicata sul sito web.</p>
<p>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</p>	
<p>Ampiezza</p>	
<p>Informazione qualificata</p>	<p>Su richiesta, possono essere svolte ricerche archivistiche per corrispondenza, scrivendo a acs@beniculturali.it o all'indirizzo di posta ordinaria: Piazzale degli Archivi, 27 - 00144 Roma</p>
<p>Strumenti di ricerca fruibili a distanza</p>	<p>Sul sito dell'Istituto sono disponibili strumenti per la ricerca a distanza: http://search.acs.beniculturali.it/OpacACS/</p>

Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Referenti: Direttore della Sala di studio: Daniela Loyola daniela.loyola@beniculturali.it Vice Direttore: Roberto De Rose roberto.derose@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 e Rai.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione delle attività avviene attraverso la pubblicazione delle notizie sul sito web istituzionale e attraverso l'invio comunicazioni, inviti, e note informative agli iscritti alla mailing list. Sono attivi ulteriori canali di comunicazione attraverso l'uso di piattaforme <i>online</i> (comunicazione crossmediale). L'attività risulta anche dai report periodici effettuati nel backoffice del sito web.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

<p>- delle strutture</p>	<ul style="list-style-type: none"> - È in corso la riqualificazione di una area situata al piano terra dell'Istituto che sarà dedicata alla conservazione di documenti e alla relativa consultazione. - È stato allestito un locale, situato al II piano dell'Istituto, per le operazioni di primo intervento, il monitoraggio e la corretta conservazione del materiale costitutivo del patrimonio archivistico. - L'unità organizzativa che gestisce i servizi di elaborazione dati (CED) sta ultimando i lavori di potenziamento della rete informatica LAN e la trasformazione e l'ampliamento della rete telefonica in digitale (Progetto Numero Unico di Roma)
<p>- delle collezioni</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Migrazione di banche dati e inventari digitali realizzati sulla piattaforma <i>X-Dams</i> che consente, sulla base di standard di descrizione archivistica nazionali e internazionali, una descrizione più accurata ed organica dei complessi archivistici.
<p>- delle attività di valorizzazione</p> <p style="text-align: center;">“ “ “</p> <p style="text-align: center;">“ “ “</p> <p style="text-align: center;">“ “ “</p>	<ul style="list-style-type: none"> - È stato attivato l'Archivio digitale dello Stato italiano (ADSI), struttura realizzata 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. - Dal mese di giugno 2019, l'ACS è iscritto nell'elenco dei soggetti che possono usufruire del 5 per mille, misura fiscale che consente ai contribuenti di destinare una quota dell'IRPEF (pari al 5 per mille dell'imposta sul reddito delle persone fisiche) a enti che si occupano di attività di interesse sociale (es. associazioni di volontariato e di promozione sociale, onlus, associazioni sportive che svolgono prevalentemente attività socialmente utili, enti di ricerca scientifica e sanitaria) - È on line il nuovo sito web, conforme alle impostazioni grafiche adottate dai maggiori archivi internazionali, costruito su una piattaforma software di personal publishing e Content Manager System open source). Il sito è conforme agli standard qualitativi del World Wide Web Consortium (utilizzo di linguaggi quali l'XHTML con DTD strict e CSS), adotta standard che permettono di rispondere ai requisiti di accessibilità previsti dalle vigenti normative e di ottenere un portale compatibile con le più recenti tecnologie <i>mobile</i>. - Sono in fase di elaborazione alcuni progetti che intendono valorizzare le collezioni e che prevedono la pubblicazione sulla piattaforma ART BONUS del MiBACT. I progetti pubblicati su ARTBONUS, saranno raggiungibili direttamente dalla homepage del sito web istituzionale www.acs.beniculturali.it

TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI - PROPOSTE e SUGGERIMENTI

Qualora sia riscontrato dagli utenti il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, è possibile avanzare un reclamo.

L'Istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale e si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di invio del reclamo ricevuta nella casella di posta: acs.urp@beniculturali.it o alla casella di posta certificata: mbac-ac@mailcert.beniculturali.it

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

L'Istituto effettua il ritiro dei reclami presenti nel box **ogni 30 giorni** per effettuare il monitoraggio periodico. Il reclamo pertanto deve contenere la **data di compilazione**.

La persona incaricata della gestione dei reclami è il Responsabile dell'U.R.P., che procede alla ricognizione e presentazione dei reclami direttamente al Capo dell'Istituto e per conoscenza al Responsabile del Servizio Affari Generali e Risorse Umane.

Gli utenti possono altresì formulare proposte e/o suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi ed inoltrarle all'indirizzo acs.urp@beniculturali.it

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet istituzionale www.acs.beniculturali.it e diffusa all'ingresso dell'Istituto.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico e, in ogni caso, ogni volta siano variati orari e servizi.

aggiornamento febbraio 2020

MINISTERO PER I BENI, LE ATTIVITA' CULTURALI E PER I TURISMO

Archivio Centrale dello Stato

Piazzale degli Archivi, 27 – 0144

Roma Tel. 06 545481

acs.urp@beniculturali.i

t

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.13delD.Lgs.30/06/2003n°196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente alfine 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 E PER I TURISMO

Archivio Centrale dello Stato

Piazzale degli Archivi, 27 – 00144

Roma Tel. +39 06 545481

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 E PER IL TURISMO

ARCHIVIO CENTRALE DELLO STATO

Piazzale degli Archivi, 27 - 00144 ROMA

www.acs.beniculturali.it

acs@beniculturali.it

centralino 06 545481

SERVIZI

urp	4538	acs.urp@beniculturali.it
servizio archivio digitale dello stato italiano	4519	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	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 per la gestione e conservazione delle fonti multimediali	4586	alberto.corteggiani@beniculturali.it
servizio conservazione e restauro	4426- 4530 4423	acs.conservazionerestauro@beniculturali.it
servizio fotoriproduzione	4526	paolodanilo.audino@beniculturali.it
servizio protocollo elettronico e gestione documentale	4497	gaetano.petraglia@beniculturali.it
servizio aa.gg. e risorse umane	4401- 4432 4508	acs.personale@beniculturali.it
servizio amministrativo contabile	4463- 4562	antonella.alberini@beniculturali.it
servizio tecnico	4469	acs.sicurezza@beniculturali.it