



# 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, *comma1*) 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 della Cultura 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.

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](http://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*

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<p><b>ACCESSO</b></p> <p>NOTA: A partire dallo stato di emergenza Covid-19, dal marzo 2020 l'Istituto ha riprogrammato le giornate e gli orari di apertura dei servizi al pubblico. Per questo motivo è stato pubblicato sul sito web il Regolamento Straordinario che è in continua variazione.</p>	
<p><b>Regolarità e continuità</b></p>	
<p>Orario di apertura</p>	<p><b><u>Sala studio</u></b> Lunedì - venerdì: 9 – 18.45</p> <p><b><u>Sala dell'Araldica e delle Raccolte Speciali</u></b> Lunedì-venerdì: 9.00 – 13.30, per appuntamento</p> <p><b>Il pomeriggio: solo per appuntamento il mercoledì (dalle 14.30 alle 18.45)</b> concordato telefonando al n. +39 06 54548.530 oppure scrivendo a <a href="mailto:acs.salaaraldica@cultura.gov.it">acs.salaaraldica@cultura.gov.it</a></p> <p><b><u>Biblioteca</u></b> Lunedì - giovedì - venerdì: 9.30 – 13.00</p>
<p>Giorni di apertura</p>	<p>L'Istituto è aperto tutti i giorni eccetto: Primo dell'Anno, Epifania, Pasqua, Lunedì dell'Angelo, Anniversario della Liberazione, Festa del Lavoro, Festa della Repubblica, SS Pietro e Paolo, patroni della città di Roma: 29 giugno, Ferragosto o Assunzione, Ognissanti, Immacolata Concezione, Natale e Santo Stefano.</p> <p>I periodi di chiusura straordinaria sono comunicati mediante avviso sul sito web e appositi cartelli affissi negli spazi comuni.</p>
<p><b>Accoglienza</b></p>	
<p>Sito web</p>	<p><a href="http://www.acs.cultura.gov.it">www.acs.cultura.gov.it</a></p> <p>Sul sito dell'Archivio è possibile reperire informazioni sui servizi offerti, sulle manifestazioni culturali organizzate dall'Istituto e accedere alla ricerca online dei fondi conservati.</p> <p>È possibile reperire informazioni su eventuali sospensione di servizi e/o variazioni di orari.</p>
<p>Informazione e orientamento</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- esistenza di un punto informativo</li> </ul>	<p>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.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	<p>Oltre alla Carta della qualità dei servizi, sono disponibili, anche online, i regolamenti della Sala di studio e della Biblioteca, i tariffari delle riproduzioni, la modulistica per le commissioni di sorveglianza.</p>

- 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 all'Istituto.
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 <i>occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno</i> (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 disponibili in Sala di studio e in Biblioteca. Tutti sono comunque pubblicati nella specifica sezione sul sito web istituzionale.
- 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. La Sala Araldica può contenere fino a 6 persone.
- unità archivistiche e bibliografiche fornite/richiedibili al giorno	Sono richiedibili fino a 10 unità archivistiche, dal lunedì al venerdì.  In Biblioteca sono richiedibili 4 unità bibliografiche per volta, fino ad un massimo di 8 unità al giorno.

- prese al giorno	In Sala studio, 4 prese al giorno (dal lunedì al venerdì entro le 9.45; 11.30; 13.00; e 15.30.  In Biblioteca, 2 prese al giorno: entro le 9.45 e entro le 11.30 (il lunedì, giovedì e venerdì)
- esistenza servizio di prenotazione	Non attivo.
- 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
Connessione wi-fi	La Sala di studio è dotata della rete wi-fi gratuita e sicura.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Sistematicamente viene svolto il monitoraggio degli spazi, delle attrezzature e degli ascensori
<b>Efficacia della mediazione</b>	
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, il personale è presente al desk nei giorni di lunedì, giovedì e venerdì, la mattina dalle 9.00 alle 13.00 per le informazioni bibliografiche.
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Sono a disposizione circa <b>1000 inventari analitici, 60 banche dati, 320 inventari digitali</b>
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Sono a disposizione <b>250 strumenti non analitici</b> tra inventari sommari e elenchi, <b>26 indici e repertori</b> .

- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	<b>60 banche dati</b> sono consultabili on line sulla rete intranet, il sito dell'ACS e il sito web del Senato della Repubblica. È in corso l'attività progressiva di pubblicazione on line di tutti gli inventari su: <a href="http://search.acs.beniculturali.it/OpacACS">http://search.acs.beniculturali.it/OpacACS</a>
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>
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>	
<b>Ampiezza</b>	
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.
<b>RIPRODUZIONE</b>	
<b>Regolarità e continuità</b>	
Orario delle richieste e del ritiro	Durante l'orario di apertura della Sala Studio e di apertura del Servizio Riproduzioni è possibile compilare il modulo per la riproduzione. Il ritiro, viene stabilito per appuntamento al momento della richiesta, in base al carico di lavoro del momento. Il materiale che viene riprodotto, esclusivamente in formato digitale, può essere altresì inviato via email.
Tariffe	Per le tariffe v. Regolamento per la Riproduzione dei documenti e l'uso delle immagini disponibile al link: <a href="https://acs.cultura.gov.it/wp-content/uploads/2021/10/Regolamento-per-la-Riproduzione-dei-documenti-e-l-uso-delle-immagini_nuovo-link-PagoPa.pdf">https://acs.cultura.gov.it/wp-content/uploads/2021/10/Regolamento-per-la-Riproduzione-dei-documenti-e-l-uso-delle-immagini_nuovo-link-PagoPa.pdf</a>

## Ampiezza

Possibilità di effettuare: - fotocopie	Il Servizio riproduzioni rilascia copie fotostatiche, in digitale da originali, copie da materiale già digitalizzato e stampe da digitale, ecc. Non è possibile richiedere oltre 800 riproduzioni per ogni anno solare, salvo specifica autorizzazione della Direzione.  I tempi di attesa variano, a seconda della quantità delle fotocopie richieste.  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	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) eseguire le indicazioni del personale.
- altre riproduzioni	Può essere riprodotto materiale conservato su supporti informatici. Per i costi v.: <a href="https://acs.cultura.gov.it/wp-content/uploads/2021/10/Regolamento-per-la-Riproduzione-dei-documenti-e-luso-delle-immagini_nuovo-link-PagoPa.pdf">https://acs.cultura.gov.it/wp-content/uploads/2021/10/Regolamento-per-la-Riproduzione-dei-documenti-e-luso-delle-immagini_nuovo-link-PagoPa.pdf</a>  Il tempo di attesa massimo è fissato in 15 gg.
Prenotazioni a distanza	Non consentita. È consentita la prenotazione dei pezzi esclusivamente per la riproduzione della documentazione per gli utenti che sono accreditati nel sistema operativo OpenDams della Sala di Studio.  La prenotazione deve essere inviata all'indirizzo <a href="mailto:acs.salastudio@cultura.gov.it">acs.salastudio@cultura.gov.it</a> specificando nell'oggetto "Richiesta materiale archivistico".

## Fedeltà

Conformità alle caratteristiche dell'originale

Le riproduzioni sono conformi all'originale al 100%

## 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 MiC 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, oltre alla pubblicazione di strumenti per la ricerca storica.
Diffusione delle attività/ iniziative	Le manifestazioni culturali organizzate dall'Istituto, le mostre documentarie, le nuove acquisizioni e ogni altro evento vengono comunicati attraverso la Newsletter dell'ACS e pubblicati sul sito web dell'Istituto, su quello MiC, 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). Le notizie più rilevanti vengono altresì veicolate agli organi di stampa.
Concessione in uso degli spazi	L'Istituto può concedere l'uso degli spazi ubicati al primo piano dell'edificio a 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; gli interessati possono inviare richiesta ad <a href="mailto:antonio.frate@cultura.gov.it">antonio.frate@cultura.gov.it</a>
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>	
<b>Ampiezza</b>	
Iniziativa:	
- visite guidate (rivolte principalmente alle scuole e ai privati in occasione di eventi, mostre)	<p>Le visite guidate sono gratuite; si effettuano su prenotazione scrivendo alla Responsabile: <a href="mailto:simonetta.ceglie@cultura.gov.it">simonetta.ceglie@cultura.gov.it</a></p> <p>Visite guidate vengono effettuate anche in concomitanza di eventi, manifestazioni e mostre. In tal caso è generalmente richiesta la prenotazione via e mail all'indirizzo <a href="mailto:acs.urp@cultura.gov.it">acs.urp@cultura.gov.it</a>. Gli orari previsti delle visite sono specificati sul comunicato redatto per ogni specifico evento, reperibile sul sitoweb istituzionale e sulle piattaforme social.</p> <p>Visite per Scuole: L'Archivio 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); Per avviare la convezione è necessario scrivere alla Responsabile: <a href="mailto:sabrina.santangelo@cultura.gov.it">sabrina.santangelo@cultura.gov.it</a></p>

<p>- corsi di formazione</p>	<p>L'Archivio centrale dello Stato ha attivato, dal 2010, il <i>Corso di Alta formazione in archivistica contemporanea</i>, rivolto prioritariamente ai responsabili di amministrazioni e enti pubblici, imprese, istituti ed organizzazioni private e a singoli professionisti che intendano acquisire conoscenze, abilità e competenze organizzative e tecnologiche relative alla formazione, gestione, conservazione e fruizione degli archivi cartacei, digitali e ibridi. Tutte le informazioni sono disponibili alla pagina dedicata sul sito web ACS: <a href="https://acs.cultura.gov.it/didattica-e-formazione/corso-di-alta-formazione-in-archivistica-contemporanea/">https://acs.cultura.gov.it/didattica-e-formazione/corso-di-alta-formazione-in-archivistica-contemporanea/</a></p> <p>Il Corso rientra nei permessi di studio di 150 ore.</p>
<p>- tirocini universitari</p>	<p>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 svolge tirocini di formazione, orientamento ed esercitazioni pratiche di rilevamento dati e schedatura, della durata massima di 300 ore. Responsabile: <a href="mailto:marialetizia.sagu@beniculturali.it">marialetizia.sagu@beniculturali.it</a></p>
<p>Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento (ex Alternanza scuola-lavoro)</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 MiC e MIUR che inseriscono nel sistema di istruzione e formazione anche i luoghi della cultura (L. 13 luglio 2015 n. 107). 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. Responsabile: <a href="mailto:sabrina.santangelo@cultura.gov.it">sabrina.santangelo@cultura.gov.it</a></p>
<p><b>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</b></p>	
<p><b>Ampiezza</b></p>	
<p>Informazione qualificata</p>	<p>Su richiesta, possono essere svolte ricerche archivistiche per corrispondenza; la procedura è indicata sul sito web alla pagina: <a href="https://acs.cultura.gov.it/ricerche-per-corrispondenza/">https://acs.cultura.gov.it/ricerche-per-corrispondenza/</a></p> <p>È altresì possibile chiedere informazioni telefonando al desk della Sala di studio al n. 06 54548480</p>

Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Sul sito dell'Istituto sono disponibili strumenti per la ricerca a distanza <a href="http://search.acs.beniculturali.it/OpacACS/">http://search.acs.beniculturali.it/OpacACS/</a>
<b>Efficacia della mediazione</b>	
Indicazione dei referenti	Direttore della Sala di studio: Roberto De Rose <a href="mailto:robero.derose@cultura.gov.it">robero.derose@cultura.gov.it</a>
Tempi di risposta	Massimo 30 giorni
<b>RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER</b>	
<b>Ampiezza</b>	
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
<b>Evidenza</b>	
Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione delle attività e degli eventi avviene attraverso la pubblicazione <i>online</i> sul sito istituzionale dell'Istituto, attraverso l'invio della Newsletter e mediante pubblicazione di post, reels e video sulle pagine social e sul canale YuoTube. L'attività risulta dai report periodici e dal sito web e delle piattaforme: Facebook, Instagram e YouTube.

## OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- delle strutture

È in corso di realizzazione la progettazione e la riqualificazione di alcune aree dei depositi e aree dell'Istituto dedicate alla conservazione della documentazione, alla Conservazione e Restauro dei documenti. È stato allestito un laboratorio per le operazioni di restauro 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)

- delle collezioni

Per la tutela, la valorizzazione e la consultabilità della documentazione conservata dall'Istituto, è in corso il riversamento delle banche dati in un software di ultima generazione che consente, sulla base di standard di descrizione archivistica nazionali e internazionali, una descrizione più accurata ed organica dei complessi archivistici. L'applicativo consentirà una più efficace e sicura conservazione e una più semplice implementazione e consultazione.

È attivo l'Archivio digitale dello Stato italiano (ADSI – Responsabile: [silvia.trani@cultura.gov.it](mailto:silvia.trani@cultura.gov.it)) 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.

È stata pubblicata nel luglio 2022 la Digital Library dell'ACS, (Responsabile: [emanuela.fiorletta@cultura.gov.it](mailto:emanuela.fiorletta@cultura.gov.it)) per il coordinamento e la promozione dei programmi di digitalizzazione del patrimonio culturale di competenza dell'ACS.

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)

- delle attività di valorizzazione

- In collaborazione con *Frontertrò srl* che ha curato la progettazione informatica, è stato pubblicato online il nuovo sito web istituzionale dell'ACS su una piattaforma software di *personal publishing* e Content Manager System *open source*, in linea con l'impostazione grafica adottata dai più importanti archivi internazionali.

Il sito è conforme agli standard qualitativi del World WideWeb Consortium e utilizza linguaggi quali l'XHTML con DTDstrict 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 *mobile*. (Responsabile: Alessandra Rosa)

L'utente può presentare reclami tramite l'apposito modulo disponibile presso l'UfficioPassi dell'Istituto;

il modulo, disponibile anche *on line*, può anche essere inviato:

alla casella di posta certificata [mbac- acs@mailcert.beniculturali.it](mailto:mbac-acs@mailcert.beniculturali.it) o

all'indirizzo [acs.urp@beniculturali.it](mailto: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.

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.

L'Istituto effettua periodicamente il monitoraggio dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni. L'incaricato della gestione dei reclami è Alessandra Rosa, Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

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 e-mail [acs.urp@cultura.gov.it](mailto:acs.urp@cultura.gov.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.

**MINISTERO DELLA CULTURA**

**Archivio Centrale dello Stato**

Piazzale degli Archivi, 27 – 0144

Roma Tel. + 39 06 545481

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 DELLA CULTURA**

**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**