

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



ARCHIVIO CENTRALE DELLO STATO

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.

A cura di:

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

Responsabile: Alessandra Rosa

acs.urp@cultura.gov.it - acs.comunicazione@cultura.gov.it

agg. dicembre 2022

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; archivia documenti di enti pubblici di rilievo nazionale e di privati che lo Stato abbia in proprietà o deposita 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.cultura.gov.it

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<p>ACCESSO</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>Regolarità e continuità</p>	
<p>Orario di apertura</p>	<p>Sala studio dal lunedì al venerdì: 9 – 18.45</p> <p>Sala dell'Araldica e delle Raccolte Speciali lun-mart-giov-ven: dalle 9 alle 13.30 merc: dalle 9 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.45 solo su appuntamento Il pomeriggio: solo per appuntamento il mercoledì (dalle 14.30 alle 18.45) concordato telefonando al n. +39 06 54548.530 oppure scrivendo a acs.salaaraldica@cultura.gov.it</p> <p>Biblioteca dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 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>Accoglienza</p>	
<p>Sito web</p>	<p>www.acs.cultura.gov.it</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"> - esistenza di un punto informativo 	<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"> - disponibilità di materiale informativo gratuito 	<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 utilizzare i servizi offerti.</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 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 <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.</p> <p>La Direzione dell'Archivio può escludere temporaneamente dalla consultazione e/o dalla fotocoproduzione i documenti qualora il loro stato di conservazione lo renda necessario.</p> <p>In Biblioteca, oltre al materiale consultabile su richiesta, è libero l'accesso ai cataloghi e alle opere collocate 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 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	<p>Sono richiedibili fino a 10 unità archivistiche, dal lunedì al venerdì.</p> <p>In Biblioteca sono richiedibili 4 unità bibliografiche per volta, fino ad un massimo di 8 unità al giorno.</p>

- 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 (dal lunedì al 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	La Sala studio e la 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.
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, 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 inventari analitici, banche dati, 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	Le banche dati 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.
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 Sala dotata di 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 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: https://acs.cultura.gov.it/wp-content/uploads/2021/10/Regolamento-per-la-Riproduzione-dei-documenti-e-luso-delle-immagini_nuovo-link-PagoPa.pdf

Ampiezza

Possibilità di effettuare: - fotocopie	<p>Il Servizio riproduzioni rilascia copie digitali 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.</p> <p>I tempi di attesa variano, a seconda della quantità delle fotocopie richieste.</p> <p>Su richiesta, scritta su carta legale e indirizzata al Sovrintendente, vengono rilasciate copie autentiche per motivi giuridico-amministrativi.</p>
- copie digitali	<p>È possibile effettuare <i>copie digitali</i> di documenti di grandezza massima A3, in Jpeg, PDF, TIFF, sia in bassa che in alta risoluzione.</p> <p>I documenti più grandi sono riproducibili in file digitali su CD o DVD.</p>
- fotografie	<p>È consentita agli studiosi, previa autorizzazione del funzionario della Sala di studio, la riproduzione di materiale archivistico con fotocamera digitale personale.</p> <p>Per effettuare le riproduzioni è necessario compilare l'apposito modulo (distribuito in Sala) eseguire le indicazioni del personale.</p>
- altre riproduzioni	<p>Può essere riprodotto materiale conservato su supporti informatici. Per i costi v.: https://acs.cultura.gov.it/wp-content/uploads/2021/10/Regolamento-per-la-Riproduzione-dei-documenti-e-luso-delle-immagini_nuovo-link-PagoPa.pdf</p> <p>Il tempo di attesa massimo è fissato in 15 gg.</p>
Prenotazioni a distanza	<p>Non consentita.</p> <p>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.</p> <p>La prenotazione deve essere inviata all'indirizzo acs.salastudio@cultura.gov.it specificando nell'oggetto "Richiesta materiale archivistico".</p>

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 il prestito di proprio materiale.

Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Per missione istituzionale l'Istituto aderisce annualmente ai grandi eventi a carattere nazionale organizzati e promossi dal Ministero della Cultura (MiC) e ne organizza di propri al fine di promuovere i fondi conservati e 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 e avviso, vengono comunicati attraverso la Newsletter dell'ACS e pubblicati sul sito web dell'Istituto, del MiC, della Direzione Generale Archivi, della Direzione Regionale Lazio, a tutti i portali relativi al settore 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 all'indirizzo acs@cultura.gov.it

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziative:	
- 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: simonetta.ceglie@cultura.gov.it</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 acs.urp@cultura.gov.it. Gli orari previsti delle visite sono specificati sul comunicato redatto per ogni specifico evento, reperibile sul sito web 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 a: acs@cultura.gov.it e alle Responsabili: Sabrina Santangelo e Simonetta Ceglie</p> <p>Visite Estere: L'Archivio organizza visite speciali per le Rappresentanze diplomatiche estere interessate a conoscere l'Archivio. In tale ambito viene svolta anche una specifica attività di valorizzazione della documentazione conservata nei fondi, relativa al Paese di provenienza della Rappresentanza che si riceve.</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: https://acs.cultura.gov.it/didattica-e-formazione/corso-di-alta-formazione-in-archivistica-contemporanea/</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. Tutte le informazioni sono presenti sul sito web ACS alla pagina: https://acs.cultura.gov.it/didattica-e-formazione/tirocini-universitari-e-volontariato/</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.</p> <p>Informazioni e contatti: acs@cultura.gov.it Responsabile: Sabrina Santangelo</p>
<p>RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA</p>	
<p>Ampiezza</p>	
<p>Informazione qualificata</p>	<p>Su richiesta, possono essere svolte ricerche archivistiche per corrispondenza; la procedura è indicata sul sito web alla pagina: https://acs.cultura.gov.it/ricerche-per-corrispondenza/</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: https://acs.cultura.gov.it/guida-e-strumenti-di-ricerca/
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Direttore della Sala di studio: Roberto De Rose robero.derose@cultura.gov.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 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 YouTube dell'ACS. L'attività risulta dai report periodici e dal sito web e delle piattaforme: Facebook, Instagram e YouTube.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

- delle strutture

È in via di ultimazione il progetto di riqualificazione di alcune aree dei depositi, della Sala Mario Serio, contenente gli archivi privati di architetti e ingegneri.

- 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 piattaforma Digital Library. La DL consente la ricerca del documento, grazie allo standard hOCR che consente il riconoscimento e la ricerca di un testo digitalizzato tramite l'intelligenza artificiale. La DL dell'ACS è collegata al sistema informativo archivistico e alla guida ai fondi, permettendo di conoscere anche il patrimonio conservato non digitalizzato, fornendo tutti gli elementi di contesto.

È attivo il Polo di Conservazione digitale dello Stato italiano (Responsabile: 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. Ulteriore obiettivo del Polo di Conservazione è quello di individuare, insieme al MEF, comportamenti precoci e condivisi che consentano, fin dalla fase attiva dei documenti e degli archivi digitali, di governare le criticità e le complessità della conservazione digitale permanente. L'infrastruttura informatica attivata per rispondere all'esigenza di adottare strategie e strumenti uniformi per la conservazione degli archivi digitali degli organi centrali e periferici dei ministeri, in modo affidabile e sostenibile, ovvero assicurare la conservazione e fruizione della documentazione digitale nativa dello Stato.

Per la conservazione della documentazione cartacea: nel 2022 è nato il Laboratorio di conservazione e restauro. Il Laboratorio, ha già presentato al Salone del Restauro di Ferrara 2022, alcuni progetti di conservazione e restauro realizzati nel 2022.

- delle attività di valorizzazione

L'Archivio programma ogni anno una serie di iniziative culturali, mostre e articoli di approfondimento per valorizzare le fonti archivistiche. Tra queste, anche per il 2023 proseguirà *Conversazioni con gli autori*, un ciclo di incontri a cadenza mensile ideato con l'intento di stimolare, attraverso il dibattito scientifico con accademici, giornalisti e personaggi illustri del mondo della cultura, la diffusione della conoscenza di fatti ed eventi che hanno caratterizzato la storia del Paese nelle più diverse declinazioni.

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

il modulo, disponibile anche *online*, può anche essere inviato:

alla casella di posta certificata acs@pec.cultura.gov.it o

all'indirizzo acs.urp@cultura.gov.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 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@cultura.gov.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@cultura.gov.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