



MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e
del TURISMO

Archivio Centrale dello Stato

Carta della qualità dei servizi

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

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

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

L'adozione della Carta della qualità dei servizi negli istituti del Ministero per i beni e le attività culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'istituto si ispira a "principi fondamentali".

▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CiVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo istituto si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

- *continuità*

L'istituto garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

- *partecipazione.*

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

- *efficienza ed efficacia*

Il direttore e lo staff dell'istituto perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

L'Archivio Centrale dello Stato (ACS), situato in **piazzale degli Archivi, 27 (Roma EUR)**, è un istituto del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo 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 110 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 quarant'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 Araldico, Leggi e Decreti, 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.

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

Il referente per la compilazione della Carta è la dott.ssa Marialuisa Bisi

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

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

- presenza di segnaletica esterna	Sullo scalone monumentale è collocato un pannello informativo con indicazione dell'accesso agli uffici e alla Sala di Studio
Addetti ai servizi e personale di sala	Il personale addetto ai servizi è munito di cartellino identificativo. Presso il punto di orientamento, in Sala di Studio, è presente personale che può fornire informazioni anche in lingua inglese e francese.
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	L'Istituto è totalmente privo di barriere architettoniche. Il Servizio Accesso alle persone con disabilità promuove iniziative attinenti al tema. Sul sito web è reperibile il nominativo e il recapito del referente.
FRUIZIONE	
Ampiezza	
Disponibilità del materiale fruibile:	Tutti i documenti conservati sono liberamente consultabili ad eccezione di quelli riservati per i quali occorre un'apposita autorizzazione del Ministero dell'Interno e di quelli in corso di restauro. In Biblioteca, oltre al materiale consultabile su richiesta, è libero l'accesso ai cataloghi e alle opere in consultazione in sala di lettura.
- comunicazione delle serie o fondi non disponibili per la consultazione	Fondi archivistici e materiale bibliografico non disponibili sono indicati in appositi elenchi affissi in Sala di studio e in Biblioteca.
- capacità ricettiva	In Sala Studio sono disponibili 50 posti a sedere per la consultazione e 48 prese elettriche per pc portatili; in biblioteca, 20 posti a sedere e 18 prese elettriche per pc portatili.
- unità archivistiche e bibliografiche fornite/richiedibili al giorno	Sono richiedibili 3 unità per ogni presa di materiale archivistico, per un totale di 6, dal lunedì al giovedì, di 9 il venerdì. Il sabato la Sala di studio rimane aperta esclusivamente per la consultazione. In biblioteca sono richiedibili 4 unità bibliografiche per volta, fino a un massimo di 8 al giorno.
- prese al giorno	In Sala Studio, 2 prese al giorno (dal lunedì al giovedì, alle 9,40 e alle 12,20, il venerdì alle 9,40, 11,30 e 13,30); in Biblioteca, 2 prese al giorno (dal lunedì al venerdì, alle 10 e alle 11,30).

- esistenza servizio di prenotazione	E' possibile prenotare 3 unità di conservazione di cui si possa indicare l'esatta collocazione archivistica, telefonando allo 06/54548480 dalle 10 alle 12 e dalle 14 alle 18. E' altresì possibile la prenotazione per posta elettronica ad acs.salastudio@beniculturali.it . In tal caso le richieste saranno evase entro due giorni dalla ricezione della mail ad eccezione di quelle pervenute il venerdì che saranno evase entro i successivi tre giorni lavorativi.
- attesa nel caso di orari fissi	Massimo 45 minuti.
Sale aperte alla fruizione	Le sale sono tutte aperte alla fruizione. La pulizia delle sale viene svolta tutti i giorni.
Illuminazione	Sala studio e biblioteca sono dotate di illuminazione generale diffusa e di lampade individuali ai tavoli
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	Sistematicamente viene svolto il monitoraggio degli spazi, delle attrezzature e degli ascensori
Efficacia della mediazione	
Assistenza di personale qualificato alla ricerca	Personale qualificato, munito di cartellino identificativo, è a disposizione dell'utenza per l'intero orario di apertura in sala di studio; in biblioteca è presente tutte le mattine e nei pomeriggi del martedì e del mercoledì
Disponibilità di strumenti e sussidi alla ricerca: - Fondi/serie archivistici dotati di strumenti analitici	Sono a disposizione circa 1000 inventari analitici
- Fondi/serie archivistici dotati di strumenti non analitici	Sono a disposizione oltre 600 strumenti non analitici tra inventari sommari, elenchi, 50 indici e repertori .
- Fondi/serie archivistici dotati di banche dati	11 banche dati sono consultabili on line su: http://search.acs.beniculturali.it/OpacACS/banchedati Altre due, relativi al Servizio Araldico, su: http://www.acs.beniculturali.it/index.php?it/112/araldica Al momento è 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 Braille

SERVIZI AGGIUNTIVI	
Ampiezza	
Bookshop	Il bookshop, annesso alla sala mostre, è aperto solo 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, annesso alla sala mostre, è fruibile, gratuitamente e senza custodia, in concomitanza di eventi e manifestazioni
Deposito oggetti	All'ingresso, al piano terra, sono a disposizione gratuitamente armadietti con chiavi per il deposito di borse, per le quali vige il divieto di introduzione nelle sale aperte al pubblico
RIPRODUZIONE	
Regolarità e continuità	
Orario delle richieste	Durante l'orario di apertura della Sala Studio
Orario del ritiro	Durante l'orario di apertura dell'Ufficio Cassa
Orario della cassa	Dal Lunedì al giovedì: 9-14; 15-18,30 Venerdì: 9-14 Per le tariffe v. Regolamento di Sala studio e www.acs.beniculturali.it
Ampiezza	
Possibilità di effettuare: - fotocopie	I tempi di attesa variano, a seconda della quantità delle fotocopie richieste: 1 – 20 max 2 gg 21 – 50 max 5 gg 51 – 100 max 10 gg 101 – 200 max 15 gg 201 – 300 max 20 gg 301 – 500 max 30 gg 501 – 800 max 60 gg

	Su richiesta scritta su carta legale e indirizzata al sovrintendente, vengono rilasciate copie autentiche per motivi giuridico-amministrativi.
- copie digitali	E' possibile effettuare copie digitali 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	E' possibile effettuare fotografie in proprio, previa autorizzazione del funzionario di Sala Studio. Per i costi v.: http://www.acs.beniculturali.it/index.php?it/150/riproduzioni
- altre riproduzioni	Può essere riprodotto materiale conservato su supporti informatici. Per i costi v.: http://www.acs.beniculturali.it/index.php?it/150/riproduzioni Il tempo di attesa massimo è fissato in 15 gg.
Prenotazioni a distanza	Durante l'orario di apertura della Sala di studio è possibile prenotare telefonicamente 3 unità di conservazione di cui si possa indicare l'esatta collocazione archivistica, al numero 06 54548480 o scrivendo ad acs.salastudio@beniculturali.it
Fedeltà	
Conformità alle caratteristiche dell'originale	Le riproduzioni sono conformi all'originale al 100%
VALORIZZAZIONE	
Ampiezza	
Mostre	L'ACS organizza in proprio e in collaborazione con altri enti e/o istituzioni mostre per valorizzare il patrimonio documentario conservato. L'Istituto partecipa inoltre a manifestazioni espositive esterne anche tramite prestito di proprio materiale
Eventi (conferenze, incontri, concerti, presentazioni editoriali, ecc.)	Durante l'anno sono organizzati eventi inerenti la missione istituzionale, anche in adesione ad eventi a carattere nazionale promossi dal Ministero.
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	L'ACS cura, oltre alla pubblicazione di strumenti per la ricerca storica, l'edizione di fonti documentarie con i volumi tematici della collana Nuova serie; in occasione di mostre, realizza cataloghi e monografie a carattere divulgativo.
Diffusione delle attività/iniziativa	Le manifestazioni culturali organizzate dall'Istituto vengono comunicate alla <i>mailing list</i> e agli organi di

	<p>stampa, e pubblicate sui siti web dell'Istituto, del Ministero, della Direzione Generale Archivi, della Direzione Regionale beni culturali, architettonici del Lazio, a tutti i portali relativi al settore (Cultura Italia, SAN..) e al territorio (Comune di Roma, Eur ...)</p>
Risorse aggiuntive	<p>L'Istituto concede in uso i locali al primo piano dell'edificio ad enti pubblici e privati per l'organizzazione di eventi culturali quali mostre, convegni, seminari, concerti e riprese cinematografiche.</p> <p>Si prevede, in futuro, di utilizzare la sponsorizzazione quale forma di contributo alla realizzazione di progetti di valorizzazione del patrimonio archivistico.</p>
Altro	<p>E' attivo <i>on line</i> il servizio di <i>e-commerce</i>, all'indirizzo: http://www.acs.beniculturali.it/index.php?it/273/foto-e-documenti-della-storia-dellitalia-post-unitaria, dove è possibile acquistare in modo facile, comodo e sicuro testimonianze uniche della storia dell'Italia post unitaria</p>

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Ampiezza

Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	<p>Le visite guidate sono gratuite e principalmente rivolte alle scuole. In questo caso la Sezione didattica si avvale anche della collaborazione della Federazione Nazionale Insegnanti.</p> <p>Le visite si effettuano su prenotazione scrivendo al referenti: erminia.ciccozzi@beniculturali.it</p> <p>Visite guidate vengono effettuate anche in concomitanza di eventi e manifestazioni; in tal caso è generalmente richiesta la prenotazione. Le modalità sono indicate nel comunicato che viene preparato per l'occasione che è anche reperibile sul sito web.</p>
- corsi di formazione per docenti scolastici	<p>In concomitanza con i progetti didattici concordati con la Federazione Nazionale Insegnanti, vengono svolti corsi di formazione per i docenti.</p> <p>L'informazione viene diffusa tramite il sito web</p>
- progetti speciali in convenzione con le scuole o le università	<p>A seguito di convenzioni con le Università vengono svolti corsi di formazione sull'uso delle fonti archivistiche per gli studenti universitari. I corsi sono validi per il riconoscimento di crediti.</p> <p>Per le scuole l'Istituto partecipa al progetto 'Alternanza scuola-lavoro'</p>
- altre iniziative	<p>In collaborazione con il CNR, l'AGENZIA ITALIA DIGITALE, l'UNIVERSITA' DI ROMA LA SAPIENZA e la</p>

	REGIONE LAZIO l'Archivio ha avviato dal 2010 un Corso di 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.
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Le manifestazioni culturali inerenti la didattica, a seconda del tema trattato, vengono comunicate al mondo della scuola o dell'Università, anche in collaborazione con la Federazione Nazionale Insegnanti.
RICERCA DOCUMENTARIA A DISTANZA	
Ampiezza	
Informazione qualificata	Su richiesta, possono essere svolte ricerche archivistiche per corrispondenza, scrivendo ad acs@beniculturali.it o all'indirizzo di posta dell'Istituto. E' altresì possibile richiedere informazioni telefoniche allo 06/54548480
Strumenti di ricerca fruibili a distanza	Sul sito dell'Istituto sono disponibili strumenti per la ricerca a distanza www.acs.beniculturali.it
Accesso ai documenti online	Alla pagina <i>Consultazione on line</i> del sito web. Sono altresì scaricabili e acquistabili documenti di specifici di nuclei documentali nella pagina <i>Acquista on line</i> del sito web.
Efficacia della mediazione	
Indicazione dei referenti	Referente, il direttore della sala di studio Margherita Martelli, margheritaantonomaria.martelli@beniculturali.it
Tempi di risposta	Massimo 30 giorni
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli stakeholder	Accordi di collaborazione per attività inerenti la promozione di iniziative di formazione, organizzazione di eventi, attività scientifica sono stati siglati con la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Associazioni di volontariato e Onlus. Convenzioni per attività scientifica sono state siglate con operatori economici, Università, Istituzioni culturali, Rai

Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	La comunicazione delle attività risulta dai report periodici e sul sito web. Attualmente è in fase di allestimento una pagina sul sito web dedicata agli accordi sottoscritti dall'Istituto.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Iniziative finalizzate al miglioramento: - delle strutture	Al fine di rendere più funzionale la consultazione del materiale archivistico, è in corso di allestimento una nuova sala di consultazione per gli studiosi di architettura (apertura prevista primi mesi del 2014)
- delle collezioni	E' in corso la pubblicazione on line di banche dati in modalità innovative, tramite l'approccio costituito dalla classificazione 'a faccette'. Ad oggi sono pubblicate in tale modalità 5 banche dati: Casellario Politico Centrale, Prima Guerra mondiale (archivio fotografico), Mostra della Rivoluzione Fascista, Partito Nazionale Fascista – Attività del Duce, Archivio Fotografico Italiano e i fascicoli araldici dei Comuni
- delle attività di valorizzazione	In collaborazione con Regesta.exe e con l'Istituto per i Beni Culturali dell'Emilia Romagna è stato realizzato il sito http://labs.regesta.com/reload/ , in cui è sperimentato l'uso dei Linked Open Data in campo archivistico.
RECLAMI	
Reclami	L'utente può presentare reclami tramite l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio Passi dell'Istituto; il modulo, disponibile anche <i>on line</i> , può anche essere inviato alla casella di posta certificata mbac-acs@mailcert.beniculturali.it o ad acs.urp@beniculturali.it . Il modulo, disponibile anche in lingua inglese, è annesso alla presente Carta. Ad oggi non è pervenuto alcun reclamo.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

La persona incaricata della gestione dei reclami è la dott.ssa Marialuisa Bisi.

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

E' possibile inoltre inviare una e-mail al seguente indirizzo acs.urp@beniculturali.it o un fax al seguente numero 06/5413620.

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

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail acs.urp@beniculturali.it oppure utilizzando gli appositi moduli collocati presso l'Ufficio Passi. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

COMUNICAZIONE

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

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio Centrale dello Stato
Piazzale degli Archivi, 27 - 0144 Roma
Tel. 06 545481 Fax 06 5413620
acs.urp@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ EMAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTA DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____ FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni lavorativi

MINISTERO dei BENI e delle ATTIVITA' CULTURALI e del TURISMO

Archivio Centrale dello Stato
Piazzale degli Archivi, 27 – 00144 Roma
Tel. 06 545481 Fax 06 5413620
acs.urp@beniculturali.it

SUGGESTIONS AND COMPLAINTS FORM

First name: _____
Surname: _____
Address: _____
Nationality: _____
Phone _____ E-mail: _____

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