



## Carta della qualità dei servizi

### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. 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 Museo/Luogo della cultura 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 comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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 del Museo/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Elementi identificativi**

<b>Area Geografica</b>	<b>Regione</b>
Centro	Lazio
<b>Indirizzo</b>	
Corso del Rinascimento 40	
<b>Città</b>	<b>Cap</b>
Roma	00186
<b>Denominazione</b>	<b>Acronimo</b>
Archivio di Stato di Roma	ASRM
<b>Sito Web</b>	<b>Email</b>
<a href="https://archiviodistatoroma.cultura.gov.it/">https://archiviodistatoroma.cultura.gov.it/</a>	<a href="mailto:as-rm@cultura.gov.it">as-rm@cultura.gov.it</a>
<b>Telefono</b>	
06/67235600	

**Eventuali Altre sedi**

Denominazione	Indirizzo
Sede succursale di Galla Placidia (momentaneamente chiusa)	via di Galla Placidia, 93 - 00159 Roma

**Caratteristiche essenziali**

Tipo di gestione	Natura giuridica-istituzionale	Anno di Istituzione
Diretta	Statale	1871

**Notizie storiche**

L'Archivio di Stato di Roma fu istituito con Regio decreto 30 dicembre 1871, n. 605 con lo scopo di conservare: gli atti degli organi centrali dello Stato pontificio; gli "atti dei dicasteri centrali del Regno, che non più occorrono ai bisogni ordinari dei servizi"; gli archivi giudiziari e notarili romani fino all'unificazione del regno d'Italia; gli atti degli uffici statali con sede nell'attuale provincia di Roma, sia per il periodo anteriore che posteriore all'unità. All'origine l'archivio di Stato di Roma svolgeva anche quello che è il compito dell'Archivio Centrale dello Stato. La documentazione iniziale consisteva negli archivi dei vari organismi dello Stato Pontificio che si occupavano dell'amministrazione temporale dello Stato della Chiesa. Solo con il 1953 nasce un archivio centrale indipendente e autonomo da quello di Roma; in quell'occasione l'archivio di Stato di Roma cedette al nuovo archivio centrale tutta la documentazione prodotta dai dicasteri e ministeri statali.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

L'Archivio di Stato di Roma, che venne creato all'indomani della Breccia di Porta Pia per custodire la plurisecolare memoria documentaria dello Stato Pontificio e di Roma Capitale, rappresenta un luogo di straordinaria importanza per lo studio e la ricerca, data la rilevanza del patrimonio ivi conservato, da sempre oggetto d'attenzione da parte della comunità scientifica nazionale e internazionale, coprendo esso un arco temporale che va dal IX secolo ai giorni nostri. Qui infatti sono custodite

pergamene e codici altomedievali ma anche le lettere originali scritte durante la prigionia dall'onorevole Aldo Moro. Sin dalla sua fondazione, le scritture conservate nell'istituto romano attirarono l'attenzione di studiosi di grande levatura. Se inizialmente le ricerche condotte si indirizzarono principalmente verso la paleografia e la diplomatica, con il Novecento vennero realizzati fondamentali lavori di natura storica o legati agli studi artistici e architettonici.

### Missione

L'Archivio di Stato di Roma conserva, in linea generale, la documentazione prodotta dalle magistrature centrali (e da alcune di ambito romano) attinenti al governo temporale dello Stato pontificio, soprattutto a partire dalla metà del XV secolo; archivi di notai e di tribunali con giurisdizione romana, catasti e collezioni cartografiche; archivi di magistrature dei periodi giacobino e napoleonico negli Stati romani; archivi di corporazioni religiose, confraternite e ospedali, un fondo diplomatico costituito da circa 17.000 pergamene e numerosi archivi privati.

Relativamente al periodo postunitario, sono conservati nell'Istituto alcuni degli archivi degli organi periferici dello Stato operanti nella provincia romana.

La missione principale dell'Archivio di Stato di Roma è quello di conservare e diffondere la conoscenza del patrimonio documentario e librario.

### Compiti e servizi

L'Archivio di Stato di Roma offre i seguenti servizi agli utenti:

Biblioteca di 60.000 monografie e 16.000 opuscoli (orari di apertura: lunedì-venerdì 9.30-13.00; presa del materiale: 10.00 e 12.00);

Fotoriproduzione di beni culturali eseguita da privati con mezzi propri o eseguita dall'Amm. su richiesta da parte di soggetti pubblici/privati;

Autorizzazione a pubblicare le riproduzioni, destinate a pubblicazione sia cartacea che online, tramite compilazione di moduli;

Rilascio copia conforme, riproduzioni di certificazioni o copie conformi dei documenti con valore legale;

Ricerche per corrispondenza, qualora le informazioni di interesse non siano già pubblicate online nei sistemi informativi o in strumenti di corredo;

Servizio educativo, con itinerari di visita e laboratori didattici rivolti a scuole di ogni ordine e grado;

Concessione spazi ad uso eventi;

Commissioni di sorveglianza per la vigilanza sugli archivi degli uffici statali periferici della provincia di Roma.

### Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

### Numero totale sale

2

### Numero dei visitatori annui

meno di 25.000

### Referente della compilazione della carta

#### Nome

Silvia

#### Cognome

Censi

#### Qualifica

Assistente amministrativo-gestionale

#### Telefono

066723 5604

#### Email

[silvia.censi@cultura.gov.it](mailto:silvia.censi@cultura.gov.it)

### Accessibilità e accoglienza

#### Orario di apertura

Tutto l'anno

<b>Orario di apertura Feriale</b>	<b>Apertura serale</b>
7:30-19:00 (apertura Istituto); 09:00-18:00 (apertura sala di studio)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Altro</li> </ul>
<b>Numero di ore giornaliere (min.6)</b>	<b>Giorni di apertura</b>
9h	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lu</li> <li>• Ma</li> <li>• Me</li> <li>• Gio</li> <li>• Ve</li> </ul>
<b>Effettua il giorno di chiusura settimanale</b>	<b>Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura</b>
No	112
<b>Numero di giorni di apertura annua</b>	<b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi</b>
254	Si
<b>Presenza di social media</b>	<b>Il museo è presente in altri siti web</b>
Si	No
<b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale</b>	<b>Biglietteria</b>
Si	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresso gratuito</li> </ul>
<b>Acquisto del biglietto</b>	<b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisto non previsto</li> </ul>	Acquisto non previsto
<b>Possibilità di prenotazione</b>	<b>Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)</b>
No	No
<b>Modalità di prenotazione</b>	<b>Tempi di attesa per l'accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• In sede</li> <li>• Telefonica</li> <li>• Per mail</li> </ul>	0-15'
<b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa</b>	<b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</b>
No	Meno di 15'
<b>Informazione e orientamento: punto informativo</b>	<b>Disponibilità di materiale informativo gratuito</b>
In prossimità dell'ingresso	Si
<b>Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito</b>	<b>Reperibilità del materiale informativo gratuito :</b>

- Schede di sala

- Presso il punto informativo
- Scaricabile dal web

**Materiale informativo gratuito disponibile in lingua:**

- Italiano
- Inglese

**Segnaletica interna**

- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- No

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- No

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Parzialmente

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

> 50%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

> 50%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici
- Volontari

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione**

**Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

> 50%

**Sale aperte**

1

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

sala di studio (per consultazione e ricerche), sala Alessandrina (per eventi/mostre/conferenze/presentazioni di libri/focus)

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche**

<b>Percentuale di mq fruibili sul totale</b>	<b>Spazi comunque visitabili</b>
> 50%	La cosiddetta ala Alessandrina del palazzo (la sala di studio e la Sala Alessandrina)
<b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)</b>	<b>Spazi dedicati alla comunicazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornaliera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala destinata alla didattica</li> <li>• Sala conferenze</li> </ul>
<b>Zone di sosta</b>	<b>Area Wi-Fi</b>
Sì	Solo interna
<b>Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative</b>	<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico</b>
Sì	Sì
<b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative</b>
Sì	Sì
<b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza</b>	<b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi</b>
Sì	Sì
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli</b>	<b>Schede mobili</b>
Sì	No
<b>Didascalie: percentuale sale ove presenti</b>	
50%	
<b>Guide brevi</b>	<b>Materiale informativo/brochure/depliant</b>
Gratuite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Catalogo generale</b>	<b>Audioguide</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Non presenti</li> </ul>
<b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche</b>	<b>Strumenti multimediali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su prenotazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Postazioni audio/video</li> <li>• Gratuiti</li> </ul>
<b>Strumenti online</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sì</li> </ul>	
<b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio</b>	<b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche</b>

- No

- Si

**Ove esistente, specificare orario**

9:00-18:00

**Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

**Servizi di ospitalità**

**Bookshop**

- Non presente

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Gratuito

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione**

**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

convegni annuali; riprese televisive; focus su varie tematiche e percorsi storici (Resistenza): Moro, Bellezza Orsini, Caravaggio, Plautilla Bricci, Velàsquez; Giornata della Memoria; GEP; Domenica della Carta; Giornate di Apertura Speciale; Archivissima; Festival del Disegno.

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Università Roma Tre, Torvergata, La Sapienza, Upter, Iccar

**Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Editate in proprio

**Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Storia

**Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Risorse aggiuntive**

- Erogazioni liberali
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
- Volontariato

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì, con un proprio progetto

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Altre iniziative**

- Sì : con prenotazione/iscrizione
- Altre iniziative/descrizione

**Altre iniziative/descrizione**

Giornate Europee del Patrimonio, Domenica della Carta, Giornate di Apertura Speciale, Percorsi personalizzati per diversamente abili

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

All'interno dei percorsi

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario**

non presente

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Sito web
- Mailing list
- Social network

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

**Orario**

09:00-18:00

<b>Numero di opere inventariate</b>	<b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute</b>
1.015.985	> 50%
<b>Numero di opere esposte</b>	<b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute</b>
non presente	< 50%
<b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; 50%</li> <li>Consultabili in sede</li> <li>Disponibili on-line</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>
<b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> <li>Disponibili on-line</li> </ul>
<b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto</b>	<b>Disponibilità di: pubblicazioni</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&lt; 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sì</li> <li>Disponibili on-line</li> </ul>
<b>Servizi specialistici</b>	
<b>Depositi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	
<b>Archivio</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sì</li> </ul>	dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00 (prese alle 9.30, 11.00, 12.30, 14.30)
<b>Biblioteca</b>	<b>Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sì</li> </ul>	dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 18:00 (prese alle 10.00 e alle 12.00)
<b>Fototeca</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No</li> </ul>	
<b>Rapporti con il territorio</b>	
<b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto</b>	<b>Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio</b>
Sì	Sì
<b>Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di</b>	

**valorizzazione territoriale**

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con enti e istituzioni culturali
- Sì, con altri soggetti

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

No

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

No

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

No

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

No

**Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Associazioni culturali
- Società di servizi
- Università e istituti di formazione

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Mailing list
- Social network
- Sito web

**Obiettivi di miglioramento**

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Per rendere accessibile a un numero sempre maggiore di persone il patrimonio archivistico, l'Archivio di Stato di Roma si propone di promuovere attività e iniziative a carattere didattico destinate ad un'ampia utenza prevedendo percorsi personalizzati e inclusivi.

**Iniziative finalizzate al miglioramento**

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Sono previste le seguenti iniziative finalizzate al miglioramento strutturale dell'Archivio di Stato di Roma: implementazione dell'impianto antincendio, impianto elettrico e impianto di riscaldamento.

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

-Prevista progressiva digitalizzazione del patrimonio archivistico con inserimento dati nel sistema informativo dell'Istituto ad opera del personale interno dell'Archivio di Stato di Roma e di collaboratori esterni;  
-Implementazione del fondo archivistico di Lia Levi.

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

Non sono presenti iniziative e/o specifici progetti programmati per i seguenti servizi: bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria ecc.

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

Tra le attività di valorizzazione del patrimonio previste:  
Cinema in Archivio con Stanlio e Ollio;  
Presentazione del libro "City of Men. Service and Servants in Baroque Rome" di Laurie Nussdorfer;  
Focus "I percorsi delle carte. Caravaggio e la ricerca archivistica";  
Caravaggio. La Natività di Palermo nel mistero della genesi e della scomparsa;  
Giornate Europee del Patrimonio;  
Domenica di Carta

### 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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

### Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

### Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

### Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**

**MINISTERO DELLA CULTURA**

Archivio di Stato di Roma

**Tel**

06/67235600

**Indirizzo / Address**

Corso del Rinascimento 40, 00186, Roma

**Email**

as-rm@cultura.gov.it