

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DELL'ARCHIVIO STORICO COMUNALE DI COLFELICE

ADOSSATA dalla GIUNTA MUNICIPALE CON DELIBERAZIONE N'. 66 del
21.10.2024

1. PRESENTAZIONE

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono. 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 archivi storici dell'ente locale, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto 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.

• *Principi fondamentali e ispiratori*

Nello svolgimento della propria attività istituzionale l'Archivio storico comunale si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e dal Codice dei beni culturali (D. Lgs. 42 del 22 gennaio 2004 e s.m.i.). Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti nei codici, nelle direttive, nelle leggi e nei regolamenti di seguito citati:

- Codice internazionale di deontologia degli archivisti, approvato dall'Assemblea generale del Consiglio Internazionale degli Archivi a Pechino il 6 settembre 1996;
 - Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi storici (Provvedimento del Garante n. 8/P/2001 del 14 marzo 2001, pubblicato sulla G.U. 5 aprile 2001, n. 80);
 - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
 - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
 - Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
 - Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale";
 - Regolamento regionale 7 agosto 2022 luglio 2024, n. 7, recante "Regolamento regionale di attuazione e integrazione della legge regionale 15 novembre 2019, n. 24 (Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale) e successive modifiche";
- Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

La Carta della qualità dei servizi rispetta i seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza e imparzialità: i servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Questo Archivio si adopererà per rimuovere eventuali

inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità 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'Archivio 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'Archivio 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 o il responsabile e il personale dell'Archivio perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Come enunciato dal Regolamento dell'Archivio, l'Amministrazione Comunale individua nell'Archivio storico il principale istituto culturale preposto alla trasmissione della memoria storica e al soddisfacimento del diritto di tutti i cittadini alla trasparenza nell'informazione, nonché allo sviluppo della ricerca, dell'istruzione e della conoscenza.

• ***L'Archivio storico comunale: caratteristiche essenziali***

L'Archivio storico comunale di COLFELICE è un archivio pubblico di ente locale.

Indirizzi e contatti:

Archivio Storico Comunale

Viale della Repubblica

tel. 0776527613

e-mail: biblioteca@comune.colfelice.fr.it; protocollo@comune.colfelice.fr.it

sito web: <https://www.comune.colfelice.fr.it>

• ***Compiti e servizi***

L'Archivio storico è preposto a compiti di tutela e valorizzazione del patrimonio archivistico comunale pubblico e privato, che ha acquisito o acquisisce a diverso titolo. Con progetti scientifici e tecnici, previo assenso della Soprintendenza archivistica competente, l'Archivio storico comunale interviene sul patrimonio che conserva, lo riordina e lo descrive in inventari e in altri strumenti di guida alla consultazione.

L'Archivio storico comunale elabora un'offerta culturale e didattica legata alla peculiarità dei fondi e del patrimonio in esso conservati.

L'Archivio storico comunale ha il compito di:

- raccogliere, conservare, ordinare, promuovere e valorizzare il patrimonio documentario e la documentazione dei propri archivi;

- garantire la pubblica fruizione e l'accesso, incentivare la ricerca storica, la salvaguardia e l'acquisizione di documenti ed archivi di particolare interesse;

- attivare corrette procedure di selezione e scarto, nonché promuovere modalità, sistemi informatici e collegamenti a reti che facilitino l'accesso alle informazioni archivistiche.

L'Archivio storico offre al pubblico i seguenti servizi: consultazione e riproduzione dei documenti liberamente accessibili.

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

• **Accesso e orario**

L'Archivio storico comunale è privo di barriere architettoniche.

Come previsto dal Regolamento d'Archivio, gli utenti devono compilare una domanda di ammissione al servizio valida per l'anno solare in corso, aggiornandola ogni qualvolta si apprestino a nuove ricerche. Al momento della presentazione della domanda devono esibire un documento di identità i cui estremi saranno trascritti sulla domanda stessa a cura del personale addetto. Giornalmente l'utente che accede all'archivio deve firmare il modulo delle presenze. È proibito introdurre nella sala di consultazione: cartelle, zaini, borse e altri tipi di contenitori di piccolo e grosso formato.

Individuata l'unità archivistica [o le unità] da consultare, l'utente deve farne richiesta scritta al personale di servizio utilizzando l'apposito modulo.

L'Archivio è **aperto al pubblico su appuntamento**, in orario d'ufficio. Tale apertura è pubblicizzata sulle pagine web dell'Archivio e nelle sale dello stesso Archivio. Ogni eventuale cambiamento viene tempestivamente comunicato al pubblico, in Archivio e nel sito web.

Gli utenti dell'Archivio devono tenere un comportamento corretto anche in base alle attività cui è dedicato il servizio e osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web del quale è affissa copia nell'Archivio.

• **Informazione e orientamento**

Per l'orientamento e per le informazioni di carattere generale

gli utenti possono rivolgersi presso gli uffici comunali. Tutte le informazioni sui servizi erogati

dall'Archivio sono disponibili on-line all'indirizzo: <https://www.comune.colfelice.fr.it>

L'utente è coadiuvato nell'orientamento grazie all'apposita segnaletica sulla localizzazione dei servizi e sulla sicurezza dell'edificio.

Accesso facilitato per persone con disabilità: l'archivio è accessibile a persone con disabilità.

• **Fruizione**

L'Archivio dispone di prese elettriche per PC portatili.

L'utente potrà lavorare in sala di consultazione con proprio personale computer portatile e allacciarsi gratuitamente alla rete elettrica e alla rete internet.

L'accesso a internet in Archivio è limitato alle sole risorse attinenti la ricerca documentaria. Per la consultazione in sede l'Archivio mette a disposizione n. 1 computer per accedere a tale servizio.

Orario del servizio: previo appuntamento, in orario ufficio.

Il servizio è sospeso nel periodo di chiusura straordinaria.

Documenti richiedibili: sono fruibili dagli utenti tutti i fondi inventariati, con la disponibilità della consulenza archivistica e nei limiti posti dalla normativa vigente. Alcuni pezzi possono essere temporaneamente esclusi dalla consultazione e dalla riproduzione per il precario stato di conservazione o perché in fase di riordino e inventariazione.

Un eventuale diniego alla consultazione verrà debitamente motivato.

Per il materiale digitalizzato si consente la consultazione dell'originale solo dietro motivate esigenze. La consultazione dei fondi di soggetti o enti privati eventualmente depositati presso l'Archivio Storico Comunale, avviene con la modalità di cui al precedente paragrafo, fatto salvo che il soggetto depositante non abbia esplicitamente richiesto che la domanda di consultazione sia a lui indirizzata e che non abbia posto espliciti limiti di consultabilità per

particolari documenti o per determinati periodi. In tal caso, la documentazione sarà sottoposta anche ai vincoli di consultazione esplicitati nell'atto di donazione o di deposito.

Tempi di attesa per la consegna: le richieste di unità archivistiche sono garantite con tempi di attesa di mediamente 30 minuti.

Le richieste saranno comunque valutate in base all'orario di arrivo dell'utente e all'affollamento della sala. La consegna dei materiali richiesti per la consultazione è possibile sino a mezz'ora prima dell'orario di chiusura. In caso di difficoltà di reperimento o di complessità di collocazione, si avrà cura di avvisare tempestivamente l'utente.

Assistenza di personale qualificato alla ricerca: garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico dell'Archivio.

Il personale non è tenuto a:

- effettuare ricerche storiche per gli utenti, che non rientrino nel servizio di consulenza e reference ordinario sulle fonti archivistiche;
- a trascrivere documenti per gli utenti.

Modalità di consultazione: il personale in servizio nella sala studio, prima di consegnare il materiale all'utente, deve:

- verificare la correttezza delle informazioni oggetto della richiesta dell'unità archivistica da estrarre e dare in consultazione;
- verificare lo stato di consultabilità e accertare che la condizione delle carte consenta la consultazione senza danno per le medesime;
- verificare se nell'unità archivistica sia conservata cartografia di pregio e segnalarlo all'utente;
- notificare all'utente le norme di comportamento per la consultazione del materiale;
- registrare nella scheda allegata alla domanda dell'utente i dati di ciascuna unità archivistica data in consultazione;
- invitare l'utente a firmare la scheda di consultazione allegata all'unità archivistica e a segnalare qualsiasi tipo di anomalia riscontrata.

Responsabilità degli utenti: durante la fase di consultazione, gli utenti devono avere sul tavolo una sola unità archivistica, riponendo le altre unità a loro disposizione nell'armadio o nel carrello di deposito. In casi eccezionali, motivati da esigenze di studio e ricerca, il personale autorizzato, può accordare la consultazione di tre pezzi contemporaneamente. Gli utenti sono invitati a collaborare con l'Archivio prendendo, di volta in volta, accordi con l'addetto di sala studio per organizzare le richieste in modo da ridurre i tempi di attesa e meglio organizzare la consultazione. Le richieste possono essere inoltrate anche inviando una e-mail all'indirizzo: comunecolfelice@arcmediapec.it.

Nel consultare i documenti dell'Archivio gli utenti devono usare il massimo riguardo nel:

- non appoggiare fogli di carta, lucidi, trasparenti e oggetti simili sopra i documenti originali ed evitare di calcare con qualsiasi strumento sugli originali;
- non apporre alcun segno, con qualsiasi strumento scrittorio, anche cancellabile, sugli originali;
- non fare calchi o riprodurre in alcun modo e con qualsiasi mezzo i documenti, se non previa autorizzazione;
- non manomettere per alcuna ragione l'ordine delle carte consegnate;
- non staccare per nessuna ragione alcun foglio originale da filze, registri, mazzi e altri documenti;
- non consumare alcun tipo di alimento in sala di consultazione;
- non aprire in maniera forzata le filze o i registri, rischiando di danneggiare le legature, di staccare pagine o di rompere le costole dei volumi rilegati;

- maneggiare con estrema cura i materiali che vengono dati in consultazione. in particolare non sbattere o spostare violentemente le carte e i documenti rilegati.

Custodia e ricollocazione del materiale in consultazione: al termine della consultazione. il materiale deve essere riconsegnato al personale di servizio nello stesso stato in cui è stato preso in consegna. Il personale ha l'obbligo di verificare lo stato del materiale e di verificarne l'integrità e la corrispondenza con lo stato di conservazione iniziale. Laddove il personale rilevi anomalie o mancanze di parti del materiale dato in consegna all'utente procede a notificargli verbalmente tali anomalie e mancanze. nonché a richiamare su ciò immediatamente l'attenzione del direttore o del responsabile dell'Archivio storico comunale. se presente, o notificargli successivamente a voce o per iscritto i rilievi.

Danneggiamento dei documenti: ogni comportamento dannoso nei riguardi del materiale consegnato sarà punito con l'immediato allontanamento dalla sala studio. A seconda della gravità del danno, saranno applicate, ad insindacabile giudizio del personale preposto, la sospensione o l'esclusione dall'accesso all'Archivio. Sono comunque fatte salve le azioni penali e civili che potranno essere attivate nel caso di danneggiamento di documenti e patrimoni archivistici. In caso di estromissione in via definitiva dell'utente o di apertura di procedura legale nei suoi confronti si provvederà a notificarla anche alla competente Soprintendenza archivistica.

- **Servizio di "reference" in sede e a distanza**

L'Archivio storico comunale fornisce un servizio di informazione agli utenti sul proprio patrimonio tramite consulenze e assistenza alla consultazione. Il personale offre il proprio aiuto nel rispetto dei differenti bisogni informativi e culturali degli utenti. Il servizio di informazione e di assistenza agli utenti è gratuito e garantito durante l'apertura dell'Archivio. Informazioni a distanza:

modalità: via posta ordinaria o via e-mail;

- indicazione dei referenti: nominativo, e-mail e telefono;

- tempi di risposta: entro 15 giorni.

Qualora l'informazione non possa essere reperita in Archivio, si forniscono le necessarie istruzioni affinché l'utente stesso possa rivolgersi ad altra istituzione in grado di soddisfare la richiesta.

- **Prestito**

Il materiale archivistico non è ammesso al prestito.

Può essere consentito il prestito temporaneo ad Istituzioni culturali, pubbliche e private, che ne facciano richiesta per mostre ed esposizioni, previa autorizzazione della competente Soprintendenza archivistica, e dettagliato verbale di consegna e responsabilità, sottoscritto dal titolare dell'ente interessato o suo delegato.

- **Riproduzione**

Durante l'orario di apertura del servizio è prevista la possibilità la riproduzione con mezzi propri dei documenti, purché non siano sottoposti a restrizioni di consultabilità, attuata nel rispetto delle disposizioni che tutelano il diritto di autore e con modalità che non comportino alcun contatto fisico con il bene culturale, né l'esposizione dello stesso a sorgenti luminose, né l'uso di stativi o treppiedi all'interno dell'Archivio. Il numero di documenti riprodotti, con citazione per ognuno della relativa segnatura archivistica. andrà precisato in apposito modulo. In casi particolari e previo accordo con il personale dell'Archivio, la *riproduzione*

può essere effettuata da un fotografo di fiducia indicato dall'utente o convenzionato con il Comune. Sono in ogni caso esclusi dalla riproduzione:

- i documenti infilzati o rilegati non facilmente apribili, senza danno per gli stessi,

- le pergamene;

- i bolli, i sigilli e materiale simile;

- i documenti seriamente danneggiati e di difficile utilizzo:

- o i documenti per i quali la riproduzione possa risultare evidentemente dannosa ai fini della conservazione (cartografia di grande formato che si maneggia male, lucidi, supporti fragili, ecc.).

- **Ricerche e pubblicazioni**

Tutti coloro che utilizzano materiale d'archivio per tesi di laurea o ricerche sono tenuti a depositare copia della tesi o del saggio in Archivio e a citarne le fonti.

- **Reclami e suggerimenti**

Gli utenti possono segnalare al Direttore o al Responsabile dell'Archivio storico comunale eventuali disservizi riscontrati o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta della Qualità dei servizi e fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Reclami e segnalazioni possono essere inviati direttamente o telefonicamente, oppure in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in sede o all'indirizzo e-mail dedicato dell'Archivio. Il Direttore o Responsabile fornisce motivata risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo stesso. Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi.

- **Comunicazione**

L'Archivio storico comunale mette a disposizione dell'utente vari canali di comunicazione e informazione, aggiuntivi rispetto al contatto diretto degli operatori, per favorire l'uso dei propri servizi, come ad esempio il sito web, la posta elettronica e servizi online. La presente Carta, esposta nei locali dell'Archivio, è pubblicata sul sito dell'Archivio. La Carta è soggetta a revisione periodica e, comunque, ogni qualvolta si verificano cambiamenti nell'erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.