**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

**ARCHIVIO STORICO DEL COMUNE DI COLLEFERRO**

**CENTRO DI DOCUMENTAZIONE "RENZO ROSSI"**

Adottata con Delibera di G.C. n. 194 del 06.10.2026

PRESENTAZIONE

## *La Carta della Qualità dei Servizi*

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 quanta 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*

Nella svolgimento della propria attività istituzionale *l'Archivio Storico del Comune di Colleferro – Centro di Documentazione "Renzo Rossi"* si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio.

Inoltre, sono fonte di riferimento i "principi fondamentali" contenuti in:

- Codice internazionale di deontologia degli archivisti, approvato dall'Assemblea generale del Consiglio Internazionale degli Archivi a Pechino ii 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 ii 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 8 luglio 2020, n. 20 "Disciplina delle modalità e dei requisiti per l'iscrizione nell'albo regionale degli istituti culturali, per l'inserimento dei servizi culturali nelle organizzazioni regionali bibliotecaria, museale e archivistica, nonché delle caratteristiche ideografiche, dei criteri e delle modalità d'uso e di revoca del logo identificativo degli ecomusei regionali, in attuazione ed integrazione della legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, (Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale)" e s.m.i.;
- Decreto legislative 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137" e s.m.i.

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 difficolta 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 canto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata;
- *efficienza ed efficacia:* 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 di Colleferro 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.

## DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

### *L'Archivio: caratteristiche essenziali*

L' *Archivio storico del Comune di Colleferro – Centro di Documentazione "Renzo Rossi"* è un archivio pubblico.

È stato inaugurato il 23 dicembre 2024 e raccoglie documenti a partire dal primo Novecento.

È parte integrante dell'Organizzazione Archivistica Regionale dal 2024.

### *Indirizzi e contatti:*

**Denominazione**: Archivio storico del Comune di Colleferro – Centro di Documentazione "Renzo Rossi"
**Indirizzo**: Piazza dei Cosmonauti snc
**Tel**: 0697203602
**e-mail**: archivio@comune.colleferro.rm.it
**sito web**: www.comune.colleferro.rm.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 per acquisto, donazione, lascito testamentario, deposito.

L'archivio dispone dell'inventario e di ulteriori mezzi di corredo per la consultazione dei propri fondi; tali strumenti sono disponibili sul sito istituzionale e, in forma cartacea, in sede.

Con progetti scientifici e tecnici, l'Archivio interviene sul patrimonio che conserva, lo riordina e lo descrive in inventari e in altri strumenti di guida alla consultazione.

L'istituto 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 del Comune di Colleferro – Centro di Documentazione "Renzo Rossi"* offre al pubblico, oltre all'attività di consultazione e di studio, i seguenti servizi volti alla conoscenza dell'Archivio e del patrimonio in esso conservato:

- visite guidate (gratuite, rivolte principalmente alle scuole e ai privati in occasione di eventi, mostre etc.)
- didattica per le scuole (gratuita, da concordare con il Responsabile dell'Archivio)

L'Archivio, inoltre, ai fini della valorizzazione del patrimonio può offrire le seguenti attività:

- Organizzare Mostre documentali in proprio e/o in collaborazione con altri enti e/o istituzioni, mostre documentarie per valorizzare il patrimonio conservato.
- Promuovere eventi: conferenze, incontri, reading, presentazioni editoriali, etc.
- Realizzare pubblicazioni, cataloghi, letteratura scientifica, bollettini etc.

## IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

### Accesso e orario

L'Archivio, sito al piano terra, è privo di barriere architettoniche.
Come previsto dal Regolamento, 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 alla sala studio. Giornalmente l'utente che accede all'archivio deve firmare ii modulo delle presenze.
Individuate le unità archivistiche da consultare, l'utente deve farne richiesta scritta al personale di servizio utilizzando l'apposito modulo.

L'Archivio è aperto al pubblico per quattro ore a settimana; l'orario di apertura è pubblicizzato sul sito web del Comune di Colleferro e nelle sale dello stesso Archivio. Ogni eventuale cambiamento di orario 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 e del quale è affissa copia nell'Archivio.

**Orario di apertura:** martedi 10:00/12:00
giovedì 10:00/12:00
e su appuntamento concordato con il Responsabile

### Informazioni e orientamento:

Tutte le informazioni sui servizi erogati dall'Archivio sono disponibili on-line all'indirizzo www.comune.colleferro.rm.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 storico – Centro di Documentazione "Renzo Rossi"* sito al piano terra, è accessibile a persone con disabilità.

## *Fruizione*

L'Archivio dispone di sedici postazioni con dieci prese elettriche per PC portatili. L'utente potrà lavorare in sala di consultazione con proprio personal computer portatile e allacciarsi gratuitamente alla rete elettrica e alla rete internet.
L'accesso a internet in Archivio è limitato alle sole risorse attinenti alla ricerca documentaria.

**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 (fotocopiatura e fotoriproduzione) 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 (a titolo esemplificativo: archivi di persone, di famiglie, di aziende, di partiti), 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 documenti sono gestite al momento della richiesta con tempi di attesa nei limiti del tempo necessario al reperimento dei documenti.
Le richieste saranno comunque valutate in base all'orario di arrivo dell'utente e alle disponibilità del personale presente. 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.

**Conservazione in deposito:** massimo 3 unità archivistiche.

**Durata della conservazione in deposito:** massimo 30 giorni, dopodiché il personale del servizio provvederà a ricollocarlo.
Il materiale in consultazione da parte di un utente e lasciato in deposito non può essere dato in consultazione ad un altro utente finché il primo non lo restituisca e non venga ricollocato.

**Assistenza di personale qualificato alla ricerca:** garantita durante l'intero orario di apertura al pubblico dell'Archivio.
Durante l'orario di apertura al pubblico è presente personale qualificato. La supervisione periodica dell'archivio è affidata ad archivista qualificato incaricato.
Il responsabile dell'archivio garantisce la consultazione dei documenti e in caso di richieste degli utenti non immediatamente evadibili, avrà cura di fornire le indicazioni necessarie, sentito l'archivista, per le modalità di contatto e consultazione, che possono avvenire anche via e-mail o telefonicamente.
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 ii materiale all'utente, deve:

- collocare una delle due parti di cui si compone la richiesta di estrazione al posto dell'unita archivistica estratta e data 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 (a titolo esemplificativo:

filza, busta, registro, volume, pergamena);

- 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 (a titolo esemplificativo: filza, registro, busta o pergamena), riponendo le altre unità a loro disposizione nell'armadio o nel carrello di deposito. La consultazione degli strumenti di corredo (inventari, guide, cataloghi) può invece essere fatta su più volumi contemporaneamente. 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 archivio@comune.colleferro.rm.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 (ad esempio nelle buste, filze, mazzi, faldoni, ecc.);
- 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 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 Sovrintendenza.

### *Servizio di reference in sede e a distanza*

L'Archivio 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 per tutto il tempo di apertura dell'Archivio.

### *Informazioni a distanza:*

- modalità: via posta ordinaria o via e-mail all'indirizzo: archivio@comune.collefero.rm.it
- referenti: Annalisa Ciccotti
- mail: archivio@comune.colleferro.rm.it

- tel: 06 0697203602
- tempi di risposta: entro sette 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, 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 di effettuare fotocopie cartacee in bianco e nero, nei formati A3 ed A4, tramite il personale d'archivio. Tuttavia, al fine di limitare il numero di fotocopie l'Archivio autorizza altresì gli utenti alla riproduzione fotografica, da effettuarsi con mezzo proprio, previa autorizzazione e sottoscrizione di apposito modulo. In casi particolari e previo accordo con il personale dell'Archivio, la riproduzione fotografica può essere effettuata da un fotografo di fiducia indicato dall'utente o eventualmente convenzionato con il Comune.
Sono in ogni caso esclusi dalla fotocopiatura i documenti infilzati o rilegati non facilmente apribili, senza danno per i documenti e i documenti per i quali la fotocopiatura possa risultare evidentemente dannosa ai fini della conservazione (cartografia di grande formate che si maneggia male, lucidi, supporti fragili, ecc.).
Per la documentazione antecedente il 1860, le fotocopie sono possibili in numero limitato, previa autorizzazione dell'archivista, che provvede a verificare lo stato dei materiali.

### *Suggerimenti d'acquisto*

All'Archivio possono essere inviati suggerimenti d'acquisto da parte degli utenti tramite la compilazione dell'apposito modulo o tramite e-mail all'indirizzo

archivio@comune.colleferro.rm.it

Il Responsabile dell'Archivio valuta le proposte sulla base della coerenza della richiesta con la fisionomia e le finalità dell' Archivio e delle disponibilità economiche.

## *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.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE

### *Reclami e suggerimenti*

Gli utenti possono segnalare al responsabile dell'Archivio eventuali disservizi riscontrati o il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della Qualità dei servizi e fornire suggerimenti per migliorare i servizi offerti. Reclami e segnalazioni possono essere inviati, direttamente o telefonicamente, al responsabile dell'Archivio oppure in forma scritta mediante l'apposito modulo disponibile in sede o all'indirizzo e-mail dedicato dell'Archivio archivio@comune.colleferro.rm.it

Il responsabile fornisce motivata risposta entro e non oltre 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 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 sulla pagina istituzionale del Comune e sul portale della Regione Lazio nella pagina dedicata agli Archivi. La Carta è soggetta a revisione periodica e, comunque, ogni qualvolta si verifichino cambiamenti nell'erogazione dei servizi e della normativa di riferimento.