



**MUSEO CIVICO
ARCHEOLOGICO
DI MENTANA E
DELL'AGRO
NOMENTANO**

MUCAM

**MUSEO CIVICO ARCHEOLOGICO DI
MENTANA E DELL'AGRO NOMENTANO**

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

ADOTTATA CON D.G.M. N 127 DEL 03/07/2025

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, nei musei dell'ente locale, si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale posseduto e a 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 ("Raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi" - ICOM).

Principi fondamentali e ispiratori

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo si ispira ai principi enunciati nello Statuto della Regione Lazio e alla definizione internazionale di museo enunciata dall'ICOM - International Council of Museums 2022 *"Il museo è un'istituzione permanente senza scopo di lucro e al servizio della società, che effettua ricerche, colleziona, conserva, interpreta ed espone il patrimonio materiale e immateriale. Aperti al pubblico, accessibili e inclusivi, i musei promuovono la diversità e la sostenibilità (...)".*

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

1. Codice etico professionale dell'ICOM (International Council of Museums) adottato dalla 15° Assemblea Generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986;
2. Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
3. 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";
4. Legge regionale 15 novembre 2019, n. 24, recante "Disposizioni in materia di servizi culturali regionali e di valorizzazione culturale";
5. 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.;

6. 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";
7. Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali del 10 maggio 2001 "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (Art. 150, comma 6, del D.Lgs. n. 112 del 1998)";
8. Legge 12 novembre 2015, n. 182 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 20 settembre 2015, n. 146, recante misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione";
9. Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 23 dicembre 2014 recante: "Organizzazione e funzionamento dei musei statali";
10. Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 21 febbraio 2018, n. 113 recante "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema museale nazionale" - Allegato I "Livelli uniformi di qualità per i musei";
11. Decreto legislativo 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:

1. *uguaglianza*: il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguati;
2. *imparzialità*: il Museo ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste;
3. *continuità*: i servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti;
4. *partecipazione*: il Museo promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami;
5. *sicurezza e riservatezza*: il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di

carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati o diffusi a terzi;

6. *disponibilità e chiarezza*: il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori si impegnano a erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche);
7. *qualità dei servizi*: il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. Vengono adottati opportuni indicatori per valutare la qualità dei servizi erogati.

Il MuCaM è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.

Il Comune di Mentana, quale ente gestore, si impegna a sostenere e sviluppare il Museo, nel rispetto del patrimonio culturale e degli stessi visitatori destinatari dei servizi. Con la Carta dei Servizi il Museo presenta i servizi disponibili per facilitarne l'accesso e la fruizione, stabilisce gli standard di qualità e fornisce le indicazioni necessarie per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e permette agli utenti di esprimere le proprie valutazioni sui servizi erogati.

La Carta, fondamentale strumento di comunicazione, tra il Museo e i visitatori, e di tutela dei diritti degli utenti, è stata approvata con D.G.M. n.127 del 03/07/2025 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del Museo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo: caratteristiche essenziali

Il MuCaM – museo civico archeologico di Mentana e dell'agro nomentano è un museo pubblico gestito dal Comune di Mentana.

Il Museo è stato istituito nel 2019 con D.G.M. n.94 del 05/05/2019.

La missione del Museo, come dichiarato nel Regolamento, consiste nel promuovere lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città di Mentana, al fine di esporre e far conoscere la storia di *Nomentum* e *dell'Ager nomentanus*, con lo scopo sia di valorizzare i reperti già presenti nel territorio comunale, sia di riunire quelli recuperati in passato durante ricognizioni o rinvenuti casualmente e oggi ricoverati in depositi museali statali.

Il Museo è parte integrante dell'Organizzazione Museale Regionale.

Le collezioni del MuCaM sono inalienabili e sono costituite da beni di proprietà statale concessi in deposito temporaneo a lungo termine al Comune di Mentana con decreto della Direzione Generale Archeologia, Belle Arti e Paesaggio n. 495 del 08/04/2020 ed in virtù degli accordi collaborazione con il VAVE – Istituto Autonomo Villa Adriana e Villa d'Este e con il MNR – Museo Nazionale Romano.

I beni conservati dal Museo comprendono 158 opere catalogate e inventariate, il 90% rispetto ai beni posseduti e sono reperibili nel catalogo informatizzato delle opere del museo.

Indirizzi e contatti:

MuCaM – museo civico archeologico di Mentana e dell'agro nomentano

Indirizzo: Piazza Garibaldi snc, Mentana (Roma)

Tel: 0690969407- 0690969324

E-mail: cultura@comune.mentana.rm.it

Sito web <https://www.poloculturalementana.it>

Social: Facebook e Instagram

Compiti e servizi

Il Museo, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:

1. attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
2. attività riguardanti le iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari, convegni e pubblicazioni;
3. attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

Il Museo offre i seguenti servizi al pubblico:

1. **servizi educativi.** Il Museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: conferenze scientifiche, laboratori didattici per famiglie, rappresentazioni artistiche, partecipazione ad eventi di rilevanza nazionale quali “La Notte dei Musei” e le “Giornate Europee del Patrimonio”. I servizi educativi possono essere gestiti da società e associazioni, nei termini previsti dal contratto di servizio stipulato. Il servizio, curato da personale specializzato, può essere su prenotazione, a pagamento oppure gratuito.
2. **servizio didattico per il pubblico scolastico:** “Mentana si racconta” visite guidate rivolte agli istituti scolastici del territorio per scoprire la storia di Mentana in modo divertente e accattivante. I servizi educativi possono essere gestiti da società e associazioni, nei termini previsti dal contratto di servizio stipulato. Il servizio, curato da personale specializzato, può essere su prenotazione, a pagamento oppure gratuito. Per accedere al servizio è sufficiente concordare via mail la prenotazione.
1. **servizio di visite guidate per il pubblico adulto:** il servizio gratuito di visite guidate, curato da personale specializzato, è a disposizione dell'utenza adulta nel corso di iniziative promosse dal Museo o in concomitanza di iniziative di livello locale o nazionale promosse dal Comune o da altri Enti.

Per gruppi di almeno 5 persone il servizio è attivabile su richiesta. Per accedere al servizio è sufficiente concordare via mail la prenotazione

2. **stage formativi:** il Museo è sede ospitante di stage formativi per studenti, laureandi e laureati provenienti da facoltà universitarie il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dell'istituzione. L'attivazione e lo svolgimento degli stage sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali;
3. **archivio:** Il catalogo e relative schede catalografiche è consultabile in sede previa apposita richiesta. La consultazione, per motivi di ricerca e di studio è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso e orario

Il Museo è privo di barriere architettoniche.

Il Museo è aperto al pubblico per 8 ore a settimana. L'orario di apertura è il sabato e la domenica ed è pubblicizzato sul sito web www.poloculturalementana.it e nelle sale dello stesso Museo.

Ogni eventuale cambiamento di orario viene tempestivamente comunicato al pubblico, nel Museo e nel sito web.

I visitatori sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del Museo. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive zaini, borse voluminose, bagagli, ombrelli, caschi e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere, delle strutture. Saranno inoltre tenuti ad attenersi alle condizioni indicate per effettuare riprese fotografiche e video.

Saranno tenuti a osservare le norme previste nel Regolamento, pubblicato sul sito web e del quale è affissa copia nel Museo.

Orario di apertura: sabato 15:00/19:00. Domenica 9:00/13:00

Chiusura ordinaria e straordinaria: chiusure estive stabilite da apposita deliberazione della Giunta Municipale

Informazione e orientamento: il Museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso l'area di accoglienza, il sito web, gli organi di informazione locali.

Biglietteria e Area di accoglienza: l'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale. Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono di seguito indicate (Delibera Giunta Municipale n. 207 del 25/11/2021)

BIGLIETTO INGRESSO € 3,00

BIGLIETTO INGRESSO SCUOLE NON RESIDENTI € 2,00

BIGLIETTO INTEGRATO MuCaM e MuGa € 5,00

BIGLIETTO INGRESSO INTEGRATO MuCaM e MuGa SCUOLE NON RESIDENTI € 4,00

GRATUITO:

- residenti nel Comune di Mentana;
- non residenti fino ai 6 anni;
- portatori di handicap e ad un loro familiare o ad altro accompagnatore che dimostri la propria appartenenza a servizi di assistenza sociosanitaria;
- guide turistiche dell'Unione europea nell'esercizio della propria attività professionale, mediante

esibizione di valida licenza rilasciata dalla competente autorità;

- personale docente di ruolo o con contratto a termine della scuola italiana.

In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale potrà essere consentito a tutti, previa deliberazione della Giunta Municipale, l'ingresso gratuito.

Per ragioni di studio o di ricerca o per particolari e motivate esigenze, potrà essere autorizzato l'ingresso gratuito per periodi determinati agli utenti che ne faranno richiesta.

Nella biglietteria del Museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni.

Nell'area di accoglienza è a disposizione dell'utenza materiale informativo e descrittivo del Museo.

Accessibilità per i diversamente abili: la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata.

Standard di qualità e obiettivi di miglioramento: come previsto dal Regolamento, il Museo intende adottare i livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura definiti dal decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo n. 113/2018 e aderisce all'Organizzazione Museale della Regione Lazio e al Sistema Museale Nazionale.

Per la verifica della qualità dei servizi sopra indicati, si definiscono gli standard di qualità che ne permettono la valutazione da parte dell'utenza e gli obiettivi di miglioramento che il Museo si prefigge di raggiungere.

Spazi per il pubblico, spazi espositivi e collezioni

Articolazione degli spazi

Il MuCaM ha sede in Mentana, Piazza Garibaldi snc, all'interno dell'edificio storico di proprietà comunale denominato "Galleria Borghese" che, grazie all'allestimento museale, viene conseguentemente valorizzato.

L'antico edificio nacque con la funzione di locale destinato alla conservazione dei cereali al piano superiore e di stalla al piano terra. Già attestato nel XVI secolo, sotto il dominio della famiglia Orsini, il fabbricato assume il suo assetto definitivo con i principi Borghese, probabilmente, nel 1727. La "Galleria Borghese" occupa un vasto isolato fra via III Novembre e Piazza Garibaldi dove si apre il suo ingresso, immediatamente a ridosso della chiesa di San Nicola al Castello e quindi dell'antico castello medievale e rinascimentale di Mentana. A livello planimetrico, occupa una superficie di 270 mq e si presenta come una costruzione dalla pianta rettangolare, suddivisa in tre navate da arcate su pilastri e con copertura a volta.

Il museo è articolato in dieci sezioni tematiche, che occupano le pareti di fondo delle navate laterali dell'edificio storico denominato "Galleria Borghese". La prima sezione, di introduzione e preparazione alla visita, è costituita dalla proiezione di un video con inserti multimediali e brani teatrali. Le nn. 2-7 sono utilizzate per la vera e propria esposizione dei materiali, tutti di carattere archeologico e provenienti dal municipio romano di *Nomentum* (I a.C.-II sec. d.C.) e dall'agro

nomentano; la n. 7 conclude la narrazione museale con un percorso nel centro storico di Mentana. A ciò si aggiunge, la sala-deposito “Depositi aperti” specificatamente musealizzata e aperta al pubblico e l’esposizione del mosaico di epoca romana rinvenuto in via Monte della Mezzaluna-Via Monte dei Porci, musealizzato presso la sala consigliare di Palazzo Borghese. L’attuale esposizione potrà subire modifiche in relazione all’eventuale deposito di ulteriori materiali.

Servizi di ospitalità: il Museo è dotato di bookshop.

Comunicazione nell’allestimento: ogni sezione museale è dotata di pannellistica multilingue.

Collezioni: il Museo espone 153, il 90% rispetto a quelle conservate nei depositi.

Depositi: il Museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati e costituenti parte integrante del percorso museale con la sezione “Depositi aperti”.

La consultazione, per motivi di ricerca e studio, dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale da presentare tramite richiesta scritta indirizzata al Direttore

Valorizzazione

Attività di promozione del patrimonio: il Museo promuove e ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo quali: convegni, rassegne, performance, concerti, letture, domeniche per bambini, laboratori per le diverse fasce di utenza, attività specifiche per il pubblico potenziale, attività di mediazione culturale e sociale.

Pubblicazioni e Cataloghi: il Museo è dotato di catalogo scientifico. Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura e realizza pubblicazioni scientifiche, schede didattiche, brochure informative e prodotti editoriali di varia tipologia e supporto con contenuti pertinenti alla propria missione.

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Reclami e suggerimenti

Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, utilizzando a seguente mail cultura@comune.mentana.rm.it. Il museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 60 giorni dalla data di ricezione della segnalazione.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Museo svolge un'attività di monitoraggio dei servizi attraverso il rilevamento di dati quantitativi e qualitativi, nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy.

I risultati di tale attività, articolata nella predisposizione periodica di questionari e di interviste a campione, sono esaminati per valutare il gradimento dei servizi offerti ed accogliere eventuali suggerimenti.