COMUNE DI MENTANA
Città Metropolitana di Roma Capitale
Assessorato alla Cultura

MuGa – MUSEO GARIBALDINO MENTANA

MUSEO
GARIBALDINO
MENTANA

CARTA DEI SERVIZI

Approvata con D.G.M. n. 6 del 14/01/2021

PREMESSA

Il MuGa – Museo garibaldino di Mentana è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire i servizi museali resi noti dalla presente *Carta*.

Il riconoscimento dei musei come servizi pubblici essenziali – così come esplicitato nella L.12 novembre 2015, n. 182 recante "Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione" - ha come diretta conseguenza il rispetto di standard di qualità dei servizi erogati al pubblico, prestabiliti e verificabili, ed il miglioramento del livello di accessibilità in tutte le sue declinazioni.

Il Comune di Mentana 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 MuGa 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 DGM n.06/2021 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento.

PRINCIPI GENERALI

La carta si ispira ai seguenti principi generali:

Uguaglianza e imparzialità

Gli utenti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. Il museo si impegna a porre in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità, salvo cause di forza maggiore. Il museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti di eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i possibili disagi degli utenti.

Efficacia ed efficienza

I servizi devono essere erogati secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il museo si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali per il continuo miglioramento dei servizi erogati.

Partecipazione

Deve essere garantita la partecipazione degli utenti al fine di assicurare la corretta erogazione e il miglioramento dei servizi. Ogni utente può presentare al museo suggerimenti, segnalazioni e reclami, con diritto di risposta entro il termine stabilito.

Disponibilità e cortesia

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale del museo a contatto con il pubblico deve essere identificabile, disponibile e preparato per rispondere correttamente alle richieste dell'utente.

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni
Deve essere assicurata la massima chiarezza e comprensibilità delle informazioni. Il personale del museo è tenuto ad utilizzare nei rapporti con l'utente un linguaggio accessibile ed efficace.

Validità e Aggiornamento
La carta è applicata a partire dall'avvenuta esecutività della delibera di approvazione. L'aggiornamento è previsto con cadenza triennale e comunque ogni volta si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati.

Pubblicizzazione
La carta è resa pubblica on-line attraverso il sito web del Comune e, in forma cartacea, è a disposizione degli utenti presso la sede del museo.

IL MUGA – MUSEO GARIBALDINO DI MENTANA

Istituzione e natura giuridica
Il MuGa, con sede a Mentana, Via della Rocca 2, di proprietà del Comune di Mentana e gestito dal Comune di Mentana, è stato istituito nel 1905 ed acquisito dal Comune di Mentana, giusta nota n. 93068/96 del 24/05/1996 del Servizio Quinto, Divisione 13^ (Ufficio Tecnico Erariale).
Il museo è organizzato ed opera secondo le norme del Regolamento approvato con D.C.M. n. 04 del 19/02/2018 ed è consultabile on-line sul sito web del Comune.

Missione
Il museo contiene cimeli, armi, camicie, divise, medaglie e documenti di epoca garibaldina e risorgimentali. Il MuGa costituisce un centro di divulgazione della memoria storica locale, al fine di promuovere la tutela del patrimonio storico, culturale, archivistico.

Funzioni
Il museo, importante polo di documentazione della realtà territoriale, assolve alla propria missione attraverso:
- attività di acquisizione, conservazione, documentazione, studio, esposizione e comunicazione delle proprie collezioni;
- attività e iniziative culturali, formative, educative, informative, coerenti con la propria missione, quali servizi didattici, visite guidate, stage formativi, mostre temporanee, seminari e convegni, pubblicazioni;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

SERVIZI AL PUBBLICO
Apertura al pubblico
Il museo garantisce l'apertura al pubblico per la visita alla sala espositiva per 100 giorni l'anno con almeno 4 ore giornaliere.

Il museo potrà essere aperto al pubblico su richiesta al di fuori degli orari di apertura stabiliti, previa disponibilità del personale.
L'accesso al museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dalla Giunta Comunale. La quota del biglietto d'ingresso sarà consultabile on-line sul sito del Comune e all'ingresso del museo.

Biglietteria e Area di accoglienza
Nella biglietteria del museo sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni: costo del biglietto d'ingresso, orari di apertura, costo servizi accessori.

Guardaroba
E' predisposto un guardaroba gratuito per oggetti ingombranti.

Accessibilità per i diversamente abili
Il museo è accessibile agli utenti diversamente abili. La mobilità interna per gli utenti con problemi motori è assicurata solo per la sala espositiva del piano terra.

Servizio didattico per il pubblico scolastico
Il servizio dedicato alle scuole del territorio comunale e provinciale di ogni ordine e grado si articola in percorsi didattici nella sala espositiva, laboratori e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti.
Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è su prenotazione e a pagamento.

Servizio di visite guidate per il pubblico adulto
Il servizio di visite guidate, curato da personale specializzato, è a disposizione dell'utenza adulta ed è a pagamento. Per gruppi di almeno cinque persone il servizio è attivabile su richiesta.

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 stages sono regolamentati da apposite convenzioni e da progetti di formazione e orientamento individuali.

Depositi
Il museo è dotato di spazi riservati alla conservazione dei reperti in deposito, ordinati con criteri adeguati. La consultazione per motivi di ricerca e di studio dei reperti conservati in deposito è soggetta ad autorizzazione su richiesta individuale.

Fondo librario
Il fondo librario del museo, costituito a partire dal 2017, specializzato in storia risorgimentale con particolare riguardo all'epopea garibaldina, è formato attualmente da 60 pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono o attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni ed è consultabile presso la biblioteca civica.

Pubblicazioni
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.

Mostre ed eventi culturali temporanei
Il museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili e il regolare svolgimento dei servizi essenziali indicati ai punti, programma e organizza mostre ed eventi culturali coerenti con la propria missione, anche in collaborazione con altre istituzioni pubbliche e private.

RAPPORTI CON IL PUBBLICO
Informazione all'utenza
Il museo assicura l'informazione all'utenza sui servizi e sulle modalità di fruizione degli stessi attraverso la biglietteria, il sito web del Comune, gli organi di informazione locali. Il museo è dotato di un servizio informazioni e prenotazioni telefonando al numero 06/90969431 oppure scrivendo alla mail *info@mugamentana.it*

Suggerimenti, segnalazioni e reclami
Gli utenti possono presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami in merito al funzionamento dei servizi e degli standard di qualità stabiliti dalla presente carta, utilizzando la seguente mail *info@mugamentana.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 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.