



Via Appia Antica, 42 - 00179 ROMA

DELIBERAZIONE

N. 8 /CS

Roma, 23 /07/2025

Oggetto: approvazione Carta della qualità dei servizi del Museo Multimediale della Ex Cartiera Latina

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

VISTA la L.R. n. 66/1988 “Istituzione del Parco Regionale dell’Appia Antica” e successive integrazioni e modifiche;

VISTA la L.R. n. 29/1997 “Norme in materia di aree naturali protette regionali” e successive integrazioni e modifiche ed in particolare l’art.17 (Statuto);

VISTO lo Statuto dell’Ente Parco regionale dell’Appia Antica, approvato con deliberazione del Presidente n. 1 del 10/1/2019 e con D.G.R. n. 93 del 4/12/2019;

VISTO il Decreto n. T00038 dell’25/03/2025 con cui il Presidente della Regione Lazio nomina il dott. Fabrizio Molina Commissario Straordinario dell’Ente Parco Regionale dell’Appia Antica che, nelle more della costituzione del Consiglio Direttivo, adotta gli atti di competenza del Presidente e dell’organo di amministrazione;

VISTO il Decreto d’insediamento del Commissario Straordinario dott. Fabrizio Molina n. 01 del 31/03/2025;

VISTO il Decreto n. T00117 del 10/07/2024 con cui il Presidente della Regione Lazio ha nominato quale Direttore dell’Ente Parco Regionale dell’Appia Antica il dott. Enrico Maria Guarneri e il conseguente contratto di diritto privato per il conferimento del relativo incarico, la cui stipula è stata approvata con Deliberazione del Commissario Straordinario dell’Ente n. 17 del 16 luglio 2024;

CONSIDERATO che all’interno degli spazi del complesso della Ex Cartiera Latina è presente il “Museo multimediale della Ex Cartiera Latina”;

CONSIDERATO che la Determinazione n. G11438 del 30/08/2024 della Direzione Cultura, Politiche giovanili e della famiglia, pari opportunità e servizio civile, stabilisce che per la procedura di inserimento del suddetto Museo nell’Organizzazione Museale Regionale (O.M.R.) è necessario approvare una Carta della qualità dei servizi del Museo con specifico atto;

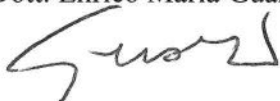
PRESO ATTO del parere favorevole del Direttore dott. Enrico Maria Guarneri, in merito alla regolarità dell’atto;

DELIBERA

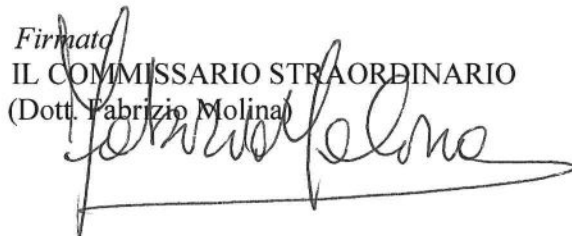
- 1. Di considerare la premessa parte integrante e sostanziale del presente atto;*

2. Di approvare la Carta della qualità dei servizi del “Museo multimediale della Ex Cartiera Latina”
3. Di dare mandato al Direttore del Parco, dott. Enrico Maria Guarneri, di attivare tutte le procedure necessarie alla approvazione del Regolamento.

Firmato
IL SEGRETARIO
(Dott. Enrico Maria Guarneri)

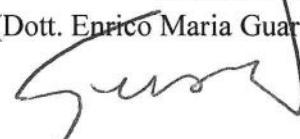


Firmato
IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
(Dott. Fabrizio Molina)



Il presente Atto è stato trasmesso per la pubblicazione all'albo *on line* dell'Ente, ai sensi dell'art. 32 della legge n. 69/2009 e sul sito istituzionale alla sezione *Amministrazione Trasparente*, ai sensi del D. Lgs. 33/2013.

Firmato
IL DIRETTORE
(Dott. Enrico Maria Guarneri)



CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI PER MUSEI DI ENTE LOCALE

Adottata dall' Ente Regionale Parco dell' Appia antica con Deliberazione N. 8/del
23/07/2025

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, nei musei 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 ("Raccomandazione sulla redazione di una Carta della Qualità dei Servizi" — ICOM).

Principi fondamentali e ispiratori

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo Multimediale della Ex Cartiera Latina 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:

- Codice etico professionale dell'ICOM (International Council of Museums) adottato dalla 15ª Assemblea Generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986;
- 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”;
- 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.;
- Articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 266 “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”;

- 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.Les. n. 112 del 1998)”;
- 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”;
- Decreto del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo del 23 dicembre 2014 recante: “Organizzazione e funzionamento dei musei statali”;
- 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”;
- 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:

- *uguaglianza*: il Museo eroga i propri servizi e garantisce l'accesso a tutti senza limitazioni di sorta. Il Museo si adopera per garantire l'accesso agli utenti con disabilità fisiche, sensoriali e cognitive attraverso la presenza di strutture e servizi adeguate;
- *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;
- *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;
- *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 i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami;

- *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;
- *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);
- *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 Museo Multimediale della Ex Cartiera Latina è un'istituzione aperta al pubblico, a disposizione di tutti i cittadini e i visitatori che vogliono fruire dei servizi museali resi noti dalla presente Carta.

L'Ente Regionale Parco dell'Appia antica con sede a Roma in via Appia antica 42 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 Multimediale della Ex Cartiera Latina 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 Deliberazione n. 8 del 23/07/2025 ed è stata elaborata considerando le normative di riferimento enunciate nel regolamento del Museo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo: caratteristiche essenziali

Il Museo Multimediale della Ex Cartiera Latina è un Museo pubblico e gestito dall'Ente Regionale Parco dell'Appia antica.

Il Museo è stato istituito nel 2024 con Atto di organizzazione del Direttore del Parco Regionale dell'Appia antica n. 1 del 24/09/2024 e la missione del Museo, come dichiarato nel Regolamento, è la conservazione, la conoscenza e la valorizzazione dell'impianto della Cartiera Latina, importante struttura di Archeologia industriale sulla via Appia antica, che conserva i macchinari originali dell'industria cartaria che ha interrotto l'attività nel 1986.

Il Museo è parte integrante dell' Organizzazione Museale Regionale.

Il patrimonio museale è costituito dalla Sala Macchine, dalla Sala della Macchina Continua, dalla Sala Appia e dalla Sala Nagasawa, in cui sono conservati i seguenti macchinari storici originali:

bollitore sferico, macchina olandese sfilacciatrice, molazze, tina mescolatrice, macchina olandese raffinatrice, spappolatore, macchina continua, calandra.

I beni conservati dal Museo comprendono le succitate macchine storiche originali e sono reperibili nel catalogo informatizzato delle opere del museo.

Sono presenti schede di pulizia e messa in sicurezza dei macchinari originali.

Indirizzi e contatti:

Museo Multimediale della Ex Cartiera Latina

Via Appia antica 42, 00179 Roma

tel. 06.5126314

e-mail: info@parcoappiaantica.it

sito web: www.parcoappiaantica.it

Social: <https://www.facebook.com/parcoappiaantica/>

<https://x.com/parcoappia>

<https://www.instagram.com/parcoappia/?hl=it>

<https://api.whatsapp.com/send?phone=39065135316>

Compiti e servizi

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 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;
- attività di ricerca scientifica nel settore dei beni culturali e ambientali.

Il Museo offre i seguenti servizi al pubblico:

- **servizi educativi:** Il Museo, sulla base di un piano annuale delle attività, svolge le seguenti attività educative: visite guidate tradizionali ed al percorso multimediale rivolte ad adulti e a bambini a cura di operatori di associazioni culturali e a operatori del Servizio Civile universale in servizio al Parco Regionale dell'Appia antica;
- **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 multimediali nelle sale espositive, laboratori di produzione della carta a mano e attività di approfondimento che gli insegnanti possono scegliere e prenotare in relazione alle fasce di età degli studenti.

Il servizio comprende anche un'attività predisposta in specifico per inquadrare la struttura all'interno del territorio della via Appia antica e percorsi di visita esterni finalizzati a diffondere la conoscenza dell'evoluzione urbana e dei cambiamenti, avvenuti attraverso i secoli, nei luoghi storici della città e nel territorio.

Il servizio, programmato e curato da personale specializzato, è a disposizione del pubblico scolastico durante l'anno scolastico, su prenotazione.

Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione, inviati agli Istituti scolastici entro l'inizio

dell'anno scolastico, sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza o scaricabili dal sito web del Museo;

- **servizio di visite guidate per il pubblico adulto:** il servizio gratuito di visite guidate, curato da personale specializzato, è periodicamente 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 30 persone il servizio è attivabile su richiesta.

Per gli utenti diversamente abili il servizio è attivabile con le stesse modalità.

Per accedere al servizio è sufficiente concordare telefonicamente la prenotazione e confermarla compilando e restituendo al Museo la scheda allegata al programma. Il programma e la scheda di prenotazione sono disponibili anche presso l'Area di accoglienza o scaricabili dal sito web del Museo;

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;

- **servizi specialistici:** il Museo possiede:
 1. **biblioteca:** la Biblioteca della Cartiera Latina "Fabrizio Giucca", presente in un locale della Cartiera Latina specializzata in Beni Culturali e Ambiente, facente parte del servizio bibliotecario nazionale, polo RMR del Comune di Roma, con catalogo consultabile online, aperta il lunedì, martedì e venerdì dalle 9,30 alle 13,30 e il mercoledì e il giovedì dalle 9,30 alle 16,30.

Il Fondo librario del Museo, costituito a partire dal 2004 specializzato in Beni Culturali e Ambiente, è formato attualmente da pubblicazioni ottenute a titolo gratuito, per dono e attraverso l'istituto dello scambio con altri Enti e Istituzioni e attraverso acquisti.

Le modalità di consultazione del materiale librario è legato agli orari di apertura della biblioteca.

2. fototeca: immagini digitali dei macchinari della Cartiera Latina e prodotti multimediali consultabili su richiesta;

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Accesso e orario

Il Museo è privo di barriere architettoniche.

Il Museo è aperto al pubblico per 32 ore a settimana. L'orario di apertura è distribuito dal giovedì alla domenica ed è pubblicizzato sul sito web del Museo e nelle sale dello stesso Museo.

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

I visitatori dei Musei Civici 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 di ogni museo 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. Sono inoltre tenuti ad attenersi alle condizioni indicate in ciascun museo per effettuare riprese fotografiche e video.

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

È presente una segnaletica dedicata con banner esterni ed interni e pannelli per il percorso multimediale e un parcheggio al civico 50 di via Appia antica.

Orario di apertura: dal 1° marzo al 31 ottobre: ore 10,00-18,00 dal giovedì alla domenica; dal 1° novembre al 28 febbraio: 9,00-17,00 dal giovedì alla domenica.

Chiusura ordinaria e straordinaria: Pasqua, Natale, S. Stefano, 1° gennaio, 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre.

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 del Parco, gli organi di informazione locali.

Servizio informazioni e prenotazioni: Centro Servizi Parco Regionale Appia antica, attivo dalle 9,30 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,30 da lunedì a venerdì; dalle 9,30 alle 18,30 il sabato e la domenica, tel. 06.5135316.

Biglietteria e Area di accoglienza: l'accesso al Museo è subordinato al pagamento di un biglietto di ingresso, con riduzioni ed esenzioni deliberate dal Parco Regionale dell'Appia antica.

Le tariffe attualmente in vigore e le categorie di visitatori che hanno diritto al biglietto ridotto e al biglietto gratuito sono di seguito indicate:

€ 5,00 a persona; esenzioni e riduzioni di legge.

In occasione di eventi promozionali di livello nazionale o locale potrà essere consentito a tutti, previa determinazione dirigenziale, 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 e area di accoglienza sono esposte, in italiano e in inglese, le seguenti informazioni:

Depliant informativo del museo e della biblioteca della Cartiera Latina.

Accessibilità per i diversamente abili: la mobilità interna per gli utenti con difficoltà motorie è assicurata trovandosi tutte le sale al piano terra.

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 Museo si articola in:

Sala Macchine, Sala della Macchina continua, Sala Appia, Sala Nagasawa, area esterna; tutte le sale si trovano al piano terra, senza barriere architettoniche.

Tutti gli spazi allestiti in maniera permanente sono visitabili.

Gli spazi dedicati a mostre temporanee sono la sala Nagasawa e la sala Appia.

Sono presenti specifici spazi per laboratori didattici sulla produzione della carta a mano per adulti e bambini, spazi per la sosta con tavoli nell'area verde della Cartiera Latina e una sala conferenze attrezzata per proiezioni, da 100 posti, per iniziative di interesse della comunità.

Servizi di ospitalità: il Museo è dotato di macchina distributrice di bevande e snack

Comunicazione nell'allestimento: ogni sala è dotata di pannelli esplicativi multimediali in italiano e inglese.

Tutte le opere sono accompagnate da didascalie in lingua italiana e inglese.

Le opere sono esposte secondo un progetto scientifico che intende far comprendere al visitatore l'originario funzionamento dei macchinari e la loro utilizzazione all'interno della fabbrica, attraverso descrizioni tramite audioguida e brevi video scaricabili da QR Code.

Collezioni: il Museo espone il totale dei macchinari conservati della Cartiera Latina.

Depositi: il Museo non è dotato di spazi riservati alla conservazione di reperti in deposito.

Valorizzazione

- **Esposizioni temporanee:** il Museo, trattandosi di un museo di archeologia industriale, non organizza il prestito delle proprie opere, a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti;
- **Attività di promozione del territorio:** il Museo promuove e ospita manifestazioni e iniziative a carattere periodico o continuativo come 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. Il museo ha in corso le seguenti attività: laboratori di produzione della carta a mano e di scrittura a mano.
- **Pubblicazioni e Cataloghi:** il Museo è dotato di un depliant informativo e di una mostra permanente sulla storia del sito, in lingua italiana ed inglese ed è presente una pubblicazione scientifica sulla storia del sito.

Il Museo, compatibilmente con le risorse finanziarie disponibili, cura e realizza altre 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 il sito web del Parco regionale dell'Appia antica.

Il Museo risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 15 giorni dalla data di ricezione della scheda.

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.