



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E
DEL TURISMO

Museo
delle
Navi
Romane
di Nemi

Carta della qualità dei servizi

dicembre 2014

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È 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 dei servizi negli istituti del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato 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.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo delle Navi Romane di Nemi si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *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.

Il Museo delle Navi Romane di Nemi 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*

Il Museo delle Navi Romane 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'Istituto 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 e lo staff del Museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Il Museo venne costruito tra il 1933 e il 1939 per ospitare due gigantesche navi imperiali appartenute all'imperatore Caligola (37-41 d.C.) recuperate nelle acque del lago tra il 1929 e il 1931.

E' stato quindi il primo Museo in Italia e forse in Europa ad essere costruito in funzione del contenuto, due scafi dalle misure rispettivamente di m. 71,30 x 20 e m. 73 x 24, purtroppo distrutti insieme all'edificio a causa di un incendio nel 1944.

Riaperto nel 1953, il Museo venne nuovamente chiuso nel 1962 ed infine definitivamente riaperto nel 1988. Nel nuovo allestimento l'ala sinistra è dedicata alle navi, di cui sono esposti alcuni materiali, come la ricostruzione del tetto con tegole di bronzo, due ancore, il rivestimento della ruota di prua, alcune attrezzature di bordo originali o ricostruite (una noria, una pompa a stantuffo, un bozzello, una piattaforma su cuscinetti a sfera).

Sono inoltre visibili due modelli delle navi in scala 1:5 e la ricostruzione in scala al vero dell'aposticcio di poppa della prima nave, su cui sono state posizionate le copie bronzee delle cassette con protomi ferine, esposte in originale al Museo Nazionale Romano – Palazzo Massimo.

L'ala destra è dedicata al territorio dei Colli Albani e in particolare alla religiosità, con riferimento al Santuario di Diana e ai luoghi di culto dell'area albana (Nemi, Albano Laziale, Lanuvio, Velletri); del Santuario di Diana sono esposti teste-ritratto marmoree, statue, iscrizioni, materiali architettonici. Parte di tali reperti proviene dalla Collezione Ruspoli, conservata fino agli inizi degli anni 2000 presso il Castello Ruspoli di Nemi; altri materiali, provenienti dagli scavi al Santuario di Diana effettuati nel 1924, sono stati di recente consegnati alla struttura dal Museo Nazionale Romano – Terme di Diocleziano.

Di recente (2011), il Museo si è arricchito di una statua marmorea monumentale rappresentante verosimilmente l'imperatore Caligola, recuperata dalla Guardia di Finanza e proveniente dalla villa appartenuta all'imperatore, che sorgeva in prossimità del lago.

Un tratto di basolato romano inglobato nel Museo (il *clivus Virbii* che da Ariccia conduceva al Santuario di Diana) separa quest'area da quella riservata alle ville imperiali del territorio, in particolare la Villa di Caligola sul lago di Nemi, quella degli Antonini a Genzano di Roma, quella di Domiziano a Castel Gandolfo, di cui sono esposti materiali ceramici, fittili e statue.

Un apparato didattico attraverso pannelli bilingui (italiano e inglese) spiega ai visitatori con un linguaggio accessibile a tutti l'esposizione.

Di recente (2012) è stato realizzato un percorso tattile "Si prega di toccare", in cui i visitatori, vedenti e non, entrano in un tunnel buio in cui possono toccare e maneggiare copie al naturale di vasi antichi, dal periodo protostorico a quello moderno; all'esterno una stratigrafia è ugualmente accessibile manualmente a vedenti e non.

Il Museo è inoltre dotato di due totem con touch screen, che illustrano la storia delle navi di Caligola e del loro recupero, il Museo, il Santuario e il territorio; uno dei due totem è accessibile anche con smart phone; per il pubblico di non e ipo-vedenti sono disponibili spiegazioni in alfabeto Braille.

INDIRIZZO: Via Diana 15, 00040, Nemi (Rm). Tel. 06-9398040;
e-mail: giuseppina.ghini@beniculturali.it.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

ACCESSO

Il Museo delle Navi di Nemi è aperto tutti i giorni feriali, compreso il lunedì, dalle 9:00 alle 19:00, tranne il 1° gennaio, il 1° maggio, il 25 dicembre (salvo aperture straordinarie su indicazione ministeriale).

Domenica e festivi ore 9-14:00.

Il biglietto costa € 3.

L'attesa per l'acquisto del biglietto in sede è di circa 2 minuti; lo stesso biglietto può essere prenotato telefonando al numero 06-9398040. Il maggior tempo di attesa per l'acquisto in caso di affluenza eccezionale viene comunicato verbalmente in biglietteria.

All'ingresso del Museo è presente un punto informazioni con totem e distribuzione gratuita di guide brevi (ad esaurimento), realizzate tramite il Sistema Museale Grand Tour. Su richiesta, i visitatori (preferibilmente in gruppi) vengono accompagnati al Santuario di Diana.

Sono disponibili informazioni on line sui servizi nei siti web:
<http://www.archeolazio.beniculturali.it>; www.museodellenavi.it;
www.museumgrandtour.it.

L'accesso è facilitato per i disabili motori.

FRUIZIONE

Le sale aperte alla fruizione e gli spazi ad essa dedicati sono costituite dal piano terreno del Museo, dove è collocata l'area espositiva.

L'attesa massima per l'accesso alla visita è di 5-10 minuti per singoli visitatori e di circa 15 minuti per gruppi e scuole.

Schede mobili messe a disposizione del pubblico vengono periodicamente asportate dai visitatori e quindi sostituite.

È disponibile per ciascun visitatore la Guida breve gratuita edita dal Museum Grand Tour; inoltre è disponibile a pagamento, presso il Poligrafico dello Stato a Roma, un Catalogo del Museo dello stesso Poligrafico. Presso le edicole sono invece in vendita due guide brevi sia sul Museo che sul Santuario di Diana, edite nella collana Supplementi di "*Forma Urbis*" (€ 1,50).

Visite didattiche gratuite sono possibili su prenotazione o la domenica mattina a cura del Gruppo Archeologico Latino *Latium Vetus* e, il sabato pomeriggio, dell'Archeoclub d'Italia – Sezione aricina.

L'assistenza qualificata per categorie svantaggiate è possibile su richiesta al personale di custodia.

PRESCRIZIONI AI FINI DELLA SICUREZZA DELLE PERSONE

- È vietato l'accesso alle zone archeologiche precluse al pubblico
- È vietato sostare sulle strutture di scavo
- È vietato danneggiare e asportare reperti archeologici
- È vietato salire sulle strutture e/o reperti presenti nell'area
- È vietato abbandonare rifiuti fuori dagli appositi contenitori
- È vietato introdurre palle, palloni e altri giochi simili
- È consigliato l'utilizzo di calzature adeguate (no tacchi, no infradito,)
- I bambini devono essere costantemente controllati e tenuti per mano
- Prestare una costante attenzione al pavimento sconnesso lungo i percorsi
- È obbligatorio seguire i percorsi aperti al pubblico
- Fare attenzione ad eventuali cadute con dislivello
- È vietato appoggiarsi su parapetti, ringhiere o manufatti simili

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Le informazioni su orari e modalità di assistenza con personale qualificato sono fornite dagli addetti alla vigilanza; la consultazione della documentazione per la didattica può avvenire previa prenotazione presso la sede della Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio, telefonando al numero 06-32659647.

Nel Museo sono possibili visite e percorsi tematici e corsi di formazione per docenti scolastici, su richiesta tramite accordi con gli Istituti scolastici.

Su richiesta, anche telefonica al n. 06-9398040, il Museo fornisce infatti un servizio di didattica a scuole, gruppi, associazioni culturali sia per la visita all'area museale, che a quella archeologica (Santuario di Diana ed Emissario romano del lago di Nemi), avvalendosi della collaborazione gratuita del Gruppo Archeologico Latino.

È inoltre possibile assistere alla proiezione di video sul recupero delle navi di Caligola e sul territorio, con particolare riferimento al Santuario di Diana.

Sono svolti anche progetti speciali in convenzione con le scuole, quali il Progetto "Noi sul territorio", con l'Istituto Professionale di Stato per i Servizi Commerciali e Turistici "Nicola Garrone" di Albano Laziale (RM).

Il Museo partecipa a tutte le manifestazioni culturali della zona, in particolare quelle legate al territorio, concedendo i propri spazi per concerti, cori, mostre, allo scopo di aumentare il rapporto di coesione con le realtà locali. Tra le altre iniziative, sono presenti mostre temporanee archeologiche o di pittura, conferenze, concerti, iniziative per il 14 febbraio, l'8 marzo, il *Corpus Domini* (Infiorata), la prima domenica di giugno (Sagra delle Fragole a Nemi), la Settimana della Cultura, i Santi Patroni.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sui beni del Museo è consultabile previ accordi telefonici con la Direzione e con il Servizio Catalogo (recapiti telefonici: 06-9398040; 06-3265961; 06-32659647).

Presso la sede della Soprintendenza, sono disponibili schede di catalogo, una parte delle schede di restauro e fotografie.

È presente inoltre un archivio multimediale, per il materiale relativo alle navi (materiali e documenti storici) e per i materiali archeologici esposti e in deposito.

Tra le pubblicazioni, si segnala in primo luogo la Guida del Poligrafico dello Stato.

La riproduzione fotografica o con filmati all'interno del Museo e nell'Area Archeologica è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali (D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004, artt.107-109; ArtBonus 2014, "SEMPLIFICAZIONI BENI CULTURALI FOTO LIBERE NEI MUSEI, PAESAGGIO, ARCHIVI. Misure urgenti per la semplificazione in materia di beni culturali e paesaggistici"). Per la riproduzione fotografica o di riprese filmate a scopo diverso da quello strettamente personale deve essere presentata apposita domanda presso la Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio (sba-laz@beniculturali.it).

CONCESSIONI D'USO TEMPORANEE DEL MUSEO

E' possibile richiedere, all'Ufficio Servizi Aggiuntivi della Soprintendenza (sba-laz.servagg@beniculturali.it), l'uso di spazi per la realizzazione di riprese televisive,

cinematografiche e fotografiche, meeting, inaugurazioni, catering, prolungamento orario di apertura, spettacoli, etc.) così come previsto dall'art. 108 del Codice dei Beni Culturali (D.Lgs. n. 42 del 22 gennaio 2004). L'Ufficio provvederà a valutare la richiesta, specificando prescrizioni e condizioni e redigendo eventualmente un preventivo economico.

La realizzazione delle suddette iniziative può prevedere, infatti, il pagamento di un canone di concessione e/o del personale dipendente in prestazione professionale occasionale. Gli importi del canone e le unità di personale da utilizzare variano a seconda della tipologia dell'iniziativa che si intende realizzare.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

avvalersi dei moduli disponibili all'ingresso e consegnarli al personale di custodia ovvero inviare una e-mail al seguente indirizzo: giuseppina.ghini@beniculturali.it o un fax al n. 06-9398040 o 06-3214447.

Il Museo delle Navi di Nemi effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. In alcuni casi, verificata la fondatezza del reclamo, propone al visitatore forme compensative coerenti con il contenuto del reclamo stesso, come un lasciapassare per una successiva visita o un invito gratuito per un evento particolare (convegno, mostra o concerto)

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di analisi periodica e presi in considerazione nell'ottica di migliorare l'offerta culturale.

Proposte e suggerimenti possono essere inoltrati all'indirizzo di posta elettronica giuseppina.ghini@beniculturali.it, oppure essere scritti sul modulo di reclamo disponibile all'ingresso.

DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura, sul sito internet del Museo e attraverso altri canali di informazione, quali il sito della Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio www.archeolazio.beniculturali.it e il sito www.museumgrandtour.it.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

La presente Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico annuale, salvo esigenze particolari che impongano necessità di revisione prima della scadenza naturale.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO
Soprintendenza per i Beni Archeologici del Lazio

Museo della Navi Romane di Nemi

Via Diana 15, 00040, Nemi (Rm).

Tel. e fax +39 06-9398040

e-mail: giuseppina.ghini@beniculturali.it

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO LEGGIBILE AL FINE DI POTER GARANTIRE UNA RISPOSTA)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

Email: _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni