



Ministero  
dei beni e delle  
attività culturali  
e del turismo

SOPRINTENDENZA SPECIALE  
PER POMPEI, ERCOLANO E STABIA

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI**  
**DELL'AREA ARCHEOLOGICA**  
**degli**  
**SCAVI DI STABIA**

**SCAVI DI STABIA**  
**Via Passeggiata Archeologica, 80053 Castellammare di Stabia (NA)**  
**tel. e fax 081 / 8714541**  
**e-mail: [ssba-pes@beniculturali.it](mailto:ssba-pes@beniculturali.it)**  
**[stabia.ufficioscavi@beniculturali.it](mailto:stabia.ufficioscavi@beniculturali.it)**  
**sito web: [www.pompeisites.org](http://www.pompeisites.org)**

## 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 della qualità 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 dell'Area Archeologica degli SCAVI DI STABIA si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- *eguaglianza 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.

La Soprintendenza 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*

La struttura 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*

La Soprintendenza 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 dell'Ufficio Scavi di Stabia perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, proponendo al Soprintendente di adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

## **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

L'Area Archeologica degli SCAVI DI STABIA è proprietà statale di competenza della Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Pompei, Ercolano e Stabia, organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

L'Area Archeologica di Stabia si estende su circa 20.000 metri quadri. I primi scavi furono effettuati in epoca borbonica tra il 1742 e il 1782. Furono ripresi nel 1950, quando vennero alla luce alcune delle ville già scavate e indicate nelle planimetrie di epoca borbonica come Villa Arianna e Villa San Marco. Ad oggi sono queste le ville visitabili insieme ad una terza, parzialmente scavata denominata "Secondo Complesso".

Rispetto agli scavi di Pompei ed Ercolano, quelli di Stabia sono di dimensioni più ridotte ma offrono la possibilità di osservare un diverso aspetto dello stile di vita degli antichi romani. Infatti a Stabia è possibile visitare le ville residenziali costruite in posizione panoramica, sul ciglio della collina di Varano, splendidamente decorate con saloni di rappresentanza e ambienti termali.

Le missioni istituzionali proprie dell'Area Archeologica degli SCAVI DI STABIA sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza. L'Ufficio degli Scavi di Stabia assolve tali missioni in primo luogo attraverso:

- la conservazione dei monumenti e dei reperti mobili;
- l'apertura al pubblico dell'area archeologica;
- lo studio e la ricerca scientifica del patrimonio posseduto, finalizzati al miglioramento della conoscenza, che si attua attraverso la pubblicazione dei risultati della ricerca, anche con la collaborazione di numerosi istituti universitari e di ricerca di altre Nazioni;
- mostre temporanee su argomenti di vasto respiro o su temi specifici, talvolta organizzate su progetti generali del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo, o realizzate congiuntamente ad altre Soprintendenze, a Università e Istituti di ricerca, presso strutture museali italiane ed estere;
- eventi culturali.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'**

### **ACCESSO**

Orario di apertura: Aprile-Ottobre ore 8,30 e visita fino alle ore 19,30  
Novembre-Marzo ore 8,30 e visita fino alle 17.00

Chiuso il 1° gennaio, il 1° maggio e il 25 dicembre.

Eventuali cambiamenti nell'orario sono tempestivamente comunicati agli organi di stampa e di informazione e tramite avvisi affissi all'ingresso del sito non appena se ne viene a conoscenza.

Non è prevista la tassa d'ingresso.

Per l'accesso dei gruppi scolastici è consigliabile la prenotazione, che è gratuita, telefonando al numero 081/8714541.

## **ACCOGLIENZA**

Presso la guardiola all'ingresso dei siti di Villa San Marco e Villa Arianna è previsto un registro per la firma dei visitatori.

All'ingresso vengono fornite, se disponibili, una pianta dell'area archeologica di Stabia e una miniguia in italiano e inglese.

Informazioni sull'Area Archeologica degli SCAVI DI STABIA e sui relativi servizi sono presenti nel sito web [www.pompeisites.org](http://www.pompeisites.org) che mette a disposizione del pubblico anche moduli per richieste diverse.

## **FRUIZIONE**

È visitabile l'intera area archeologica. Per periodi molto brevi, per improvvise e particolari esigenze di manutenzione, pulizia e monitoraggio qualche ambiente potrebbe essere chiuso.

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

Visite didattiche all'Area Archeologica degli SCAVI DI STABIA, itinerari tematici e laboratori per le scolaresche possono essere prenotati telefonicamente (tel. 081/8714541).

Informazioni sono fornite anche dagli opuscoli e sono reperibili sul sito [www.pompeisites.org](http://www.pompeisites.org).

## **DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

La documentazione sui beni immobili dell'Area Archeologica degli SCAVI DI STABIA e dei beni mobili in essa conservati, custodita negli Archivi della Soprintendenza a Pompei e all'Antiquarium di Boscoreale presso il SIAV (Sistema Informativo dell'Area Vesuviana) e consistente in schede fotografiche (presso l'Archivio Fotografico), di "pre-catalogo" e "catalogo" (presso Ufficio Catalogo) e in documenti cartacei (presso l'Archivio Storico, l'Archivio corrente e l'Archivio disegni), è consultabile dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.30, previa richiesta da inoltrare con una settimana d'anticipo.

Nella Biblioteca d'Istituto della Soprintendenza a Pompei sono disponibili per la consultazione tutte le principali pubblicazioni inerenti all'Area Archeologica degli SCAVI DI STABIA e i reperti in esso rinvenuti e custoditi.

## **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

### **RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI**

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti in questa Carta della qualità dei servizi possono avanzare reclami puntuali, da presentare con le seguenti modalità e avendo cura di scrivere in modo leggibile nome, cognome e recapiti:

- avvalendosi del "Modulo di reclamo", disponibile presso la Segreteria e la guardiola all'ingresso degli SCAVI DI STABIA, ove andrà riconsegnato;
- il reclamo può essere inoltrato anche via fax, e-mail o posta ordinaria.

La Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Pompei, Ercolano e Stabia, attraverso l'Ufficio Scavi di STABIA, effettua un monitoraggio continuo dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni. Verificata la fondatezza del reclamo, propone al visitatore forme di ristoro coerenti con il contenuto del reclamo stesso.

Gli utenti possono inoltre formulare proposte e suggerimenti – volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi –, che sono oggetto di attenta analisi periodica.

## **COMUNICAZIONE**

### **DIFFUSIONE DELLA CARTA**

La Carta della qualità dei servizi è disponibile presso il punto di accoglienza ed è pubblicata sul sito web [www.pompeisites.org](http://www.pompeisites.org).

### **REVISIONE E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA**

La Carta della qualità dei servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico almeno annuale.

**L'ultimo aggiornamento è stato effettuato il 01.03.2015**

**SCAVI DI STABIA**

Via Passeggiata Archeologica, 80053 Castellammare di Stabia (NA)

tel. e fax 081 / 8714541

e-mail: [ssba-pes@beniculturali.it](mailto:ssba-pes@beniculturali.it);

[stabia.ufficioscavi@beniculturali.it](mailto:stabia.ufficioscavi@beniculturali.it);

sito web [www.pompeisites.org](http://www.pompeisites.org)

**MODULO DI RECLAMO**

da consegnare al punto di accoglienza dell'Area Archeologica

ovvero da inoltrare successivamente

**(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)**

**RECLAMO PRESENTATO DA**

COGNOME \_\_\_\_\_

NOME \_\_\_\_\_

NATO/A A \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

RESIDENTE \_\_\_\_\_ PROV. \_\_\_\_\_

VIA \_\_\_\_\_

CAP \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA \_\_\_\_\_

FIRMA \_\_\_\_\_

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni.