

**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI
DELL'ANTIQUARIUM NAZIONALE
"Uomo e ambiente nel territorio vesuviano"
E DELL' AREA ARCHEOLOGICA DI VILLA REGINA DI BOSCOREALE
ANTIQUARIUM NAZIONALE DI BOSCOREALE
Viale Villa Regina 1, 80041 Boscoreale
tel. 081 5368796
fax 081 5368796
e-mail:**

sito web: 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 per i Beni e le Attività Culturali 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 l'Antiquarium Nazionale di Boscoreale e l'annessa Area Archeologica di Villa Regina 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 Direzione dell'Ufficio Scavi di Boscoreale si adopera 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

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 dell'Antiquarium e dell'annessa Area Archeologica perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'ANTIQUARIUM NAZIONALE DI BOSCOREALE È ...

L'Antiquarium Nazionale di Boscoreale "Uomo e ambiente nel territorio vesuviano" è un museo statale che ospita e custodisce reperti archeologici dell'area vesuviana provenienti dalle aree archeologiche di Pompei, Ercolano, Oplontis, Stabiae, Terzigno e Boscoreale e che sono beni culturali di proprietà dello Stato.

L'Antiquarium è un istituto dipendente dal Parco Archeologico di Pompei, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Turismo.

L'Antiquarium è ubicato in un complesso edilizio di recente costruzione (anni Ottanta del Novecento), che è anche la sede dell'Ufficio Scavi di Boscoreale e del SIAV (Sistema Informativo dell'Area vesuviana).

Inaugurato nel 1991, l'Antiquarium di Boscoreale è un museo tematico che espone le testimonianze archeologiche che attestano quale fosse l'ambiente vesuviano nel 79 d.C. ed illustra con una scelta di reperti i principali rinvenimenti archeologici del territorio di Boscoreale. L'Antiquarium dispone di una sala per le

esposizioni temporanee in cui vengono organizzate mostre temporanee sulle tematiche affrontate nel museo, e di un auditorium dove possono essere organizzate conferenze, manifestazioni culturali, attività didattiche.

Accanto all'Antiquarium sorge l'Area Archeologica di Villa Regina, costituita da una villa rustica di epoca romana che fu sepolta dall'eruzione del 79 d.C. e che documenta quali erano le attività agricole dell'area vesuviana nell'antichità, in particolare la coltivazione dell'uva per la produzione vinicola.

Le missioni istituzionali proprie del Museo e dell'Area Archeologica annessa sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza. Il Museo assolve tali missioni in primo luogo attraverso:

- la conservazione dei monumenti e dei reperti mobili;
- l'esposizione al pubblico delle sue collezioni;
- lo studio e la ricerca scientifica del patrimonio posseduto, finalizzati al miglioramento della conoscenza, che si attua sia attraverso le esposizioni temporanee sia con la pubblicazione dei risultati della ricerca;
- conferenze e visite tematiche;
- mostre temporanee su argomenti di vasto respiro o su temi specifici, talvolta organizzate su progetti generali del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, o realizzate congiuntamente ad altre Soprintendenze, a Università e Istituti di ricerca.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Orario di apertura: periodo invernale (1 novembre- 31 marzo): 8,30-17,00 (chiusura biglietteria) e visita fino alle 18,30; periodo estivo: 8,30 -18,00 (chiusura biglietteria) e visita fino alle ore 19,30.

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 museo non appena se ne viene a conoscenza.

Il biglietto dell'Antiquarium include la visita all'area archeologica di Villa Regina che è attualmente chiusa al pubblico per lavori di restauro, e la visita alle mostre temporanee che vengono organizzate nelle sale al piano superiore. Il medesimo biglietto consente inoltre, nella stessa giornata, la visita dell'Area Archeologica di Oplontis. Un biglietto cumulativo con validità di tre giorni consente la visita a tariffa agevolata nei quattro siti di Pompei, Oplontis, Boscoreale e Stabia, con un ingresso in ogni sito. Biglietti con agevolazioni sono disponibili con le tessere del circuito ArteCard, valide in vari siti archeologici, monumenti e musei della Campania.

Il tempo massimo di attesa per l'acquisto del biglietto presso il Museo è di 5 minuti.

Per l'accesso dei gruppi scolastici è obbligatoria la prenotazione, al costo di 10 euro a gruppo (massimo 50 alunni) (tel. 199104114; da cellulari e dall'estero 0039-06-39967850); esiste un'unica biglietteria per prenotati e non prenotati.

ACCOGLIENZA

Nell'atrio del Museo è presente un punto di accoglienza affidato al personale della Biglietteria che garantisce l'informazione al pubblico in lingua italiana e inglese.

Informazioni sul Museo, le sue collezioni, sull'area archeologica di Villa Regina e i suoi servizi sono presenti nel sito web, che mette a disposizione del pubblico anche moduli per richieste diverse.

È possibile, segnalando le esigenze al punto di accoglienza, l'accesso a tutte le collezioni del Museo per gli utenti con ridotta capacità motoria.

FRUIZIONE

Sono visitabili entrambe le sale nella fascia oraria 8,30-18,30 (orario invernale) e 8,30-19,30 (orario estivo).

È inoltre possibile visitare la mostra temporanea allestita in genere nella sala delle mostre temporanee al piano superiore, secondo il programma espositivo stabilito dal Parco.

I reperti sono corredati da apparati didascalici in lingua italiana ed inglese.

È disponibile il servizio di deposito di borse voluminose, zaini, ombrelli, cappotti.

È in funzione un distributore di bevande fredde e snacks salati e dolci.

Il Museo non dispone attualmente di un bookshop ma la guida dell'Antiquarium, in lingua italiana e inglese, ed i cataloghi di alcune delle mostre temporanee allestite nell'Antiquarium sono in vendita nel bookshop degli Scavi di Pompei. Sono inoltre presenti sul sito web della Soprintendenza gli opuscoli delle mostre non in commercio e di cui sono esaurite le copie a stampa.

È in progetto la realizzazione del servizio di noleggio di audioguide nelle principali lingue europee.

Visite didattiche alle collezioni del Museo, itinerari tematici e laboratori didattici (tutti a pagamento) possono essere prenotati telefonicamente (tel. 199104114; da cellulari e dall'estero 0039-06-39967850). Informazioni sono fornite anche da opuscoli e dal sito web www.pierreci.it.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sui beni conservati nel Museo, sull'Area Archeologica di Villa Regina e sugli altri siti archeologici del territorio di Boscoreale, è custodita negli Archivi dell'Amministrazione a Pompei e nell'Ufficio

Scavi di Boscoreale e consiste in schede fotografiche (presso l'Archivio Fotografico), di "pre-catalogo" e "catalogo" (presso Ufficio Catalogo e presso la Direzione dell'Antiquarium) e in documenti cartacei (presso l'Archivio Storico, l'Archivio corrente e l'Archivio disegni). Tale documentazione è consultabile previa richiesta da inoltrare con almeno una settimana d'anticipo.

Una scelta degli opuscoli realizzati per le esposizioni temporanee tenutesi recentemente nell'Antiquarium è a disposizione per la consultazione all'interno del museo.

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:

- avvalendosi del "Modulo di reclamo", disponibile presso il punto di accoglienza all'ingresso del Museo; il modulo può essere riconsegnato allo stesso punto di accoglienza;
- il reclamo può essere inoltrato anche via fax, e-mail o posta ordinaria.

Il Parco attraverso l'Ufficio Scavi di Boscoreale, 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, ivi inclusa la concessione di un lasciapassare per una successiva visita. Gli utenti possono inoltre formulare proposte e suggerimenti sul registro posto all'uscita – 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 in formato cartaceo presso il punto di accoglienza e in formato digitale sul sito internet 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 in data 8.06.2018.

ANTIQUARIUM NAZIONALE DI BOSCOREALE E AREA ARCHEOLOGICA DI VILLA REGINA

Viale Villa Regina, 1 80041 Boscoreale

tel. 081 5368796

fax 081 5368796

e-mail

sito web www.pompeisites.org

MODULO DI RECLAMO

da consegnare al punto di accoglienza del Museo

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.