



MINISTERO PER I BENI  
E LE ATTIVITÀ CULTURALI

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

## 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 dell'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI 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 Pompei 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*

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'Ufficio Scavi di Pompei 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'AREA ARCHEOLOGICA DEGLI SCAVI DI POMPEI È ...

L'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI è un sito archeologico di proprietà dello Stato. È un ufficio dipendente dalla Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Napoli e Pompei, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

L'Area Archeologica di Pompei si estende su circa 66 ettari di cui 45 sono stati già completamente messi in luce nel corso di un'attività di scavo ininterrotta, intrapresa nel 1748 dal re Carlo di Borbone e poi continuata dal Regno d'Italia e dalla Repubblica Italiana. Essa comprende l'intera estensione della città entro le mura più l'immediato suburbio con le necropoli poste lungo le antiche vie principali d'accesso e alcune ville suburbane, tra cui la celeberrima Villa dei Misteri.

L'archeologo Giuseppe Fiorelli ne attuò una divisione ai fini topografici in nove regioni, ognuna delle quali comprendente diversi isolati. Pompei fornisce una rappresentazione unica dell'articolazione topografica di una città romana della prima età imperiale in cui si conservano tuttavia anche numerosi elementi delle fasi urbanistiche precedenti, con il tessuto viario integro, gli edifici municipali pubblici, i templi, le dimore private, le botteghe, gli opifici ed i luoghi di spettacolo.

Danneggiata seriamente dal terremoto del 5 febbraio del 62 d.C. e colpita in seguito da ripetute scosse di terremoto la città venne distrutta e ricoperta dall'eruzione del Vesuvio del 79 d.C.. Grazie alle particolari condizioni di seppellimento con lapilli e ceneri, la lunga e continua attività di scavo degli archeologi ha riportato alla luce la città rendendo fruibile a tutti questa importante testimonianza del mondo antico.

L'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI, insieme agli Scavi di Ercolano e alle ville di Oplontis, è inserita dal 1997 nella lista dei siti del patrimonio mondiale redatta dall'UNESCO.

Le missioni istituzionali proprie dell'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza. L'Ufficio degli Scavi di Pompei 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 per i Beni e le Attività Culturali, 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: periodo invernale (1 novembre – 31 marzo) 8,30 – 15,30 (chiusura biglietteria) e visita fino alle ore 17,00; periodo estivo (1 aprile – 31 ottobre) 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 sito non appena se ne viene a conoscenza.

Un biglietto cumulativo con validità di tre giorni consente la visita a tariffa agevolata nei cinque siti di Pompei, Ercolano, 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 è di 15 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.

L'accesso dei gruppi scolastici avviene obbligatoriamente dall'ingresso di Piazza Anfiteatro.

### ACCOGLIENZA

Presso l'Ufficio informazioni di Porta Marina è presente un punto di accoglienza. Presso di esso e presso le biglietterie di Porta Marina, Piazza Esedra e Piazza Anfiteatro è presente personale qualificato che garantisce l'informazione al pubblico in lingua italiana e in lingua inglese (tel. 081 8626924; 081-8575347).

Informazioni sull'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI 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.

Con il biglietto vengono fornite, se disponibili, una pianta dell'area archeologica di Pompei ed una miniguide prodotta in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo, coordinate con il sistema di segnaletica presente sul sito e con le audio guide.

È possibile, segnalando le esigenze al punto di accoglienza e alle Biglietterie, l'accesso al percorso attrezzato per gli utenti con ridotta capacità motoria che, partendo da Piazza Anfiteatro permette la visita di alcuni siti posti nell'area sud-orientale della città.

Grazie all'accordo stipulato tra il Ministero per i Beni e le Attività Culturali e la società Google, è possibile eseguire un tour virtuale degli Scavi di Pompei e della Villa dei Misteri percorrendo con riprese filmate appositamente realizzate le vie principali della città antica .

Per gli Scavi di Pompei e di Ercolano è anche disponibile l'applicazione "i-MiBAC-Top 40", applicazione ufficiale di telefonia mobile rilasciata dal competente Ministero. Inizialmente utilizzabile su iPhone, iPod touch e iPad ma a breve utilizzabile con tutti gli smartphone, anche in lingua inglese, "i-MiBAC-Tpo 40" è scaricabile gratuitamente dall'AppStore e dai siti web istituzionali.

### FRUIZIONE

È visitabile circa il 30% dell'area archeologica.

A rotazione sono visitabili alcune domus di Pompei, il cui elenco è presso le biglietterie.

Sabato e domenica è possibile usufruire di visite guidate alla Casa dei Casti amanti e Casa di Giulio Polibio con un biglietto aggiuntivo acquistabile alle biglietterie oppure on-line ([www.ticketone.it](http://www.ticketone.it)).

Esiste lungo il percorso di visita una apposita segnaletica riguardante monumenti e servizi.

Nel bookshop dell'Area Archeologica, ubicato presso l'ingresso di Porta Marina sono in vendita piante, guide a diversi livelli di approfondimento nelle principali lingue europee e in lingua giapponese, varie pubblicazioni sugli scavi di Pompei e degli altri siti dell'area vesuviana, oltre alle principali monografie edite dalla Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Napoli e Pompei, dall'Associazione Internazionale Amici di Pompei e da altri Istituti di ricerca.

Presso la biglietteria di Porta Marina è possibile noleggiare audioguide in lingua italiana, inglese, francese, tedesco e spagnolo.

Presso gli ingressi è attivo il servizio di guardaroba finalizzato al deposito di borse ingombranti, zaini, ombrelli.

All'interno dell'Area Archeologica è attivo un ristorante-caffetteria, ubicato alle spalle del Foro Civile. Presso la Biglietteria di Porta Marina è attivo un punto bancomat.

## **EDUCAZIONE E DIDATTICA**

Visite didattiche all'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI, itinerari tematici e laboratori possono essere prenotati telefonicamente (tel. 199104114; da cellulari e dall'estero 0039-06-39967850). Informazioni sono fornite anche da opuscoli e dal sito [www.pierreci.it](http://www.pierreci.it)

## **DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI**

La documentazione sui beni immobili dell'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI 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 presso la Direzione degli Scavi di Pompei) 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, accessibile dagli studiosi il lunedì, il mercoledì e il venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30, sono disponibili per la consultazione tutte le principali pubblicazioni inerenti l'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI ed i reperti in esso rinvenuti e custoditi. Un periodo di chiusura di due settimane è previsto annualmente nel mese di agosto. Per informazioni tel. 081-8575317 dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30.

## **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 Parco Archeologico degli SCAVI DI POMPEI e alle biglietterie di Piazza Esedra e Piazza Anfiteatro; il modulo può essere riconsegnato allo stesso punto di accoglienza o alle suddette biglietterie;
- il reclamo può essere inoltrato anche via fax, e-mail o posta ordinaria.

La Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Napoli e Pompei, attraverso l'Ufficio Scavi di Pompei, 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 – 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

### **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 14.7.2011.