

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 della Cultura 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 del Parco Archeologico 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 del Parco 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 del Parco 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 DEL PARCO ARCHEOLOGICO DI POMPEI E'...

Il Parco Archeologico di Pompei è un Istituto del Ministero della Cultura dotato di autonomia speciale ed esercita le sue competenze nell'ambito della tutela, della conservazione e della fruizione pubblica.

L' Istituto ha competenza territoriale, oltre che sull'area archeologica di Pompei, su altri istituti e luoghi della cultura e altri immobili e/o complessi, quali: Antiquarium di Boscoreale (Napoli); Castello di Lettere (Napoli); Parco archeologico di Longola — Poggiomarino (Napoli); Ex Real Polverificio borbonico — Scafati (Salerno); Reggia del Quisisana — Castellammare di Stabia (Napoli); Scavi archeologici di Oplontis — Torre Annunziata (Napoli); Scavi archeologici di Stabiae — Castellammare di Stabia (Napoli); Sito archeologico di Villa Regina — Boscoreale (Napoli).

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 con le ville di Oplontis situate nel comune di Torre Annunziata (Na), è inserita dal 1997 nella lista dei siti del patrimonio mondiale redatta dall'UNESCO (Sito seriale 829 "*Aree archeologiche di Pompei, Ercolano, Torre Annunziata*").

Tra le località archeologiche vesuviane, seppellite a seguito della drammatica eruzione del 79 d.C., Oplontis è probabilmente quella che offre le più significative testimonianze monumentali del suburbio pompeiano.

L'insieme degli edifici di età romana rinvenuti, a cominciare dall'epoca borbonica, nella moderna città di Torre Annunziata, è riferibile ad un vero e proprio centro urbano periferico, sottoposto alla giurisdizione amministrativa di Pompei.

Ciò che caratterizza Oplontis è la presenza di due monumentali edifici di diversa destinazione: la villa A (cd. villa di Poppea), un grandioso e lussuoso complesso a carattere residenziale e la cd. villa B (o di L. Crassius Tertius), attualmente non aperta al pubblico, corrispondente ad un edificio a destinazione commerciale la cui attività era incentrata sull'immagazzinamento e la distribuzione di prodotti della terra, in particolare

vino e olio.

Stabiae svolgeva un importante ruolo strategico e commerciale già in età arcaica (VIII secolo a.C.). Il maggior addensamento abitativo va collocato tra la distruzione della città da parte di Silla (89 a.C.) e l'eruzione del Vesuvio (79 d.C.). In questo periodo, sul ciglio settentrionale del poggio di Varano, sorgono numerose ville in posizione panoramica, concepite prevalentemente a fini residenziali, con vasti quartieri abitativi, strutture termali, portici e ninfei splendidamente decorati. Attualmente è possibile visitare solo alcune di queste ville non ancora completamente indagate: 'Villa S. Marco' che, con una superficie di 11.000 mq., è una delle più grandi tra le 'villae' romane a carattere residenziale; 'Villa Arianna', la più antica, che deve il nome alla grande pittura a soggetto mitologico rinvenuta nella parete di fondo del triclinio e la villa detta 'Secondo complesso', separata da villa Arianna da una stradina.

Boscoreale è una località a nord di Pompei posta alle pendici del Vesuvio, da taluni identificata con il *Pagus Augustus Felix Suburbanus*. Per la sua fertilità fu abitata fin dalla protostoria (tombe della Fossakultur) e rioccupata dopo l'eruzione del 79 d.C. (terme di Via Casone Grotta, II-III secolo d.C.). In età romana il suo territorio era costellato di ville e fattorie dedite alla coltura della vite, dell'ulivo e di cereali.

L'Antiquarium di Boscoreale, istituito nel 1991 ed ospitato in un edificio costruito nelle adiacenze dell'area archeologica di Villa Regina, illustra, con l'ausilio di strumenti didattici, la vita e l'ambiente dell'epoca romana nell'agro Vesuviano particolarmente favorevole all'insediamento ed allo sfruttamento umano. Vi sono esposti numerosi reperti di ogni genere, rinvenuti spesso in eccezionale stato di conservazione sotto la coltre di lapilli e cinerite vulcanica, durante gli scavi effettuati tra la fine dell'Ottocento ed i primi decenni del Novecento, in alcune delle case di Pompei e nelle ville rustiche e residenziali attestate in questa zona. Tali reperti permettono di acquisire dati notevolmente precisi sul tenore di vita, sulle condizioni economiche, sugli usi e costumi degli abitanti di questo territorio in età romana.

La Reggia di Quisisana, a Castellammare di Stabia, fu costruita nel XIII secolo dai sovrani angioini come luogo di villeggiatura e di cura, ma fu solo con gli interventi condotti da Carlo III di Borbone tra il 1765 e il 1790 che il palazzo assunse l'aspetto attuale. Il complesso, che rispecchiava l'idea del "palazzo di caccia e villeggiatura", ha una struttura ad L così da godere da un lato di una splendida vista sul golfo e dall'altro di essere meglio collegato a Castellammare. Oggi il complesso è al centro di un grande progetto di valorizzazione, sotto la direzione del Parco Archeologico di Pompei, che lo ha reso sede di un museo, il Museo Archeologico Libero D'Orsi, dedicato alle ricche ville romane di *Stabiae* e dove sono esposti affreschi e reperti tra i più rappresentativi provenienti dal territorio stabiano.

Il sito protostorico in località Longola di Poggiomarino è posto nell'alta valle del Sarno, a circa 10 km ad est di Pompei. La scoperta casuale nel 2000 e le successive indagini condotte dalla Soprintendenza archeologica di Pompei hanno consentito di mettere in luce un insediamento perifluviale in ambiente umido, frequentato dalla media Età del Bronzo fino al VI sec. a.C. Il sistema insediativo, per il quale si possono istituire confronti etnografici con Marche-Arab (Iraq) e Ganviè (Benin), è costituito da isolotti artificiali circondati da un sistema di canali di varie dimensioni. Sulle aree in asciutto sorgevano le capanne in materiale deperibile, diverse per orientamento, forma (rettangolare o absidata) e per articolazione degli spazi interni, mentre i canali permettevano gli spostamenti interni e verso l'esterno.

Il sito, di competenza del Parco Archeologico di Pompei, è attualmente gestito dal Comune di Poggiomarino.

Il Castello di Lettere fu edificato dal Ducato Amalfitano nel corso del X secolo per difendere i suoi confini settentrionali ed era parte di una rete di fortificazioni che assicurava agli amalfitani il controllo dei due versanti dei monti Lattari. Il sito, infatti, gode tuttora di una splendida posizione panoramica che permetteva di controllare l'area dal porto di Castellammare fino alla foce del Sarno e tutto il golfo di Napoli, ma anche la Valle del Sarno dominata dal Vesuvio e dai monti di Sarno fino a Pagani. Fin dalla sua fondazione il castello aveva la forma di un villaggio fortificato con case a più piani, come ci raccontano documenti del 1030 e del 1033. La costruzione della rocca, quella che oggi chiamiamo castello, è probabilmente da collegarsi all'insediamento di un feudatario che la edificò come luogo di residenza all'interno delle mura e simbolo del suo potere. Il sito è gestito da "VERITAS Organizzazione di Volontariato" (www.veritasonlus.it), l'accesso gratuito è consentito esibendo il biglietto d'ingresso per gli Scavi di Pompei.

Ricadente nel Comune di Scafati, il Real Polverificio Borbonico rappresenta oggi un sito culturalmente rilevante. Edificato da Ferdinando II di Borbone, penultimo re di Napoli, a partire dal 1851, sostituì la Real Fabbrica di Polveri e Nitri di Torre Annunziata nella produzione di polvere da sparo, grazie anche alla posizione favorevole, prossima al Canale Conte di Sarno e ad un suo derivato il Canale Bottaro, e al contempo abbastanza lontano dal centro di Scafati da evitare pericoli per la popolazione in caso di incidenti esplosivi. A partire dal 1894 fu destinato alla produzione di tabacchi ed ebbe una lunga vita edilizia fino al 1980, quando tutta la struttura fu abbandonata a seguito dei danni del terremoto. Oggi è oggetto di uno specifico piano di riqualificazione che mira a rispondere all'esigenza del Parco Archeologico di Pompei, di reperire nuovi e più idonei spazi da destinare a depositi all'avanguardia, archivi, laboratori, auditorium, spazi espositivi e uffici, valorizzando nel contempo l'intero complesso del Real Polverificio Borbonico.

COME NASCE IL PARCO ARCHEOLOGICO DI POMPEI

La legge 6 agosto 1981 n. 456 decreta la nascita della Soprintendenza archeologica di Pompei, all'indomani del terremoto del 1981, operando il distacco territoriale dei comuni vesuviani dal resto della provincia di Napoli e dal Museo Archeologico Nazionale, che per volontà dei Borbone era stato destinato ad accogliere, oltre alla collezione Farnese, le antichità provenienti dagli scavi di Pompei e Ercolano.

La legge 8 ottobre 1997, n. 352, art. 9, dota la Soprintendenza di autonomia scientifica, organizzativa, amministrativa e finanziaria; al soprintendente archeologo si affianca la figura di un dirigente amministrativo.

Il D.P.R 26 novembre 2007 n. 233 istituisce la Soprintendenza Speciale per i beni archeologici di Napoli e Pompei, dotata, come i nuovi Poli Museali, di autonomia di bilancio. La competenza territoriale abbraccia l'intera provincia di Napoli e include oltre a Pompei, ad Ercolano e ai siti vesuviani, l'area flegrea (con i siti di Cuma, Pozzuoli, Baia), la città di Napoli con il Museo Archeologico Nazionale, la costiera sorrentina, Ischia e Capri.

Pochi mesi dopo l'istituzione della Soprintendenza Speciale, con il DPCM del 4 luglio 2008, viene dichiarato lo stato di emergenza in relazione alla situazione di grave pericolo in atto nell'area archeologica di Pompei e nominato un Commissario Straordinario, che termina la sua attività il 31 luglio 2010, data oltre la quale la Soprintendenza Speciale è rientrata in un regime di gestione ordinaria.

Dal gennaio 2014, con DL. 8 agosto 2013 n.91, convertito con L. 7 ottobre 2013 n.112, la Soprintendenza speciale per i beni archeologici di Napoli e Pompei si scinde in due

istituzioni, l'una con competenza su Napoli, area flegrea e Caserta e l'altra con competenza sui siti vesuviani (Pompei, Ercolano e Stabia, Oplontis e Boscoreale) e diventa Soprintendenza Speciale per i beni archeologici di Pompei, Ercolano e Stabia.

Dal 2016 la nuova denominazione è Soprintendenza Pompei.

Il DM 12 gennaio 2017 (GU 10.3.17) attribuisce alla Soprintendenza la nuova denominazione di Parco Archeologico di Pompei, in adeguamento agli standard internazionali in materia di istituti e luoghi della cultura. Contestualmente il sito archeologico di Ercolano fuoriesce dalla competenza di Pompei e diventa Parco Archeologico di Ercolano.

Le missioni istituzionali proprie del Parco Archeologico di Pompei sono la tutela, la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza.

Il Parco 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 della Cultura 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) 9.00– 17.00 (ore 15,30 chiusura biglietteria e ultimo ingresso per il sito di Pompei, ore 16.00 per i siti periferici di Stabia, Oplontis, Villa Regina, Museo Archeologico Libero D'Orsi alla Reggia di Quisisana a Castellammare di Stabia); periodo estivo (1 aprile – 31 ottobre) 9.00 – 19.00 (ore 17.30 chiusura biglietteria e ultimo ingresso per il sito di Pompei, villa Regina e Ville di Stabia ore 18.30 per il sito di Oplontis ed il Museo Archeologico Libero D'Orsi alla Reggia di Quisisana a Castellammare di Stabia).

Il sito di Pompei è chiuso il 1° gennaio, il 1° maggio e il 25 dicembre (salvo diverse comunicazioni).

I siti periferici di Stabia, Oplontis, Villa Regina, Museo Archeologico Libero D'Orsi alla Reggia di Quisisana a Castellammare di Stabia hanno come giorno di chiusura settimanale il martedì.

Eventuali cambiamenti nell'orario sono tempestivamente comunicati agli organi di stampa e di informazione e al pubblico tramite il sito istituzionale www.pompeiistes.org e i monitor posti agli ingressi del sito di Pompei.

Sono previste agevolazioni per l'ingresso come da normativa del Mic, consultabili al seguente link: <https://www.beniculturali.it/agevolazioni>, oltre a formule speciali di ingresso come la card annuale MyPompeii, valida per tutti i siti del Parco Archeologico di Pompei e 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 in loco è di 15 minuti. In alternativa è possibile l'acquisto on line sulla piattaforma di Ticketone: www.ticketone.it, unico rivenditore autorizzato del Parco. Ticketone ha predisposto anche un call center presso il quale i singoli, i gruppi e le scuole potranno prenotare ed acquistare i biglietti per l'ingresso a Pompei e negli altri siti di competenza del Parco Archeologico. Il servizio di prenotazione telefonica è attivo al numero 081 18658177 (email info@tosc.it), dal lunedì al venerdì, dalle 9.30 alle 18.00.

Per l'accesso dei gruppi scolastici è obbligatoria la prenotazione, da effettuarsi telefonicamente ai numeri 848 800 288 / +39 06 399 67 050 da cellulari e dall'estero o via email al seguente indirizzo: edu@coopculture.it;

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 (081-8575347).

Informazioni sull'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI e sui relativi servizi sono presenti nel sito web www.pompeisites.org

Con il biglietto vengono fornite, se disponibili, una pianta dell'area archeologica di Pompei. Dall'ingresso di Piazza Anfiteatro è possibile usufruire del percorso senza barriere architettoniche "Pompei per tutti". L'itinerario, di circa 3 km, consente anche alle persone con difficoltà motoria di attraversare interamente la città archeologica dall'ingresso di Piazza Anfiteatro fino a Porta Marina, con accesso ai principali edifici.

FRUIZIONE

È visitabile circa il 30% dell'area archeologica.

La lista delle domus di Pompei è consultabile al seguente link:

<http://pompeisites.org/infodomus/>

Nei bookshop dell'Area Archeologica di Pompei, ubicati presso l'ingresso di Piazza Esedra, Piazza Anfiteatro e all'interno dell'Antiquarium 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 pubblicate nella collana "Studi e ricerche del Parco Archeologico di Pompei".

Presso gli ingressi di Porta Marina e Piazza Anfiteatro è attivo il servizio di guardaroba per il deposito di borse ingombranti, zaini, ombrelli.

All'interno dell'Area Archeologica è attivo un ristorante-caffetteria, ubicato alle spalle del Foro Civile.

Una nuova modalità di fruizione è l'app MyPompeii il cui accesso è possibile scansionando il QR code disponibile sul biglietto acquistato tramite la piattaforma TicketOne o in tramite il codice a barre del biglietto acquistato in biglietteria. L'app è disponibile sugli store ufficiali [Apple App Store](#) e [Google Play Store](#).

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Visite didattiche all'Area Archeologica degli SCAVI DI POMPEI, itinerari tematici e laboratori possono essere prenotati telefonicamente ai numeri 848 800 288 / +39 06 399 67 050 da cellulari e dall'estero o via email al seguente indirizzo: edu@coopculture.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 del Parco archeologico di Pompei e all'Antiquarium di Boscoreale presso il SIAV (Sistema Informativo dell'Area Vesuviana), 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 su richiesta previa autorizzazione rilasciata dal Parco Archeologico di Pompei.

Nella Biblioteca d'istituto, accessibile su richiesta previa autorizzazione rilasciata dal Parco Archeologico di Pompei, 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.

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 gli uffici informazioni di Pompei e presso le biglietterie di tutti i siti; il modulo può essere riconsegnato allo stesso punto di accoglienza o alle suddette biglietterie;
- il reclamo può essere inoltrato anche via e-mail alla seguente email

pa-pompei@cultura.gov.it

Il Parco Archeologico 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 sul sito web istituzionale: 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: GENNAIO 2023