



Ministero
dei beni e delle
attività culturali
e del turismo

SOPRINTENDENZA SPECIALE
PER I BENI ARCHEOLOGICI
DI NAPOLI E POMPEI

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

DELL'AREA ARCHEOLOGICA

degli

SCAVI DI ERCOLANO

SCAVI DI ERCOLANO

Corso Resina 187 e Via dei Papiri Ercolanesi (Nuovo Ingresso, collegato al parcheggio comunale)

tel. 081- 7324311; 7324327

fax 081- 7324344

e-mail: ssba-na.pompei@beniculturali.it

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 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 ERCOLANO 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 Ercolano 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 Ercolano 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 ERCOLANO è proprietà statale di competenza della Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Napoli e Pompei, organo periferico del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo. Dal 1997 è inserita, insieme agli Scavi di Pompei e alle ville di Oplontis, nella lista dei siti del patrimonio mondiale redatta dall'UNESCO.

NOTIZIE SUL SITO

Gli Scavi a cielo aperto di Ercolano, che era stata esplorata per cunicoli sotterranei nel Settecento durante il periodo borbonico, coprono una superficie di circa 5 ettari che corrispondono a circa un quarto della presunta superficie complessiva della città antica, ancora in gran parte sepolta al di sotto della moderna Ercolano. La suddivisione a fini topografici di quanto messo in luce da Amedeo Maiuri fra il 1927 e il 1960, con limitati ampliamenti sul fronte meridionale negli ultimi venti anni del Novecento, comprende complessivamente 9 *insulae* (II, III, IV, V, VI, VII, *Orientalis* I, *Orientalis* II) e un'area suburbana, convenzionalmente indicata come Terrazza Meridionale.

All'esterno dell'area archeologica propriamente detta, al di là del Vico Mare, è l'area cd. degli "Scavi Nuovi" (1996-1998; 2007-2009), che interessa una superficie di circa 15.000 mq e al cui interno sono state scavate a cielo aperto strutture appartenenti alla Villa dei Papiri, all'Insula I e all'Insula nord-occidentale. Accessibile al n. civico n. 123 di Corso Resina è infine il Teatro, scavato solo per cunicoli in età borbonica e, per le sue difficili condizioni di conservazione e di fruizione, visitabile solo per particolari esigenze di studio autorizzate dal Soprintendente. La particolare dinamica del seppellimento di Ercolano, che fu sommersa da flussi di materiale piroclastico solidificatisi per un'altezza media di circa 20 metri, ha determinato un fenomeno di conservazione assolutamente originale e in larga misura privo di confronti a Pompei, restituendoci, carbonizzati dalle altissime temperature sviluppate dal fenomeno vulcanico, svariati reperti organici e molteplici elementi lignei appartenenti al mobilio o alle parti strutturali e architettoniche degli edifici, preservatisi pur nella loro fragilità per la mancanza di ossigeno. La massima parte dell'area archeologica visitabile, il cui ordinato schema ortogonale è scandito dai *cardines* III, IV e V, dal decumano inferiore e dal decumano massimo, è costituita da abitazioni private di diversa tipologia, più o meno profondamente rinnovate in età imperiale: in esse i livelli di esibizione del lusso sono mediamente superiori a quelli delle coeve abitazioni pompeiane. Non mancano alcuni edifici pubblici e sacri, quali i sontuosi impianti termali, la Sede degli Augustali e l'Area Sacra a Venere. La conservazione di questo ingente patrimonio richiede risorse immense che non è mai stato possibile assicurare in modo proporzionale alle reali esigenze. Dal 2001 è però in corso l'*Herculaneum Conservation Project* (HCP) (www.herculaneum.org), un programma di conservazione, ricerca e valorizzazione del sito di Ercolano condiviso dalla Soprintendenza e dal *Packard Humanities Institute*, una fondazione filantropica americana. Si tratta di una collaborazione che, nel suo primo decennio di attività, ha potuto giovare anche del partenariato della *British School at Rome*, ma che attualmente avanza sotto gli auspici della nuova Fondazione

Packard in Italia, costituita nel Luglio del 2013 e riconosciuta come “Istituto Packard per i Beni Culturali”. L’obiettivo è quello di sostenere e rafforzare l’azione della Soprintendenza nelle opere e nelle attività di conservazione necessarie per salvaguardare questo patrimonio dell’Umanità e trasmetterlo alle generazioni future, ma anche di ampliare le conoscenze scientifiche e promuovere l’interesse del pubblico per la città antica, contribuendo non soltanto con risorse finanziarie, ma anche professionali e organizzative. Al momento questo programma di conservazione rappresenta una forma innovativa di collaborazione pubblico-privata per la salvaguardia del patrimonio archeologico in Italia e i suoi punti di forza sono costituiti dalla stretta collaborazione con la struttura scientifica e tecnica della Soprintendenza e dalla continuità dell’impegno nel tempo da parte della fondazione filantropica.

Le missioni istituzionali proprie dell’Area Archeologica degli SCAVI DI ERCOLANO sono infatti la tutela, la conservazione, la valorizzazione dei beni conservati e la promozione della loro conoscenza. L’Ufficio degli Scavi di Ercolano 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: 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 *Stabiae*, 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 circa 15 minuti.

Dal mese di Ottobre 2013 è possibile acquistare i biglietti di ingresso anche con carta di credito (circuiti Visa e MasterCard) e Bancomat.

I biglietti, inoltre, possono essere pre-acquistati on line dal sito della Soprintendenza (www.pompeisites.org) o da quello di TicketOne (www.ticketone.it): con un paio di semplici click e pagando con carta di credito si può scegliere se ricevere i biglietti a casa, se stamparli e presentarsi così direttamente ai tornelli di ingresso, oppure se ritirarli presso la biglietteria.

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

La Biglietteria si trova nel Nuovo Ingresso degli Scavi (081-777008); dal 1 Aprile al 31 Ottobre, dalle ore 8,30 alle ore 13,30, vi è presente anche un punto di accoglienza (Ufficio Informazioni: 081-7324338) con personale qualificato che, al pari di quello operante presso la Biglietteria, garantisce l'informazione al pubblico in lingua italiana e in lingua inglese. Informazioni sull'Area Archeologica degli SCAVI DI ERCOLANO e sui relativi servizi sono presenti nel sito web 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 Ercolano e una miniguia, prodotta in italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo, coordinate con il sistema di segnaletica presente sul sito e con le Audioguide. Per gli Scavi di Ercolano e di Pompei 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 – Top 40" è scaricabile gratuitamente dall'AppStore e dai siti web istituzionali.

FRUIZIONE

È visitabile circa il 70 % dell'area archeologica scavata a cielo aperto. Presso la Biglietteria sono esposti gli elenchi degli edifici aperti e di quelli chiusi dalla Direzione, con le relative motivazioni e ad eccezione delle chiusure estemporanee, occasionali e di brevissima durata dipendenti da improvvise e particolari esigenze di manutenzione, pulizia e monitoraggio. In prossimità del deposito bagagli è inoltre esposta una planimetria degli scavi in cui sono graficamente indicate le possibilità di fruizione. Gli edifici chiusi, se agibili in sicurezza, possono essere eccezionalmente aperti solo ed esclusivamente con apposita e motivata autorizzazione della medesima Direzione. Lungo il percorso di visita esiste un'apposita segnaletica di orientamento e di identificazione dei singoli edifici, coordinata con la piantina distribuita insieme al biglietto e con le Audioguide. L'accesso all'area archeologica è facilitato per persone con disabilità, grazie alla presenza di apposite rampe e passerelle che superano il dislivello fra i marciapiedi e le strade basolate. Nel Nuovo Ingresso sono presenti idonei servizi igienici. Esiste anche "Un percorso multisensoriale", un'iniziativa del Centro Herculaneum in collaborazione con la Soprintendenza, l'Herculaneum Conservation Project e l'Unione italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti di Napoli, ideata per i disabili visivi, ma che può costituire per chiunque un percorso stimolante per i sensi. La guida del percorso, attualmente in lingua italiana ma presto disponibile anche in francese e in inglese, si può scaricare gratuitamente dal sito www.pompeisites.org.

Nel Nuovo Ingresso, oltre alla Biglietteria, è presente il servizio di guardaroba, finalizzato al deposito degli oggetti personali dei visitatori, quali borse ingombranti, ombrelli, zaini. Altri servizi al pubblico (Libreria e Audioguide) sono ubicati nei pressi del ponte di accesso all'area archeologica e il visitatore li troverà una volta varcati i tornelli ed effettuato il controllo del biglietto di ingresso.

Nella libreria sono in vendita planimetrie, guide a diversi livelli di approfondimento nelle principali lingue straniere riguardanti sia gli scavi di Ercolano, sia gli altri siti dell'area vesuviana, oltre alle principali monografie edita 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 libreria sono ubicati anche un chiosco in cui è possibile noleggiare Audioguide in lingua italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola e un Self Bar con terrazza panoramica sugli scavi e ove è possibile acquistare bevande calde e fredde, snacks dolci e salati, gelati.

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Visite didattiche, itinerari tematici e laboratori per le scolaresche per il sito di Ercolano e per i siti di Pompei, Oplontis, Boscoreale e Stabiae possono essere prenotati al numero 199.104.114 (0039 06 39967850 per chiamate dall'estero). Informazioni sono fornite anche da opuscoli e dal sito www.pierreci.it. Nell'edificio del Nuovo Ingresso degli Scavi è presente anche un'Aula didattica a disposizione del gestore del servizio didattico per introduzioni e approfondimenti. Lo spazio può anche essere concesso a docenti degli Istituti Scolastici che ne facciano richiesta nell'ambito di programmi e percorsi didattici incentrati sulla conoscenza degli Scavi di Ercolano. Il servizio di guida e assistenza didattica realizzato dal concessionario del servizio non comprende le visite individuali o per gruppi di adulti. Tali visite possono essere legittimamente svolte dalle Guide Turistiche autorizzate dalla Regione Campania, che non hanno alcun rapporto con la Soprintendenza, devono essere provviste di tesserino individuale e sono agevolmente riconoscibili attraverso un badge con il logo della Regione Campania e il numero di licenza loro attribuito.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sui beni immobili dell'Area Archeologica degli SCAVI DI ERCOLANO e dei beni mobili in essa conservati, custodita negli Archivi della Soprintendenza a Pompei e nell'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. I Diari di scavo informatizzati e l'inventario dei reperti mobili, anch'esso informatizzato e corredato di immagini, sono invece consultabili, previa richiesta da autorizzare, presso l'Ufficio Scavi di Ercolano.

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 ERCOLANO e 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 la Biglietteria del Nuovo Ingresso, ove andrà riconsegnato;
- il reclamo può essere inoltrato anche via fax, e-mail o posta ordinaria, avendo cura di scrivere in modo leggibile nome, cognome e recapiti.

La Soprintendenza Speciale per i Beni Archeologici di Napoli e Pompei, attraverso l'Ufficio Scavi di Ercolano, 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 la biglietteria e il punto di accoglienza (nel periodo di apertura) ed è pubblicata sul sito web 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 12-11-2013.

SCAVI DI ERCOLANO

Corso Resina, 187 – 80056 Ercolano
tel. 081 – 7324311; 7324327
fax 081 - 7324344
e-mail: ssba-na.pompei@beniculturali.it
sito web 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.