



MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI
E DEL TURISMO

Parco e Tomba di Virgilio

Carta della qualità dei servizi

2016

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

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 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 il Parco e Tomba di Virgilio si ispira a "principi fondamentali".

▪ *trasparenza*

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dalle delibere CIVIT (in particolare, n. 88/2010 e 3/2012). Le più recenti previsioni normative stabiliscono che le pubbliche amministrazioni devono garantire, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ *uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Complesso monumentale si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità 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*

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

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

La natura giuridico-istituzionale

- Il Parco e Tomba di Virgilio è un parco storico, archeologico e monumentale dello Stato Italiano che fa parte del Polo museale della Campania insieme ad altri ventisei musei distribuiti sul territorio regionale.
- E' un'istituzione permanente senza scopo di lucro, al servizio del pubblico.
- Il Parco è stato aperto nel 1930 e conserva al suo interno parte dell'antico acquedotto romano del Serino, parte della Cripta Neapolitana, risalente al I sec. a.C., la cosiddetta Tomba di Virgilio di epoca augustea e il Monumento a Giacomo Leopardi del XIX secolo, trasportato nel sito dopo la demolizione dell'antica chiesa di San Vitale, distrutta per far spazio all'attuale galleria di Piedigrotta.

La sede

Il Parco e Tomba di Virgilio si trova a ridosso della Chiesa di Santa Maria di Piedigrotta, nel quartiere Chiaia, e ha le seguenti caratteristiche:

- 5.000 mq di area totale
- Aree verdi: 4.000 mq
- N. 1 accessi

La storia

Il parco è posto ai piedi del promontorio di Posillipo, alle spalle della chiesa di Santa Maria di Piedigrotta a Mergellina e in prossimità della stazione della Metropolitana delle Ferrovie dello Stato di Mergellina. Grande è la suggestione che la bellezza paesistica e la natura rigogliosa trasmettono in chi visita questo luogo, ricco di citazioni storiche, attraversato da un sentiero immerso nel verde che si inerpica a ridosso del costone tufaceo.

Il sito racchiude al suo interno importanti testimonianze della storia dei Campi Flegrei e dell'antica Neapolis, come è testimoniato dai due importanti mausolei funerari dedicati ai sommi poeti Publio Virgilio Marone e Giacomo Leopardi, che si presentano diversi per forma e stile architettonico perché realizzati in epoche molto distanti tra loro e che evocano vicende letterarie lontane.

I due monumenti sono separati da una via sotterranea fatta scavare nel tufo dall'architetto romano Lucius Cocceius Aucto nel sec. a.C.: la cosiddetta Crypta Neapolitana; la galleria che si sviluppa parallela all'acquedotto romano del Serino e che è stata nei secoli successivi più volte ampliata e restaurata, costituiva il principale collegamento tra Neapolis e Puteoli (l'odierna Pozzuoli). Nell'area di ingresso si celebravano i culti pagani di Priapo e Mitra e più tardi i riti della magia medievale ispirati dalla figura di Virgilio; in tempi più recenti subentrò il culto cristiano della madonna di Piedigrotta, documentato da un'edicola votiva della Madonna dell'Odigitria, dell'VIII secolo.

Nei secoli successivi, alcuni governanti si interessarono, con alterne fortune, a questo luogo, come il viceré Don Pedro de Toledo e Don Pedro d'Aragona e i re Carlo di Borbone e Giuseppe Bonaparte, facendo crescere l'interesse culturale del sito.

Ciò che rende unico questo luogo, oltre alla straordinaria caratterizzazione paesistica, sono sicuramente i mausolei dei due grandi poeti: lungo la salita che conduce alla Tomba di Virgilio, collocato nel caveo della grotta tufacea dal tipico taglio trapezoidale, vi è un mausoleo dedicato a Leopardi, di stile classicheggiante, costituito da una semplice, ma imponente, stele di travertino bianca con il nome del poeta inciso in oro. Come noto, le spoglie del poeta vi furono trasferite nel 1939 dalla chiesa di San Vitale a Fuorigrotta situata poco oltre l'uscita della galleria.

Proseguendo lungo il sentiero alla sinistra della grotta, si erge il mausoleo di età augustea che la tradizione individua come luogo di sepoltura di Virgilio. Il monumento, con l'ingresso rivolto verso la via Puteolana, si presenta come una massiccia fabbrica in opus reticulatum, composta da un tamburo cilindrico poggiante su un

basamento quadrato; internamente, la camera sepolcrale coperta da una volta a botte, è illuminata da tre aperture a bocca di lupo e dieci nicchie aperte sulle pareti, destinate alle olle cinerarie.

La sistemazione a parco aperto al pubblico di questo luogo che fu inizialmente di proprietà ecclesiastica e poi a lungo proprietà privata risale al 1930 e fu fortemente voluta dall'archeologo Amedeo Maturi, dal restauratore Gino Chierici e dall'architetto Enrico Cocchia. L'intervento di valorizzazione esaltò con una chiara finalità museale la storia bimillenaria del sito, facendogli assumere con il nuovo assetto l'aspetto di Parco storico, funzione auspicata sia per le testimonianze del passato in essa contenute e sia per la rappresentazione integrata di storia, archeologia, architettura e paesaggio.

La missione.

- Promuovere la conoscenza del monumento e del suo profondo legame con la storia antica e moderna.
- Testimoniare e diffondere la conoscenza della cultura artistica e archeologica dall'età romana ai giorni nostri.
- Incrementare le occasioni di fruizione, studio e approfondimento di un luogo di rilievo del nostro patrimonio nazionale per un pubblico sempre più ampio. Condizione imprescindibile per la tutela e la salvaguardia del patrimonio monumentale e culturale ma soprattutto per la trasmissione alle nuove generazioni di elementi fondanti l'identità storica e culturale del nostro paese.
- Organizzare mostre temporanee e manifestazioni quali spettacoli, concerti, convegni che favoriscano la conoscenza del sito in rapporto alla città e al suo territorio, in collaborazione con altri enti pubblici e con associazioni e privati che possano perseguire i medesimi obiettivi di promozione.
- Promuovere iniziative di restauro e ripristino funzionale di ulteriori parti del sito, ancora non utilizzate.
- Creare laboratori e appuntamenti per i giovani che li coinvolgano nella fruizione del sito.

Il referente per la compilazione della Carta è la Dott.ssa Fernanda Capobianco, Direttore del Parco e Tomba di Virgilio.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura		10.00-14.50 (orario invernale) 9.00-19.00 (orario estivo)
Giorni di apertura		Tutti i giorni ad eccezione di - martedì, giorno di chiusura. - giorni considerati festivi (D.M. 13.4.1993 - 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre), salvo progetti speciali disposti dal Superiore Ministero
Accoglienza		
Biglietteria	<i>NO</i>	L'ingresso non è attualmente sottoposto a bigliettazione e funge da punto informativo, risponde a domande inerenti al museo o alle collezioni e distribuisce la Carta della Qualità dei Servizi.
Attesa per l'acquisto del biglietto:	<i>NO</i>	
Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie		Tempo massimo di attesa: 5'
Informazione e orientamento:		Esiste un punto informativo all'ingresso del sito
- esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	
- disponibilità di materiale informativo gratuito		E' in fase di redazione il materiale illustrativo relativo alla documentazione del sito e alle iniziative del Polo
- disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi	<i>SI</i>	E' possibile ricevere informazioni <i>on line</i> direttamente sul sito ufficiale del museo: www.polomusealenapoli.beniculturali.it; https://twitter.com/Polonapoli
- presenza di segnaletica esterna	<i>SI</i>	Il Parco è dotato di pannelli didattici e di orientamento generale, in italiano e in inglese e di pannelli illustrativi delle specie arboree e botaniche presenti nel sito.
- addetti ai servizi e personale di custodia		Il personale è munito di cartellino identificativo Non dispone di divisa Il personale può fornire indicazioni

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		<i>elementari in inglese Il personale è in grado di fornire indicazioni elementari sui beni e/o può indicare una persona di riferimento</i>
Accesso facilitato per persone con diversa abilità	<i>SI</i>	<i>Gli spazi sono accessibili alle persone con disabilità</i>
Servizi igienici per diversamente abili	<i>SI</i>	<i>Sono presenti servizi igienici per persone con disabilità.</i>
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile: - aree aperte alla fruizione		<i>Il sito è aperto e liberamente visitabile in ogni sua parte, ad eccezione della Crypta Neapolitana, che è visibile solo dall'esterno.</i>
Zone di sosta	<i>SI</i>	<i>Il sito è fornito di panchine e zone di sosta lungo il percorso</i>
Illuminazione	<i>SI</i>	<i>L'illuminazione è studiata per mettere in rilievo, durante le ore serali, i principali monumenti, nonché il percorso calpestabile.</i>
Monitoraggio e manutenzione	<i>SI</i>	<i>Viene effettuato in maniera sistematica il monitoraggio del parco e dei percorsi fruibili al pubblico.</i>
Efficacia della mediazione		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI</i>	<i>I pannelli e schede mobili anche in lingua inglese sono presenti lungo i percorsi del Parco.</i>
- didascalie	<i>SI</i>	<i>Didascalie in lingua italiana relative alle opere e ai monumenti sono presenti in tutto il sito.</i>
- guide brevi	<i>SI</i>	<i>Le guide saranno disponibili a breve, a pagamento, in italiano e in inglese, dopo che saranno perfezionati i rapporti con la casa editrice.</i>
- audioguide	<i>NO</i>	<i>Non sono presenti audioguide</i>
- visite didattiche	<i>SI</i>	<i>L'attività didattica è gestita dal personale del Polo museale della Campania e</i>

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
		<i>affidata.</i>
- sito web	<i>SI</i>	<i>Presenza di una sezione all'interno del sito della Soprintendenza www.polomusealenapoli.beniculturali.it</i>
-strumenti multimediali	<i>SI</i>	<i>È presente una sala video nel museo del Novecento a Napoli</i>
-strumenti <i>on line</i>	<i>SI</i>	<i>Sito web, pagina Facebook e Twitter</i>
-altro materiale informativo	<i>SI</i>	<i>È presente materiale informativo relativo alle altre sedi museali della Soprintendenza</i>
Assistenza qualificata per diversamente abili:	<i>NO</i>	<i>NO</i>
- in via continuativa		
- su richiesta quando non presente in via continuativa.	<i>SI</i>	<i>SI</i>
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili sensoriali, cognitive		
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	<i>NO</i>	<i>NO</i>
- esistenza di percorsi specifici	<i>NO</i>	<i>NO</i>
SERVIZI MUSEALI		
Ampiezza		
Bookshop	<i>NO</i>	.
Caffetteria	<i>NO</i>	
Ristorante	<i>NO</i>	
Guardaroba	<i>NO</i>	
Deposito oggetti	<i>NO</i>	
VALORIZZAZIONE		
Ampiezza		

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Mostre	<i>SI</i>	<i>Promozione del patrimonio storico-artistico, archeologico e documentario</i>
Eventi (conferenze, incontri, concerti, ecc.)	<i>SI</i>	
Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)	<i>SI</i>	<i>Esiste una discreta bibliografia sul sito</i>
Diffusione delle attività/iniziative	<i>SI</i>	<i>I quotidiani, la cartellonistica, il sito web sono i canali privilegiati attraverso i quali si diffondono le attività istituzionali e temporanee</i>
Gestione di risorse aggiuntive	<i>SI</i>	<i>Sono attivati accordi con privati, partnership con altri istituti affini.</i>
Affitto degli spazi	<i>SI</i>	<i>Gli spazi sono concessi in uso a pagamento per concerti, cene di gala, convegni, manifestazioni culturali, performances, ...</i>
Altro	<i>SI/NO</i>	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Ampiezza		
Iniziative:		
- visite e percorsi tematici	<i>SI</i>	<i>Visite e percorsi tematici su prenotazione, durante tutto l'anno scolastico gratuite.</i>
- laboratori artistici e di animazione	<i>SI</i>	<i>Laboratori artistici e di animazione curati dalle società esterne.</i>
- corsi di formazione per docenti scolastici	<i>NO</i>	
- corsi di formazione per operatori didattici	<i>NO</i>	
- progetti speciali in convenzione con le scuole	<i>SI</i>	<i>Sono in corso progetti speciali in convenzione con scuole.</i>
- altre iniziative	<i>SI/NO</i>	
Regolarità e continuità		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato		<i>Informazioni e assistenza sono fornite dal personale del museo</i>
Orario per la consultazione della documentazione per la didattica		
Evidenza		

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	<i>SI in presenza di iniziative</i>	<i>Attraverso canali di stampa e on line</i>
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI		
Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione		
Ampiezza		
Disponibilità di:		Indicare modalità di consultazione, l'eventuale disponibilità on line e la riproducibilità
- schede di catalogo	<i>SI</i>	Soprintendenza, archeologia, belle arti e paesaggio per il comune di Napoli.
- schede di restauro	<i>SI</i>	Soprintendenza, archeologia, belle arti e paesaggio per il comune di Napoli.
- schede di movimentazione	<i>NO</i>	
- archivio fotografico	<i>SI</i>	La Documentazione Fotografica del Sito è conservata nell'Archivio Fotografico del Polo museale della Campania, tel. 0812294409 , pm-cam.fototeca@beniculturali.it
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>No</i>	<i>no</i>
- pubblicazioni	<i>SI</i>	Esiste una discreta bibliografia sul sito
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER		
Ampiezza		
Coinvolgimento degli stakeholder:		
-Enti territoriali	<i>SI</i>	<i>Sono attivati rapporti con la Regione Campania e il Comune di Napoli in occasione di mostre o eventi</i>
- Associazioni di volontariato (Amici dei musei, FAI, Servizio Civile, Archeoclub,	<i>SI</i>	

FATTORE / INDICATORE DI QUALITÀ		IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
...)		
- Associazionismo di settore (ANAI, ANASTAR, AIB, ICOM ...)	<i>NO</i>	NO
- Onlus	<i>SI</i>	<i>Rapporti frequenti con l'Associazione onlus</i>
- Operatori economici	<i>NO</i>	
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO		
Ampiezza		
Obiettivi di miglioramento		
Iniziative finalizzate al miglioramento:	<i>SI</i>	<i>Sono programmate opere di ristrutturazione degli impianti</i>
- delle strutture		
- delle collezioni	<i>NO</i>	
- dei servizi	<i>NO</i>	
- delle attività di valorizzazione	<i>SI</i>	<i>Sono previsti: manifestazioni, concerti e visite guidate</i>
SERVIZI SPECIALISTICI		
Archivio	<i>SI</i>	<i>Polo Museale della Campania – Castel Sant’Elmo</i>
Biblioteca	<i>SI</i>	<i>Biblioteca di Storia dell’Arte ‘Bruno ernanda’, aperta al pubblico dalle 8 alle 14 dal lunedì al venerdì.</i>
Fototeca	<i>SI</i>	<i>Polo Museale della Campania Castel Sant’Elmo Aperta al pubblico dalle 8 alle 14 dal lunedì al venerdì</i>
Deposito	<i>NO</i>	<i>Attualmente non è attivo.</i>
RECLAMI		
Reclami	<i>SI</i>	<i>I reclami possono essere fatti al seguenti indirizzi di posta ernanda.capobianco@beniculturali.it</i>

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'istituto accoglie ogni reclamo, formale o informale, positivo o negativo.

Le persone incaricata della gestione dei reclami sono la dott.ssa Fernanda Capobianco (fernanda.capobianco@beniculturali.it, 081 2294409)

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dei moduli allegati o utilizzando quelli disponibili all'ingresso. I moduli devono essere depositati nell'apposito box all'uscita oppure possono essere consegnati al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro (*rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare*).

Gli utenti, inoltre, sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni potranno essere inoltrate attraverso il seguente indirizzo e-mail fernanda.capobianco@beniculturali.it, oppure utilizzando gli appositi registri collocati presso la biglietteria. L'istituto provvede periodicamente ad effettuare il monitoraggio e ad analizzare attentamente il registro.

L'istituto effettua inoltre:

- rilevazioni o indagini a campione sul gradimento del pubblico,
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet, diffusa all'ingresso della struttura e attraverso altri canali di informazione (*specificare quali*)

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

Napoli, 4 ottobre 2016

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Parco e Tomba di Virgilio

Via Salita della Grotta, 20
Tel. 081 2294409 Fax 081 2294498

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ 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