



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

PARCO ARCHEOLOGICO DEL TEATRO E DELL'ANFITEATRO
CIVIDATE CAMUNO (BS)

Carta della qualità dei servizi

2012

PARCO ARCHEOLOGICO DEL TEATRO E DELL'ANFITEATRO- CIVIDATE CAMUNO
(BS)

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

I. 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 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, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca.

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 del Teatro e dell'Anfiteatro si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27-1-1994:

uguaglianza 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.

Questo 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

Il Parco 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.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

Parco Archeologico del Teatro e dell'Anfiteatro

Via Tovini 1

25040 CIVIDATE CAMUNO (BS)

Tel.e fax +39 0364 344858

e-mail: sba_lom@beniculturali.it sito web: <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Parco Archeologico del Teatro e dell'Anfiteatro è un Istituto di proprietà statale destinato alla pubblica fruizione. Aperto al pubblico nel 2003, collocato in una posizione paesaggistica unica a ridosso della montagna, comprende i resti, ben leggibili nella loro articolazione, dei due grandi edifici da spettacolo di età romana di *Civitas Camunnorum*, teatro ed anfiteatro.

Dipende dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia (Via E. De Amicis 11, 20123 Milano, tel.+39 02 89400555; fax +39 02 89404430; sba lom@beniculturali.it), organo periferico del Ministero per i beni e le attività culturali. Alla stessa Soprintendenza fa capo la gestione della manutenzione ed il coordinamento del personale in servizio presso la zona.

COMPITI E SERVIZI

Il Parco è stato istituito al fine di tutelare, conservare e valorizzare i resti del teatro e dell'anfiteatro romani di Cividate Camuno, tra i complessi archeologici più rilevanti messi in luce dagli scavi effettuati di recente in Valle Camonica.

Il Parco svolge un servizio pubblico destinato alla fruizione e alla conoscenza dei beni archeologici e ha la funzione di testimoniare il nostro passato, educando in particolare le nuove generazioni al rispetto del patrimonio storico del territorio.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

REGOLARITA' E CONTINUITA'

ORARI E GIORNI DI APERTURA

Aperto, da marzo a ottobre, da martedì a venerdì ore 9,00-12,30; sabato e domenica ore 9,00 -13,00. Da novembre a febbraio aperto solo sabato e domenica, ore 9,00- 13,00; in altri giorni su prenotazione. Giorno di chiusura settimanale: lunedì non festivo o martedì successivo al lunedì festivo. Altri giorni di chiusura sono 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre. L'apertura è garantita da un gruppo di volontari della Pro Loco Cividatese e di altre associazioni locali, coordinati dal Comune di Civate, secondo accordi stipulati con la Soprintendenza. L'ingresso è libero, senza biglietto.

ACCOGLIENZA

Il Parco è privo di barriere architettoniche e i suoi percorsi sono adeguati, tramite ausilio di elevatori, all'accesso di visitatori con ridotte capacità motorie. Dispone di servizi igienici dedicati. Sono individuati e indicati i percorsi sicuri di uscita e sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e le persone. All'ingresso e lungo tutti i percorsi è presente una segnaletica di orientamento (entrata/uscita; servizi igienici ecc.)

FRUIZIONE

AMPIEZZA

Il Parco si estende con i suoi percorsi per circa 20.000 mq. La visita completa dell'area archeologica richiede non meno di 45 minuti. All'ingresso è un piccolo edificio destinato all'accoglienza dei visitatori ed al personale addetto alla sorveglianza.

STRUMENTI PER LA CONOSCENZA E IL GODIMENTO DEI BENI

Lungo i percorsi del parco sono collocati pannelli in due lingue (italiano e inglese) che ne illustrano le principali sezioni e relative tematiche, corredati da materiali fotografici di confronto e da ricostruzioni grafiche.

Una guida archeologica del territorio è consultabile all'ingresso, insieme alle più recenti pubblicazioni riguardanti i complessi romani visitabili nel Parco. Sono distribuiti gratuitamente dépliant e materiali didattici.

Informazioni su orari, modalità di accesso, collegamenti con le vicine aree archeologiche sono fornite telefonando al n.+39 0364 344301 o 0364 344858 (ore 8,30-14,00) o direttamente presso l'ingresso durante l'orario di apertura.

Informazioni on line sul Parco si trovano nel sito della Soprintendenza per i beni archeologici della Lombardia:<http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>

DOCUMENTAZIONE DEI BENI CONSERVATI

La riproduzione fotografica o con filmati del Parco senza pagamento di oneri è consentita solo per uso strettamente personale e con strumenti non professionali. Nel caso di riprese filmate e fotografiche a scopo diverso da quello strettamente personale è necessario presentare alla Soprintendenza per i beni archeologici della Lombardia, via E. De Amicis 11, 20123 Milano (tel.+39 02 89400555; fax +39 02 89404430; sba_lom@beniculturali.it) una domanda di

autorizzazione, essendo la riproduzione soggetta al pagamento di un canone, previsto dal tariffario ministeriale (Regolamento di attuazione della legge 4/1993; D.Lgs.n.41 del 22-1-2004, artt.107-109).

L'accesso alla documentazione di archivio, bibliografica, grafica e fotografica sui beni conservati è consentito solo per ragioni di studio e di ricerca su richiesta scritta. La risposta alla domanda di consultazione viene rilasciata dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia, via E. De Amicis 11, 20123 Milano (tel.+39 02 89400555; fax +39 02 89404430; sba_lom@beniculturali.it) entro un termine massimo di 40 giorni.

IV TUTELA E PARTECIPAZIONE

RAPPORTI CON IL PUBBLICO RECLAMI, PROPOSTE, SUGGERIMENTI

E' a disposizione del pubblico presso l'ingresso del Parco un Registro dei suggerimenti e dei reclami, che verrà visionato periodicamente. I reclami, i suggerimenti e gli eventuali commenti possono essere anche inviati via e.mail.

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità: avvalersi del Registro dei suggerimenti e dei reclami o utilizzare i moduli disponibili all'ingresso, consegnandoli al personale incaricato oppure inviare una e-mail al seguente indirizzo sba_lom@beniculturali.it o un fax al seguente numero 02-89404430.

Il Parco effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti.

In caso di reclamo motivato è prevista una forma di ristoro per il pregiudizio arrecato consistente in una pubblicazione gratuita o nell'inserimento del visitatore nella lista di persone da invitare in occasione di eventi o manifestazioni.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi. Tali indicazioni saranno oggetti di attenta analisi

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento tutte le volte che sarà necessario per modifiche intervenute ai servizi erogati e comunque almeno ogni due anni.