



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo
Capo di Ponte (Valle Camonica, Brescia, Italia)

Carta della qualità dei servizi

2011

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 Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici":

▪ *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.

Questa area archeologica 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 dell'area archeologica 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 NAZIONALE DEI MASSI DI CEMMO

Località Pian delle Greppe

Capo di Ponte-Frazione Cemmo (Valle Camonica-BS)

Recapiti: - Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri Tel. 0039 (0) 364.42140; Fax 0039 (0)

364.426634; e-mail: parcoincisionirupestri.capodiponte@beniculturali.it

-Soprintendenza per i beni Archeologici della Lombardia, Via E. De Amicis 11- 20123

Milano, Tel. 0039 (0)2 89400555, Fax 0039 (0) 89404430, sba-lom@beniculturali.it

Sito Web: <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it> con scheda sul Parco (con accessibilità per i disabili visivi).

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

Il Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo, di proprietà statale (demanio culturale inalienabile), è gestito dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia (Milano 20123, Via E. De Amicis, 11 Tel. 0039 (0)2 89400555, Fax 0039 (0)2 89404430; e-mail: sba-lom@beniculturali.it; Sito Web: <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>), organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Inaugurato nell'ottobre 2005 come ampliamento dell'Area archeologica dei Massi di Cemmo, allestita nel 1964, il Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo, ubicato su una superficie di 8.124,71 mq in una vallecchia glaciale ai piedi di un'alta e suggestiva parete rocciosa, valorizza il primo sito dell'arte rupestre camuna segnalato nel 1909 dal geografo Gualtiero Laeng per la presenza dei due straordinari massi istoriati nel III millennio a.C. raffiguranti composizioni simboliche con figure di animali, armi, antropomorfi, scene di aratura e di trasporto su carro a quattro ruote.

Recenti scavi archeologici, iniziati nel 1999 in occasione dell'allestimento del parco e tuttora in corso, hanno portato alla luce, attorno ai massi, un santuario megalitico nel quale lo spazio sacro è perimetrato da un recinto murario e connotato da stele istoriate.

Il santuario, fondato nell'età del Rame su preesistenti livelli di frequentazione del Mesolitico antico e del Neolitico, perdurò con progressive ristrutturazioni che mantennero in uso alcune delle stele del III millennio a.C. fino ad età romana tardo antica (fine IV-inizi II millennio a.C.; I millennio a.C.-IV/V sec. d.C.), quando fu disattivato dai Cristiani che in prossimità del luogo di culto e cerimoniale pagano edificarono la Pieve di S.Siro.

Accessibilità (collegamento con infrastrutture): Ferrovia BS-Edolo; servizi di pullman vari con fermate nel paese, dove l'accesso del Parco è segnalato, e successiva salita a piedi attraverso il centro storico di Capo di Ponte. Con l'auto, si arriva direttamente sul luogo e si parcheggia sullo spiazzo del Cimitero di Cemmo.

Parcheggi: Cimitero di Cemmo

Tempo previsto per la visita: 30 minuti/1 ora

Accoglienza: accessibilità per tutti i portatori di handicap

Servizi per il pubblico: -informazioni on line sul Parco nel sito Web della Soprintendenza

(<http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>, con scheda sul Parco che consente l'accessibilità per disabili visivi);

MISSIONE DEL PARCO

Il Parco fu istituito con il fine di tutelare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza del patrimonio d'arte rupestre ed archeologico.

Inoltre, come *luogo della cultura*, secondo la definizione del Codice dei Beni culturali e del Paesaggio (D.Lgs 22 gennaio 2004 n. 42, art. 101 c. 2, lett. e): "*parco archeologico*", un ambito territoriale caratterizzato da importanti evidenze archeologiche e dalla compresenza di valori storici, paesaggistici o ambientali, attrezzato come museo all'aperto), è destinato alla pubblica fruizione ed espleta un servizio pubblico (art. 101 c. 3).

ATTIVITÀ E PROGETTI

Il Parco Archeologico Nazionale, in quanto parte emblematica del sito UNESCO n. 94 "Arte rupestre della Valle Camonica", è interessato da una pianificazione generale e particolare nell'ambito del Piano di Gestione del sito UNESCO coordinato nel 2005 dalla Soprintendenza e condiviso con gli Enti locali e territoriali (Provincia di Brescia, Comunità Montana, Consorzio dei Comuni del Bacino Imbrifero, Comuni di Darfo B.T., Ceto, Cimbergo, Paspardo, Capo di Ponte, Sellero e Sonico), riuniti in Gruppo Istituzionale di coordinamento, e con le Istituzioni di ricerca operanti in Valle.

Il Piano di Gestione (Arte rupestre della Valle Camonica. Sito Unesco n. 94. 2005 Piano di Gestione, a cura di R. Poggiani Keller, C. Liborio, M.G. Ruggiero, Quaderni 2, Bergamo 2007), prevede una serie di Azioni coordinate che mirano a mettere in rete tra loro i Parchi ed i siti con arte rupestre (oltre 180 nell'intera valle), con interventi mirati di conoscenza, conservazione e valorizzazione.

Inoltre nel Parco si svolgono, periodicamente:

- attività di scavo e ricerca, svolte dalla Soprintendenza. L'indagine archeologica è finalizzata alla compiuta valorizzazione di questo straordinario santuario, perdurato dal IV/III millennio a.C. ad età storica tardo romana e, successivamente, luogo di culto cristiano.
- campagne di restauro per la conservazione delle importanti stele incise del III millennio a.C. che via via emergono dagli scavi in corso (nel 2009, il patrimonio si è arricchito fino a comprendere oltre 20 stele e frammenti di stele)
- progetto esecutivo, concluso nel 2006, per dotare il Parco di apparati didattici specifici per l'accessibilità totale per ciechi e ipovedenti (realizzazione in attesa di finanziamento)

RAPPORTI CON ALTRI ISTITUTI E LUOGHI DELLA CULTURA SUL TERRITORIO

Il Parco fa parte di una articolata rete di Parchi d'arte rupestre afferenti al Sito UNESCO "Arte rupestre della Valle Camonica", che rappresenta il più ricco complesso di questo genere dell'intero arco alpino e si distingue in ambito internazionale grazie a diversi elementi:

- per la varietà e la qualità iconografica;
 - per la durata, dal 13.000-10.000 a.C. a tutto il I millennio a.C., nella preistoria e protostoria, con riprese in età romana, medioevale fino ad età storica moderna;
 - per la vastissima estensione lungo i due versanti della valle, tra 300 e oltre 2000 m/slm, prevalentemente in territori montani, spesso boschivi e impervi, con oltre 180 siti distribuiti in 30 dei 41 Comuni della Valle.
- Questa situazione ha determinato negli anni vari interventi di valorizzazione che si sono concretizzati nella creazione di 9 parchi archeologici per la preistoria e protostoria, a partire dal 1955 quando fu fondato il *Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri* qui presentato. A seguire, gli altri parchi, risalendo la Valle, sono:
- il *Parco Comunale di Luine*, ora inserito nel più esteso *Parco Locale di Interesse Sovracomunale del Lago Moro* di Darfo Boario Terme e Angolo Terme, a valenza archeologica, paesaggistica e storica;
 - la *Riserva Regionale delle Incisioni Rupestri di Ceto, Cimbergo e Paspardo*, un esteso contesto territoriale con siti archeologici, centri storici e aree di interesse ambientale e paesaggistico;

- lo storico *Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo*, il primo sito segnalato nel 1909 per la presenza dei due straordinari massi istoriati nel III millennio a.C. e sede di un santuario megalitico fondato nel medesimo periodo e perdurato fino ad età romana tardo antica;
- il *Parco Archeologico Comunale di Seradina-Bedolina* a Capo di Ponte;
- il *Parco Comunale di Sellero*;
- il *Parco pluritematico del "Coren de le Fate" di Sonico*, parte del più esteso Parco dell'Adamello.
- il *Parco Archeologico di Asinino-Anvòja* ad Ossimo, che ospita il plastico del sito così come si presentava 4.500 anni fa, unitamente al calco di alcune stele;
- il *Sito archeologico dei Corni Freschi* a Darfo Boario Terme del III millennio a.C.

Questo polo espositivo per la preistoria e protostoria, che si completerà con l'allestimento del *Museo Nazionale della Preistoria della Valle Camonica* con sede a Capo di Ponte, si integra con l'altro importante polo dell'archeologia romana, incentrato sui resti dell'antica *Civitas Camunnorum* (il Museo Nazionale della civiltà romana e il Parco archeologico del teatro e dell'anfiteatro a Cividate Camuno e il Parco del Santuario di Minerva a Breno).

ORGANIZZAZIONE E ADDETTI

Il Parco dipende dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia, organo periferico del Ministero per i Beni e le Attività Culturali. La Soprintendenza, la cui sede è a Milano in via E. De Amicis 11, provvede pertanto alla gestione amministrativa, economica e del personale in servizio presso il Parco.

Il Soprintendente è la dott.ssa Raffaella Poggiani Keller (Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia, via E. De Amicis 11-Milano 20123, tel 02/89400555) che è anche Direttore del Parco (e-mail raffaella.poggiani@beniculturali.it).

Il Parco è vigilato da due addetti alla assistenza, sicurezza, vigilanza, accoglienza e servizi al pubblico, scelti a turno tra il personale del Parco di Naquane.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ'

ORARI DI APERTURA

Il Parco è visitabile dal lunedì al sabato con un orario che varia: per il periodo estivo (durante l'ora legale) dalle 14 alle 19; per il periodo invernale (durante l'ora solare) dalle 8.30 alle 13.30.

Chiuso la domenica e nei festivi infrasettimanali.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso è gratuito

I ragazzi di età inferiore ai 12 anni devono essere accompagnati da un adulto.

SERVIZI PER IL VISITATORE

ACCOGLIENZA

Il Parco offre i seguenti servizi di accoglienza:

- *segnaletica di accesso*, posta sulle Strade Statali (SS 42), provinciali e comunali per facilitare e guidare l'avvicinamento del visitatore (intervento integrato per la rete dei parchi d'arte rupestre e il Sito UNESCO "Arte rupestre della Valle Camonica", realizzato nel 2009 da Provincia di Brescia, con finanziamenti ARCUS e in collaborazione con Gruppo istituzionale di coordinamento del Sito)
- *parcheggi* in località Cimitero di Cemmo (per auto e pullman), in corso di completamento entro 2009 con progetto integrato per Sito UNESCO, realizzato a cura del Comune di Capo di Ponte, con finanziamenti ARCUS e in collaborazione con Gruppo istituzionale di coordinamento del Sito
- informazioni *online* sul Sito Web <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it> con scheda sul Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo (con accessibilità per i disabili visivi).
- *servizi per l'accessibilità totale* comprendenti:
 - il Sito Web sopra citato
 - progetto esecutivo, in attesa di finanziamento, per dotare il parco di apparati per ciechi e ipovedenti
- *pannelli in lingua italiana e inglese* (n. 10 pannelli), disposti all'ingresso e in prossimità del santuario e dei Massi per illustrare il sito archeologico
- *passerella* per facilitare l'accesso e la lettura delle incisioni
- *servizi igienici*, posti all'interno del Parco e dotati di servizi per disabili

Si informa che all'interno del Parco non esiste un punto di ristoro, presente nelle immediate vicinanze del Parco.

FRUIZIONE

1. AMPIEZZA

Il Parco si estende su una superficie di meno di 1 ha ed è facilmente percorribile in piano lungo i percorsi attrezzati.

Il visitatore può svolgere la visita in mezz'ora, max 1 ora.

2. STRUMENTI PER LA CONOSCENZA

- Sito Web <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it> con scheda sul Parco Archeologico Nazionale dei Massi di Cemmo (con accessibilità per i disabili visivi)
- Guida del sito (in vendita nelle librerie del paese)
- Pannelli didattici
- Servizi informatici: accesso online al Catalogo informatizzato delle incisioni rupestri (www.irweb.it) in corso di implementazione dal 2003, su progetto avviato dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia nel 1989, e finalizzato alla documentazione e al monitoraggio conservativo delle rocce incise della Lombardia (Archivio C.I.M.A.R. Catalogo Informatizzato per il Monitoraggio dell'Arte Rupestre).

3. EDUCAZIONE E DIDATTICA

Le visite guidate per scolaresche e per gruppi, i laboratori didattici e le visite specialistiche sono svolte esclusivamente da personale esterno con rapporto diretto con i fornitori del servizio

Informazioni su orari e modalità di accesso al Parco sono fornite telefonando al Parco Nazionale delle Incisioni Rupestri (Località Naquane- Capo di Ponte (BS) 25044 Tel. 0039 (0) 364.42140; Fax 0039 (0) 364.426634; e-mail: parcoincisionirupestri.capodiponte@beniculturali.it) o consultando il Sito Web della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia <http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>

4. DOCUMENTAZIONE SUL PATRIMONIO

È consentita la riproduzione fotografica e con filmati del Parco senza pagamento di oneri solo per uso strettamente personale e con strumenti non professionali.

In caso diverso, per riprese fotografiche o filmate che si intendano utilizzare per studio, pubblicazione o altro fine diverso da quello strettamente personale, deve essere rivolta richiesta di autorizzazione alla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia (Milano 20123, Via E. De Amicis, 11 Tel. 0039 (0)2 89400555, Fax 0039 (0)2 89404430; e-mail: sba-lom@beniculturali.it). La riproduzione è soggetta al pagamento di un canone, secondo il tariffario definito dal Ministero (Regolamento della Legge 4/1993; D.Lgs. del 22 gennaio 2004 n. 42 artt. 107-109).

L'accesso alla documentazione di archivio e bibliografica, da richiedere per scritto, è consentita solo per motivate ragioni di studio. L'autorizzazione alla consultazione viene rilasciata dalla Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia (Milano 20123, Via E. De Amicis, 11 Tel. 0039 (0)2 89400555, Fax 0039 (0)2 89404430; e-mail: sba-lom@beniculturali.it).

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

Al fine di migliorare il servizio i visitatori possono avanzare osservazioni, suggerimenti e lamentele su eventuali disservizi o mancato rispetto di quanto contenuto nella Carta dei Servizi, utilizzando il Registro disponibile presso la biglietteria o inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo sba-lom@beniculturali.it o compilando il *Modulo di Reclamo*, cui verrà data risposta entro 30 gg.

COMUNICAZIONE

La Carta dei Servizi è disponibile all'ingresso del Parco e sul Sito Web della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Lombardia (<http://www.archeologica.lombardia.beniculturali.it>), dove pure saranno di volta in volta riportate le notizie su attività scientifiche, di restauro, di divulgazione e di valorizzazione inerenti il patrimonio archeologico del Parco e la collegata rete dei Parchi archeologici del Sito UNESCO "Arte rupestre della Valle Camonica".

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta dei Servizi ha validità biennale e sarà aggiornata entro il 1 maggio 2013, salvo per eventuali aggiornamenti su modifiche intervenute nell'erogazione di servizi o su attività e nuovi progetti intrapresi.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI

PARCO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DEI MASSI DI CEMMO

25044 Capo di Ponte (Valle Camonica-BS)

Tel. 0039 (0) 364.42140;

Fax 0039 (0) 364.426634

e-mail: parcoincisionirupestri.capodiponte@beniculturali.it (Parco);

sba-lom@beniculturali.it (sede centrale)

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