

COMUNE DI MELENDUGNO

FRUIZIONE AREA ARCHEOLOGICA DI ROCA VECCHIA



LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1. Premessa

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.

2. I Principi

Nello svolgimento della propria attività il soggetto gestore dell'Area Archeologica di Roca Vecchia si ispira ai "principi fondamentali" contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Ci 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

L'Area Archeologica di Roca Vecchia, nei limiti derivanti dalle disposizioni della Sovrintendenza e dalle esigenze derivanti dalle attività di scavo condotte dall'Università del Salento, 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. Per continuità si intende che la visita del sito è garantita almeno nei seguenti periodi e modalità :

- **dal 1 maggio al 30 settembre: ogni sabato e domenica in orari prestabiliti;**
- **nel mese di luglio e agosto: tutti i giorni in orari prestabiliti;**
- **nel rimanente periodo dell'anno: previa prenotazione telefonica o telematica.**

Gli orari e le modalità di prenotazione saranno facilmente consultabili all'ingresso del sito archeologico, su sito internet del Comune di Melendugno e su quello del gestore.

§ partecipazione

Il soggetto gestore, in collaborazione con il Comune, 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 Gestore dell'Area Archeologica di Roca Vecchia persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. Descrizione della Struttura e caratteristiche essenziali

3.1 Situazione giuridica

L'Area Archeologica di Roca Vecchia è un'area di proprietà del Comune di Melendugno. Essa è data in comodato all'Università del Salento per l'attuazione di attività di ricerca archeologica, storica e di scavo.

3.2 Sede

L'Area Archeologica di Roca Vecchia è sita nel Comune di Melendugno (LE), località Roca, litoranea San Cataldo – Otranto .

3.3 Storia

Gli scavi effettuati a Roca hanno evidenziato un imponente sistema di fortificazioni risalente all'età del bronzo (XV-XI secolo a.C.), oltre a numerosi reperti che per affinità ricordano modelli minoici ed egei. Si ritiene che, in un periodo databile intorno al XV sec. a.C., il sito sia stato assediato e incendiato. Anche le successive mura, ricostruite nell'XI secolo a.C., presentano tracce di incendio. Di questo luogo misterioso, che come la mitica Troia fu più volte distrutto e più volte ricostruito si ignora chi fossero i popoli fondatori e perfino se queste fortificazioni servissero a difendere una città oppure - come appare più probabile - un importante luogo di culto. Il sito fu comunque frequentato per tutta l'età del ferro, mentre decisamente più cospicue sono le tracce relative all'età messapica (IV-III secolo a.C.): una cinta muraria (che tuttavia non fu completata), un monumento funerario, diverse tombe e delle fornaci. Il nome della città messapica (o per meglio dire la sua latinizzazione) si pensa fosse *Thuria Sallentina*.

Il sito fu successivamente abbandonato (non sono state rinvenute tracce del periodo romano), mentre fu frequentato nell'alto medioevo da anacoreti, provenienti perlopiù dall'Impero Romano d'Oriente,

che col tempo costituirono una comunità, abitando in una serie di grotte scavate nel calcare. Agli inizi del XIV secolo, Gualtieri di Brienne, conte di Lecce, ricostruì Roca facendone una città fortificata, ma nel 1480 la sua popolazione venne messa in fuga dalle incursioni turche. In quell'anno infatti il sultano Maometto II, dopo aver conquistato Costantinopoli (1453) e sottomesso tutta la Penisola Balcanica, inviò una spedizione che sbarcò sulla costa orientale del Salento. Roca Vecchia fu saccheggiata e usata dai Turchi come base operativa per sferrare attacchi alla città di Otranto e ad altri centri salentini.

4. Missione dell'Area Archeologica

L'Area Archeologica assolve alla "missione" di tutelare, indagare, conservare, valorizzare e promuovere la conoscenza delle stratificazioni insediative avutesi presso l'area di Roca, della sua storia e dei suoi monumenti.

Promuove inoltre la conoscenza e la tutela del territorio circostante, attraverso lo studio del suo popolamento, dalle origini alla post-antichità.

Il sito assolve a questa "missione" come:

1. Luogo di fruizione dei resti della città e dei reperti in essa rinvenuti, conservati prevalentemente nel Museo Provinciale "Castromediano" di Lecce, anche mediante mostre ed esposizioni temporanee;
2. Sede di attività di ricerca scientifica: scavi archeologici, restauri, studi e classificazioni del materiale archeologico;
3. Sede di attività culturali, formative ed educative che si rivolgono a diverse fasce di utenti mediante visite guidate, "stage". La scuola è un suo utente privilegiato;
4. Nelle sue attività di ricerca e valorizzazione opera in stretto collegamento con l'Università del Salento;

5. Servizi: Impegni e standard di qualità

5.1 Accesso

ACCESSIBILITA' ESTERNA - L'Area Archeologica è raggiungibile con mezzi propri da Lecce seguendo le indicazioni San Cataldo e quindi Otranto lungo la litoranea adriatica. Facilità di parcheggio nell'area vicino all'ingresso.

ACCESSIBILITA' INTERNA E SICUREZZA - Il sito è, almeno in parte, attualmente accessibile a disabili motori. Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

ORARIO DI APERTURA Dal 1 maggio al 30 settembre ogni sabato e domenica dalle ore 17,00 alle ore 19,00; nei mesi di luglio ed agosto tutti i giorni dalle 18,00 alle 20,00. Nel restante periodo dell'anno su prenotazione telefonando al n..... oppure collegandosi al sito

MODALITA' DI ACCESSO L'accesso prevede un pagamento di un biglietto di € 2,00 a persona, comprensivi di tasse e imposte varie. Sono previsti sconti per categorie di utenti.

ACCOGLIENZA – UNA PAGINA ON LINE relativa all'Area Archeologica è nel sito del Comune di Melendugno www.comune.melendugno.le.it. Sono presenti nell'area: PANNELLI E DIDASCALIE ESPLICATIVE; SEGNALI SUI PERCORSI E I SERVIZI; SERVIZI IGIENICI per i visitatori, SPAZI DI ATTESA E DI SOSTA all'interno e all'esterno dell'area.

FRUIZIONE - L'accesso di norma avviene tramite visita guidata.

LA PRENOTAZIONE per le scolaresche è obbligatoria (Tel. e Fax). L'accesso per gruppi o scolaresche senza prenotazione è condizionato dalla disponibilità del personale in loco .

LA RIPRODUZIONE FOTOGRAFICA o con filmati all'interno dell'area è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali.

5.2 Tutela e Partecipazione

RAPPORTI CON IL PUBBLICO

E' a disposizione del pubblico presso il gazebo di ingresso un Registro delle presenze. Reclami, suggerimenti, commenti possono essere inviati via e-Mail protocollo@comune.melendugno.le.it o fax al Comune di Melendugno 0832832545, tramite l'apposito modulo ritirabile presso l'area o scaricabile dal sito del Comune di Melendugno www.comune.melendugno.le.it. Ci si impegna a dare risposta entro 30 giorni solo ai reclami debitamente sottoscritti, prevedendo forme di ristoro in caso di un disagio provocato al visitatore senza averne dato preavviso, o per negligenza di servizio.

MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Periodicamente vengono sottoposti ai visitatori questionari ed effettuate interviste a campione per valutare il gradimento dei servizi offerti e accogliere eventuali suggerimenti. Ci si impegna a conservare e proteggere e valorizzare il patrimonio culturale esposto, per averlo fruibile nel tempo.

Si chiede ai visitatori di collaborare in questo impegno:

1. rispettando i reperti, senza sporcarli, alterarli o danneggiarli;
2. mantenendo un comportamento durante la visita che non disturbi gli altri visitatori, parlando a bassa voce e spostandosi lentamente da una zona all'altra dell'area;
3. non consumando cibi e bevande all'interno dell'Area Archeologica;
4. non fumando all'interno dell'area ;
5. lasciando debitamente firmati reclami, considerazioni o suggerimenti utilizzando l'apposito modulo ritirabile presso il personale di Accoglienza e Vigilanza o inviandoli con le modalità di cui sopra.

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La presente carta è esposta al pubblico all'ingresso dell'area ed inoltre è a disposizione gratuitamente del pubblico su web.

Essa è sottoposta ad un aggiornamento tutte le volte si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque almeno una volta all'anno.