



MINISTERO DEI BENI DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL
TURISMO

Parco
Archeologico di
Paestum

Carta della qualità dei servizi

2017



PARCO ARCHEOLOGICO DI PAESTUM | ARCHAEOLOGICAL PARK PAESTUM

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

Via Magna Grecia, 919 – 84047 Capaccio (Italy) | +39 0828 811 023 |

pae@beniculturali.it | mbac-pae@mailcert.beniculturali.it | www.museopaestum.beniculturali.it

Facebook: Parco Archeologico Paestum | Twitter @paestumparco

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza 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 ad 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 Archeologico di Paestum si ispira ai seguenti "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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il Parco Archeologico di Paestum 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 Archeologico 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 Archeologico di Paestum 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

Il Parco Archeologico di Paestum oltre all'Area Archeologica comprende un museo statale con sede in Capaccio (Sa), alla via Magna Grecia, 919 (tel. e fax 0828/811023; e-mail: pae@beniculturali.it).

Il Museo, situato all'interno della città antica di Paestum, è ospitato in un edificio moderno di proprietà dello Stato. Inaugurato nel 1952, è stato successivamente ampliato.

Il Museo è sede espositiva permanente delle raccolte provenienti dagli scavi archeologici effettuati nella città antica di Paestum e nel suo territorio negli ultimi cento anni e rappresenta in questo senso un mirabile esempio di "museo di sito".

L'insieme delle raccolte – importantissime e spesso uniche – copre un arco cronologico che va dalla preistoria alla tarda antichità.

Missione istituzionale del Parco Archeologico di Paestum è tutelare, indagare, conservare, valorizzare, esporre al pubblico e promuovere la conoscenza del patrimonio archeologico di Paestum – tra i siti archeologici italiani più noti a livello internazionale - e del suo territorio.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Parco Archeologico di Paestum è sede di attività di ricerca scientifica incentrata sui beni conservati e sulle testimonianze archeologiche del territorio.

A documentare gli apporti scientifici scaturiti dalle attività di ricerca, alcuni settori del percorso espositivo vengono periodicamente riallestiti e riproposti in forme nuove.

Il Pae promuove iniziative culturali, formative ed educative indirizzate a diverse fasce di utenza, organizzando seminari, conferenze, convegni, corsi di formazione, lezioni tematiche, visite guidate, laboratori didattici, videoproiezioni e stage.

La Scuola e le Università italiane e straniere sono suoi utenti privilegiati.

Nelle sue molteplici attività il Pae si avvale anche della collaborazione degli Uffici Centrali del Ministero, di Università e Istituti di ricerca italiani e stranieri, di Enti Locali e Associazioni Culturali che operano sul territorio.

Tra le iniziative culturali offerte al pubblico rientrano esposizioni temporanee su tematiche specifiche, talora dedicate ad artisti contemporanei.

Il Parco Archeologico di Paestum dispone di un punto di accoglienza e di orientamento per i visitatori ubicato all'ingresso, affidato a personale interno. I servizi di biglietteria e di bookshop sono affidati in concessione al Consorzio Arte'm; presso il bookshop è possibile acquistare, oltre a guide in italiano e nelle principali lingue straniere relative all'Area Archeologica e al Museo, pubblicazioni scientifiche e divulgative inerenti ad altri siti italiani e stranieri di interesse archeologico. Nel bookshop sono anche in vendita souvenir, oggettistica e prodotti tipici.

Il Museo garantisce l'accesso e la percorribilità agli utenti con ridotta capacità motoria mediante l'abbattimento delle barriere architettoniche.

E' presente un ascensore, che consente l'accesso al piano interrato - dove sono ubicati servizi igienici dedicati, la sala proiezioni, l'aula didattica e i depositi - e al piano superiore, dove si trovano la sezione preistorica e la sala romana.

E' consultabile un sito web dedicato al Museo e all'Area Archeologica di Paestum.

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Accesso	
Regolarità e continuità	
Orario di apertura: Museo e Area Archeologica	08.30-19.30 (l'accesso è consentito fino alle ore 18.50).
Giorni di apertura	Il Museo resta chiuso per lavori di manutenzione il I e III lunedì di ogni mese dalle ore 13:30. L'Istituto, inoltre, è chiuso nei giorni 1 gennaio, 1 maggio e 25 dicembre, salvo aperture straordinarie promosse dal Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.
Accoglienza	
Sito web	Informazioni sui servizi del Parco Archeologico di Paestum sono disponibili sul sito web all'indirizzo: http://museopaestum.beniculturali.it .
Biglietteria	I servizi di biglietteria e Bookshop sono dati in gestione al Consorzio Arte'm. Per l'accesso al Museo e all'Area Archeologica di Paestum viene rilasciato un biglietto unico cumulativo del costo di € 9,00. E' stato istituito anche un abbonamento annuale al costo di € 15,00. Il costo del biglietto potrebbe subire variazioni in caso di allestimento di mostre temporanee. Non sono previsti sconti o riduzioni per gruppi e/o comitive. Gratuità: è previsto l'ingresso gratuito per i ragazzi fino a 18 anni, per tutti gli insegnanti muniti della necessaria documentazione (L.8/11/201 n.128), i giornalisti con tesserino professionale regolarmente rinnovato, i dipendenti del Mibact, gli studenti universitari regolarmente iscritti ai corsi di laurea in Architettura, Conservazione dei beni culturali, Lettere o materie letterarie con indirizzo archeologico o storico-artistico; studenti dell'Accademia di Belle Arti iscritti ai corsi di pittura scultura, scultura, decorazione e scenografia ; militari, vigili del fuoco, guardie forestali in divisa; guide turistiche e interpreti turistici nell'esercizio della propria attività professionale ; tesserati ICOM, ICOMOS. <u>Dal 1° luglio, in seguito all'entrata in vigore del D.M. del 27 giugno 2014 n. 94, è stato istituito l'ingresso gratuito per tutti la prima domenica di ogni mese.</u> Riduzioni: ingresso al 50% per i ragazzi tra i 18 e i 25 anni e per Cittadini di Paesi non comunitari a condizione di "reciprocità". L'ingresso al Museo e all'Area Archeologica è disciplinato dal D.M. 507 del 11/12/1997 modificato dal D.M. 239 del 20/04/2006 e successive modifiche.
Guardaroba	Presso la biglietteria di Porta Principale è attivo un servizio di guardaroba per il deposito di zaini, borse e bagagli. Per il funzionamento del servizio si rinvia all'apposito regolamento pubblicato sul sito web del Pae e affisso presso la biglietteria di Porta Principale.

INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
<p>Attesa per l'acquisto del biglietto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - in sede - su prenotazione 	<p>Il tempo di attesa per l'acquisto del biglietto in sede è tra 1 e 2 minuti.</p> <p>E' possibile l'acquisto on line sul sito www.vivaticket.it oppure al numero 199100 con diritti di prevendita pari a € 1,50</p>
<p>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie</p>	<p>Non sono previsti tempi di attesa per tali tipologie di visitatori</p>
<p>Informazione e orientamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - esistenza di un punto informativo 	<p>Un punto di accoglienza e di orientamento per il visitatore è presente nell'atrio, affidato a personale interno.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di materiale informativo 	<p>Materiale informativo in forma di dépliant è disponibile a pagamento presso il bookshop del Museo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - disponibilità di informazioni <i>on line</i> sui servizi 	<p>Informazioni sui servizi del Parco Archeologico di Paestum sono disponibili sul sito web all'indirizzo: http://museopaestum.beniculturali.it</p>
<ul style="list-style-type: none"> - presenza di segnaletica interna 	<p>All'inizio della visita è affissa una pianta generale di orientamento con indicazione del percorso, dei piani, delle sale, dei servizi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - presenza di segnaletica esterna 	<p>All'ingresso del Museo e dell'Area Archeologica sono affisse, in modo chiaro ed evidente, le tabelle con gli orari di apertura al pubblico del sito, eventuali giorni di chiusura e i costi del biglietto.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - addetti ai servizi e personale di sala 	<p>Il personale interno, munito di apposito cartellino identificativo, offre un servizio di accoglienza e di orientamento per il visitatore.</p>
<p>Accesso facilitato per persone con diversa abilità</p>	<p>Presente al 100%. Gli utenti con ridotta capacità motoria hanno possibilità di accesso al Museo e a tutte le sale espositive, grazie all'assenza di barriere architettoniche.</p> <p>Sono stati posti in essere tutti i possibili accorgimenti, quali pedane percorribili in carrozzella per l'accesso al Museo, ascensore e piccole pedane atte a superare altri dislivelli esistenti tra le diverse sale.</p> <p>Possibilità di accesso al Santuario Meridionale e all'interno della Basilica attraverso apposita passerella in legno.</p>
FRUIZIONE	
Ampiezza	
<p>Disponibilità del materiale fruibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sale aperte alla fruizione 	<p>Il 90% delle sale del Museo, che comprendono la sezione preistorica e protostorica, la sezione greco-lucana è aperto alla fruizione. La sala Romana non è attualmente accessibile al pubblico.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - spazi dedicati alla fruizione 	<p>46% allestiti e fruibili sul totale della superficie.</p>
<ul style="list-style-type: none"> - spazi dedicati alla comunicazione 	<p>Il Museo dispone, al piano interrato, di una sala didattica utilizzata per conferenze e laboratori didattici dedicati alle scuole.</p>
<p>Zone di sosta</p>	<p>Il Museo dispone di zone di sosta per i visitatori sia all'ingresso che durante</p>

INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	il percorso di visita
Illuminazione	L'illuminazione delle sale espositive è studiata per evitare zone d'ombra, fenomeni di abbagliamento o sforzi eccessivi da parte del visitatore.
Monitoraggio e manutenzione delle sale e degli spazi	SI
Efficacia della mediazione	
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni - pannelli e/o schede mobili	In tutte le sale sono presenti pannelli di introduzione generale in italiano ed in inglese, volti ad illustrare i contesti di provenienza dei reperti ed i complessi dei materiali più significativi, anche con l'ausilio di grafici ricostruttivi e disegni di ambientazione.
- didascalie	Nelle singole vetrine gli oggetti sono accompagnati da didascalie descrittive in italiano ed in inglese, contenenti informazioni sintetiche, utili all'identificazione dei reperti e della loro funzione.
- guide brevi	A pagamento, presso il bookshop.
– catalogo generale	No
– audio-guide	Si, a pagamento presso il bookshop
- visite didattiche	A cura del Consorzio Arte'm sono previste attività didattiche a pagamento su prenotazione al numero 081/2395653. Su richiesta degli Istituti Scolastici e in collaborazione con i docenti vengono concordati progetti destinati ad alunni delle scuole di ogni ordine e grado. Tutoraggio per tirocini universitari e stage formativi per allievi di Istituti di Istruzione Secondaria di II grado e di Università, in regime di convenzione. Sono attivati percorsi di alternanza scuola lavoro con istituti superiori del territorio.
- sito web	Informazioni sui servizi del Museo sono disponibili sul sito web del Parco Archeologico di Paestum all'indirizzo http://museopaestum.beniculturali.it .
- strumenti multimediali	Presso il Bookshop del Museo sono disponibili, a pagamento, archeo-guide munite di GPS.
- strumenti on line	Informazioni sui servizi del Museo sono disponibili sul sito web del Parco Archeologico di Paestum all'indirizzo http://museopaestum.beniculturali.it .

INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
- altro materiale informativo	Presso il Bookshop del Museo è disponibile, a pagamento, materiale informativo di altre sedi della Soprintendenza Archeologia per la Campania nonché volumi di studio di alcuni siti di interesse culturale della Regione Campania.
Assistenza qualificata per diversamente abili	No
Disponibilità di strumenti specifici per diversamente abili, sensoriali e cognitivi:	
- esistenza di strumenti e sussidi specifici	No
- esistenza di percorsi specifici	SI
SERVIZI MUSEALI	
AMPIEZZA	
Bookshop	SI. I servizi di biglietteria e Bookshop sono dati in gestione al Consorzio Arte'm e sono ubicati all'ingresso del Museo e a Porta Principale
Caffetteria	No
Ristorante	No
Guardaroba	Si
Deposito oggetti	No
VALORIZZAZIONE	
AMPIEZZA	
Mostre	Il Parco Archeologico di Paestum ospita periodicamente mostre o esposizioni organizzate in collaborazione con soggetti terzi. Su richiesta, il Parco Archeologico concede in prestito le proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti
Eventi	Conferenze, incontri, spettacoli, concerti, presentazioni editoriali.
Pubblicazioni	SI
Diffusione delle attività/iniziative	Si, attraverso quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, social network e comunicati stampa
Risorse aggiuntive	Patrocini per eventi culturali e sportivi, accordi di valorizzazione e di programma con Enti locali e concessione in uso degli spazi interni ed esterni per eventi e manifestazioni.
EDUCAZIONE E DIDATTICA	
AMPIEZZA	
Iniziative:	
- visite e percorsi tematici	A cura del Consorzio Arte'm sono previste attività didattiche a pagamento su prenotazione al numero 081/2395653. Inoltre visite guidate e percorsi tematici curati da personale interno

INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
	qualificato, in occasione di appuntamenti culturali o per eventi istituzionali. Su richiesta degli Istituti Scolastici e in collaborazione con i docenti vengono concordati progetti destinati ad alunni delle scuole di ogni ordine e grado.
- laboratori artistici e di animazione	Laboratori artistici e di animazione riservati alle scuole primarie di primo e secondo grado si tengono a pagamento e su richiesta degli Istituti Scolastici a cura del Consorzio Arte'm. È necessaria la prenotazione al numero 081/2395653.
- corsi di formazione per docenti scolastici	No
- corsi di formazione per operatori didattici	No
- progetti speciali in convenzione con le scuole	Su richiesta degli Istituti Scolastici e in collaborazione con i docenti vengono concordati progetti destinati ad alunni delle scuole di ogni ordine e grado.
- altre iniziative	Tutoraggio per tirocini universitari e stage formativi per allievi di Istituti di Istruzione Secondaria di II grado e di Università, in regime di convenzione.
Informazioni e assistenza con personale qualificato	Gli uffici sono aperti al pubblico, previo appuntamento, per ogni informazione dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:30.
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica	No
Evidenza	
Interventi di diffusione mirata delle iniziative	Notizie ed informazioni specifiche sulle iniziative promosse dal Parco Archeologico di Paestum sono diffuse attraverso il sito istituzionale del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo all'indirizzo www.beniculturali.it , inoltre, è consultabile il sito web del Parco Archeologico di Paestum all'indirizzo: http://museopaestum.beniculturali.it . Il <i>Parco Archeologico di Paestum</i> promuove le proprie iniziative attraverso mezzi di comunicazione: quotidiani, cartellonistica, mailing list, newsletter, social network e comunicati stampa.
DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI	
Regolarità e continuità	
Possibilità di consultazione	Presso gli Uffici del Museo è possibile consultare la documentazione relativa ai beni conservati. La consultazione è possibile, previa prenotazione, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle 13.00.

INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Ampiezza	
Disponibilità di: <ul style="list-style-type: none"> - schede di catalogo - schede di restauro - schede di movimentazione - archivio fotografico - archivio multimediale 	La riproduzione delle schede di catalogo, delle schede di restauro, delle schede di movimentazione è consentita previa autorizzazione rilasciata dalla Direzione del Parco Archeologico di Paestum. La riproduzione della documentazione custodita nell'archivio fotografico è consentita previa autorizzazione rilasciata dalla Direzione del Parco Archeologico di Paestum, secondo le modalità stabilite dal D.Lgs n. 42 / 2004, artt. 106-110. E' possibile presentare alla Direzione del Parco Archeologico di Paestum una domanda di autorizzazione per effettuare riprese filmate o per la riproduzione fotografica dei beni esposti. La domanda potrà essere inoltrata anche tramite posta elettronica all'indirizzo mail pae@beniculturali.it
<ul style="list-style-type: none"> - pubblicazioni 	Attualmente presso la Soprintendenza Archeologia per la Campania, sita in Salerno, alla via Trotula de' Ruggiero 6/7, è ubicata una Biblioteca di Archeologia (tel. 089/5647266), aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00. La riproducibilità è ammessa per la maggior parte delle pubblicazioni conservate.
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	
Ampiezza	
Coinvolgimento degli Stakeholder	Il Parco Archeologico di Paestum, attraverso intese, accordi di programma, accordi di valorizzazione, concessione in uso degli spazi interni ed esterni, coinvolge sia gli Enti locali che associazioni di volontariato, di settore e culturali per la promozione, la tutela e la riscoperta del territorio.
Evidenza	
Modalità di comunicazione delle attività	La Direzione del Parco Archeologico di Paestum organizza incontri periodici con gli Enti partecipanti per la comunicazione trasparente dei risultati delle attività intraprese.
Servizi Specialistici	
Archivio	Presso il Museo Archeologico Nazionale di Paestum è ubicato un Archivio Generale, consultabile previa autorizzazione rilasciata dalla Direzione. L'accesso agli uffici è possibile, previa prenotazione.
Biblioteca	Attualmente presso la Soprintendenza Archeologia per la Campania, sita in Salerno, alla via Trotula de' Ruggiero 6/7, è ubicata una Biblioteca (tel. 089/5647266), aperta al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00. E' in fase di realizzazione anche presso il Museo di Paestum una biblioteca consultabile e aperta al pubblico.
Fototeca	Attualmente presso la Soprintendenza Archeologia per la Campania, sita in Salerno, alla via Trotula de' Ruggiero 6/7, è presente l'archivio fotografico consultabile su prenotazione (tel. 089/5647266). E' in fase di realizzazione anche presso il Museo di Paestum una fototeca consultabile e aperta al pubblico

INDICATORE DI QUALITÀ	IMPEGNI DELL'ISTITUTO
Deposito	Presso gli Uffici del Museo è possibile accedere ai depositi per la consultazione di documenti e visione di materiale, previa autorizzazione rilasciata dalla Direzione del Parco Archeologico di Paestum. L'accesso ai depositi è possibile, previa prenotazione, dal lunedì al venerdì.
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
Ampiezza	
Obiettivi di miglioramento	
Iniziativa finalizzata al miglioramento: - delle strutture - delle collezioni - dei servizi - delle attività di valorizzazione	L'obiettivo primario della Direzione del Parco Archeologico di Paestum è di creare un polo di interesse artistico e culturale immediatamente collegato alla città antica di Paestum concorrendo ad ampliare l'offerta culturale del sito e del Museo nonché di garantire la tutela continua del patrimonio archeologico contribuendo altresì, in maniera proficua, alla valorizzazione e promozione del territorio attraverso il coinvolgimento di un numero sempre maggiore di Enti sia pubblici che privati
Reclami	
Reclami	E' possibile presentare reclami motivati avvalendosi dell'apposito modulo disponibile presso il punto accoglienza all'ingresso del Museo ovvero inviando una e-mail all'indirizzo pae@beniculturali.it

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 puntuali e motivati da presentare avvalendosi del modulo allegato da spedire alla Direzione del Parco Archeologico di Paestum, Via Magna Grecia, n° 919, 84047 Paestum (Sa), ovvero inviando una e-mail all'indirizzo pae@beniculturali.it .

la Direzione del Parco Archeologico di Paestum effettua un monitoraggio periodico dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni, assicurando la rimozione delle irregolarità riscontrate.

Nel caso di grave pregiudizio arrecato al visitatore, il Pae garantisce, come forma di ristoro, la possibilità di usufruire gratuitamente di una visita al Museo e al Parco Archeologico e ricevere materiale informativo sul sito.

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

COMUNICAZIONE

La Carta della qualità dei servizi sarà diffusa all'ingresso della struttura.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni 2 anni.





**Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo
Parco Archeologico di Paestum**

MODULO DI RECLAMO
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO E LEGGIBILE)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____ CAP _____
EMAIL: _____ TEL. _____ 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 esclusivamente via mail