



## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI PAESTUM

### Carta della qualità dei servizi

#### Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) 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 nei Musei e nei Luoghi della Cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali 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 dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all’art. 32, comma 1.

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 Museo/Luogo della cultura 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 e regolarità

Il Museo/Luogo della Cultura 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 Museo/Luogo della Cultura perseguono l’obiettivo del continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

**Elementi identificativi****Regione**

Campania

**Area Geografica**

Sud

**Indirizzo**Via Magna Grecia,  
919 Italia**Città**

Capaccio-Paestum

**Cap**

84047

**Denominazione**

Parchi archeologici di Paestum e Velia

**Acronimo**

PAEVE

**Sito Web**<https://museopaestum.cultura.gov.it/>**Email**[pa-paeve@cultura.gov.it](mailto:pa-paeve@cultura.gov.it)**Responsabile**

Tiziana D'Angelo

**Telefono**

+39 0828811023

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1952

**Notizie storiche**

Il Museo, ubicato sul sito archeologico ed ospitato in un edificio moderno di proprietà dello Stato, è uno dei più importanti musei d'Italia ed iscritto dal 1998 nella lista del patrimonio mondiale UNESCO. Inaugurato nel 1952 è stato successivamente ampliato. Le raccolte esposte provengono dagli scavi archeologici effettuati nella città antica di Poseidonia/Paestum e nel suo territorio negli ultimi cento anni. La collezione del museo copre un arco cronologico che va dalla preistoria alla tarda antichità, comprendendo centinaia di tombe affrescate importantissime e spesso uniche come "La Tomba del Tuffatore"; la più antica tomba dipinta del mondo greco dove la rappresentazione del giovane che si tuffa nell'acqua è senza paralleli.

Il Parco Archeologico di Paestum è stato istituito con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri n.171 del 2014 e comprende l'Area Archeologica ivi inclusa la cinta muraria, il Museo Archeologico Nazionale, l'ex stabilimento Cirio ed il Museo Narrante alla Foce del Sele.

Successivamente, il Parco Archeologico di Velia con D.M. 21 e 22 del 28/01/2020 è stato annesso all'autonomia di Paestum dando vita ad un'unica realtà: il Parco Archeologico di Paestum e Velia (PAEVE).

Per effetto del "Decreto ministeriale 9 febbraio 2024, rep. 51, recante "Modifiche al decreto 28 gennaio 2020, recante "Articolazione degli uffici dirigenziali di livello non generale del Ministero della cultura", divenuto efficace a far data dal 27 febbraio, e decreto ministeriale 9 febbraio 2024, rep. 53, recante "Modifiche al decreto ministeriale 23 dicembre 2014, recante "Organizzazione e funzionamento dei musei statali", divenuto efficace in data 20 febbraio 2024, la denominazione dell'Istituto è diventata la seguente PARCHI ARCHEOLOGICI DI PAESTUM E VELIA.

I Parchi archeologici di Paestum e Velia sono un istituto del Ministero della Cultura dotato di autonomia speciale, iscritto dal 1998 nella lista del patrimonio mondiale UNESCO. Attraverso scavi, ricerche, mostre, restauri e laboratori di didattica, si impegna a tutelare, valorizzare e comunicare ai cittadini di tutto il mondo la storia millenaria di due importanti città della Magna Grecia.

Il PAEVE è tra le realtà più significative nel settore dei Beni Culturali nazionali e internazionali.

**Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale**

Da decenni, istituti ed Università italiane e straniere svolgono a Paestum ricerche altamente qualificate, contribuendo a diffondere la conoscenza del sito in ambito internazionale. A Paestum, l'Antica Grecia è ancora percepibile come in nessun altro luogo e al Museo - attraverso i numerosi reperti esposti e conservati nei depositi- si racconta la storia millenaria della città. Nell'area archeologica, annessa al museo, ancora oggi si possono ammirare i tre templi dorici, costruiti più di 2500 anni fa, tra i meglio conservati del mondo. Paestum si trova nella regione del Cilento che, dalla Preistoria al Medioevo, è stata il principale passaggio per le comunicazioni culturali, politiche e commerciali ed ha costituito un nodo di comunicazione tra l'Adriatico e il Tirreno.

**Missione**

La missione istituzionale dei Parchi archeologici di Paestum e Velia 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 nazionale.

**Compiti e servizi**

Il PAEVE è sede di attività di tutela e ricerca scientifica incentrata sui beni conservati e sulle testimonianze archeologiche del territorio sulla base delle indicazioni del MiC e grazie alla collaborazione con Università e Istituti di ricerca italiani e stranieri promuove il patrimonio con iniziative indirizzate a diverse fasce di utenza; garantisce l'accesso e la percorribilità agli utenti con ridotta capacità motoria e cognitiva; il sito web e i canali social supportano la comunicazione.

**Superficie espositiva (mq)**

Oltre 2000 mq

**Spazi esterni (giardini e parchi)**

Fino a 5000 mq

**Numero totale sale**

Più di 10

**Numero dei visitatori annui**

Circa 500.000

**Referente della compilazione della carta****Nome**

Rossella Anna

**Cognome**

Tedesco

**Qualifica**

Assistente Tecnico

**Telefono**

+39 0828811023

**Email**[rossellaanna.tedesco@cultura.gov.it](mailto:rossellaanna.tedesco@cultura.gov.it)**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

**Orario di apertura Feriale**

8:30 – 19:30 (chiusura biglietteria ore 18:30)

**Apertura serale**

- Stagionale

**Numero di ore giornaliere (min.6)**

11

**Giorni di apertura****TUTTI I GIORNI DAL LUNEDI' ALLA DOMENICA****Effettua il giorno di chiusura settimanale**

No

**Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura**

1° Gennaio e 25 Dicembre (spesso aperti con progetti MiC)

**Numero di giorni di apertura annua**

363

**Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi**

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria:**

Ingresso a pagamento con riduzioni e gratuità previste dalla legge.

La biglietteria è in concessione, fornita di bookshop e svolge anche funzioni di Punto Informazioni.

Biglietto cumulativo della durata di 3 giorni che permette di visitare l'area archeologica di Velia, l'area archeologica e il Museo di Paestum.

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- On line sul sito di Vivaticket

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30' nei periodi di massima affluenza

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- Non obbligatoria

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

Sì

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

In prossimità dell'ingresso

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

Sì

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
  - Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì
  - Mappe di orientamento
  - Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo che parlano
- inglese o in altre lingue
- In grado di fornire indicazioni sui beni esposti

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì, (in dotazione della struttura un veicolo elettrico "off road" per visitare l'area archeologica. Possibilità di utilizzo con prenotazione obbligatoria).

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

Sì

**Personale dedicato**

- Addetti alla vigilanza

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Scivoli/rampe
- Ascensore

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

100%

**Sale aperte**

Più di 10

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

In caso di sciopero il Museo resterà chiuso mentre l'area archeologica resterà pienamente fruibile; in caso di convegni e mostre, il Museo resta fruibile al 100%; in caso di lavori, si provvede a chiudere il settore interessato e a creare un percorso alternativo, con riallestimenti temporanei per evitare di ridurre l'offerta culturale.

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

Sì

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

100%

**Spazi comunque visitabili**

Tutti i giorni in orari stabiliti, con prenotazione obbligatoria, è possibile visitare i depositi del Museo per gruppi di max 25 persone, guidati dal personale PAEVE.

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala conferenze

**Zone di sosta**

Sì

**Area Wi-Fi**

Sì

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

Sì

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

100%

**Guide brevi**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Gratuito
- Disponibili in inglese e/o altre lingue

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**

- E' disponibile gratuitamente App Paestum in sei lingue, solo per l'area archeologica.

### Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche

Il PAEVE elabora annualmente e propone al pubblico un programma di laboratori accessibili a tutti, differenziati per tipologia e fasce di età.

- 
- 

### Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Gratuiti
- 

### Strumenti multimediali: Altro

App Paestum gratuita disponibile in sei lingue, solo per l'area archeologica

### Strumenti online

- Sì
- QR Code
- Sistema Hera

### Strumenti online: Altro

App gratuita (Apple e Android)

### Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- Sì

### Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Sì

### Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive

- Esistenza di strumenti e sussidi
  - specifici Sussidi in LIS
- Esistenza di percorsi specifici
  - Percorso per non vedenti e ipovedenti
- **Servizi su prenotazione**
  - Didascalie e/o pannelli in
  - braille

### Servizi di ospitalità

### Bookshop

- In concessione

**Caffetteria**

- Non presente

**Ristorante**

- Non presente

**Guardaroba custodito**

Non presente

**Servizi igienici**

Interni

**Nursery**

No

**Valorizzazione****Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Annuale

**L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti**

Sì

**Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi**

Sì

**Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo**

Sì

**Precisare quali**

Rassegne estive ed aperture straordinarie, rappresentazioni teatrali, concerti, mostre, laboratori didattici, visite guidate, presentazione di libri, convegni scientifici.

**Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere**

Sì

**Precisare quali (2)**

Attività di ricerca, scavi e pubblicazioni

### **Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)**

- Editate in proprio
- Collane
- Editoria didattica

### **Aree tematiche Pubblicazioni**

- Arte
- Architettura
- Archeologia
- Storia
- Altro/specificare

### **Aree tematiche Pubblicazioni - Altro/specificare**

Restauro, Accessibilità

### **Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee**

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

### **Risorse aggiuntive**

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Crowdfunding
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

### **Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti
  - Accordi integrati
- Servizio Civile

### **Educazione e didattica**

### **Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

Non esclusivamente

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

Sì, con un proprio progetto

**Visite e percorsi tematici**

- Sì

**Laboratori artistici e di animazione**

- Sì

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- Sì

**Progetti in convenzione con le scuole**

- Sì

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì

**Altre iniziative svolte (breve elenco)**

- Concerti, rappresentazioni teatrali, Notte Bianca, Visite ai depositi del Museo, visite ai cantieri di restauro e di scavo, percorsi tematici, lezioni di yoga per tutti, percorsi di Autism Friendly, laboratori di ceramica, lezioni di Tai Chi, laboratorio “Le armi del guerriero”, laboratori di lettura creativa, visite guidate ecc. Alle predette iniziative è data ampia comunicazione attraverso tutti i canali dei Parchi (sito web, social, mailing list, newsletter)

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione sia interna che esterna

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

Sì

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list
- Newsletter
- Social network
- Pieghevoli

**Documentazione su beni conservati****Possibilità di consultazione**

- 
- 
- 
- 
- 

**Orario**

Dal lunedì al venerdì su prenotazione dalle ore 9:00 alle ore 16:00

**Numero di opere inventariate**

oltre 100.000

**Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute**

> 30%

**Numero di opere esposte****Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute**

< 50%

**Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%

**Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto**

- < 50%
- Consultabili in sede

**Disponibilità di: pubblicazioni**

- Sì

### Servizi specialistici

### Depositi

- Sì

### Archivio

- Sì

### Biblioteca

- Sì

### Fototeca

- Sì

### Rapporti con il territorio

#### Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto

Sì

#### Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio

Sì

#### Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale

- Sì, attraverso accordi con Enti pubblici, partenariati con soggetti privati e concessioni,
- Sì, organizzando mostre temporanee.

#### Altro

Collaborazione con associazioni culturali del territorio, Collaborazioni con enti locali

#### Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con altri musei affini per
- tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali

#### Altro

Accordi di partenariato e protocolli di intesa

**Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio**

Sì

**È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio**

Sì

**Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio**

Sì

**Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini**

Sì

**Coinvolgimento degli stakeholder: Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:**

- Enti territoriali
- Associazioni di
- volontariato
- Associazioni culturali
- Operatori economici
- Fondazioni
- Università e istituti di formazione

**Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività**

- Mailing list
- Social network
- Sito web

## **Obiettivi di miglioramento**

**Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)**

Ricerche, studi e nuovi scavi nell'area archeologica sono alla base delle attività dei Parchi. Il pubblico viene coinvolto anche in questa fase come, ad esempio, scavi ispirati al modello dell'archeologia pubblica che a Paestum assume i connotati di archeologia circolare. La partecipazione è totale sia on site che on line.

## **Iniziative finalizzate al miglioramento**

**Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati e realizzati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)**

Ristrutturazione dell'edificio, miglioramento energetico degli impianti e dei servizi di sicurezza e di sorveglianza, lavori finalizzati alla fruizione dei depositi, al miglioramento degli spazi per servizi di

accoglienza, sistemazione dei giardini interni per ampliare le aree di sosta, ampliamento degli uffici. Migliorata accessibilità cognitiva naturale e fisica. Fondi PON

**Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)**

Il nuovo progetto di allestimento ha previsto e prevede l'ampliamento dell'offerta museale con spazi dedicati all'esposizione, a rotazione, di reperti e tombe provenienti dai depositi per rendere la visita sempre nuova e stimolante.

**Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)**

App per accedere a contenuti multimediali di approfondimento dei reperti esposti nel museo; APP con funzionalità di Augmented Reality con specifici supporti a vantaggio di una fruizione ampliata del Museo anche per persone con diverse forme di disabilità motoria (motoria, visiva).

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

La programmazione annuale prevede rassegne estive, mostre, convegni, laboratori didattici, aperture straordinarie estive, visite ai luoghi non aperti al pubblico, visite guidate a pubblici con esigenze particolari. Convenzioni e protocolli con Associazioni e istituti universitari; Archeologia pubblica; pubblicazioni scientifiche e cataloghi di mostre.

**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 reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

**Indagini di *customer satisfaction***

L'Istituto effettua periodicamente: rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di visitatori 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 dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della

struttura.

### **Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM**

**MINISTERO DELLA CULTURA**

PAEVE

**Indirizzo / Address**

Via Magna Grecia, 919, Capaccio - Paestum, 84047

**Tel**

+39 0828 811023

**Email**

[pa-paeve.promozione@cultura.gov.it](mailto:pa-paeve.promozione@cultura.gov.it)

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**