

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AREA ARCHEOLOGICA DI VELIA

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

Piazzale Amedeo Maiuri,
Ascea (SA) Italia

Città

Ascea (Sa)

Cap

84046

Denominazione

Parchi archeologici di Paestum e Velia

Acronimo

PAEVE

Sito Web

<https://museopaestum.cultura.gov.it/>

Email

pa-paeve@cultura.gov.it

Responsabile

Dott.ssa Tiziana D'Angelo

Telefono

+39 0828811023

Caratteristiche essenziali**Natura giuridica-istituzionale**

Statale

Tipo di gestione

Diretta

Anno di Istituzione

2005

Notizie storiche

L'antica città di Elea, che deriva il suo nome dalla sorgente locale Hyele, fu fondata intorno al 540 a.C. da un gruppo di esuli provenienti dalla città greca di Focea, nell'attuale Turchia, occupata dai Persiani.

La città, nota nel V sec. soprattutto per le figure di Parmenide e Zenone, fondatori della scuola filosofica eleatica, raggiunge un periodo di grande sviluppo in età ellenistica e in gran parte dell'età romana (fine IV a.C. – V sec. d.C.), quando il suo nome viene modificato in Velia.

Con il Medioevo l'abitato si ritira sull'Acropoli, dove viene costruito un castello. Le strutture architettoniche della città antica sono immerse in una vasta area di macchia mediterranea e di rigogliosi uliveti costituendo uno splendido connubio tra archeologia e natura.

Il percorso di visita, dotato di pannelli didattici, comincia dalla città bassa, dove gran parte degli edifici risalgono all'età ellenistica e romana. Il vialetto d'ingresso costeggia la cinta muraria, lunga 5 km., costruita già nel VI sec a.C. Davanti alle mura è una necropoli di età imperiale (I –II sec. d.C.) di cui sono visibili sepolture individuali e recinti funerari all'interno dei quali si raccoglievano diverse deposizioni.

L'accesso vero e proprio alla città avviene attraverso Porta Marina Sud che è protetta da una torre quadrangolare di cui è possibile distinguere due fasi costruttive: la prima della prima metà del V sec. a.C. riconoscibile dai blocchi parallelepipedi di arenaria posti nella parte bassa, la seconda, databile al III sec. a. C., per cui sono stati usati blocchi in conglomerato.

Percorrendo via di Porta Marina, a destra si può vedere un edificio pubblico, costituito da un criptoportico a tre bracci, databile all'età augustea (31 a.C. – 14 d.C., con rifacimenti nel corso del II sec. d.C.) che è stato variamente interpretato come palestra, scuola medica o come un sacello del culto imperiale visto il ritrovamento di numerose erme e statue dedicate a medici locali e di teste ritratto della famiglia imperiale.

L'isolato a sinistra di Porta Marina ha, invece, un carattere abitativo e commerciale ed è costituita da almeno quattro abitazioni di età ellenistico-romana. Svoltando a destra si prosegue verso la Masseria Cobellis dove è venuta alla luce un raffinato edificio di carattere pubblico di età medio-imperiale contraddistinto da un impianto scenografico, su due livelli, e da un'accurata ricerca delle simmetrie. Lungo l'asse centrale dell'edificio, infatti, si disponevano un ninfeo e una vasca delimitate da rampe di scale in laterizio e rivestite con lastre marmoree parzialmente conservate.

Ritornando verso Porta Marina si costeggiano due isolati di età ellenistica e tardo – imperiale. Percorrendo la via di Porta Rosa, possiamo visitare le Terme Adrianee (II sec. d.C.) dove sono visibili il calidarium e la sala del frigidarium, quest'ultima decorata da uno splendido mosaico con tessere in bianco e nere che raffigurano animali e mostri marini.

Continuando la salita a destra troviamo la cosiddetta "agorà" di recente interpretata come un santuario dedicato ad Asclepio, divinità medica e guaritrice, che si distribuisce su almeno tre livelli di cui quello inferiore

presenta un ampio corpo rettangolare, circondato su tre lati da un porticato e decorato all'ingresso con una fontana. L'edificio pubblico, datato al II sec. a.C., usufruiva dell'acqua della sorgente Hyele che troviamo più in alto, dove in età ellenistica viene costruito un complesso termale di cui si conservano un ambiente riscaldato in cui sono visibili i sistemi di conduzione del vapore, un'ampia vasca di forma rettangolare per il bagno caldo e un vano per piccole vasche di terracotta, destinate al bagno individuale in posizione seduta.

La via di porta Rosa arriva in una grande gola che permetteva il passaggio verso il Quartiere settentrionale non ancora esplorato. Salendo verso l'Acropoli, si trova il più antico abitato di Velia (VI sec. a. C.), di cui sono visibili i resti di abitazione allineate lungo una strada in battuto, abbandonato ed obliterato nel V sec. a.C. per permettere di costruire nuovi edifici pubblici, civili e religiosi.

Sull'acropoli sono parzialmente conservati un teatro, costruito in età romana sui resti di un altro più antico, e un tempio. Gli edifici dell'acropoli sono stati danneggiati nel medioevo quando viene costruito il castello denominato della Bruca. Di questo periodo si conservano la Torre angioina, le fortificazioni e due chiese, la cappella Palatina e la chiesa di Santa Maria.

L'area del Parco, tutta visitabile, è di circa dieci ettari, e corrisponde a un limitata sezione dell'antico spazio urbano di Elea-Velia, estesa per circa novanta ettari.

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

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. I Parchi hanno competenza sul Museo Nazionale e sull'area archeologica di Paestum, sul Museo di Hera presso il fiume Sele, sull'area santuariare dell'ex stabilimento della Cirio, sulle mura di cinta della città di Poseidonia-Paestum e sull'area archeologica di Velia.

Il PAEVE è tra le realtà più significative nel settore dei beni culturali nazionali e mondiali. Da decenni, istituti ed Università italiani e stranieri svolgono qui ricerche altamente qualificate, contribuendo a diffondere la conoscenza del sito in ambito locale ed internazionale. A Velia, l'antica Grecia è percepibile ed analizzabile come in nessun altro luogo; l'area archeologica mostra lo sviluppo di una città dal periodo arcaico al termine dell'evo antico, ed oltre. L'abitato, l'acropoli, le terrazze sacre, le opere difensive, "Porta Rosa", la torre medioevale offrono la possibilità di effettuare indagini e visite intense e dettagliate nella storia antica.

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 e Velia - tra i siti archeologici italiani più noti a livello internazionale - e del suo territorio come dichiarato nell' art. I dello Statuto dei Parchi archeologici di Paestum e Velia.

Compiti e servizi

Il PAEVE è sede di attività di tutela e ricerca scientifica incentrata sui beni di competenza. Si avvale della collaborazione di altre strutture del MiC e di Enti di ricerca italiani e stranieri; in forza del suo statuto autonomo programma, progetta ed esegue interventi diretti sul Patrimonio, organizza esibizioni ed iniziative di carattere culturale; promuove l'accessibilità universale del patrimonio culturale, garantisce la conservazione e la vitalità dei beni mobili e immobili.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

10 ettari

Numero totale sale

3

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta**Nome**

Rossella Anna

Cognome

Tedesco

Qualifica

Assistente Tecnico

Telefono

+39 0828811023

Emailrossellaanna.tedesco@cultura.gov.it**Accessibilità e accoglienza****Orario di apertura**

Tutto l'anno

Orario di apertura Feriale

Apertura ore 8:30/ chiusura ore 19:30 (chiusura biglietteria ore 18:30)

Apertura serale

- Stagionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

11 ore

Giorni di apertura: tutti i giorni dal lunedì 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 giorni all'anno

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 20' nei periodi di massima affluenza

Possibilità di prenotazione

Sì

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- On line sul sito di VivaTicket

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

Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche

Sì, (molto limitata al momento con dotazione di un veicolo elettrico "off road" per visitare l'acropoli. Possibilità di utilizzo con prenotazione obbligatoria).

Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

> 30%

Personale dedicato

Sì

Personale dedicato

- Addetti alla
- vigilanza
- Amministrativi
- Tecnico-scientifici

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Disponibili in parte

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

> 100 %

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

In caso di sciopero l'area archeologica resterà chiusa; in caso di convegni, mostre, l'area archeologica 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**

- < 50%

Spazi comunque visitabili

50% sul totale dell'estensione dell'area archeologica

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

No

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

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

Non presente, in preparazione:

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 online

- No, in preparazione.

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 Mappe tattili
 - Didascalie e/o pannelli in braille
 - Percorso per non vedenti e ipovedenti

Servizi su prenotazione

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

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, visite ai cantieri di restauro e di scavo, percorsi tematici, lezioni di yoga per tutti, percorsi di Autism Friendly, Lezioni di Tai Chi, laboratorio "Le armi del guerriero", laboratori di lettura creativa e di ceramica, 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 presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario

Dalle ore 9:00 alle ore 16:00

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

dalle ore 9 alle ore 16:00

Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

< 30%

Servizi specialistici

Depositi

- 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, realizzando esposizioni
- temporanee
-
-

Altro

Collaborazione con associazioni culturali del territorio, enti locali ed imprenditoriali

Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati

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

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 Fondazioni
- Università e istituti di formazione

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

- Quotidiani
- 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.)

Valorizzare il Patrimonio archeologico di Velia significa trasformare il Bene Culturale in materia viva, occasione di condivisione, risorsa economica e sociale ovvero rendere il sito efficiente e creare un luogo dove la ricerca si salda alla tutela ed alla fruizione. Ricerche, studi e nuovi scavi nell'area archeologica sono alla base di tutte le attività del Parco coinvolgendo il pubblico.

Iniziative finalizzate al miglioramento

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

Sono previsti diversi interventi: riallestimenti funzionali nei pressi della Masseria Cobellis, con l'ipotesi di creare un'area dedicata alla manutenzione e studio dei reperti archeologici; la rivitalizzazione della Torre medievale; la realizzazione di una biblioteca e di un archivio pienamente accessibili; la rifunzionalizzazione dei depositi archeologici collocati nella ex-galleria ferroviaria; E' in fase di ideazione anche il nuovo museo di Velia per ospitare non solo il Patrimonio della città antica e quello riferibile ad altri siti del territorio cilentano, ma anche a punti ristoro e convegnistico e a spazi di supporto alle attività didattiche, formative e professionali archeologiche.

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

Il nuovo progetto di allestimento prevede l'ampliamento dell'offerta museale con spazi dedicati all'esposizione, a rotazione di reperti provenienti dai depositi e dai nuovi scavi programmati.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria,

ristorante, biglietteria, concessione in uso degli spazi, ecc.)

Accanto a tale azione si colloca la formulazione della nuova App di supporto alla fruizione attraverso cui si potrà accedere a contenuti multimediali di approfondimento del Patrimonio mobile ed immobile a vantaggio di un accesso ampliato e digitale al parco, ai depositi e ai luoghi espositivi di Velia.

Inoltre è stata inaugurata un'esperienza di rivitalizzazione del Patrimonio vegetale di Velia sulla base della convinzione che la valorizzazione del Parco di Velia passi attraverso un percorso che integra la tutela e la ricerca del Patrimonio Culturale con la rigenerazione agricola delle sue risorse ambientali. In questa prospettiva i Parchi Archeologici di Paestum e Velia hanno definito un programma di rivalutazione, anche a fini produttivi, del ricco contesto vegetale dell'area archeologica. È nata così, al termine di un'annualità che ha già visto l'istituzione di giornate dedicate ai gelsi e ai melograni, la prima produzione di olio di oliva. Un olio extravergine di qualità,

prodotto dai frutti delle piante dell'acropoli di Velia, raccolti con ogni cura, a mano, e moliti a freddo con tecniche tradizionali e salutari. L'attività, preludio di una esperienza più ampia e strutturata, ha costituito un momento di dialogo con il territorio di pertinenza e con le sue energie migliori, quelle impegnate continuativamente a curare e diffondere il patrimonio botanico locale. La produzione di Oulios, l'olio di Velia, ha infatti visto coinvolte l'Associazione Bio-Distretto Cilento e la Cooperativa Agricola Nuovo Cilento, entrambe impegnate nella promozione di uno sviluppo responsabile e sostenibile del territorio.

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 e notturne, visite guidate al pubblico 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 dell'area archeologica.

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

Parchi archeologici di Paestum e Velia

Indirizzo / Address

Piazzale Amedeo Maiuri, 84046 Ascea SA

Tel

+39 0974 972396/ +39 0974971016

Email

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