



RE GIONE SICILIANA

DIPARTIMENTO DEI BENI CULTURALI E I.S.

Carta della qualità dei servizi

#### Parco Archeologico e Paesaggistico della Valle dei Templi

|  |
|--|
| <b>Area Geografica:</b>  |
| Sicilia centro-meridionale   |
| <b>Indirizzo:</b>  |
| Casa Sanfilippo - Via Passeggiata Archeologica, s.n., 92100                              |
| <b>Città:</b>  |
| Agrigento  |
| <b>Denominazione:</b>  |
| Parco Archeologico e Paesaggistico della Valle dei Templi                                |
| <b>Acronimo:</b>   |
|  |
| <b>Sito Web:</b>   |
| <a href="https://www.parcovalledeitempli.it/">https://www.parcovalledeitempli.it/</a>    |
| <b>Email:</b>  |
| <a href="mailto:parcodeitempli@regione.sicilia.it">parcodeitempli@regione.sicilia.it</a> |
| <b>Responsabile:</b>   |
| Arch. Giuseppe Parello   |
| <b>Telefono:</b>   |
| 0922 621611  |
| <b>Eventuali Altre sedi:</b>   |
|  |
| <b>Denominazione Indirizzo:</b>  |
|  |

#### Natura giuridica-istituzionale

|  |
|--|
| <b>Tipo di gestione:</b>   |
| Secondo l'art.3 della legge 20 del 2000 sono organi del Parco a) il Consiglio; b) il Direttore; c) il Collegio dei revisori.   |
| <b>Anno di Istituzione:</b>  |
| 2000   |
| <b>Notizie storiche:</b>   |
| Istituzione del Parco Archeologico e Paesaggistico della Valle dei Templi di Agrigento con l.r. 3 novembre 2000 n 20. L'area archeologica della Valle dei Templi è iscritta nella World Heritage List dell'UNESCO dal 1997. Nel 2015 l'UNESCO ha riconosciuto la Dichiarazione di Eccezionale Valore Universale. |

#### Compiti e servizi

|   |
|---|
| <b>Principali servizi resi:</b>   |
| Perseguire l'identificazione, la conservazione, gli studi e la ricerca, nonché la valorizzazione dei beni archeologici a fini scientifici e culturali; la tutela e la salvaguardia degli interessi storico-archeologici e |

paesaggistico-ambientali; la valorizzazione dei beni archeologici, ambientali e paesaggistici a fini didattico-ricreativi; la promozione di politiche d'informazione e sensibilizzazione al fine di suscitare ed accrescere, fin dall'età scolastica, la sensibilità del pubblico alla tutela del patrimonio e dell'ambiente; la promozione di tutte le iniziative e gli interventi adeguati allo sviluppo delle risorse del territorio a fini turistici e più in generale per assicurarne la fruizione ed il godimento sociale.

**I Procedimenti:**

**Organizzazione dell'ufficio:**

Il Parco è articolato in sei Unità Operative che hanno competenze specifiche

**Impegni e standard di qualità**

**Eventuale superficie espositiva (mq):**

13.000.000 (1300 ettari)

**Eventuali spazi esterni (giardini e parchi):**

**Numero totale sale:**

Villa Aurea tre sale; Casa Barbadoro due sala; Casa Sanfilippo una sala, Casa Pace due sale, Casa Dioscuri una sala; Palacongressi 10.000 mq ; 5 sale grandi ed aule didattiche

**Numero dei visitatori annui:**

870.000 al 2017

**Referente della compilazione della carta**

**Nome:**

Giuseppe

**Cognome:**

Parello

**Qualifica:**

Dirigente

**Telefono:**

0922621605

**Email:**

giuseppe.parello@regione.sicilia.it

**Accessibilità e accoglienza**

**Orario di apertura al pubblico:**

Lu- Do

08:30-20:00 (ultimo ingresso 19:00)

**Orario di apertura Festivo:**

Nessuna variazione

**Apertura serale:**

Occasionale

Stagionale Estiva

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

11,30

**Giorni di apertura :**

Lu Ma Me Gio Ve Sa Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale:**

No

|   |
|---|
| <b>Numero di giorni di apertura annua:</b>  |
| 365   |
| <b>Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi:</b>   |
| <a href="http://www.parcovalledeitempli.it">www.parcovalledeitempli.it</a>  |
| <b>Presenza di social media:</b>  |
| <a href="https://www.facebook.com/parcodeitempli/">https://www.facebook.com/parcodeitempli/</a>   |
| <a href="https://twitter.com/parcodeitempli">https://twitter.com/parcodeitempli</a>   |
| <a href="https://www.instagram.com/valle_dei_templi_agrigento/">https://www.instagram.com/valle_dei_templi_agrigento/</a>   |
| <b>La struttura è presente in altri siti web:</b>   |
| <a href="https://www.coopculture.it/">https://www.coopculture.it/</a>   |
| <a href="http://www.beniculturali.it/mibac/opencms/MiBAC/sito-MiBAC/Luogo/MibacUnif/Luoghi-della-Cultura/visualizza_asset.html?id=151009&amp;pagename=57">http://www.beniculturali.it/mibac/opencms/MiBAC/sito-MiBAC/Luogo/MibacUnif/Luoghi-della-Cultura/visualizza_asset.html?id=151009&amp;pagename=57</a> |
| <b>Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale:</b>   |
| <a href="https://www.coopculture.it/">https://www.coopculture.it/</a>   |
| <a href="http://www.parcovalledeitempli.it">www.parcovalledeitempli.it</a>  |
| <a href="https://www.facebook.com/parcodeitempli/">https://www.facebook.com/parcodeitempli/</a>   |
| <b>Eventuale Biglietteria:</b>  |
| Ingresso a pagamento  |
| Ingresso gratuito (prima domenica del mese e under 18)  |
| In concessione  |
| Svolge anche funzioni di punto informativo  |
| Possibilità di riduzioni  |
| Biglietti cumulativi  |
| Biglietti integrati   |
| <b>Acquisto del biglietto:</b>  |
| In sede   |
| Presso altri musei (Museo Griffo)   |
| Presso uffici turistici e/o agenzie (presso tour operator tramite <a href="http://www.coopculture.it">www.coopculture.it</a> )  |
| On line c/o siti di rivenditori autorizzati ( <a href="http://www.coopculture.it">www.coopculture.it</a> )  |
| <b>Tempi di attesa per l'acquisto in sede:</b>  |
| Attesa massima 15' (in alta stagione)   |
| <b>Possibilità di prenotazione:</b>   |
| Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità) – No  |
| <b>Modalità di prenotazione:</b>  |
| Telefonica: 0922/ 1839996   |
| Per mail: <a href="mailto:info@coopculture.it">info@coopculture.it</a>  |
| Presso uffici turistici e/o agenzie: Tiqets – GetYourGuide/ GC (in generale)  |
| On line c/o siti di rivenditori autorizzati <a href="https://www.coopculture.it/">https://www.coopculture.it/</a>   |
| <b>Tempi di attesa per l'accesso:</b>   |
| Massimo 30' in alta stagione  |
| <b>Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa:</b>   |
| No  |
| <b>Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie:</b>  |
| Skip the line   |

## Informazione e orientamento

|   |
|---|
| <b>Punto informativo:</b>   |
| Biglietteria e bookshop “Porta V”/biglietteria e bookshop “Giunone”/ biglietteria e bookshop “Quartiere Ellenistico Romano – Teatro”  |
| <b>Disponibilità di materiale informativo gratuito:</b>   |
| Sì  |
| <b>Segnaletica interna:</b>   |
| Sì  |
| <b>Mappe di orientamento Segnali sui percorsi e i servizi Segnaletica di sicurezza:</b>   |
| Sì  |
| <b>Segnali sui percorsi e i servizi:</b>  |
| Sì  |
| <b>Segnaletica di sicurezza:</b>  |
| Sì  |
| <b>Segnaletica all'esterno:</b>   |
| Sì  |
| <b>Completa di denominazione e orari di apertura:</b>   |
| Sì  |
| <b>Parcheggio riservato:</b>  |
| Sì, a pagamento   |
| <b>Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala:</b>   |
| Sì  |
| <b>Muniti di cartellino identificativo:</b>   |
| Sì  |
| <b>Dotati di divisa:</b>  |
| Sì  |
| <b>Che parlano inglese o in altre lingue:</b>   |
| Sì  |
| <b>In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento:</b>  |
| Sì  |
| <b>Accessibilità fisica facilitata per utenti con esigenze specifiche:</b>  |
| Il parco risulta attualmente fruibile all'80%   |
| <b>Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente:</b>  |
|   |
| <b>Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente:</b>   |
| Solo Casa Sanfilippo  |
| <b>Personale dedicato:</b>  |
| Il Parco dispone di addetti ai servizi di accoglienza gestito dal concessionario dei servizi aggiuntivi, con funzioni specializzate nel presidio in biglietteria; a questo personale si aggiunge quello dell'Amministrazione che effettua servizio di custodia presso il Parco. |
| <b>Attrezzature / strumenti di ausilio disponibili:</b>   |
| Navette elettriche; scivoli presso le biglietterie  |

## Fruizione

|  |
|--|
| <b>Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione:</b>                         |
| 80 %   |
| <b>In caso di servizi erogati tramite richieste per email o cartaceo indicarne la tipologia:</b> |

|  |
|--|
| Richiesta accessi gratuiti al sito, didattica, informazioni e acquisto biglietti   |
| <b>Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato:</b>   |
| No   |
| <b>Pulizia delle sale:</b>   |
| Giornaliera  |
| <b>Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche</b>                               |
| <b>Percentuale di mq fruibili sul totale:</b>  |
| 3.000.000 (300 ettari)   |
| <b>Spazi comunque visitabili:</b>  |
|  |
| <b>Pulizia degli spazi esterni (ove presenti):</b>   |
| Giornaliera  |
| <b>Spazi dedicati alla comunicazione:</b>  |
| Sala destinata alla didattica  |
| Sala conferenze  |
| <b>Zone di sosta:</b>  |
| Panchine e fontanelle disseminate lungo il percorso; distributori di bottigliette d'acqua e caffetteria gestiti dal concessionario |
| <b>Area Wi-Fi:</b>   |
| Sì   |
| <b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico:</b>                        |
| S  |
| <b>Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza:</b>                                  |
| Sì   |
| <b>Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza:</b>                             |
| Sì   |
| <b>Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi:</b>        |
| Sì   |
| <b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni:</b>   |
| Pannelli lungo i percorsi di visita su tutta l'area del Parco  |
| Guide brevi, disponibili a pagamento e gratuitamente ad esaurimento anche in inglese e/o altre lingue                              |
| <b>Materiale informativo/brochure/depliant:</b>  |
| Gratuito, ad esaurimento   |
| A pagamento  |
| Disponibili in inglese e/o altre lingue  |
| <b>Catalogo generale:</b>  |
| A pagamento  |
| Disponibile in inglese o in altre lingue   |
| <b>Audioguide:</b>   |
| A pagamento  |
| Disponibili in inglese o in altre lingue   |
| <b>Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche:</b>  |
| Su prenotazione a cura del concessionario  |
| Ad orari fissi   |
| Disponibilità di sussidi (solo per consultazione, acquistabili ai bookshop)  |
| Disponibili in inglese o in altre lingue   |
| <b>Strumenti multimediali:</b>   |

|  |
|--|
| Postazioni audio/video (monitor biglietterie Porta V/Giunone)<br>Gratuiti  |
| <b>Strumenti multimediali online:</b>  |
| Sì<br>QR Code  |
| <b>Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio:</b>                                 |
| Sì   |
| <b>Disponibili in inglese o in altre lingue:</b>   |
| Pannelli esterni alle biglietterie e guide brevi a pagamento disponibili in inglese o in altre lingue                              |
| <b>Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche:</b>  |
| Su richiesta   |
| <b>Ove esistente, specificare orario:</b>  |
| Da concordare all'occorrenza   |
| <b>Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive:</b>                                    |
| Esistenza di strumenti e sussidi specifici<br>Sussidi in LIS (su richiesta)<br>Mappe tattili<br>Didascalie e/o pannelli in braille |

| Servizi di ospitalità   |
|---|
| <b>Bookshop:</b>  |
| In concessione<br>Entrata indipendente  |
| <b>Caffetteria:</b>   |
| In concessione<br>Entrata dal Parco   |
| <b>Ristorante:</b>  |
| In concessione<br>Accessibile solo dal Parco<br>Menu differenziati per pubblici con esigenze specifiche |
| <b>Guardaroba custodito:</b>  |
| No  |
| <b>Servizi igienici:</b>  |
| Sì  |
| <b>Nursery:</b>   |
| Sì  |

| Valorizzazione   |
|--|
| <b>Si organizzano esposizioni temporanee:</b>  |
| Sì   |
| <b>Promozione programmata degli eventi espositivi:</b>   |
| Semestrale   |
| <b>L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti:</b> |
| Sì   |
| <b>Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi:</b>   |
| Sì   |
| <b>Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo:</b>                                       |

|   |
|---|
| <p>Giornate Gregoriane<br/>         Colloqui nella Valle<br/>         Venerdì della Valle<br/>         Festival del Cinema Archeologico<br/>         Archeo Ciak<br/>         Mandorlo in Fiore<br/>         Eventi speciali serali<br/>         Domenica al museo (eventi in occasione delle aperture gratuite)<br/>         Giornate Europee del Patrimonio<br/>         Famu Giornata internazionale Famiglie al Museo</p> |
| <b>Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere:</b>  |
| <p>Scavi archeologici<br/>         Mostre<br/>         Ricerche</p>   |
| <b>Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.):</b>  |
| <p>Editate in proprio<br/>         Case Editrici specialistiche in campo archeologico<br/>         Collane<br/>         Monografie</p>  |
| <b>Aree tematiche Pubblicazioni:</b>  |
| <p>Arte<br/>         Architettura<br/>         Archeologia<br/>         Storia<br/>         Etnoantropologia<br/>         Scienze naturali</p>  |
| <b>Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee:</b>  |
| <p>Sito web<br/>         Quotidiani<br/>         Network radio-televisivi<br/>         Cartellonistica<br/>         Mailing list<br/>         Newsletter<br/>         Social network</p>  |
| <b>Risorse aggiuntive:</b>  |
| <p>Sponsorizzazioni<br/>         Crowdfunding<br/>         Diritti di riproduzione<br/>         Concessione in uso degli spazi<br/>         Progetti europei</p>  |
| <b>Accordi e convenzioni:</b>   |
| <p>Partnership con altri istituti e con enti di ricerca<br/>         Accordi integrati<br/>         Volontariato</p>  |

|  |
|--|
| <b>Educazione e didattica</b>  |
| <b>Servizi educativi e Attività didattica gratuita offerta dal Parco su prenotazione</b> |
| Si ore 9-13.00   |

|   |
|---|
| <b>Dallo scavo al Museo per la scuola primaria</b>  |
| <b>Ars e techne laboratori per la scuola secondaria di primo grado</b>  |
| <b>Alternanza Scuola Lavoro ARCHEO CIAK LAB</b>   |
| <b>Possibilità di visionare il programma sul sito istituzionale <a href="https://www.parcovalledeitempli.it/">https://www.parcovalledeitempli.it/</a></b> |
| <b>Didattica a pagamento affidata in concessione:</b>   |
| Si – CoopCulture e Cooperativa Archeologia  |
| <b>Attività di alternanza scuola/lavoro:</b>  |
|   |
| <b>Visite e percorsi tematici:</b>  |
|   |
| <b>Laboratori artistici e di animazione:</b>  |
|   |
| <b>Corsi di formazione per docenti scolastici:</b>  |
|   |
| <b>Progetti in convenzione con le scuole:</b>   |
|   |
| <b>Attività per disabili motori, sensoriali o psichici:</b>   |
|   |
| <b>Altre iniziative:</b>  |
|   |
| <b>Altre iniziative/descrizione:</b>  |
|   |
| <b>Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato:</b>  |
| Si  |
| <b>Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei:</b>  |
| Parco   |
| <b>Servizi Educativi:</b>   |
| Orario 09:00-13:00  |
| <b>Possibilità di consultazione della documentazione:</b>   |
|   |
| <b>Scaricabile dal sito web:</b>  |
| <a href="https://www.coopculture.it/pdf/EDU_2017_Sicilia.pdf">https://www.coopculture.it/pdf/EDU_2017_Sicilia.pdf</a>                                     |
| <a href="http://www.archeologia.it/laboratori-didattici/">http://www.archeologia.it/laboratori-didattici/</a>   |
| <b>Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione:</b>   |
| Quotidiani  |
| Sito web  |
| Mailing list  |
| Newsletter  |
| Social network  |
| Pieghevoli  |

|  |
|--|
| <b>Documentazione su beni conservati</b> |
| <b>Possibilità di consultazione:</b>     |
| Lu Ma Me Gio Ve                          |
| <b>Orario:</b>                           |
| 09:00-13:00                              |



|   |
|---|
| <b>Numero di opere inventariate:</b>  |
| numero 2872 reperti archeologici; 1370 volumi della biblioteca  |
| <b>Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute:</b>   |
|   |
| <b>Numero di opere esposte:</b>   |
| Nessuna   |
| <b>Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute:</b>  |
|   |
| <b>Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto:</b>  |
| 1.200 schede RA   |
| <b>Consultabili in sede:</b>  |
| Si  |
| <b>Disponibili on-line:</b>   |
| SIT del Parco Archeologico e Paesaggistico della Valle dei Templi   |
| <b>Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto:</b>   |
| Si  |
| <b>Consultabili in sede:</b>  |
| Si  |
| <b>Disponibili on-line:</b>   |
|   |
| <b>Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto:</b>  |
|   |
| <b>Consultabili in sede:</b>  |
|   |
| <b>Disponibili on-line:</b>   |
|   |
| <b>Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto:</b> |
| Si  |
| <b>Consultabili in sede:</b>  |
| Si  |
| <b>Disponibili on-line:</b>   |
|   |
| <b>Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto:</b>        |
| Tre audiovisivi: Il Parco della Valle dei Templi; Il tempio dei Giganti; Agrigentum   |
| <b>Consultabili in sede:</b>  |
| Si  |
| <b>Disponibili on-line:</b>   |
|   |
| <b>Disponibilità di: pubblicazioni:</b>   |
| Si<br>Disponibili on-line o consultabili in sede  |

#### Servizi specialistici

|                  |
|------------------|
| <b>Depositi:</b> |
| Si               |

|                    |
|--------------------|
| <b>Archivio:</b>   |
| Sì                 |
| <b>Biblioteca:</b> |
| Sì                 |
| <b>Fototeca:</b>   |
| Sì                 |

| Rapporti con il territorio  |
|---|
| <b>Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto:</b>  |
| Sì  |
| <b>Il Parco progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio:</b>                  |
| Sì  |
| <b>Il Parco organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale:</b>  |
| Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse   |
| Sì, partecipando a percorsi tematici  |
| Sì, realizzando esposizioni temporanee  |
| <b>Altro:</b>   |
| No  |
| <b>Il Parco partecipa a reti o a sistemi integrati:</b>   |
| Sì, con altri musei del territorio, nazionali ed esteri   |
| Sì, con altri parchi affini per tipologia   |
| Sì, con enti e istituzioni culturali  |
| Sì, con altri soggetti  |
| <b>Altro:</b>   |
| No  |
| <b>Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio:</b> |
| Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio                               |
| Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini                              |
| <b>Coinvolgimento degli stakeholder: Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:</b>                             |
| Università e istituti di formazione   |
| Musei   |
| Case editrici   |
| Enti territoriali   |
| Associazioni di volontariato  |
| Associazioni culturali  |
| Operatori economici   |
| Fondazioni  |
| Società di servizi  |
| Imprenditoria locale  |
| Ditte e fornitori tecnici   |
| Gruppi organizzati  |
| <b>Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività:</b>               |
| Sito Web  |
| Quotidiani  |
| Mailing list  |
| Newsletter  |

Social network

### 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.):**

Ricerca archeologica  
Restauro  
Recupero del paesaggio  
Didattica  
Comunicazione e divulgazione  
Innovazione tecnologica  
Accessibilità  
Ampliamento della superficie visitabile e fruibile (apertura aree Parco, percorsi tematici, terzo varco ecc.)  
Ulteriore coinvolgimento della comunità

### 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.):**

Creazione di un antiquarium sui reperti sottomarini nell'edificio presso il c.d. Tempio dei Dioscuri

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

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

Via Sacra (altezza Tempio della Concordia) con il museo archeologico tramite il Cardo I

**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.):**

Mostre di arte contemporanea di livello nazionale e internazionale presso Villa Aurea  
Mostra presso il Museo Francesco Messina di Milano  
Eventi di edutainment  
Didattica  
Scavi al Teatro ellenistico e al Quartiere Ellenistico Romano

**Altro**

No

### **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 nello spazio riservato alla carta dei servizi.

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 popolazione 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**

**Parco archeologico e paesaggistico della Valle dei templi/ Polo regionale di Agrigento per i siti culturali**

**Indirizzo / Address**

**Tel Email**

(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 ad eventi culturali organizzati da questo Parco. – 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**