



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email:info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

CARTA DEI SERVIZI MUSEO DELLA REGINA E GALLERIA SANTA CROCE

Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. ... del ...
in attuazione dell'art. 14 del Regolamento di Museo e Galleria

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi individua principi e regole nel rapporto tra l'Amministrazione Pubblica, nelle sue diverse articolazioni che erogano servizi al pubblico, e i cittadini che ne usufruiscono al fine di garantire la fruizione del patrimonio culturale del Museo e della Galleria. Si configura pertanto come un "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e informazione con la triplice finalità di:

- a) far conoscere al pubblico i servizi offerti per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- b) chiarire diritti e doveri dell'Ente nel fornire i servizi ai cittadini, e i diritti e doveri dei cittadini stessi;
- c) individuare standard di qualità dei servizi e fornire ai cittadini informazioni e strumenti necessari per verificare il rispetto degli impegni assunti.

L'adozione della Carta dei Servizi, prevista dall'art. 14 del Regolamento del Museo della Regina e della Galleria Santa Croce del Comune di Cattolica (approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 13 del 31/3/2021), si inserisce all'interno di una serie di iniziative volte a promuovere opportune ricerche e azioni per migliorare gli standard qualitativi dei servizi erogati e, in generale, una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale, adeguando, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta dei Servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico con apposito provvedimento (Delibera di Giunta Comunale), in caso di modificazione della normativa sugli standard dei servizi museali, di nuove esigenze di servizio o per accogliere suggerimenti e osservazioni degli utenti.

La Carta dei Servizi è resa pubblica attraverso il sito web Comunale dedicata al Museo e alla Galleria ed esposta nei locali degli Istituti e/o resa disponibile presso il punto di accoglienza del Museo.

2. RIFERIMENTI GIURIDICI

Questa Carta si ispira ai principi:

- Codice di deontologia professionale dell'ICOM (International Council of Museums);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per la relazione con il pubblico";
- Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei Musei (art. 150, comma 6, D.L. 112/1998);



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email: info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

- Art. 11 del D.Lgs. 286/99 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell’articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59”;
- Decreto Ministeriale 10 maggio 2001 “Atto d’indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e standard di funzionamento e sviluppo dei musei” e in particolare l’ambito VII che definisce i rapporti del Museo col pubblico;
- D.Lgs. n.42 del 22 gennaio 2004 “Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio”;
- Legge Regionale 24 Marzo 2000 n. 18 “Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali”;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 relativa alla “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008) (Legge 24 dicembre 2007) art. 2, comma 461, che prevede l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni;
- Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018, “Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale”, recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con D.G.R. 1450 del 10 settembre 2018;

Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

3. GLI ISTITUTI

Il Museo e la Galleria sono Istituti Culturali afferenti al settore Servizi Culturali del Comune di Cattolica. Dal 2000, il Museo della Regina (già *Antiquarium* comunale) ha sede in Via Pascoli 23 a Cattolica, nell’antico “Ospitale dei Pellegrini” un edificio risalente alla fine del XV secolo. Si compone di due sezioni: quella Archeologica e quella Marinaresca, di taglio etno-antropologico, custode delle tradizioni navali, piscatorie e cantieristiche del porto.

La sezione archeologica ospita reperti emersi dagli scavi cittadini condotti a partire dal 1966 (ex Piazza del Mercato Ortofrutticolo; Casa Filippini-De Nicolò; Nuova Darsena 2004; area VGS 2007 e Via Garibaldi 2020-21) che documentano l’età del bronzo e l’età romana, integrati da apparati didascalici e illustrativi relativi alla nascita del borgo in epoca medievale e alle sue evoluzioni, e da una stele daunia del VII-VI secolo a.C. (scavo VGS 2007) di grande valore documentario e artistico, esposta nell’atrio del Museo.

La sezione di Marineria ospita oggetti afferenti alla cultura materiale e immateriale delle “Genti di Mare” della tradizione adriatica e romagnola, raccolti a partire dalla mostra “Barche e gente dell’Adriatico: 1400-1900” la quale diede impulso alla raccolta documentaria e alla ricerca sulla marineria tradizionale locale. L’allestimento nelle sale si articola in un racconto tematico, che dalla nascita del porto in età moderna illustra lo sviluppo della cantieristica navale, gli strumenti della navigazione e del lavoro in mare, la religiosità e i mondi quotidiani delle comunità fino all’avvento del motore e allo sviluppo del porto.



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email: info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

La Galleria Santa Croce ha sede presso l'omonima ex-chiesa in Via Pascoli 21 e ospita mostre temporanee nel campo dell'arte.

3. MISSIONE

Le missioni istituzionali proprie del Museo della Regina sono la tutela, l'acquisizione, la conservazione, la documentazione, lo studio, l'esposizione e la comunicazione delle collezioni. Il Museo promuove la conoscenza del patrimonio archeologico e storico-etnografico della città e del territorio di cui si fa espressione, favorendo il coinvolgimento della comunità locale e dei turisti in una fruizione attiva e partecipata. Esso svolge un ruolo di tutela e valorizzazione, anche attraverso la promozione della ricerca, l'organizzazione di mostre e l'offerta alla cittadinanza di servizi culturali ed educativi, negli ambiti disciplinari che ne caratterizzano il patrimonio, coltivando uno stretto legame con il mondo della ricerca storica e scientifica, con le strutture educative della città e del territorio, e collaborazione con altre realtà territoriali, pubbliche e private (Soprintendenze, Università, Enti locali, Istituti di Ricerca, Associazioni culturali).

La Galleria Santa Croce persegue l'obiettivo di avvicinare il pubblico al linguaggio artistico contemporaneo.

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo della Regina e la Galleria Santa Croce si ispirano ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi sono resi sulla base del principio di uguaglianza, garantendo parità di trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Il Museo garantisce l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate e si impegna a promuovere iniziative volte a facilitare la fruizione alle persone straniere, alle persone con deficit motori, sensoriali e cognitivi e alle categorie svantaggiate dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, ricerca, educazione e didattica sono improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali variazioni negli orari di apertura o interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate tramite il sito web comunale e i social, adottando le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il Museo promuove l'informazione sulle attività svolte e la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami. Ciascun cittadino ha diritto di ottenere una risposta in merito entro 30 giorni.



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email: info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

SICUREZZA E RISERVATEZZA

Il Museo garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge sulla tutela della privacy. I dati personali dell'utente sono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti, comunicati, diffusi a terzi.

DISPONIBILITÀ E CHIAREZZA

Il personale ispira il proprio comportamento verso il pubblico a presupposti di cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

QUALITÀ DEI SERVIZI

Il Museo adegua il proprio ordinamento e funzionamento agli standard e obiettivi di qualità previsti dal Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018, "Adozione del livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale nazionale", recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con D.G.R 1450 del 10 settembre 2018;

Il Museo della Regina persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati.

5. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

DIRITTI

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e alla Galleria e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto di:

- avere accesso alle sale espositive durante gli orari di apertura;
- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte degli Istituti e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con gli Istituti attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo. Il Museo è dotato di un punto informazioni dove si possono ottenere informazioni di base. E' possibile comunicare con gli operatori per telefono e posta elettronica.

DOVERI

Gli utenti del Museo e della Galleria sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti, del personale e delle beni. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalle strutture. Ogni comportamento arrecante danni materiali alle strutture o danni fisici alle persone sarà perseguito in sede civile o penale. I visitatori sono tenuti a lasciare nel punto accoglienza bagagli, borse e zaini molto voluminosi e collocare ombrelli nell'apposito contenitore.



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email:info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

È inoltre vietato:

- introdurre animali, a eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture e dei beni;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;
- fumare in tutti i locali;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

6. SERVIZI

Il Museo e la Galleria erogano i seguenti servizi:

Apertura al pubblico

La Galleria Santa Croce garantisce il libero accesso del pubblico durante i periodi in cui sono presenti esposizione temporanee.

Il Museo della Regina garantisce al pubblico un servizio di apertura nei seguenti gli orari:

Orario Invernale (metà settembre – metà giugno)	
Lunedì	chiuso
Martedì – giovedì:	9,30 – 12,30
Venerdì – sabato:	9,30 – 12,30 e 15,30-19,00
Domenica:	15,30 – 19,00

Orario Estivo (metà giugno – metà settembre)	
Lunedì	chiuso
Martedì	9,30 – 12,30
Mercoledì-domenica	17,30 – 23,00

Accoglienza e informazione

All'ingresso degli Istituti sono presenti punti di accoglienza che garantiscono l'informazione al pubblico e materiale informativo. Il Museo fornisce informazioni sulle attività degli istituti e registra le prenotazioni; è possibile comunicare per telefono, posta ordinaria, posta elettronica o anche personalmente, su appuntamento.

Informazioni su Museo e Galleria, sulle collezioni, sulle mostre e sui servizi, sono presenti nella sezione dedicata all'interno del sito web del Comune di Cattolica www.cattolica.net e sui canali social www.facebook.com/museodellaregina.

Il Museo è dotato delle strutture necessarie per l'accoglienza di visitatori disabili (scivolo per carrozzelle, ascensore, servizi igienici per disabili).



Comune di Cattolica



Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email:info@cattolica.net

SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto nel punto di accoglienza, oppure si può inviare la segnalazione al seguente indirizzo di posta elettronica museo@cattolica.net. Il Museo effettua un monitoraggio dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento dei medesimi.

Accesso alle esposizioni permanenti e alle mostre temporanee

Il Museo e la Galleria garantiscono l'accesso gratuito alle collezioni e alle mostre temporanee negli orari di apertura al pubblico e l'accesso dedicato ai visitatori disabili secondo la normativa vigente. Le collezioni museali aperte al pubblico sono accompagnate da pannelli con un apparato didascalico in lingua italiana. In tutte le sale sono disponibili traduzioni delle didascalie in lingua inglese, tedesca e francese. Visite guidate alle collezioni museali sono organizzate dal personale interno al Museo su prenotazione.

Servizi Educativi

Il Museo propone diverse attività educative rivolte a diverse tipologie di utenza, in una prospettiva di educazione permanente, al fine di favorire la fruizione del patrimonio e l'accesso ai contenuti storico-artistici ed etnografici con diversi livelli di approfondimento e diverse metodologie. In particolare:

- **didattica museale:** è rivolta alle scuole di ogni ordine e grado e include visite didattiche alle collezioni del Museo e attività pratico-laboratoriali. La proposta di educazione museale, aggiornata su base annuale, è divulgata attraverso un apposito quaderno in formato cartaceo e/o digitale (il Pdf è scaricabile nella sezione del sito web comunale → Museo → visite e didattica <http://www.cattolica.rn/retecivica-citta-di-cattolica/servizi-del-comune/museo-e-gallerie/visite-e-didattica>). Il servizio di didattica museale è gratuito per le scuole di Cattolica, mentre per tutte le altre scuole è richiesto un contributo per ogni partecipante.

- **servizi didattici integrativi:** attività ludico-laboratoriali dedicati a bambini, ragazzi e nuclei familiari nell'ottica di una educazione permanente. Due cicli di incontri a carattere monografico sviluppano ogni anno contenuti e temi afferenti al patrimonio museale privilegiando l'aspetto ludico ed esperienziale: durante l'inverno "MuseoDi: le domeniche al Museo" e durante l'estate "Estate da Regina", rivolto sia alla comunità locale che ai turisti. La partecipazione ai laboratori di "Estate da Regina" prevede un contributo individuale.

L'entità del contributo di partecipazione per i servizi che lo richiedono è indicata nella tabella delle tariffe, approvata annualmente dalla Giunta Municipale e consultabile nel sito www.cattolica.net.

I servizi educativi sono svolti da personale altamente qualificato negli ambiti delle discipline: storia, archeologia, marineria e storia dell'arte, e sono erogati su prenotazione telefonica al numero 0541/966577-775 e via e-mail (museo@cattolica.net).

Tirocini, stage e Servizio Civile Universale

Il Museo e la Galleria accolgono volontari del Servizio Civile Universale, tirocinanti e stagisti/e la cui formazione sia pertinente rispetto alle aree disciplinari trattate dal Museo, all'interno di convenzioni con Scuole, Università e Enti di formazione e sulla base di un progetto formativo in linea con le attività e gli ambiti del Museo. Sempre sulla base di specifiche convenzioni, può accogliere stagisti/e con finalità di inserimento sociale e professionale.



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email: info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

Assistenza tesi

Il Museo offre a tesisti un servizio di assistenza nella ricerca, la messa a disposizione di documentazione e archivi e la consulenza sulla redazione dell'elaborato.

Accesso al patrimonio

- **Collezioni:** è garantito l'accesso a studenti e studiosi che ne facciano richiesta per motivi di studio e ricerca. L'accesso ai materiali di proprietà dello Stato deve essere preventivamente autorizzato e concordato con la Soprintendenza competente.

- **Deposito:** è garantita l'accessibilità delle opere collocate nei depositi per motivi di studio e ricerca, secondo le modalità e i criteri stabiliti dalla Direzione con specifiche disposizioni. Il servizio è gratuito e viene erogato durante l'orario di apertura del Museo. L'accesso ai materiali di proprietà dello Stato deve essere preventivamente autorizzato e concordato con la Soprintendenza competente.

- **Biblioteca specialistica:** è garantito l'accesso per la sola consultazione del materiale bibliografico agli utenti che ne facciano richiesta per motivi di studio e ricerca.

Prestito di materiali

Il Museo collabora alla realizzazione di eventi espositivi temporanei organizzati da terzi e al di fuori delle proprie sedi attraverso prestiti di materiali e opere nel rispetto delle leggi di conservazione e tutela, previa autorizzazione del Ministero della Cultura. In base alla tipologia di bene, il prestito è subordinato all'approvazione mediante provvedimento formale (determinazione dirigenziale) o all'autorizzazione della richiesta da parte del Dirigente e concesso alle condizioni di sicurezza definite di caso in caso dalla Direzione e dal Dirigente dei Servizi Culturali. Il prestito è a titolo gratuito nei confronti di Istituzioni museali e culturali.

Progetti culturali

Il Museo e la Galleria collaborano con il Ministero della Cultura attraverso le competenti Soprintendenze, con il Patrimonio Culturale della Regione Emilia-Romagna, con Università e Enti di ricerca, con gli altri organismi pubblici e/o privati al fine di realizzare progetti di studio e ricerca, tutela e conservazione dei propri beni culturali, valorizzazione delle collezioni e potenziamento delle strutture logistiche ed espositive.

Attività di studio e ricerca

Il Museo promuove l'attività di studio, ricerca e divulgazione scientifica sul proprio patrimonio, con programmi di ricerca definiti su base annuale o pluriennale, e partecipando a progetti promossi anche da terzi (convegni, pubblicazioni, articoli).

Eventi culturali

Come parte integrante dell'attività di divulgazione e disseminazione scientifica, il Museo e la Galleria organizzano, realizzano e collaborano all'organizzazione di mostre temporanee, presentazioni di libri, convegni, seminari, festival, manifestazioni ed eventi finalizzati alla valorizzazione del patrimonio culturale, anche in collaborazione con Associazioni locali e privati cittadini.



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email: info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

Consulenza

Il Museo offre servizi di consulenza bibliografica, museale e nell'ambito dell'educazione al patrimonio rivolta ai docenti della Scuola di ogni ordine e grado e agli Istituti di ricerca per l'elaborazione di progetti, percorsi didattici, approfondimenti tematici.

Promozione e comunicazione

Il Museo e la Galleria comunicano il proprio patrimonio attraverso tre azioni principali:

- prodotti editoriali e altri supporti culturali: realizzano e/o contribuiscono alla realizzazione di cataloghi, volumi, dépliant, video ecc. attraverso la redazione e la cura redazionale. Il Museo pubblica la collana online, free-access, *Litus: I quaderni del Museo della Regina* dedicata a studi e ricerche svolte sul patrimonio.
- oggettistica: esso può realizzare oggettistica.
- comunicazione digitale: divulgano la propria immagine e attività attraverso il sito web del Comune di Cattolica e la sezione dedicata, i social network (pagina Facebook, Instagram, Canale YouTube), la newsletter, i comunicati stampa, ecc.

7. STANDARD DI QUALITÀ

Il Museo specifica gli standard di qualità perseguiti in attuazione di quanto prescritto del Decreto Ministeriale n. 113 del 21 febbraio 2018, "Adozione dei livelli uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del sistema museale Nazionale", recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con Delibera di Giunta Regionale n. 1450 del 10 settembre 2018.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare, individuati dai Livelli Uniformi di Qualità per i musei (LUQ).

7.1 ORGANIZZAZIONE

Status Giuridico

<i>Dimensione</i>	<i>indicatore</i>	<i>standard</i>
Normazione	Dotazione di un Regolamento con chiara indicazione di denominazione, sede, natura giuridica, missione, patrimonio, funzioni, ordinamento, assetto finanziario	Regolamento del Museo e della Galleria approvato dall'organo competente
Trasparenza	Dotazione di una Carta di qualità dei servizi	Carta dei servizi adottata, diffusa in modo adeguato e aggiornata periodicamente



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email:info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

Contabilità e Finanze

<i>Dimensione</i>	<i>indicatore</i>	<i>Standard</i>
Programmazione e controllo	Strumenti di programmazione delle attività	Approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti (PEG-PDO)
	Strumenti di rendicontazione e controllo	Redazione di un documento di rendicontazione economico-finanziario con voci di entrata e di uscita per le attività culturali in capo gli Uffici Contabilità e Finanze dell'Ente.

Strutture e sicurezza

<i>Dimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Sicurezza	Antifurto	- presenza di impianti antifurto-antrusione nel rispetto della normativa vigente regolarmente verificati; - servizio di guardiania negli orari di apertura.
	Antincendio	- presenza di impianti antincendio nel rispetto della normativa vigente regolarmente verificati.
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive depositi)	- rispetto delle normative vigenti; - presenza della segnaletica di sicurezza.
Adeguatezza della struttura	Spazi per la conservazione, l'esposizione permanente, accoglienza/informazione	Sono presenti all'interno del Museo: un punto accoglienza/informazione esposizione permanente, deposito, uffici per il personale, collegamento Wi-Fi in tutti i piani, spazi esterni (giardino)



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email:info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

Comfort degli spazi espositivi	Pulizia della struttura e degli impianti	Pulizia settimanale della struttura; periodica pulizia degli impianti;
	Servizi igienici	Presenti
	Sedute nelle sale espositive	Presenti
	Illuminazione	Illuminazione adeguata
	Riscaldamento e microclima	Spazi espositivi con temperatura minima invernale di almeno 19°-23° C; - rilevazione microclima
Accessibilità	Utenti in genere	idoneità accesso esterno
	Persone diversamente abili	- accesso tramite scivolo per carrozzelle e ascensore per accedere al piano dei musei; - individuazione di un percorso minimo;

Personale

<i>Dimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Organizzazione	Direzione	Individuazione formale di figura con specifica competenza ed esperienza professionale
Funzioni fondamentali	Direzione; conservazione; servizi educativi; amministrativa ed economico-finanziarie; comunicazione sicurezza; pubbliche relazioni e fundrising; vigilanza e accoglienza; gestione delle risorse umane interne ed esterne	garantite tutte le funzioni fondamentali da personale interno o esterno all'Ente
Professionalità	Titolo di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email:info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

		requisiti previsti dai profili professionali;
Aggiornamento	Formazione, auto-formazione	frequenza a corsi qualificati e certificati o di auto-formazione pari almeno a quanto previsto dai contratti di lavoro collettivi

Attività

<i>Dimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Accessibilità	Orario di apertura al pubblico	Almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso sabato o domenica; adeguamento dell'orario in relazione ai periodi estate/inverno
	Modalità di ingresso	Gratuita
Monitoraggio delle visite	Rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	Puntuale registrazione degli ingressi da parte del personale di vigilanza e accoglienza
Pianificazione	Piano annuale delle attività	Redazione di un piano annuale delle attività e del pubblico a cui sono rivolte
	Piano annuale delle attività educative	Redazione di un piano annuale delle attività educative con indicazione dei progetti e del pubblico a cui sono rivolte

Gestione e Cura delle Collezioni

<i>Dimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Conservazione	Monitoraggio periodico dello stato conservativo del patrimonio	Rilevamento e monitoraggio periodico delle condizioni microclimatiche;



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email:info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

		<ul style="list-style-type: none">- Monitoraggio e prevenzione di attacchi di organismi e microrganismi;- Manutenzione ordinaria del patrimonio, delle strutture di allestimento e del verde;
Movimentazione	Gestione e controllo formalizzati delle procedure di movimentazione	<ul style="list-style-type: none">- Procedure formalizzate per la movimentazione interna ed esterna;- Individuazione del responsabile delle movimentazioni;
Incremento	Incremento del patrimonio	Politica di acquisizioni e implementazioni del patrimonio coerente con la missione del Museo
Catalogazione	Registrazione, documentazione e catalogazione del patrimonio	<ul style="list-style-type: none">- Registrazione progressiva e univoca in entrata del patrimonio / o inventario patrimoniale;- Schede identificative delle opere in esposizione;- Registrazione in entrata e in uscita del patrimonio a diverso titolo presente nel museo
Esposizione	Esposizione permanente	Selezione, ordinamento e presentazione delle opere sulla base di un progetto scientifico che evidenzia criteri e motivazioni delle scelte operate
	Esposizione temporanee	Documento programmatico relativo alla politica di esposizioni temporanee
Studio e ricerca	Programmi e attività di studio e ricerca	Attività di studio sulle proprie collezioni adeguatamente documentata
Organizzazione	Organizzazione dei depositi	Ordinamento e conservazione dei beni non esposti secondo criteri di funzionalità e di sicurezza



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email:info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

7.3 COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

Rapporti con il pubblico e comunicazione

<i>Dimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Accoglienza	Segnaletica	- Indicazione chiara ed evidente della denominazione completa del Museo e degli orari di apertura all'esterno della sede; - Presenza di strumenti di informazione e orientamento (segnaletica informativa, direzionale ed identificativa) all'interno del museo;
	Punto informativo	- presente punto di accoglienza e informazione nelle ore di apertura
Sussidi alle visita	Strumenti informativi	Sezione "Museo e Galleria" all'interno del sito comunale con informazioni essenziali e aggiornate su museo e galleria, su patrimonio, servizi e attività; - Presenza di materiale informativo sul museo, sul patrimonio, sui servizi e sul territorio; - Disponibilità di un dépliant del museo e di materiale informativo in italiano e inglese - Informazione sulla disponibilità di assistenza e strumenti di base per persone con disabilità
	Comunicazione integrata nell'allestimento	- Didascalie e pannelli informativi con informazioni chiare e leggibili - schede mobili disponibili anche in inglese, francese e tedesco
	Visita guidata	Su prenotazione
Educazione al patrimonio	Attività educative	- Attività educative per diverse fasce di pubblico; - Visite guidate e percorsi tematici; - Laboratori didattici per le diverse fasce di utenza;



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email: info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

	Valorizzazione / promozione del patrimonio	<ul style="list-style-type: none">- Eventi finalizzati alla promozione del patrimonio, del museo e del territorio;- Seminari, giornate di studio, presentazioni di libri e conferenze su contenuti specialistici;
Comunicazione	Relazioni con il pubblico	<ul style="list-style-type: none">- Presenza sul sito web dei principali contatti e di un indirizzo di posta elettronica;- Adozione e pubblicazione di una Carta dei servizi;- presenza di una pagina Facebook e Instagram del Museo con periodico aggiornamento;- Presenza e monitoraggio di un registro cartaceo all'ingresso che raccoglie considerazioni o suggerimenti dei visitatori;
Accessibilità	Accesso ad archivi e depositi	Concordata dalla direzione negli orari di apertura al pubblico in base alla normativa vigente;
Partecipazione	Monitoraggio qualità e reclami	<ul style="list-style-type: none">- rilevazione periodica gradimento dei servizi con questionari;- presentazione di reclami a museo@cattolica.net con risposta entro 30 gg.

Rapporti con il territorio e con gli stakeholder

<i>Dimensione</i>	<i>Indicatore</i>	<i>Standard</i>
Funzioni	Compiti e funzioni in riferimento al contesto territoriale	- Indicazione nel Regolamento e nei documenti programmatici dei compiti e delle funzioni svolti dal Museo in riferimento al contesto territoriale
Contestualizzazione	Contestualizzazione del patrimonio nel territorio	- Presenza di elementi che correlino il patrimonio ai contesti storico-culturali-ambientali di appartenenza;



Comune di Cattolica

Provincia di Rimini
P.IVA 00343840401

<http://www.cattolica.net>
email:info@cattolica.net



SETTORE 2
Servizi culturali
Museo della Regina

		- Indicazione di programmi e attività di studio e ricerca da svolgere nel contesto territoriale, in collaborazione con altri istituti e soggetti interessati;
Partecipazione	Coinvolgimento di enti o istituzioni territoriali	- Analisi del contesto territoriale e dei soggetti singoli o collettivi che vi operano; - Attività di studio e ricerca sul patrimonio materiale e immateriale del territorio; - Realizzazione di iniziative co-prodotte o co-programmate;
	Coinvolgimento degli <i>stakeholder</i>	Individuazione degli stakeholder e dei possibili strumenti di dialogo nei progetti e nei documenti programmatici elaborati dal museo