

Museo della Cattedrale di Noto

REGOLAMENTO

Il presente Regolamento intende fissare gli elementi essenziali che la Cattedrale di Noto, in qualità di soggetto proprietario del Museo sito nel Palazzo Landolina di Sant'Alfano in Noto con ingresso da via Montuoro n 11, ritiene necessari per la corretta gestione dello stesso.

Sono frutto degli elementi costitutivi del Museo, delle sue alte finalità, della normativa e delle indicazioni in materia di musei ecclesiastici.

Contiene, inoltre, una serie di regole gestionali operative consolidate che dovranno essere fatte proprie dal Gestore al fine di ottimizzare l'attività con miglioramenti progressivi.

Il Gestore, in quanto entità privata economicamente autonoma, ha ampia discrezionalità di manovra entro questi elementi essenziali non derogabili in quanto costituenti il Museo stesso.

Le norme del presente Regolamento potranno essere variate in accordo tra le parti, in osservanza di quanto prescritto dallo Statuto e dalla Convenzione stipulata dall'Ente proprietario e dall'Ente Gestore.

(1) SERVIZIO DI APERTURA E CHIUSURA DEL MUSEO, SORVEGLIANZA, CONDUZIONE IMPIANTI E ASSISTENZA AL PUBBLICO.

1.1 Compiti del personale

a) La struttura dovrà preferibilmente essere aperta prima dell'orario di apertura al pubblico, con il disinserimento degli impianti d'allarme, l'accensione dell'illuminazione interna e l'apertura dei percorsi espositivi.

b) Il personale dovrà ottemperare alla custodia delle sale espositive, al controllo assiduo e diretto sulle opere, sui reperti e sui materiali museali esposti e alla vigilanza sul comportamento dei visitatori affinché sia corretto e tale da evitare pericoli di danneggiamento, vandalismo, taccheggio e di furto vero e proprio.

c) Per ogni giorno di apertura al pubblico, una visita ricognitiva iniziale al fine di riscontrare la presenza delle opere e delle attrezzature e che durante il periodo di chiusura non si siano verificati eventi non controllati (furti, danneggiamenti, guasti, infiltrazioni, etc.).

Qualora questi eventi siano presenti se ne darà immediato rapporto alla Direzione del Museo che attiverà gli interventi del caso.

d) Allo stesso modo, si provvederà a una identica ricognizione al termine dell'orario di apertura, provvedendo a rilevare ogni evento che sia intervenuto sulle opere, sulle attrezzature e sulle strutture dell'edificio. Successivamente, verificato che non siano rimaste persone all'interno dell'edificio, si provvederà alla chiusura dei percorsi espositivi, allo spegnimento delle luci e all'inserimento dell'impianto di allarme.

e) In ogni occasione dovrà essere fornita un'immagine altamente professionale del servizio: il personale si rappresenterà con il pubblico con gentilezza e precisione, avendo presente che, oltre che alla custodia, il proprio compito è finalizzato all'assistenza al pubblico.

f) Particolare attenzione andrà riposta nei confronti delle comitive, specie scolastiche e soprattutto se numerose: in tali occasioni, gli accompagnatori andranno preventivamente responsabilizzati e ogni cura andrà posta affinché i gruppi rimangano uniti, evitando dispersioni o comportamenti che possono tradursi in danneggiamenti di opere e allestimenti.

g) Il servizio di sorveglianza sarà coadiuvato con la telesorveglianza, predisposta nel Museo, ma gestita dal Gestore.

e) Il servizio di assistenza al pubblico prevede la capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori, fornendo notizie generali in merito alle raccolte esposte e alle altre iniziative e manifestazioni che si svolgono nel Museo.

f) Il servizio prevede l'assistenza ai disabili per il superamento delle barriere architettoniche all'interno dei percorsi museali.

g) Il Gestore dovrà fornire il personale addetto ai rapporti con il pubblico di divisa (o comunque di un *dress code*) e di cartellino di riconoscimento identificativo.

1.2 - Coordinamento dei servizi

(a) Il personale impiegato nei diversi servizi, custodia, pulizia e didattica, dovrà essere coordinato, al fine di garantire il buon andamento degli stessi. Sarà compito del Gestore stabilire le modalità di tale coordinamento.

(b) Il coordinamento dovrà garantire il costante monitoraggio dei servizi al pubblico e assicurare una *customer care* di livello elevato, per ogni tipologia di pubblico. Garantirà i turni di presenza degli operatori e, grazie a una costante reperibilità, in contatto con la Direzione, garantirà le situazioni emergenziali che possano rilevarsi, anche fuori dall'orario di servizio.

(c) Il coordinamento dovrà segnalare alla Direzione le criticità presenti nel funzionamento del Museo e, in accordo con la stessa, elaborare le opportune misure.

(2) ORARI DI APERTURA, ORGANICO DELLA SORVEGLIANZA E ASSISTENZA AL PUBBLICO.

Il Gestore, in accordo con la Direzione del Museo, può identificare differenti situazioni operative in funzione dell'afflusso dei visitatori in Museo e nell'area circostante.

a) In bassa stagione (novembre-marzo): su prenotazione.

b) In alta stagione (aprile-ottobre): dal lunedì al sabato, dalle ore 10.00 alle ore 18.00.

c) In alta stagione, la domenica su prenotazione.

È data facoltà al Gestore di ampliare le fasce orarie di apertura al pubblico e di estendere l'orario di apertura, dandone comunicazione alla Direzione del Museo.

È data facoltà al Gestore di restringere le fasce orarie di apertura, solo per casi straordinari, legati a particolari situazioni meteorologiche, eventi o altro, dopo aver ottenuto il consenso della Direzione.

Il punto di accoglienza e di informazione/promozione e la biglietteria del museo sarà all'interno della Basilica Cattedrale.

L'organico rientra nelle autonome scelte del Gestore tuttavia, nei giorni di apertura, il servizio di sorveglianza e assistenza al pubblico ottimale dovrà prevedere almeno:

a) n. 1 Responsabile di turno;

b) n.1 Animatore museale;

c) n. 1 Addetto alla biglietteria, prenotazioni e informazioni,

Indipendentemente dalle scelte di organico, il Gestore dovrà garantire una presenza e una professionalità ottimale in funzione degli orari, delle affluenze, delle diverse condizioni di fruizione del Museo.

Eventuali variazioni di orario dovranno essere concordate con la Direzione del Museo.

(3) SERVIZIO DI ACCOGLIENZA, PORTINERIA, BIGLIETTERIA, PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI.

In merito alle funzioni di accoglienza, biglietteria, prenotazioni e informazioni il servizio comprende:

a) l'apertura e la chiusura del Museo nel rispetto degli orari di servizio, stabiliti d'intesa con la Direzione;

b) l'emissione dei titoli d'accesso e la rendicontazione giornaliera, da parte del Responsabile di turno, delle entrate derivanti dalla bigliettazione con il versamento degli incassi al Gestore;

c) la gestione dell'agenda delle prenotazioni delle visite al Museo e alla Cattedrale;

d) la gestione del punto informazioni;

e) la gestione del servizio di noleggio di eventuali supporti alla visita (audioguide, applicazioni, sistemi digitali integrati) per diverse categorie di utenti;

f) la gestione del servizio di visite guidate all'interno del Museo e della Cattedrale.

L'apertura del Museo dovrà avvenire preferibilmente prima dell'apertura al pubblico al fine di permettere la ricognizione degli spazi.

Le chiavi del Museo saranno fornite dal Gestore al Responsabile di turno, il quale dovrà custodirle con cura.

Il Responsabile di turno sarà messo a conoscenza delle modalità per il funzionamento dell'impianto d'allarme e di videosorveglianza del Museo e sarà suo preciso compito aprire il Museo e disinserire l'allarme e chiudere e allarmare il Museo.

È fatto assoluto divieto di fare copie delle chiavi, sia interne, sia esterne del Museo.

Nel caso di perdita, furto o smarrimento delle chiavi da parte del Responsabile di turno, sarà cura del Gestore informare le Forze dell'Ordine, la Direzione e, a sue spese, cambiare immediatamente le serrature, nonché provvedere alla fornitura delle copie.

Presso la Biglietteria (e/o punto di informazione) funzionerà un servizio di prenotazione per le visite guidate di singoli e gruppi, nonché per le attività didattiche in calendario o altre iniziative inerenti le attività del Museo.

Tale servizio, può essere gestito anche informaticamente, in modo da dare per via telematica opportune conferme e ragguagli sulle attività museali e sulle visite guidate.

È facoltà del Gestore predisporre un sistema di audio guide e/o di supporti multimediali per agevolare le visite nel Museo. Tali sistemi saranno a totale carico del Gestore. La progettazione e la realizzazione dovrà essere concordata con la Direzione, sia per i contenuti che per le modalità.

Le modalità di gestione del servizio al pubblico dovranno comunque essere concordate con la Direzione, anche in funzione di nuove esigenze o criticità che dovessero presentarsi. A questo fine verranno indette riunioni tra la Direzione ed il Gestore per monitorare la qualità del servizio al pubblico e l'evoluzione delle problematiche.

Il Gestore assume la titolarità della tipologia di incassi da biglietteria: le somme dovute alla Basilica Cattedrale, quale percentuale degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso al Museo, saranno tramite bonifico Bancario con relativa ricevuta di avvenuto pagamento.

(4) ACCESSO AL PUBBLICO

L'itinerario della Basilica Cattedrale e del Museo è accessibile al pubblico con pagamento di tariffe d'ingresso e in orari prestabiliti.

Con l'acquisto del biglietto, il visitatore accetta espressamente le condizioni generali e il Regolamento per la fruizione della Cattedrale e del museo.

La Cooperativa Etica Oqdany potrà concordare con enti, associazioni e privati visite fuori dall'orario di apertura della Basilica Cattedrale e del Museo.

Nel Museo possono entrare gruppi a numero chiuso (20–25 persone); nel caso di comitive numerose, gli ingressi verranno scaglionati.

I visitatori possono accedere solo con la presenza dell'animatore museale

Gli animatori museali forniranno ai visitatori, accoglienza, informazioni basilari per comprendere l'itinerario museale e indicazioni circa l'inizio delle visite guidate e delle celebrazioni liturgiche.

Orari di visita, tariffe, chiusure e aperture straordinarie, verranno comunicate tramite i canali social della Cooperativa Etica Oqdany e Basilica Cattedrale di San Nicolò.

È vietato l'ingresso ai minori al di sotto dei 12 anni non accompagnati da persone maggiorenne.

(5) TARIFFE

Biglietto di ingresso al Museo	€ 1,00
Ingresso nell'aria riservata della Cattedrale	€ 2,00
Ingresso nell'aria riservata della Cattedrale e Museo	€ 2,50
Visita guidata della Basilica Cattedrale e del museo	€ 5,00
Itinerario del museo diffuso nel centro storico di Noto	€ 10,00

Hanno diritto all'ingresso a prezzo ridotto (€ 1 al Museo e area riservata della Cattedrale e € 0,50 solo nell'area Riservata della Cattedrale) i gruppi di almeno 25 persone: i minori sotto i 12 anni non pagano. La Cooperativa Etica Oqdany ha la facoltà di concedere libero accesso al Museo a persone benemerite della cultura, a donatori e prestatori di opere e oggetti d'arte, a persone autorevoli in visita alla Città, a quanti abbiano contribuito alla realizzazione di mostre temporanee e a persone in visita di studio o di lavoro.

La Cooperativa Etica Oqdany può consentire l'accesso gratuito al Museo una o più volte all'anno, fissandone giorno e orario.

(6) REGOLE DI COMPORTAMENTO

I visitatori sono tenuti a rispettare le norme di sicurezza e le regole di comportamento stabilite dalla direzione ed esposte presso la biglietteria.

Nel corso della propria permanenza all'interno del percorso espositivo i visitatori si impegnano a seguire le indicazioni e le avvertenze fornite dalla segnaletica, dal personale del Museo, dai Volontari accompagnatori e dalle guide turistiche che operano all'interno della struttura.

È vietato toccare le opere esposte, è vietata la consumazione di cibi o bevande all'interno del Museo; È vietato fumare; È vietato entrare con borse e oggetti di grandi dimensioni, Abbigliamento, comportamento, tono di voce, ecc. debbono essere adeguati alla visita di un museo di arte sacra, che può includere nel percorso anche i luoghi di culto.

È vietato l'uso dei telefoni cellulari o di altri apparecchi che possano disturbare la visita (apparecchiature musicali, elettroniche ecc...). Laddove previsto, l'apparecchio elettronico può essere usato per il collegamento di lettura delle opere.

La Direzione si riserva di non ammettere alla visita o di sospenderla in qualsiasi momento a persone o gruppi che riterrà non idonee o che avranno gravemente violato il regolamento e le più elementari norme di comportamento o di buona educazione.

(7) VISITE AL MUSEO

Sono abilitati all'illustrazione del museo e dei suoi contenuti esclusivamente gli animatori museali della Cooperativa Etica Oqdany, i soci dell'Associazione Oqdany e altri soggetti esplicitamente autorizzati dalla Direzione.

(8) SITO WEB DEL MUSEO

1. Il museo deve disporre di un sito web il cui aggiornamento viene fatto dalla Direzione in collaborazione con il Gestore.
2. Il Gestore, è invitato a presentare proposte migliorative e integrative del sito web alla Direzione.

(9) RECLAMI

Presso la biglietteria del Museo diocesano, o il punto informazioni, è a disposizione dei visitatori un registro dove essi possono formulare considerazioni sull'esperienza fatta o manifestare eventuali reclami. Sotto ogni richiesta o reclamo il visitatore dovrà apporre la propria firma, nominativo ed indirizzo.

(10) CONSERVAZIONE E TRATTAMENTO DEI DATI

Qualunque dato personale raccolto sarà conservato e trattato secondo le normative vigenti in materia di privacy.

Noto, 24 gennaio 2022

Basilica Cattedrale di S. Nicolò



mauro Di Girolamo
Rettore Cattedrale