



Carta dei Servizi del Fellini Museum di Rimini

1 Introduzione

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui il Fellini Museum di Rimini comunica in modo chiaro e trasparente i servizi offerti e gli impegni assunti nei confronti dei propri visitatori. Rappresenta un vero e proprio patto tra l'istituzione museale e i cittadini, volto a garantire trasparenza, qualità e partecipazione. Nata come applicazione al settore culturale della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, la Carta dei Servizi trova fondamento anche nel Codice dei beni culturali e del paesaggio (D. Lgs. 42/2004), che riconosce ai musei la natura di servizio pubblico essenziale. Oltre alla Raccomandazione sulla redazione di una Carta della qualità dei servizi elaborata da ICOM nel 2019, la presente Carta si ispira all'Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard minimi dei musei (DM 10 maggio 2001) e ai Livelli Uniformi di Qualità per i musei (DM 113/2018, aggiornato dal DM 161/2022) recepiti dalla Regione Emilia-Romagna con deliberazione di Giunta n. 1450 del 10 settembre 2018.

La Carta dei Servizi del Fellini Museum ha lo scopo di:

- definire i principi e le finalità che orientano la gestione del museo;
- rendere noti i servizi culturali, educativi, informativi e multimediali offerti;
- fissare standard di qualità e indicatori per monitorarne il rispetto;
- garantire strumenti di reclamo e partecipazione attiva;
- promuovere il miglioramento continuo in risposta ai bisogni dei visitatori.

Si tratta quindi di uno strumento strategico di comunicazione e di responsabilità sociale, che consente a ogni visitatore di conoscere i propri diritti e doveri, di valutare la qualità dell'esperienza museale e di contribuire alla sua crescita. In tal modo, il

museo si pone come istituzione accogliente, accessibile, ricca di significati per i diversi pubblici, propositiva e inclusiva, in linea con i principi sanciti dalla Convenzione di Faro e dalle raccomandazioni ICOM (2022).

2. Identità, finalità e principi

Il Fellini Museum è un museo pubblico diffuso sulle due sedi di Castel Sismondo in Piazza Malatesta e di Palazzo del Fulgor in Piazzetta San Martino collegate da Piazza Malatesta dove insistono tre installazioni ispirate al cinema di Fellini: la panca circolare, il bosco dei nomi e il velo d'acqua.

È stato istituito dal Comune di Rimini, del cui Settore Sistemi culturali di città costituisce un'articolazione interna. Ha autonomia scientifica e di progettazione culturale e si prefigge quale principale finalità la raccolta delle testimonianze, la documentazione e lo studio del cinema di Fellini, la diffusione della sua conoscenza e la messa in luce della sua rilevanza nella cultura del Novecento, promuovendo in particolare la collaborazione con il mondo accademico e della ricerca scientifica.

Il Museo agisce secondo i principi di

- equità e imparzialità, garantendo a tutti i cittadini pari opportunità di accesso e fruizione senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione e attraverso l'abbattimento delle barriere architettoniche e, quando possibile, sensoriali;
- continuità, assicurando il rispetto degli orari e delle modalità stabilite di erogazione dei servizi; in caso di difficoltà e impedimenti il Museo si impegna ad avvisare tempestivamente gli utenti attraverso i canali disponibili e ad adottare tutte le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi.
- partecipazione e trasparenza, promuovendo una comunicazione trasparente e costante sul funzionamento dei servizi e sulle attività svolte e accogliendo segnalazioni, suggerimenti, reclami, osservazioni dei visitatori in un'ottica di collaborazione e miglioramento continuo.
- qualità, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al miglioramento dell'offerta sia sotto il profilo della efficacia ossia rispetto alle esigenze e alle aspettative della domanda sia sotto il profilo della efficienza ossia rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti;

- disponibilità e chiarezza, ispirando il comportamento del proprio personale a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e impegnandolo a utilizzare un linguaggio facile e accessibile a tutti i visitatori e a qualificarsi sempre con il proprio nome, anche nel caso di comunicazioni telefoniche.
- sicurezza e riservatezza, garantendo la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy (Legge n. 675/1996 e D.Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D. Lgs. n. 101/2018), trattando i dati personali dei visitatori solo da personale autorizzato ed esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale.

3. Le sedi

Castel Sismondo, edificato tra il 1437 e il 1446 per volontà di Sigismondo Pandolfo Malatesta, signore di Rimini, rappresenta uno dei principali monumenti storici di Rimini ed è una delle testimonianze più significative del Rinascimento italiano. Progettato come residenza signorile e struttura difensiva, è da secoli simbolo della città e testimonianza della sua identità culturale. Il castello unisce eleganza architettonica e forza militare, riflettendo il prestigio e l'ambizione della signoria malatestiana. Oggi Castel Sismondo, restaurato e valorizzato, ospita il Fellini Museum, diventando così luogo di incontro tra la memoria storica di Rimini e l'immaginario universale del grande regista.

Palazzo del Fulgor è il nome con cui è più conosciuto Palazzo Valloni, edificio di origine settecentesca la cui facciata fu ricostruita in stile liberty verso la fine degli anni Dieci del XX secolo. Nello stesso periodo vi fu trasferito il Fulgor, la sala cinematografica frequentata dal giovane Federico Fellini e resa celebre nei suoi film. Il Palazzo, che è stato oggetto di un importante restauro, concluso nel 2018, presenta due ingressi: uno sul Corso, da dove si accede alla sala, che non fa parte del complesso museale, e una su piazzetta San Martino da dove si accede ai tre piani nei quali si sviluppa questa sede del Museo.

4. Informazioni generali

Il Fellini Museum persegue la propria finalità attraverso l'erogazione di servizi riconducibili a tre funzioni principali: conservativa (archivio e biblioteca), espositiva (segnaletica, percorso permanente, mostre temporanee, audioguida, aperture straordinarie) e divulgativa (iniziative didattiche, conferenze, spettacoli, proiezioni)

4.1 Segnaletica

Gli ingressi alle due sedi sono segnalati da standardi, targhe e totem. Al loro interno sono presenti una segnaletica di orientamento. Una segnaletica specifica è presente al castello per indicare un itinerario storico archeologico.

4.2 Percorsi

Il percorso espositivo al castello si snoda lungo i tre piani del Mastio, su circa 1005mq, suddivisi in 13 sale; il percorso espositivo al palazzo del Fulgor si snoda lungo 3 piani, su circa 600 mq.

4.3 Mostre temporanee

Il castello, oltre al Mastio, che ospita la permanente del Museo, comprende l'Ala di Isotta, due piano di ca 150 mq l'uno, destinato a esposizioni temporanee.

I locali del Palazzo del Fulgor sono attrezzati per mostre temporanee per circa 110 ml.

4.4 Biglietterie

In entrambe le sedi è presente una biglietteria: la biglietteria del castello si trova all'interno della corte tra l'ingresso al mastio e quello all'ala di Isotta, mentre la biglietteria del Palazzo del Fulgor è a pianoterra dell'edificio.

Le biglietterie svolgono anche servizi di bookshop e di accoglienza per fornire una prima informazione specifica sul percorso di visita. Per accedere ai bookshop non è necessario pagare il biglietto di ingresso.

L'accesso al Museo per i singoli visitatori avviene senza prenotazione, che è invece obbligatoria per le visite guidate e i gruppi.

La biglietteria chiude 20' prima dell'orario di chiusura.

Il Museo adotta convenzioni con vari soggetti sia pubblici che privati che permettono di usufruire di agevolazioni sulla tariffa di ingresso. La lista completa e aggiornata delle convenzioni in essere è consultabile sul sito.

Il tempo medio per visitare le due sedi del Museo è intorno alle 2 ore. E' una stima

puramente indicativa e dipende dai gusti e dalle abitudini dei visitatori e dal grado di approfondimento che desiderano dedicare.

4.5 Caffetteria

Il palazzo del Fulgor ospita al terzo piano una caffetteria il cui servizio è affidato a un gestore privato tramite un contratto di concessione stipulato dal Comune di Rimini. E' aperta nei giorni di apertura del Palazzo del Fulgor e secondo l'orario esposto all'ingresso del locale.

4.6 Connettività wi-fi

All'interno della sede del Palazzo del Fulgor è presente la rete pubblica regionale EmiliaRomagnaWiFi, un sistema aperto di accesso alla Rete tramite WiFi in Banda Ultra Larga che non prevede meccanismi di autenticazione

5. Impegni e standard di qualità

Il Fellini Museum, al fine di rendere gli impegni trasparenti e verificabili da parte dei visitatori, definisce i fattori di qualità e gli indicatori qualitativi e quantitativi dei servizi che eroga. I fattori di qualità rappresentano gli aspetti specifici di cui si compone un servizio, come la puntualità, la tempestività, l'accessibilità, e dai quali dipende la sua qualità. Gli indicatori indicano l'unità con la quale si misura la qualità del servizio, il cui livello da garantire stabilisca lo standard o obiettivo del Museo.

5.1 Status giuridico, programmazione e personale

Il Fellini Museum possiede un regolamento e una carta dei servizi diffusa in modo adeguato, disponibile in biglietteria e sul sito e aggiornata periodicamente. La gestione del Museo è definita sulla base di documenti di programmazione, di controllo e di rendicontazione come il DUP (Documento unico di programmazione), il Bilancio, il Piano esecutivo di gestione (PEG) e il Piao (Piano Integrato di Attività e Organizzazione) approvati dagli organi competenti. Il corretto funzionamento del Museo è garantito da una dotazione di personale adeguata, qualificata e in continua formazione.

Fattore	Indicatore	Standard
Trasparenza	Regolamento e carta dei servizi	Possesso
Efficienza	Strumenti di programmazione (DUP, Bilancio, PEG e PIAO)	Possesso

5.2 Apertura, accessi e sussidi

Gli orari, le modalità e le tariffe di accesso nelle due sedi del Fellini Museum, stabiliti con specifica deliberazione della Giunta Comunale, sono comunicati sul sito internet del Museo.

L'apertura minima garantita è di 24 ore settimanali, come previsto dagli standard regionali, da martedì alla domenica. In occasione di iniziative culturali, eventi o visite di gruppo la direzione può prevedere aperture straordinarie.

I percorsi espositivi di entrambe le sedi del Fellini Museum non presentano barriere architettoniche e il loro accesso è possibile per gli utenti con ridotte capacità motorie. Sono ammessi i cani guida per persone non vedenti ma non i cani da compagnia, indipendente dalla taglia.

All'interno delle sale espositive, nel corso della visita, è consentito effettuare riprese fotografiche non professionali (senza l'utilizzo del cavalletto e senza flash) ma solo degli allestimenti e delle installazioni e non dei singoli contenuti audiovisivi. La finalità delle immagini dovrà essere per uso personale e senza finalità di lucro.

Sono a disposizione dei visitatori a supporto della visita:

- l'audioguida scaricabile dal sito e tramite un qr code riprodotto su una locandina esposta in biglietteria;
- la guida del museo consultabile sul sito (allegato 1);
- la piantina del percorso di visita nella sede di Castel Sismondo in biglietteria (allegato 2);
- la presentazione del Fellini Museum in biglietteria (allegato 3)

Pulizia, manutenzione e sicurezza

La pulizia è affidata a una ditta specializzata tramite un contratto di servizio stipulato dal Comune; la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e delle strutture a una società in house, mentre la manutenzione ordinaria e straordinaria degli allestimenti e delle installazioni a ditte esterne tramite contratti di appalto.

La sicurezza del pubblico, del personale e dei beni è garantita dal rispetto della normativa vigente. Gli impianti di antiintrusione e di antincendio sono collegati H24 con la centrale di vigilanza mentre il Piano di emergenza e di evacuazione è aggiornato periodicamente. Ogni sede è dotata di un sistema di videosorveglianza interna.

Fattore	Indicatore	Standard
Accessibilità	Ore di apertura	Almeno 24 ore settimanali
Accessibilità	Modalità di ingresso	Con biglietto acquistabile on line o in sede
Accessibilità	Accesso persone con disabilità motoria	100% di assenza di barriere architettoniche
Tempestività	Preavviso per chiusura (totale o parziale) delle sale espositive per lavori programmati di manutenzione	Pubblicazione sul sito web del museo almeno 5 giorni lavorativi prima dell'avvio dei lavori, salvo casi di emergenza
Trasparenza	Comunicazione delle informazioni essenziali sui servizi	Aggiornamento continuo nel sito web e in biglietteria
Sicurezza	Presenza di impianti di antincendio, antifurto e videosorveglianza	Secondo la normativa vigente e con monitoraggio costante
Comfort	Pulizia dei locali e delle sale	Con frequenza bisettimanale. In via ordinaria, In occasioni particolari su richiesta del

		direttore del museo
Comfort	Zone di sosta	Sono presenti sedute lungo il percorso di visita
Accoglienza	Infopoint	In biglietteria
Accoglienza	Orientamento e prima informazione	Totem esterni
Sussidi gratuiti	Audioguida	Scaricabile dal sito o attraverso QR Code in italiano e inglese
Sussidi gratuiti	Guida al percorso espositivo	Consultabile dal sito in italiano e inglese
Sussidi gratuiti	Piantina del percorso espositivo a Castel Sismondo	In biglietteria in italiano e inglese
Sussidi gratuiti	Depliant di presentazione del museo diffuso	In biglietteria in italiano e inglese
Sussidi gratuiti	Percorso storico-archeologico a Castel Sismondo	Segnaletica interna in italiano e inglese
Sussidi gratuiti	Descrizione di ogni singola sala	Pannelli in italiano e inglese

5.3 Attività educativa e didattica

Il Fellini Museum progetta e propone laboratori, visite guidate e attività indirizzati alle scuole e alle altre agenzie formative. Le proposte sono consultabili sul sito del Museo. Per informazioni e prenotazioni occorre contattare gli uffici all'indirizzo museofellini@comune.rimini.it.

Fattore	Indicatore	Standard
Efficacia	% accoglienza delle attività proposte	Almeno 70%

	Durata delle attività	Almeno 60'
Tempestività	Intervallo tra richiesta e conferma	Entro 10 giorni

5.4 Eventi culturali, esposizioni temporanei e proiezioni

Il Fellini Museum progetta e organizza mostre, proiezioni ed iniziative di approfondimento e di divulgazione della conoscenza del cinema di Fellini all'interno delle proprie sedi o in altri spazi culturali cittadini. In collaborazione con le Università e con altri centri o istituti di ricerca scientifica promuove attività di studio.

Offre l'opportunità di prenotare visite guidate per gruppi in lingua italiane o in altra lingua contattando gli uffici con almeno 10 giorni di anticipo all'indirizzo museofellini@comune.rimini.it.

Per la tariffa in vigore si rimanda al sito dove è visibile la delibera di Giunta comunale che ogni anno approva le tariffe dei servizi a domanda individuale.

Con la stessa delibera è fissato il prezzo agevolato delle visite guidate che il Museo propone secondo un programma pubblicato sul sito e che possono essere prenotate all'indirizzo museofellini@comune.rimini.it.

Fattore	Indicatore	Standard
Efficacia	Numero di mostre annue	Almeno 3
Efficacia	Numero di eventi annui	Almeno 6
Efficacia	Numero di visite programmate	Almeno 12
Efficacia	Numero di proiezioni annue	Almeno 12
Impatto	Numero di visitatori Museo	In crescita
Impatto	Numero di visitatori Mostre	In crescita
Impatto	Numero di visitatori	In crescita

	Eventi	
Impatto	Numero di partecipanti visite	Almeno 6 a visita

5.5 Accesso alla documentazione d'archivio e bibliotecario

Il Fellini Museum dispone di un archivio e di una biblioteca specializzata.

L'accesso al patrimonio dell'archivio è ammesso per motivi di studio e di ricerca previa richiesta scritta motivata inoltrata alla direzione all'indirizzo

cineteca@comune.rimini.it. La consultazione di alcuni nuclei può essere soggetta a restrizione dovute a vincoli conservati o subordinata all'acquisizione

dell'autorizzazione degli aventi diritto. Di alcuni documenti è vietata la riproduzione.

Il patrimonio della biblioteca specializzata, il cui catalogo è interrogabile all'indirizzo scoprirete.bibliotecheromagna.it/opac/.do è consultabile presso la biblioteca civica

Gambalunga. Ricerche approfondite e servizi di consulenza vanno concordate all'indirizzo cineteca@comune.rimini.it

All'allegato 4 il modulo per la richiesta di consultazione

Fattore	Indicatore	Standard
Accessibilità	Modalità di accesso archivio	Richiesta scritta
Efficacia	Consultazioni archivio	In crescita
Efficacia	Consultazioni e prestiti biblioteca	In crescita
Tempestività	Intervallo tra richiesta e consultazione archivio	Massimo 30 giorni dalla richiesta scritta
Trasparenza	Documenti biblioteca	Catalogo on line
Sicurezza	Monitoraggi, controlli e riscontri inventariali	Annuali

5.6 Prestito di opere

Per i prestiti di beni tutelati si applicano le procedure previste dalle direttive ministeriali che vengono attuate in accordo con le Soprintendenze territoriali.

La richiesta di prestito, indirizzata alla direzione del Museo in forma scritta e firmata da un responsabile dell'organizzazione richiedente, deve essere adeguatamente motivata e accompagnata dal progetto scientifico dell'iniziativa e dal facility report relativo alla sede di mostra. La prima fase del procedimento, che consiste nell'avvio della pratica e nella formulazione del parere in merito alla opportunità o meno di spostamento dell'opera, si svolge entro 15 giorni lavorativo. A seguito dell'assenso al prestito la pratica viene trasmessa alla Soprintendenza che, per le sedi di mostra nel territorio nazionale, rilascia il parere entro 4 mesi. Nel caso in cui la mostra si tenga all'estero oppure interessi oggetti particolarmente delicati o importanti, la Soprintendenza invia la pratica al Ministero, il quale emette risposta entro 6 mesi. Contestualmente l'ente organizzatore deve far pervenire al museo il certificato assicurativo con polizza che soddisfi le condizioni incluse nel foglio "Patti e condizioni" e il nominativo della ditta di trasporto che deve corrispondere agli standard richiesti.

L'organizzatore si accolla gli ulteriori costi relativi a:

- Accompagnamento dell'opera da parte di un incaricato del museo;
- Specifiche campagna fotografiche;
- Eventuali interventi di restauro conservativo o manutenzione, ritenuti necessari per la concessione del prestito

All'allegato 5 il modulo per la richiesta di prestito di beni.

Fattore	Indicatore	Standard
Efficacia	Numero richieste evase	100% salvo i motivi del diniego (stato di conservazione, non affidabilità del proponente, non scientificità del

		progetto....)
Tempestività	Intervallo tra richiesta e espressione parere	Entro 30 giorni dalla richiesta scritta completa
Trasparenza	Comunicazione condizioni	Consegna Modulo Prestito
Sicurezza	Certificato assicurativo	Prima del trasporto

5.7 Attività di comunicazione

Il Fellini Museum assicura un'informazione completa e puntuale in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi e alle iniziative programmate attraverso la propria biglietteria ma anche attraverso il suo sito, i suoi canali social (Meta, Instagram, Youtube...), la sua newsletter, la distribuzione di materiale cartaceo promozionale e comunicati stampa per eventi specifici.

All'allegato 6 il foglio il testo per la raccolta e la conservazione dei dati personali nel rispetto della normativa sulla privacy.

Fattore	Indicatore	Standard
Tempestività	Aggiornamento sito	Almeno settimanale
Tempestività	Invio comunicazione	Almeno settimanale
Tempestività	Aggiornamento social	Almeno bisettimanale
Tempestività	Comunicati	Almeno 3 giorni prima dell'evento

5.8 Concessione degli spazi

Gli spazi del Fellini Museum possono essere concessi in uso temporaneo alle condizioni fissate dalla delibera di Giunta comunale vigente sui servizi a tariffa individuale e sulla base della compatibilità dell'iniziativa con la natura del luogo e tenendo conto delle esigenze di tutela dei beni.

La domanda può essere inviata all'indirizzo museofellini@comune.rimini.it.

All'allegato 7 è riportato il modulo per la richiesta degli spazi e all'allegato 7 bis lo

schema di concessione.

Fattore	Indicatore	Standard
Tempestività	Intervallo tra richiesta e risposta	Entro 30 giorni dalla richiesta scritta
Trasparenza	Condizioni	Esposte nella delibera sulle tariffe dei servizi a domanda individuale

6. Rapporti con il territorio

Il Fellini Museum promuove varie forme di partecipazione da parte degli utenti in forma singola e associata. E' prevista la possibilità di inviare all'indirizzo museofellini@comune.rimini.it

- Segnalazioni e suggerimenti;
- Proposte di donazione, vendita o deposito secondo il modulo predisposto;
- Richieste di tirocini e stages;
- Reclami secondo il modulo predisposto;
- Proposte culturali e artistiche secondo il modulo predisposto;
- Proposte di finanziamento (contributi liberali nella forma dell'Art Bonus o di sponsorizzazioni tecniche e/o finanziarie)

Attua inoltre accordi e intese di collaborazioni su specifici progetti culturali o di co-marketing.

Il Fellini Museum adotta un sistema di rilevazione delle presenze attraverso la biglietteria, raccoglie informazioni sulla provenienza e l'età dei visitatori, sulle motivazioni della loro visita e sui canali attraverso i quali sono venuti a conoscenza del museo; promuove indagini e questionari per comprendere le caratteristiche della domanda, per misurare il livello di attrattività della sua offerta e per rilevare il grado di soddisfazione dei suoi visitatori; valuta periodicamente i giudizi e i commenti pervenuti direttamente, lasciati nel libro delle firme o espressi in rete.

All'allegato 8 è riportato il modulo per la presentazione di proposte di donazione;

all'allegato 9 il modulo per proposte di vendita o deposito, mentre il modulo 10 si riferisce a segnalazioni, reclami e suggerimenti

Fattore	Indicatore	Standard
Partecipazione	Proposte culturali	Monitoraggio mensile
Efficacia	Intervallo tra segnalazione e risposta	Entro 10 giorni dalla segnalazione scritta tramite il modulo
Impatto	Gradimento iniziative	Semestrale

7. I diritti e i doveri dei visitatori

I visitatori del Fellini Museum hanno diritto di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative del Museo;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo (telefono, posta elettronica, canali social) o presso il punto informativo in biglietteria

I visitatori sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del Museo. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

All'interno del Museo è inoltre vietato:

- introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- fumare;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive professionali non autorizzate;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive che coinvolgano altri visitatori;
- parlare al cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi;

- introdurre valigie, bagagli voluminosi, trolley.

8. Aggiornamento della Carta

La Carta viene aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e riflettere l'evoluzione normativa, tecnologica e culturale, nonché i bisogni emergenti del pubblico. Le modifiche vengono approvate dalla Giunta e rese pubbliche tramite il sito del Museo.

9. Contatti

Fellini Museum di Rimini

Sedi: Castel Sismondo – Piazza Malatesta | Palazzo Valloni – Piazzetta San Martino

Email: info@fellinimuseum.it

Sito web: www.fellinimuseum.it

Orari, tariffe e modalità di visita aggiornate sono disponibili online.