SANTA CROCE OPERA

# *Area Presidio e Accoglienza*
# Funzionigramma

**Funzioni comuni a tutti i Servizi dell'Area**

Gestisce l'attività di custodia e sorveglianza attiva a salvaguardia dei beni immobili e mobili di proprietà dell'Opera o ad essa affidati.

Gestisce le attività di presidio, sorveglianza e accoglienza nei confronti delle persone che fruiscono, per motivi culturali/turistici e religiosi, il Complesso monumentale di Santa Croce.

Gestisce le emergenze, nel rispetto dei piani di evacuazione predisposti per il Complesso monumentale, attraverso le procedure di evacuazione, antipanico e antincendio; richiede ove necessario l'intervento di ambulanze, forze dell'ordine e vigili del fuoco.

Gestisce la redazione di rapporti degli eventi anomali per l'attivazione delle procedure di assistenza; l'attivazione diretta delle procedure di assistenza, alle ditte di manutenzione o agli enti preposti qualora l'anomalia sia tale da pregiudicare l'incolumità delle persone o del patrimonio dell'ente.

Controlla il rispetto dei limiti di capienza indicati; gestisce e controlla i flussi pedonali di accesso.

Gestisce e controlla gli accesi a cantieri e operatori di ditte esterne secondo le norme e disposizioni ricevute.

Controlla lo stato dei beni mobili, delle strutture e degli impianti e segnala ad Area Tecnica eventuali anomalie.

Gestisce le attività di accoglienza nei confronti delle persone che fruiscono del Complesso monumentale di Santa Croce, propone e illustra beni e servizi offerti; propone informazioni sulla descrizione del Complesso monumentale ai visitatori, anche in lingua straniera. Supporta in modo proattivo il visitatore; raccoglie e segnala eventuali osservazioni, richieste, proposte e proteste del pubblico.

Gestisce le esigenze dei visitatori con mobilità ridotta e disabilità; verifica la rispondenza dell'abbigliamento dei visitatori alle prescrizioni stabilite; verifica l'eventuale presenza di bagagli ingombranti.

Gestisce h24 gli interventi su segnalazioni di allarmi intrusione e incendio, attraverso il servizio di reperibilità.

Gestisce le attività temporanee in collaborazione con Area Comunicazione e Relazioni esterne, dalle fasi di sopralluogo, agli allestimenti tecnici, allo svolgimento, al ripristino delle condizioni prima dell'evento.

Collabora con Area Giuridica predisponendo i documenti tecnici necessari per l'espletamento delle procedure di affidamento di contratti di beni, lavori e servizi di pertinenza dell'Area.

Collabora con Area Amministrativa predisponendo i documenti tecnici necessari per l'espletamento delle procedure di ricerca e selezione del personale di pertinenza dell'Area; contribuendo alla definizione della struttura del protocollo, con la possibilità di concorrere, in base alle disponibilità dell'Area, alla registrazione dei documenti di pertinenza. Predispone istruttorie e informative al Consiglio, inerenti attività di competenza dell'Area.

**Servizio Programmazione Attività**

Gestisce la programmazione e l'aggiornamento dell'orario dei turni mensile del personale e delle attività afferenti all'Area, le postazioni operative delle risorse presenti.

Gestisce il calendario delle attività dell'Area con il suo aggiornamento.

Collabora con Area Amministrativa alla compilazione e verifica delle presenze del personale dell'Area, mediante il programma gestionale.

**Servizio Accoglienza e supporto ai visitatori**

Il Servizio opera, in stretta collaborazione con le Aree Tutela e valorizzazione patrimonio storico artistico e Comunicazione e Relazioni esterne, per offrire un sistema integrato di valorizzazione, comunicazione e promozione.

Gestisce le attività del desk di accoglienza, informando il pubblico su prodotti e servizi disponibili; gestisce eventuali problematiche legate alla prenotazione dell'ingresso o di servizi; raccoglie e segnala~~zione di~~ eventuali osservazioni, richieste, proposte e proteste del pubblico.

Gestisce la distribuzione dei materiali e dei dispositivi di supporto alla visita, quali audioguide, sistemi radio per gruppi, kit per specifiche tipologie di visitatore.

Collabora con l'Area Comunicazione e Relazioni esterne alla gestione della biglietteria online, coerentemente con le linee guida di promozione e comunicazione stabilite dall'ente. Gestisce, seguendo le linee guida di promozione e comunicazione stabilite dall'ente, le attività di biglietteria on site; cura l'emissione dei titoli di ingresso, riscossione conteggio, messa in sicurezza e versamento degli incassi, in collaborazione con Area Amministrativa.

Gestisce il bookshop, seguendo le linee guida di promozione e comunicazione stabilite dall'ente, curando le relazioni con i fornitori, l'esposizione e la vendita; la riscossione dei corrispettivi e l'emissione delle ricevute, la messa in sicurezza degli incassi secondo le procedure previste; gestisce le relazioni con il pubblico, raccogliendo osservazioni e richieste per indirizzare lo sviluppo dell'offerta.

Supporta l'Area Comunicazione e Relazioni esterne nella progettazione di segnaletica e pannelli con informazioni di servizio per i visitatori del complesso monumentale.

Realizza le attività di ascolto del pubblico messe a punto dalle Aree Comunicazione e Relazioni esterne e Tutela e Valorizzazione patrimonio culturale, quale la distribuzione di questionari cartacei ed elettronici volte a determinare il grado di soddisfazione del pubblico per la qualità della visita e delle attività svolte all'interno del Complesso, nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy.

Raccoglie ed elabora i dati relativi alla gestione delle attività curate, seguendo le indicazioni metodologiche fornite dall'Area Amministrativa, per valutare i risultati ottenuti.

**Servizio relazioni con la Comunità dei frati Minori Conventuali**

Gestisce le relazioni con la Comunità in merito all'organizzazione quotidiana delle attività, quali messe, accesso fedeli, indicazioni per accoglienza elemosinanti, ecc.

Gestisce e veicola nei confronti del personale dell'Area le esigenze della Comunità in merito alle modalità di svolgimento delle attività.

Gestisce le eventuali problematiche legate all'uso quotidiano degli spazi comuni (zona culto, sagrestia, ecc.).

Gestisce le esigenze legate ad attività particolari quali messe o aperture straordinarie finalizzate all'esercizio del culto (messe di ricorrenza quali Natale, Pasqua, san Francesco, sant'Antonio, ecc.), visite private organizzate dalla Comunità.