

Musei Civici Bologna

Proposta N.: **DG/PRO/2026/111**

OGGETTO: ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE MUSEI CIVICI BOLOGNA E AGGIORNAMENTO DEI REGOLAMENTI DEI MUSEI CIVICI, NEL RISPETTO DELLO SCHEMA DI REGOLAMENTO APPROVATO DAL CONSIGLIO COMUNALE CON LA DELIBERA PROPOSTA N. DC/PRO/2021/53 P.G. N. 251391/2021

LA GIUNTA

Premesso che:

- con DM n. 113 11 febbraio 2018 sono stati adottati i "Livelli minimi uniformi di qualità per i musei ed i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e di attivazione del Sistema Museale Nazionale", come definito all'art. 101 del Codice dei beni culturali;
- l'art. 6 del suddetto Decreto prevede, per i musei non di appartenenza statale, la possibilità di aderire al Sistema Museale Nazionale a seguito di presentazione all'Organismo di accreditamento istituito presso ciascuna Regione di apposita istanza che dia conto "del grado di rispondenza del soggetto richiedente agli standard minimi previsti dai Livelli uniformi di qualità per i musei", prevedendo tra gli altri quale requisito l'adozione da parte del museo di un Regolamento;
- con Delibera n.16/2021 P.G. n.270155/2021 il Consiglio di Amministrazione dell'allora Istituzione Bologna Musei ha approvato n.11 Regolamenti museali per i Musei Civici afferenti alla medesima Istituzione sulla base dello schema approvato dal Consiglio Comunale con delibera Proposta n. DC/PRO/2021/53, P.G. n. 251391/2021 del 31 maggio 2021 e su mandato del Consiglio stesso;
- con Delibera P.G.n.347925/2022 del 30/05/2022 il Consiglio Comunale ha disposto lo scioglimento dell'Istituzione Bologna Musei e la contestuale creazione di un nuovo Settore con decorrenza dal 01 luglio 2022;
- con Delibera di Giunta P.G. n.400303/2022 esecutiva dal 29/06/2022 è stato modificato lo schema organizzativo del Comune di Bologna costituendo il nuovo Settore Musei Civici Bologna che subentra nella titolarità di tutti i rapporti attivi e passivi facenti capo all'Istituzione;

Considerato che:

- risulta necessario aggiornare i testi dei suddetti regolamenti relativi ai musei di seguito elencati in conseguenza dello scioglimento dell'Istituzione Bologna Musei e della mutata forma organizzativa

adottata dal Comune di Bologna per la gestione degli stessi, nel rispetto dello schema di regolamento approvato dal Consiglio Comunale con la delibera Proposta n. DC/PRO/2021/53, P.G. n. 251391/2021 del 31 maggio 2021 sopra citata:

- MAMbo - Museo d'Arte Moderna di Bologna e Villa delle Rose
- Museo Morandi e Casa Morandi
- Museo per la Memoria di Ustica
- Museo Civico Archeologico
- Museo Civico Medievale
- Collezioni Comunali d'Arte
- Museo Civico d'Arte Industriale Galleria Davia Bargellini
- Museo del Tessuto e della Tappezzeria "Vittorio Zironi"
- Museo del Patrimonio Industriale
- Museo Civico del Risorgimento
- Museo internazionale e biblioteca della musica

Premesso inoltre che:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, avente ad oggetto “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando nella “Carta dei servizi” il principale strumento a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni per definire, in modo chiaro e facilmente comprensibile per gli utenti, gli standard qualitativi perseguiti;

- il Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito con legge 11 luglio 1995 n. 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie “Carte dei servizi”;

- il Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”, stabilisce che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

Dato atto che:

- i Musei afferenti al Settore Musei Civici Bologna del Comune di Bologna agiscono nel quadro di quanto disposto dal D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali e del paesaggio) acquisendo, catalogando, conservando, ordinando e esponendo i beni storici, artistici e culturali di proprietà del Comune di Bologna per finalità di educazione e di studio, promuovendone la valorizzazione e la fruizione;

- il Settore Musei Civici Bologna coordina, gestisce e valorizza i musei civici perseguendo la sua funzione in maniera integrata con il contesto di appartenenza, dialogando con il territorio e proponendosi come punto di riferimento per la cura e la valorizzazione del patrimonio cittadino, nel rispetto dei principi e delle linee guida dell'ICOM (International Council of Museums);

- i Musei Civici perseguono i propri obiettivi attraverso:

- lo studio, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio con progetti di ricerca e attività culturali diversificate;
- la gestione delle sedi museali, garantendone la più ampia fruizione possibile;
- l'acquisizione di opere, documenti e testimonianze in grado di ampliare e integrare le collezioni esistenti, anche attraverso donazioni e comodati con altre realtà nazionali ed internazionali;
- l'ideazione e la realizzazione di progetti espositivi anche per la valorizzazione del patrimonio conservato;
- l'attività educativa e di mediazione culturale;
- la costruzione di un sistema di relazioni con le istituzioni culturali locali e sovralocali per promuovere la rete delle attività e delle conoscenze;
- la costruzione di un sistema di relazioni intersettoriali e interdisciplinari per mettere i Musei Civici al centro della vita della comunità locale;

- lo svolgimento di un ruolo attivo nel contribuire alla coesione sociale, alla crescita culturale e al benessere delle comunità promuovendo il dialogo, l'inclusione, la cittadinanza e la sostenibilità;
- una comunicazione articolata e diffusa per promuovere la conoscenza dei musei presso tutti i tipi di pubblico;
- lo sviluppo di progetti di accessibilità per garantire la massima fruizione da parte di tutte le persone.

Considerato che il Settore Musei Civici Bologna, congiuntamente al Dipartimento Cultura al quale afferisce, ritiene opportuno procedere all'adozione della Carta dei Servizi, per individuare gli standard qualitativi della propria prestazione;

Rilevato che la Carta dei Servizi dei Musei Civici, in ottemperanza a quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e dalla Legge Regionale dell'Emilia Romagna n. 18 del 2000, descrive finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, nonché diritti e doveri del personale e degli utenti allo scopo di migliorare e favorire il rapporto con questi ultimi, nel rispetto dei seguenti valori di riferimento:

- **Inclusione:** i servizi devono essere garantiti a tutte le persone indipendentemente da genere, età o provenienza geografica, sociale, culturale ed economica;
- **Accessibilità:** il Settore Musei Civici Bologna, in coerenza con gli obiettivi di miglioramento e i processi trasversali portati avanti dal Comune di Bologna, si impegna per la rimozione di quelle barriere fisiche, sensoriali, cognitive, sociali e digitali che possano impedire ai visitatori la fruizione dei servizi o per l'individuazione di soluzioni di accomodamento ragionevole in caso di impossibilità;
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e regolarità;
- **Partecipazione:** ogni utente può esprimere osservazioni e segnalazioni per il miglioramento del servizio;
- **Cortesia:** il Settore Musei Civici Bologna si impegna a garantire un trattamento cortese e rispettoso;
- **Efficacia ed efficienza:** il Settore Musei Civici Bologna si impegna per il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, ricercando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo;
- **Misurazione del livello di qualità del servizio:** i musei e gli uffici mettono in atto gli strumenti che ritengono più idonei per accertare periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti;
- **Chiarezza e comprensibilità:** il Settore Musei Civici Bologna si impegna a porre la massima attenzione all'efficacia e chiarezza del linguaggio utilizzato nella comunicazione con il pubblico;

Dato atto che tale Carta vuole essere il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni nei confronti degli utenti riguardo alla gestione dei servizi museali e dei rapporti con gli utenti medesimi, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi e esplicitando quali servizi vengono erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono, con l'intento di monitorare e migliorare il servizio offerto;

Ritenuto pertanto di procedere all'approvazione della Carta dei servizi del Settore Musei Civici Bologna, allegata alla presente quale parte integrante, dando atto che la stessa potrà essere aggiornata con determinazione dirigenziale della Direttrice del Settore, a seguito di eventuali adeguamenti normativi o regolamentari o modifiche non sostanziali nell'erogazione dei servizi museali;

Precisato che la Carta dei Servizi è composta, oltre che dall'introduzione, dai seguenti n. 3 capitoli: 1. "Valori di riferimento", 2. "Descrizione del servizio e standard di qualità", 3. "Norme di comportamento per il pubblico" e da un allegato relativo alle informazioni sui musei, alle tariffe dei biglietti e dei servizi a pagamento e a rimborso, alle tariffe per l'utilizzo degli spazi e a quelle per le riprese destinate ad attività aventi fini di lucro;

Atteso che:

- viene demandata alla Giunta comunale l'eventuale modifica delle suddette tariffe, e che tale deliberazione costituirà allegato al bilancio ai sensi dell'art. 172, co. 1. lett. c, del D.lgs 267/2000;

- si riconosce alla Direttrice del Settore Musei Civici Bologna la possibilità di concedere agevolazioni in casi specifici al fine di promuovere e valorizzare le attività di Associazioni ed Enti per eventi considerati di rilevante interesse culturale, sociale ed educativo;

Dato attoche:

- le Linee programmatiche per il mandato 2021-2026 evidenziano l'attenzione alla dimensione qualitativa dell'azione comunale, che si inserisce nel processo di misurazione e valutazione della performance;

- la deliberazione del Consiglio Comunale P.G. n. 78495/2016 del 09/05/2016 ha introdotto nel vigente Regolamento del Sistema dei Controlli Interni l'articolo 12 relativo al controllo della qualità dei servizi erogati; in particolare al comma 3 lettera a), le carte dei servizi costituiscono strumenti della qualità dei servizi attraverso i quali l'Amministrazione Comunale comunica con la cittadinanza, tutela i diritti dei cittadini, presenta i propri servizi e fissa gli standard di qualità;

- i riflessi diretti della presente deliberazione sul bilancio comunale, relativi alla sola parte entrate, sono già considerati nel bilancio 2026 - 2028 dell'Ente;

Visti:

- l'atto di proroga degli incarichi dirigenziali P.G. N. 664590/2025 con decorrenza dal 01/10/2025 al 31/10/2026;

- l'art. 32 del D.Lgs. 33/2013 relativo alla pubblicazione sul sito istituzionale degli enti della Carta dei Servizi o documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

Richiamate:

- la Legge Regionale 24 Marzo 2000 n. 18 "Norme in materia di biblioteche, archivi storici, musei e beni culturali", che definisce il ruolo e la funzione dei musei;

- la Deliberazione della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 309 del 3 marzo 2003, "Approvazione standard e obiettivi di qualità per biblioteche, archivi storici e musei ai sensi dell'art. 10 della L. R. 18/2000";

Preso atto, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D. Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, così come modificato dal D.L. 174/2012, del parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso dalla Responsabile del Settore Musei Civici Bologna;

Stabilito che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria o sul patrimonio dell'ente, ai sensi dell'art 49 comma 1 del D.Lgs 267/2000 s.m.i, non si richiede il parere del Responsabile dei servizi finanziari in ordine alla regolarità contabile;

Su proposta del Settore Musei Civici Bologna congiuntamente al Dipartimento Cultura;

A voti unanimi e palesi

DELIBERA

1. DI APPROVARE i testi dei Regolamenti dei Musei Civici di seguito elencati, allegati alla presente come parte integrante, modificati in conseguenza dello scioglimento dell'Istituzione Bologna Musei e della mutata forma organizzativa adottata dal Comune di Bologna per la gestione dei Musei stessi, nel rispetto dello schema di regolamento approvato dal Consiglio Comunale con la delibera Proposta n. DC/PRO/2021/53, P.G. n. 251391/2021 del 31 maggio 2021 sopra citata:

- MAMbo - Museo d'Arte Moderna di Bologna e Villa delle Rose
- Museo Morandi e Casa Morandi
- Museo per la Memoria di Ustica
- Museo Civico Archeologico
- Museo Civico Medievale
- Collezioni Comunali d'Arte
- Museo Civico d'Arte Industriale Galleria Davia Bargellini
- Museo del Tessuto e della Tappezzeria "Vittorio Zironi"

- Museo del Patrimonio Industriale
- Museo Civico del Risorgimento
- Museo internazionale e biblioteca della musica

2. DI APPROVARE l'allegata Carta dei servizi del Settore Musei Civici Bologna e relativo allegato, parti integranti del presente provvedimento, dando mandato al Settore stesso di provvedere alla pubblicazione e diffusione del documento;

3. DI DARE ATTO che l'allegata Carta dei servizi del Settore Musei Civici Bologna potrà essere aggiornata con determinazione dirigenziale della Direttrice del Settore, a seguito di eventuali adeguamenti normativi o regolamentari o modifiche non sostanziali nell'erogazione dei servizi museali;

4. DI DARE ALTRESI' ATTO che:

- viene demandata alla Giunta comunale l'eventuale modifica delle tariffe, e che tale deliberazione costituirà allegato al bilancio ai sensi dell'art. 172, co. 1. lett. c, del D.lgs 267/2000;

- si riconosce alla Direttrice del Settore Musei Civici Bologna la possibilità di concedere agevolazioni in casi specifici al fine di promuovere e valorizzare le attività di Associazioni ed Enti per eventi considerati di rilevante interesse culturale, sociale ed educativo;

5. DI DARE ATTO infine che i riflessi diretti della presente deliberazione sul bilancio comunale, relativi alla sola parte entrate, sono già considerati nel bilancio 2026 - 2028 dell'Ente.

Infine, con votazione separata, all'unanimità

DELIBERA

DI DICHIARARE la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, stante la necessità di rendere la Carta dei Servizi disponibile ai cittadini e agli utenti.

La Segretaria Generale
Maria Riva

Il Sindaco
Matteo Lepore

- Documento informatico predisposto, firmato digitalmente e conservato ai sensi del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i. -