COMUNE DI ROVIGO

SETTORE URP, UFF. STAMPA, CULTURA, MUSEO, TEATRO, GEMELLAGGI, TURISMO, EVENTI E MANIFESTAZIONI, DEMOGRAFICI E STATISTICA, DECENTRAMENTO E POL. DELLE FRAZIONI

MUSEO DEI GRANDI FIUMI

RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO: Vallini Chiara

DETERMINAZIONE N. 3738 DEL 30/10/2025

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI DEL MUSEO DEI GRANDI FIUMI, APPROVAZIONE DELL'AGGIORNAMENTO.

IL DIRIGENTE

Premesso che il Comune di Rovigo è titolare della gestione del Museo dei Grandi Fiumi;

Considerato che la Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento utilizzato dalla Pubblica Amministrazione per permettere agli utenti e alla comunità nel suo complesso di conoscere e comprendere le caratteristiche dei servizi erogati;

Preso atto che mediante Deliberazione n. 61 in data 15.09.2023 il Consiglio Comunale ha approvato lo Statuto e una nuova Carta della Qualità dei Servizi del Museo dei Grandi Fiumi, e che la Carta in quanto documento che rispecchia l'organizzazione e le caratteristiche dei servizi dell'istituto richiede per natura progressivi aggiornamenti in relazione alle migliorie e agli adattamenti di cui i servizi stessi sono oggetto per potenziarne l'efficacia, la rispondenza a normative e linee guida, l'aderenza agli impegni assunti dall'Amministrazione;

Preso atto, altresì, che nel biennio trascorso dall'approvazione sono subentrate modifiche nell'organizzazione del Museo di Grandi Fiumi tali da richiedere l'aggiornamento del documento, senza tuttavia metterne in discussione l'impianto complessivo e la struttura, quali a titolo di esempio indicativo e non esaustivo lo spostamento della biglietteria e del bookshop dal piano terra al piano primo, l'ampliamento degli orari di apertura al pubblico con l'aggiunta del venerdì pomeriggio, la costituzione di un Ufficio Gestione Sale unitario dotato di nuovi e specifici recapiti di contatto per il noleggio di ambienti sia presso la sede museale sia in altri edifici comunali;

Tenuto conto che:
- è necessario l'aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi approvata nel 2023, quale strumento attraverso il quale il complesso museale si presenta al pubblico descrivendo sinteticamente la propria identità e missione, le attività che svolge, i servizi e gli standard di qualità offerti, nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce un obiettivo

primario per il museo;
- in particolare si è provveduto a:
  correzione di piccoli refusi;
  aggiornamento dei dati che hanno subito variazioni, quali per esempio orari di apertura al pubblico, collocazione del servizio di biglietteria e bookshop, recapiti e orari dell'Ufficio Gestione Sale;
  integrazioni, quali per esempio informazioni più articolate sulla sala espositiva dedicata al maestro Gabbris Ferrari e sulla biblioteca museale, una formulazione più mirata e specifica sulle risorse per l'accessibilità, maggiori informazioni sulle iniziative in occasione di ricorrenze nazionali e internazionali;
- la pubblicazione di una Carta della Qualità dei Servizi e il suo aggiornamento costituiscono un compito di rilievo per le Amministrazioni pubbliche e per i gestori di pubblici servizi a carattere museale, oggetto di apposite raccomandazioni da parte dell'ente di riferimento: l'I.C.O.M./International Council of Museums;
- la Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento diretto di confronto e di comunicazione tra l'Istituto museale e il proprio pubblico, ed è ispirata ai principi di trasparenza, imparzialità, partecipazione, efficacia ed efficienza, raccomandati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri sull'erogazione dei servizi pubblici del 27.01.1994;
- la Carta è strettamente collegata allo Statuto del museo, in quanto illustra i principi e gli obiettivi ivi contenuti, fornendo tutte le indicazioni che riguardano direttamente l'esperienza dei visitatori e le attese dei diversi portatori d'interesse, pertanto il suo contenuto dovrà essere adeguato a rispecchiare i mutamenti nell'organizzazione;

Visti:

- il D.M. del 10.05.2001, "Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e di sviluppo dei musei";
- il D.Lgs. n. 42 del 22.01.2004, "Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio", e successive modifiche e integrazioni;
- il D.M. n. 113 del 21.02.2018, "Adozione dei livelli minimi uniformi di qualità per i musei e i luoghi della cultura di appartenenza pubblica e attivazione del Sistema Museale Nazionale.
- la "Carta Nazionale delle Professioni Museali", approvata dalla Conferenza Nazionale dei Musei Italiani il 02.10.2006;
- il "Codice Etico per i Musei", adottato dall'Assemblea Generale dell'I.C.O.M. in data 04.11.1986 e successivamente rivisto nel 2004;
- la L.R. n. 17 del 16.05.2019, c.d. "Legge regionale per la cultura";
- la D.G.R della Regione del Veneto n. 2863 del 18.09.2003, "Individuazione di requisiti minimi gestionali per la definizione di musei, sistemi e reti museali; indirizzi di sviluppo di aree di miglioramento";
- la D.G.R. della Regione del Veneto n. 1756 del 19.11.2018, "Presa d'atto del Decreto del Ministro dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo n. 113 del 21.02.2018";
- la D.G.R. della Regione del Veneto n. 1173 dell'11.08.2020, "Definizione dei requisiti e dei livelli minimi di funzionamento di musei, archivi e biblioteche, pubblici e privati, per il riconoscimento regionale e l'inclusione nel Sistema Regionale degli Istituti della Cultura...".

Tutto ciò premesso e considerato, si rende necessario provvedere all'aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi museali per i motivi più sopra meglio indicati, adeguandola alla realtà

odierna, in ottemperanza alla normativa nazionale e regionale vigente;

Viste la proposta di aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi allegata alla presente determinazione, di cui è parte integrante e sostanziale;

Richiamati:

- Il verbale della Deliberazione Consiliare n. 40 del 26.06.2000, modificato mediante Deliberazione Consiliare n. 72 del 27.11.2003, integrato mediante successiva Deliberazione Consiliare n. 13 del 08.03.2011, modificato nuovamente mediante Deliberazioni Consiliari n. 59 del 15.11.2012 e n. 22 del 06.06.2013 di approvazione dello Statuto del Comune di Rovigo.
- Il vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi.
- Il Testo Unico sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000 e in particolare l'art. 48, e l'art. 26 del vigente Statuto comunale riguardanti le competenze della Giunta Comunale.
- La Deliberazione della Giunta comunale n. 48 del 04.03.2021 esecutiva, con cui è stato approvato l'assetto della macrostruttura dell'Ente, come già previsto nella Deliberazione della Giunta comunale n. 70 del 29.07.2019, e la Deliberazione di Giunta Comunale n. 22 del 06.02.2025, esecutiva, con la quale è stata disposta la parziale revisione della macrostruttura organizzativa dell'Ente.
- Gli artt. 107 e 109 del T.U.E.L / D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000 e ss.mm.ii.
- Il decreto sindacale n. 7 del 11.02.2025 con il quale a seguito della revisione parziale della macrostruttura e alla modifica del decreto Sindacale n. 76 del 24.12.2024, è stato conferito l'incarico dirigenziale per il Settore "U.R.P., Comunicazione e Qualità, Ufficio Stampa, Cultura, Museo, Teatro, Gemellaggi, Turismo, Eventi e Manifestazioni, Demografici e Statistica, Decentramento e Politiche delle Frazioni" alla Dott.ssa Micaela Pattaro; con il medesimo decreto sono stati individuati i dirigenti sostituti in caso di assenza o impedimento del dirigente titolare, ai sensi dell'articolo 5-bis, commi 1 e 2, del Regolamento delle funzioni dirigenziali.
- Il Decreto Dirigenziale n. 40 del 25.06.2024 con il quale è stata nominata la Dott.ssa Chiara Vallini responsabile per taluni procedimenti dell'U.O. Museo.
- La Missione e lo Statuto del Museo dei Grandi Fiumi, approvati unitamente alla Carta della Qualità dei Servizi mediante Deliberazione del Consiglio Comunale n. 61 del 15.09.2023.

DETERMINA

1. Di approvare, per le ragioni esposte in premessa la Carta di Qualità dei Servizi del Museo dei Grandi Fiumi del Comune di Rovigo, come aggiornata nel testo allegato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento.
2. Di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri finanziari a carico dell'Amministrazione Comunale.
3. Di pubblicare la Carta della Qualità dei Servizi nel sito istituzionale del Comune di Rovigo alla sezione dedicata al Museo dei Grandi Fiumi;
4. Di riservare a successivi atti l'approvazione di eventuali ulteriori modifiche o integrazioni della presente Carta, perdurando l'obiettivo di migliorarne l'efficacia e la rispondenza alla vigente normativa e agli impegni assunti dall'Amministrazione Comunale.

5. Di assolvere all'obbligo di pubblicazione del presente provvedimento, in adempimento alle disposizioni vigenti in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni (D.Lgs. n. 33 del 14.03.2013) nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente - Sezione Provvedimenti - Sottosezione Provvedimenti dei Dirigenti" del sito web dell'Ente.
6. Di dare atto che la pubblicazione del presente atto all'albo on line del Comune avviene nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, ai sensi della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Ai fini della pubblicità legale, l'atto destinato alla pubblicazione è redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari, ovvero il riferimento a categorie particolari di dati personali.

Con la sottoscrizione del presente provvedimento si appone parere favorevole ai sensi dell'art.147-bis, comma 1, del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267, in merito alla regolarità tecnica e correttezza dell'azione amministrativa.

IL DIRIGENTE
Micaela Pattaro

Documento sottoscritto con firma digitale