

REGOLAMENTO DEI MUSEI CIVICI DI PIACENZA

approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 1 del 16/01/2017

Art. 1 DISPOSIZIONI GENERALI

1. Il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dei Musei Civici di Piacenza, di seguito definiti Musei, che comprendono: I Musei di Palazzo Farnese e Il Museo di Storia Naturale.
2. I Musei sono di proprietà del Comune di Piacenza e possono dotarsi di un logo specifico il cui utilizzo è disciplinato nella carta dei servizi, di cui all'art. 12 del presente regolamento.

Art. 2 – FINALITA'

1. I Musei sono un'istituzione permanente senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico, che ha in custodia, conserva, valorizza e promuove lo studio e la conoscenza delle proprie collezioni e del patrimonio culturale della città.
2. I Musei, in sintonia con la definizione di Museo espressa nel Codice di deontologia professionale dell'ICOM (International Council of Museums), sono un'istituzione permanente, senza scopo di lucro, al servizio della società e del suo sviluppo, aperta al pubblico, che compie ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo e del suo ambiente, le acquisisce, le conserva, le comunica e soprattutto le espone a fini di studio, di educazione e di diletto.
3. I Musei, nello svolgimento dei propri compiti, assicurano la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica delle sue collezioni, attraverso diverse e specifiche attività. In particolare:
 - incrementano il patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
 - garantiscono l'inalienabilità delle collezioni, salvo casi eccezionali che motivino l'alienazione e/o la cessione dei beni, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
 - preservano l'integrità di tutti i beni in consegna e comunque posti sotto la propria responsabilità assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
 - curano in via permanente l'inventariazione e la catalogazione dei beni, nonché la loro documentazione fotografica, secondo i criteri individuati dal Ministero dei beni, delle attività culturali e del turismo e adottati dalla Regione;
 - sviluppano, a partire dalle collezioni, lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;

- assicurano la fruizione dei beni posseduti attraverso l'esposizione permanente, prevedendo inoltre la rotazione delle opere in deposito e la loro consultazione;
- organizzano mostre temporanee, incontri, seminari, convegni, corsi di aggiornamento;
- partecipano ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati con il prestito delle opere;
- svolgono attività educative, didattiche e di animazione;
- curano la produzione di pubblicazioni scientifiche e divulgative;
- promuovono la valorizzazione del museo e delle sue collezioni;
- si confrontano, si collegano e collaborano con istituzioni e enti analoghi a livello locale, nazionale e internazionale;
- possono aderire, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica.

4. Nell'ambito delle proprie competenze, i Musei:

istituiscono e favoriscono rapporti di collaborazione con soggetti ed enti pubblici e privati, finalizzati all'ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Emilia Romagna nella sua articolazione operativa dell'Istituto per i Beni Culturali, con i Comuni e con le Università;

promuovono e partecipano a programmi di ricerca e di studio, a progetti di valorizzazione dei beni culturali e ambientali, mirati alla comprensione più ampia e approfondita della storia del territorio e del patrimonio culturale, incentivandone oltre che la conoscenza e la fruizione pubblica, la consapevolezza e la difesa da parte della comunità locale. A tal fine aderiscono a reti e sistemi museali che condividono le medesime finalità culturali e sociali.

promuovono una proficua collaborazione con altri musei attraverso lo scambio di opere e di competenze;

instaurano una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;

stipulano accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale.

5. I Musei hanno autonomia scientifica e di progettazione culturale, nel rispetto delle norme che ne regolano l'attività; uniformano la loro attività a criteri di efficacia,

efficienza ed economicità, con una particolare attenzione per la qualità dei servizi al pubblico; a tal fine, assicurano il pieno rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione e dettagliati dall'Ente all'interno della Carta dei servizi.

ART. 3 – PRINCIPI DI GESTIONE

1. I Musei, che non hanno personalità giuridica propria, costituiscono un'articolazione organizzativa all'interno del Comune di Piacenza; vengono gestiti direttamente con il personale dell'Ente e anche avvalendosi di soggetti esterni, pubblici o privati, tramite apposite convenzioni e/o contratti di servizio, ai sensi dell'art. 115 D.Lgs 42/2004 (Codice dei Beni Culturali e del paesaggio) ed in conformità alla normativa regionale in materia (L.R. 18/2000). In ogni caso viene assicurato un adeguato controllo in merito agli standard di qualità prescritti dalla Regione e recepiti dall'Ente.
2. La gestione dei Musei rientra nell'ambito della struttura organizzativa individuata dall'Ente; le competenze gestionali spettano in linea generale al responsabile di tale unità organizzativa, secondo quanto disposto dal Regolamento di Organizzazione, fatti salvi i compiti affidati al Direttore dei Musei dal presente regolamento o ad altri atti di natura organizzativa.
3. L'amministrazione comunale istituisce un Comitato Scientifico con attività di consulenza alla direzione musei per quanto concerne le attività a carattere scientifico, i programmi espositivi, la politica di incremento delle collezioni e la loro valorizzazione.
4. Il Comitato Scientifico è nominato dal Direttore dei Musei ed è composto da 5 membri:
 - il Direttore dei Musei che lo convoca, lo presiede e ne è membro di diritto;
 - un rappresentante degli Enti, Istituti, Associazioni e privati che abbiano donato o depositato opere ed oggetti presso i Musei Civici, eletto dalla loro assemblea, convocata dal Direttore dei Musei; l'assemblea è regolarmente costituita con la maggioranza semplice dei componenti;
 - tre membri designati dal Sindaco sulla base di comprovate competenze tecnico scientifiche negli ambiti di interesse dei Musei e delle sue collezioni. (uno in ambito scientifico/naturalistico e due in ambito storico/artistico);
5. Alle riunioni del Comitato possono partecipare il Sindaco o l'Assessore delegato.
6. Il Comitato Scientifico rimane in carica tre anni. La partecipazione ai lavori del Comitato viene svolta dai membri in forma gratuita.

ART. 4 ORGANIZZAZIONE E RISORSE UMANE

1. L'organizzazione della struttura prevede che siano assicurati in modo adeguato e con continuità le seguenti funzioni fondamentali:

direzione

conservazione e cura delle collezioni e del patrimonio museale

servizi educativi e didattici

sorveglianza, custodia e accoglienza

funzioni amministrative

funzioni tecniche

2. Ai Musei è garantita una dotazione stabile di personale con competenze e in quantità adeguate, ferma restando la possibilità di erogare i servizi, anche solo parzialmente, grazie a soggetti esterni, pubblici o privati, comprese le associazioni di volontariato, tramite apposita convenzione e/o contratto di servizio.
3. I profili professionali, i requisiti di accesso e le modalità di selezione del personale interno sono definiti in conformità alle norme di legge, agli standard museali, alla *Carta nazionale delle professioni museali* e ai profili specifici prescritti dalla Regione e individuati mediante gli strumenti di programmazione del fabbisogno di personale e le procedure di selezione previste dal Regolamento per il Reclutamento del personale vigente. Tali standard devono essere garantiti anche in caso di affidamento dei servizi all'esterno.
4. In ogni caso, e compatibilmente con le risorse disponibili, alcune delle funzioni fondamentali qui individuate potranno essere accorpate in capo ad una stessa figura professionale operante all'interno dei Musei, garantendo tuttavia la massima coerenza tra funzione assegnata e competenza professionale. Per l'espletamento delle predette funzioni si può prevedere l'eventualità di forme di condivisione di figure professionali con altri musei in gestione associata.
5. Per svolgere compiutamente le sue funzioni i Musei possono avvalersi anche di giovani del Servizio Civile Volontario Nazionale e/o di stagisti e tirocinanti provenienti da Facoltà universitarie e scuole secondarie superiori il cui indirizzo di studi sia coerente con la missione e la natura dei Musei. In tali casi l'apporto alle attività dei Musei non può costituire un surrogato delle necessarie prestazioni professionali qualificate, ma rappresenta un significativo momento formativo offerto ai giovani al fine di fornire loro un'occasione di esperienza diretta nel settore dei musei.
6. Ad integrazione e supporto dei servizi allestiti nei Musei, è possibile ricorrere all'apporto collaborativo di cittadini anziani o disagiati, o ad Associazioni di volontariato che ne abbiano i requisiti, debitamente selezionati.

7. Per il miglior svolgimento dei propri compiti e per garantire un adeguato funzionamento dei Musei, il personale è tenuto a un costante aggiornamento della propria preparazione; il Comune proprietario provvede alle esigenze di formazione e aggiornamento professionale, favorendo la partecipazione alle iniziative di qualificazione e specializzazione nell'ambito del piano formativo dell'ente.

ART. 5 DIRETTORE DEL MUSEO

1. Per la nomina e revoca del Direttore si applicano le disposizioni del Regolamento di Organizzazione vigente in tema di attribuzione di incarichi di responsabilità.
2. Il Direttore riceve in consegna la sede, le raccolte, gli arredi, le attrezzature e i relativi inventari; al termine dell'incarico, il Direttore effettua la consegna di tutto quanto affidatogli.
3. Il Direttore, nel rispetto delle funzioni di indirizzo e di controllo svolte dagli organi di governo, è responsabile della gestione complessiva dei Musei. In particolare, svolge i seguenti compiti, in conformità con quanto espresso all'art. 9 del presente regolamento:
 - a) concorre alla definizione del progetto culturale e istituzionale dei Musei;
 - b) elabora i documenti programmatici e le relazioni consuntive, da sottoporre all'approvazione degli organi di governo;
 - c) provvede alla realizzazione delle iniziative programmate per la valorizzazione delle raccolte;
 - d) coordina le attività di monitoraggio e valutazione delle attività e dei servizi, con particolare riferimento ai dati sulle presenze dei visitatori;
 - e) organizza, regola e controlla i servizi al pubblico, nel rispetto delle direttive regionali e degli standard di qualità fissati sulla Carta dei servizi;
 - f) dirige il personale scientifico, tecnico ed amministrativo assegnato alla struttura;
 - g) provvede alla selezione e alla formazione delle risorse umane al fine di una adeguata copertura di tutti i ruoli fondamentali in conformità agli standard museali;
 - h) provvede alla gestione delle risorse finanziarie assegnate al centro di costo;
 - i) individua le strategie di reperimento delle risorse economiche necessarie;
 - j) coordina le attività di informazione, di promozione e di comunicazione al pubblico;
 - k) coordina gli interventi necessari per garantire l'adeguatezza degli ambienti, delle strutture e degli impianti;
 - l) sovrintende alla conservazione, all'ordinamento, all'esposizione, allo studio delle

collezioni, alle attività didattiche ed educative, coordinando l'operato degli addetti a tali funzioni;

- m) assicura la tenuta e l'aggiornamento degli inventari e della catalogazione;
- n) sovrintende alla gestione scientifica dei Musei e alla formazione di piani di ricerca e studio;
- o) dà il parere per il prestito e il deposito delle opere e sovrintende alle relative procedure;
- p) cura i rapporti con Soprintendenze, Istituto dei Beni Artistici Culturali e Naturali della Regione Emilia - Romagna, Regione, Provincia, Musei;
- q) regola la consultazione dei materiali artistici e autorizza l'accesso ai depositi;
- r) rilascia permessi per studi e riproduzioni.

4. Il Direttore può delegare una parte di tali compiti ad altri soggetti dotati della necessaria professionalità.

Art. 6 - CONSERVAZIONE E CURA DELLE COLLEZIONI E DEL PATRIMONIO MUSEALE

- 1. Per la conservazione e la cura del patrimonio e delle collezioni i Musei fanno ricorso a professionalità adeguate con riferimento alle attività di ordinamento, cura ed incremento del patrimonio museale, alla inventariazione e catalogazione dei materiali, all'individuazione dei percorsi espositivi e degli allestimenti, alla documentazione e ricerca.
- 2. Al fine di garantire l'espletamento di questa funzione in modo efficiente e continuativo, è prevista una specifica figura professionale denominata Conservatore: uno in ambito scientifico/naturalistico (Museo di Storia Naturale) e uno in ambito storico/artistico (Musei di Palazzo Farnese). Ad esso vengono affidate le attività di conservazione, documentazione, gestione e valorizzazione delle collezioni dei Musei, in accordo con il Direttore.
- 3. In particolare il conservatore:
 - a) collabora con il Direttore alla definizione dell'identità e della missione stessa dei Musei;
 - b) programma e coordina le attività di inventariazione e catalogazione delle collezioni secondo gli standard nazionali e regionali;
 - c) contribuisce all'aggiornamento della metodologia, degli standard e degli strumenti di catalogazione adottati dai Musei attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche e telematiche;
 - d) predispone in accordo con il Direttore i piani di manutenzione ordinaria, di conservazione e di restauro;

- e) coadiuva il Direttore nella predisposizione del programma espositivo annuale;
- f) partecipa ai programmi per l'incremento delle collezioni;
- g) segue l'iter inerente al trasferimento delle opere, all'esterno e all'interno dei Musei;
- h) assicura le attività di studio di ricerca scientifica, in collaborazione con il Direttore;
- i) contribuisce ad elaborare i criteri e i progetti di esposizione delle raccolte;
- j) collabora alla valorizzazione delle collezioni attraverso le attività culturali, educative e di divulgazione scientifica;
- k) coadiuva il Direttore nella progettazione e al coordinamento delle attività relative alle esposizioni temporanee e di editoria dei Musei;
- l) coadiuva il Direttore nella cura, nella progettazione scientifica nonché nella realizzazione di mostre temporanee;
- m) verifica e controlla i progetti di allestimento delle mostre temporanee;
- n) cura i cataloghi e le pubblicazioni relativi alle esposizioni da lui progettate e contribuisce alle pubblicazioni correlate alla comunicazione, promozione e pubblicizzazione dell'evento di cui è responsabile;
- o) collabora alla progettazione delle attività didattiche e educative e degli eventi collaterali connessi alle esposizioni.

4. L'incarico di Conservatore, qualora non possa essere individuato all'interno dell'organico dell'Ente, è affidato ad una figura professionale esterna, specializzata in materia, con atto che ne specifichi funzioni e responsabilità. La figura professionale di *Conservatore* può essere condivisa da più musei tramite gestione associata.

Art. 7 - SERVIZI EDUCATIVI E DIDATTICI IN AMBITO MUSEALE

1. Per lo svolgimento dei servizi educativi e didattici i Musei fanno ricorso a professionalità adeguate, con riferimento alla definizione dei programmi, alle attività di elaborazione e coordinamento dei progetti didattici, alla cura dei rapporti con il mondo della scuola e con altri soggetti cui è rivolta l'offerta educativa, in accordo con la Direzione.
2. Il Responsabile dei servizi educativi e didattici in ambito museale, in particolare:
 - a) collabora con il Direttore e il Curatore alla definizione dell'identità e della missione dei Musei, dei progetti di ricerca e nell'organizzazione espositiva delle collezioni, per valorizzarne la componente educativo-didattica;
 - b) sviluppa e coordina i servizi educativi, predisponendo attività a favore dell'educazione permanente e ricorrente;

- c) progetta e coordina attività, percorsi e laboratori didattici in relazione alle collezioni permanenti e alle esposizioni temporanee;
- d) elabora una proposta di piano delle attività didattiche, in relazione alle potenzialità, all'utenza e alle risorse disponibili dei Musei;
- e) analizza le caratteristiche e i bisogni dell'utenza reale e potenziale dei Musei attraverso ricerche mirate e indagini statistiche;
- f) favorisce l'accessibilità fisica, culturale, sensoriale ed economica alle attività educative da parte dei diversi pubblici;
- g) individua le tecniche e gli strumenti di comunicazione più opportuni;
- h) coordina le attività degli operatori e di altre figure nell'ambito del servizio;
- i) progetta e coordina le attività di formazione e di aggiornamento per gli operatori educativi;
- j) elabora e coordina la realizzazione di materiali didattici funzionali alle attività programmate;
- k) predispone strumenti per documentare, per verificare e per valutare le attività realizzate.

3. La responsabilità dei servizi educativi e didattici in ambito museale può essere affidata a personale specializzato interno oppure all'esterno, sulla base di un apposito contratto di servizio nel quale vengono precisate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato. La figura professionale di Responsabile dei servizi educativi e didattici può essere condivisa da più musei in gestione associata.

Art. 8 - SORVEGLIANZA, CUSTODIA E ACCOGLIENZA

1. I servizi di accoglienza dei visitatori, di sorveglianza e custodia degli ambienti espositivi e delle aree di pertinenza dei Musei, possono essere svolti dal personale interno oppure affidati all'esterno, sulla base di un apposito contratto di servizio, nel quale vengono esplicitamente dichiarate le mansioni e le responsabilità del soggetto incaricato.
2. In particolare, il soggetto incaricato:
 - a) assicura l'apertura e la chiusura dei Musei e delle sue strutture pertinenti nel rispetto delle norme;
 - b) garantisce la sorveglianza degli ambienti e del patrimonio museale;
 - c) segnala eventuali cambiamenti ambientali e dello stato di conservazione delle opere;
 - d) collabora a garantire il corretto posizionamento delle strutture informative, di

- supporto e di protezione delle opere, curandone la periodica manutenzione;
- e) cura il corretto funzionamento dei dispositivi e degli impianti audiovisivi;
 - f) segue gli interventi tecnici affidati in esterno relativamente alla manutenzione degli impianti elettrici, termo idraulici e telefonici, e alle attività di giardinaggio e di gestione differenziata dei rifiuti;
 - g) controlla e comunica al Direttore eventuali disfunzioni nei dispositivi di sicurezza, antintrusione, antincendio e di monitoraggio micro climatico ambientale;
 - h) cura la pulizia dei locali, dei materiali e delle suppellettili in uso;
 - i) assicura l'ordinaria pulizia delle opere esposte sulla base delle indicazioni e dei piani forniti dal Conservatore dei Musei;
 - j) assicura un corretto e ordinato deposito delle opere all'interno dei magazzini dei Musei;
 - k) cura la movimentazione interna di opere e materiali;
 - l) assicura, in caso di situazioni di emergenza, i primi interventi ed avvisa il Direttore e, se necessario, le autorità competenti.
 - m) assicura il rispetto del regolamento dei Musei e delle disposizioni di sicurezza;
 - n) accoglie i visitatori, regolandone l'accesso alle sale per garantire la migliore fruizione del patrimonio museale;
 - o) interpreta le esigenze di informazione delle diverse fasce di utenza;
 - p) fornisce informazioni essenziali su percorsi, opere, servizi e attività dei Musei;
 - q) fa da tramite tra il pubblico e i responsabili dei Musei per informazioni più specifiche;
 - r) osserva e segnala al Direttore le esigenze e le eventuali difficoltà dei visitatori;
 - s) coadiuva il Direttore al controllo e al monitoraggio della qualità dei servizi offerti al pubblico;
 - t) svolge le operazioni di rilascio del titolo di ingresso, di distribuzione dei materiali informativi e promozionali e di vendita delle pubblicazioni e dei cataloghi e di ogni altro materiale disponibile nel bookshop dei Musei.

Art. 9 - PROGRAMMAZIONE E RISORSE FINANZIARIE

1. L'attività dei Musei è definita sulla base dei documenti di programmazione dell'Ente, approvati dagli organi di governo su proposta del Direttore. Nei limiti della disponibilità di bilancio, sono assicurate ai Musei le risorse economiche e finanziarie adeguate a garantire il rispetto degli standard minimi stabiliti per

le strutture, la sicurezza, la cura delle collezioni, i servizi al pubblico.

2. Il bilancio dell'Ente individua le entrate specifiche che si prevede di destinare alle attività dei Musei, integrandole se necessario con risorse aggiuntive. In particolare, sulla base delle disponibilità di bilancio, verrà dato sostegno a specifici progetti, elaborati dal Direttore, per i quali possono intervenire la Comunità Europea, lo Stato, la Regione, tramite concessione di contributi, nonché altri Enti pubblici e privati anche attraverso sponsorizzazioni, al fine di meglio adeguare la programmazione alle politiche di sistema.
3. Le *linee programmatiche* relative alle azioni ed ai progetti da realizzare da parte dei Musei sono presentate dal Sindaco all'interno del programma di mandato, sentita la Giunta, al Consiglio Comunale che partecipa alla loro definizione ed al loro adeguamento nell'ambito delle sue funzioni di organo d'indirizzo e di controllo politico-amministrativo della Città.
4. In attuazione alle linee strategiche di mandato, nel Documento Unico di Programmazione vengono definiti gli indirizzi generali per il triennio; nel Piano Esecutivo di Gestione sono specificate le risorse finanziarie, umane e strumentali disponibili, nonché gli obiettivi specifici da raggiungere.
5. Gli organi gestionali provvedono alla realizzazione delle attività programmate in conformità alle norme di contabilità previste dall'ordinamento. Sono previste relazioni periodiche agli organi di governo, al fine di assicurare un corretto monitoraggio dei programmi e la continua ridefinizione degli obiettivi, in corso di esercizio e a consuntivo.
6. Sono adottate tutte le opportune tecniche di pianificazione e di controllo, con utilizzo di appositi indicatori di qualità. L'ente provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (*bilancio sociale*).

Art. 10 - PATRIMONIO E COLLEZIONI DEI MUSEI

1. Il patrimonio dei Musei è costituito da: opere di proprietà civica e opere provenienti da depositi.
2. Le collezioni dei Musei di Palazzo Farnese sono riunite in: Museo delle Carrozze, collezioni civiche e farnesiane, Pinacoteca, Museo Archeologico con il fegato di Piacenza e la sezione di pre e protostoria.
3. Il Museo del Risorgimento è organizzato come sezione autonoma sotto la sorveglianza dell'Istituto per la Storia del Risorgimento Italiano – Comitato di Piacenza.
4. Le collezioni del Museo di Storia Naturale sono riunite in tre sezioni distinte: Zoologia (vertebrati e invertebrati), Botanica, Scienze della terra (mineralogia, petrografia, paleontologia).

5. In particolare, le collezioni dei Musei sono costituite da tutti i beni culturali mobili pervenuti o che perverranno a diverso titolo al Comune che ne detiene la proprietà.
6. Viene favorito l'incremento delle collezioni che può avvenire tramite acquisti, donazioni, lasciti testamentari e depositi, coerentemente con la politica e le linee guida stabilite nei documenti programmatici e/o regolamenti.
7. Le collezioni sono ordinate in modo che risultino, negli orari stabiliti, liberamente accessibili ai visitatori; l'accesso ai depositi è consentito previa autorizzazione del Direttore nelle modalità definite dalla Carta dei servizi e/o da apposito regolamento, e viene annotato su apposito registro con identificazione e sottoscrizione di ogni singolo visitatore. I Musei garantiscono anche l'accessibilità alle conoscenze scaturite dalle collezioni, anche al fine di favorire studi e ricerche.
8. Le decisioni sull'opportunità e le modalità di esposizione del materiale comunque acquisito spettano al Direttore e, di norma, non possono essere predeterminate negli atti di acquisizione.
9. Il materiale dei Musei viene registrato in appositi inventari, periodicamente aggiornati, e di ogni opera è redatta la scheda di catalogazione scientifica contenente i dati previsti dalla normativa vigente. Le operazioni di carico e scarico, per le opere non immediatamente inventariabili, sono annotate su apposito registro.
10. Il prestito delle opere è di norma consentito, fatti salvi i motivi di conservazione e di sicurezza, tenendo conto della qualità del contesto ospitante ed è effettuato su autorizzazione del Direttore.

Art. 11 - SERVIZI AL PUBBLICO

1. I Musei garantiscono i servizi al pubblico, intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere alle collezioni e di sviluppare con esse un rapporto proficuo e attivo, nel rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla Regione.
2. I Musei sono tenuti a garantire a tutte le categorie di utenti, rimuovendo gli eventuali impedimenti, l'accesso alle collezioni e i servizi al pubblico qui di seguito elencati:
 - apertura al pubblico degli spazi espositivi nelle modalità previste dagli standard e obiettivi di qualità per i musei della Regione Emilia-Romagna, con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare. La Giunta Comunale stabilisce l'importo delle eventuali tariffe d'ingresso e le tipologie di visitatori che potranno usufruire di esenzioni o riduzioni;
 - comunicazione sulle collezioni esposte tramite specifici sussidi alla visita (pianta

con la numerazione o denominazione delle sale, indicazione evidente dei percorsi in ogni singolo ambiente, segnalazione dei servizi, pannelli descrittivi e didascalie di presentazione delle singole opere);

- visite guidate, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale;
- servizi didattici ed educativi rivolti al pubblico scolastico e degli adulti;
- organizzazione di attività espositive temporanee finalizzate alla valorizzazione delle collezioni di pertinenza;
- programmazione di eventi culturali, anche in collaborazione con altri istituti culturali locali;
- realizzazione di pubblicazioni sui beni e sul contesto storico e territoriale di riferimento;
- agevolazione delle politiche di promozione turistica del territorio.

Art. 12 - CARTA DEI SERVIZI

1. L'azione dei Musei deve svolgersi secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti.
2. Il Direttore dei Musei è incaricato della redazione della Carta dei servizi che identifica, nell'ambito di quanto previsto dal presente regolamento, gli specifici servizi erogati con indicazione degli standard attesi e delle modalità di tutela dei diritti degli utenti. I Musei, in collaborazione con l'Istituto per i Beni Culturali della Regione Emilia Romagna promuovono le opportune ricerche per:
 - acquisire elementi sul gradimento degli utenti per i servizi offerti (reclami; questionari anche online), con riferimento al rispetto degli standard di qualità stabiliti;
 - affinare gli strumenti di valutazione dell'affluenza del pubblico.
3. La Carta dei servizi, previa approvazione da parte della Giunta, sarà resa pubblica attraverso sistemi di accesso remoto (sito ecc.) e mediante distribuzione a chiunque ne chiedi copia.

Art. 13 – NORME FINALI

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento, si rimanda alle norme di legge che disciplinano la materia in ambito regionale e nazionale e ai Regolamenti del Comune di Piacenza.