



**MRT – RELAZIONE ESTESA III QUADRIMESTRE 2020  
(settembre - dicembre 2020)**

Nel corso del 2020 la pandemia COVID-19 ha determinato un crollo nei flussi dei visitatori e degli introiti dei Musei Reali, aggravato dalla coincidenza dei periodi di confinamento con quelli a maggiore attrazione turistica per il Piemonte, ossia marzo-maggio e novembre-dicembre.

	2019	2020
Visitatori	493.689	141.943
Introiti	1.531.829,29	460.616,54

La crisi ha impattato negativamente anche sulle attività del concessionario dei servizi di accoglienza, la cui attività era iniziata, a conclusione della procedura CONSIP, il 1° aprile 2019, determinando una significativa crescita dei flussi e degli introiti. Quanto ai servizi della Caffetteria, gestiti mediante un secondo soggetto che aveva in concessione anche quelli del Teatro Regio, ancora non è chiaro se e quando potranno essere ripresi.

Nel complesso, la struttura ha manifestato qualità di resilienza, reagendo con prontezza alle nuove necessità dell'emergenza, adattandosi in maniera relativamente efficace al lavoro agile, proseguendo, nel secondo confinamento, con le attività dei cantieri aperti e manifestando reattività nella costruzione della nuova offerta digitale, come dimostrano i risultati nettamente superiori alle attese.

Linea di attività CONTROLLO DI GESTIONE: Tutela e Valorizzazione dei beni di settore

**OBIETTIVO STRATEGICO N. 1**

Garantire la prevenzione del rischio corruttivo e la trasparenza dei processi amministrativi. Mettere a regime e rendere sistematiche le misure volte a considerare il lavoro agile lo strumento primario di potenziamento dell'efficacia e dell'efficienza dell'azione amministrativa.

**OBIETTIVI OPERATIVI**

- 1.1 Garantire e migliorare i livelli di anticorruzione e di trasparenza richiesti dalla normativa.
- 1.2 Favorire il ricorso a forme di lavoro agile.

**INDICATORE DI SERVIZIO/PRODOTTO**

1.1.1. Adempimenti realizzati sul totale degli adempimenti programmati nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e Integrità 2020- 2022.

**OBIETTIVI ANNUALI MRT:** Incrementare il numero dei provvedimenti e degli atti di programmazione pubblicati al fine di completare le pubblicazioni previste e attuabili dagli istituti autonomi.

**1.1.1.a.** Assicurare la pronta pubblicazione dei dati nel rispetto del D.lgs.33/2013 s.m.i. In considerazione della prossima migrazione dei dati sul nuovo sito si è dato avvio al lavoro di ricognizione della sezione Amministrazione Trasparente al fine di creare sistemi di dialogo diretto dei dati in formato open/tabellare, come richiesto dall'art. 29 del d.lgs.50/2016 e dal d.lgs. 33/2013 s.m.i. Si specifica che il numero degli adempimenti è variato in relazione alle modifiche effettuate sulla scheda "Trasparenza Istituti" allegata al nuovo file (gennaio 2021).

**NUMERO ADEMPIMENTI PROGRAMMATI PER L'ANNO: 86**  
**NUMERO ADEMPIMENTI REALIZZATI NEL QUADRIMESTRE: 84**

<b>Denominazione macro-famiglia</b>	<b>NR adempimenti osservati/ NR adempimenti richiesti</b>
DISPOSIZIONI GENERALI	3/3
ORGANIZZAZIONE	1/1
CONSULENTI E COLLABORATORI Si è ritenuto di includere in questa sezione gli incarichi del Consiglio di Amministrazione, del Comitato scientifico e del Collegio dei Revisori, non avendo i Musei Reali di Torino attivato altre forme di collaborazione/consulenza se non a seguito di prestazione di servizi con le modalità e le pubblicazioni indicate dal D.lgs. 50/2016 (Codice dei contratti pubblici).	6/6
PERSONALE È opportuno segnalare che non vi sono Dirigenti Cessati essendo i Musei Reali costituiti dal 2016. Inoltre, per le posizioni dirigenziali di vertice è stato effettuato un rinvio alla pagina del Ministero.	31/31
PROCEDIMENTI	14/14
PROVVEDIMENTI	1/2
BANDI DI GARA E CONTRATTI La gestione è completamente dematerializzata tramite piattaforma online in adempimento alle disposizioni dell'art. 58 d.lgs. 50/2016.	15/15
SOVVENZIONI, CONTRIBUTI, SUSSIDI E VANTAGGI ECONOMICI	10/10
CONTROLLI E RILIEVI SULL'AMMINISTRAZIONE	1/1
SERVIZI EROGATI La raccolta dei dati di soddisfazione dell'utenza è in carico del concessionario dei servizi di accoglienza/biglietteria. Saranno oggetto di pubblicazione non appena consegnati.	0/1
ACCESSO CIVICO	1/1
ALTRI DATI Regolamenti, Carta dei servizi interna.	1/1
<b>TOTALE</b>	<b>84/86</b>

## **INDICATORE DI SERVIZIO/PRODOTTO**

1.2.1 Linee guida e provvedimenti per attivazione lavoro agile.

**OBIETTIVI ANNUALI MRT:** Oltre agli obiettivi già raggiunti nel I e II quadrimestre, nell'ultima parte dell'anno è stato attivato un processo di stabilizzazione delle attività di lavoro agile per il personale AFAV tramite la creazione/ideazione di progetti che possano contribuire attivamente all'attività museale anche in caso di chiusura determinata dall'emergenza sanitaria.

Gli obiettivi specifici per il III quadrimestre si sono articolati in:

**1.2.1.a** - Intervenire con almeno 2 azioni sull'infrastruttura e sulle dotazioni digitali per ottimizzare il lavoro in remoto;

**1.2.1.b** - Creare almeno 4 progetti ideati e monitorati per lavoro agile di assistenti e AFAV;

**1.2.1.c** - Incrementare le comunicazioni e ordini di servizio, tavoli tecnici, ideare nuove procedure emanando almeno 1 provvedimento.

**NUMERO ADEMPIMENTI PROGRAMMATI PER IL III QUADRIMESTRE: 7**

**NUMERO ADEMPIMENTI REALIZZATI NEL QUADRIMESTRE: 39**

### **1.2.1.a – N. 5 Interventi su infrastruttura e dotazioni digitali**

- Installazione di un nuovo spot per video-conferenze online presso il Museo di Antichità – Sala Conferenza.
- Installazione di un nuovo spot per video-conferenze nello spazio Scoperte in occasione dell'inaugurazione della mostra su Raffaello in modalità on-line.
- Ampliamento del monitoraggio, mediante software di controllo, di tutti gli switch per verificare in tempo reale la funzionalità degli apparati passivi per migliorare la sicurezza del complesso.
- Acquisto supporto sistemistico alla gestione operativa dell'infrastruttura dati.
- Rinnovo incarico piattaforma di gestione del bilancio Eurocontab.

### **1.2.1.b - N. 21 progetti ideati e monitorati per lavoro agile**

- Trascrizione on-line del catalogo cartaceo del fondo manoscritti Saluzzo della Biblioteca Reale
- Censimento degli orologi da mensola e degli argenti di Palazzo Reale allestiti sulle tavole imbandite e in Caffetteria.
- Trascrizione on line del catalogo cartaceo del fondo Storia Patria vol. 5
- Digitalizzazione inventario numismatico - monete romane (Inventario Fabretti) per il progetto "Il Volto delle Donne".
- Catalogazione nuove acquisizioni, informazioni bibliografiche, trascrizione on line del catalogo cartaceo del fondo Personaggi illustri.
- Creazione materiali didattici per lo svolgimento del PCTO (Percorso per le Competenze Trasversali e l'Orientamento) denominato "Il museo che vorrei - Cercando il Medioevo"
- Trascrizione on line del catalogo cartaceo del fondo Album fotografici.
- Creazione database excel dell'indice dei nomi e degli stampatori del catalogo Fondo musicale della Biblioteca *L'encomio discreto*.
- Trascrizione on line del catalogo cartaceo del fondo Varia vol. 8
- Trascrizione inventari storici della Galleria Sabauda.
- Realizzazione e conduzione attività didattiche in modalità digitale, per le scuole e per il pubblico, creazione disegni e prototipi per le attività didattiche, creazione contenuti per le attività #MRT KIDS, monitoraggio posta Servizi educativi.

- Riscontro inventariale su inventari storici "Inventario Barocelli" su inventario Soprintendenza e su GIS depositi archeologici, supporto per i testi social, creazione contenuti per le attività #MRT KIDS, monitoraggio posta Servizi educativi.
- Bibliografia sulle feste barocche, catalogazione fondo Misc. a stampa.
- Creazione database word sintetico del fondo manoscritti Varia, sulla base del catalogo analitico dello stesso fondo già presente in Biblioteca Reale.
- Indice delle schede di opere presenti nel volume Biblioteca Reale, Firenze, Nardini.
- Digitalizzazione del registro di movimentazioni delle opere di Palazzo Reale (anni 1992-2001).
- Inventario dei vestuari di Regia Livrea.
- Riscontro inventari numismatici - monete greche (Inventario Fabretti) per il progetto "Il Volto delle donne" e riscontri su GIS depositi archeologici, creazione contenuti per le attività #MRT KIDS, redazione storie sociali e altri materiali per l'accessibilità.
- Conclusione dei video per mostra "Cipro-Crocevia delle Civiltà" e "Dentro lo scavo", montaggio/edizione dei contenuti multimediali per la didattica.
- Progettazione visita tattile tessuti (non realizzata per chiusura musei)
- Catalogazione dei materiali bibliografici di nuova acquisizione e prosecuzione dei progetti di catalogazione retrospettiva delle collezioni storiche con 209 RECORD Bibliografici inseriti nel Sistema Bibliografico Nazionale (SBN); 3 scambio; 281 dono; 1200 recupero pregresso.

#### **1.2.1.c - N. 13 Provvedimenti amministrativi adottati**

- N. 5 Ordini di Servizio in tema gestione emergenza sanitaria.
- N. 4 Comunicazioni di Servizio in tema di gestione del lavoro agile e del nuovo percorso di visita.
- N. 4 Contrattazioni sindacali gestite in modalità on-line (nelle seguenti date 21/09-26/10-13/11-16/12)

Linea di attività CONTROLLO DI GESTIONE: Affari generali e Amministrativi

#### **OBIETTIVO STRATEGICO N. 2**

Garantire i livelli di sicurezza del patrimonio culturale, dei lavoratori e dei fruitori dei luoghi della cultura a seguito dell'emergenza epidemiologica COVID-19

#### **OBIETTIVO OPERATIVO**

2.1 Dare efficace attuazione alle misure di sostegno e rilancio del settore adottate per contenere gli effetti dell'emergenza sanitaria da Covid-19

#### **INDICATORE DI SERVIZIO/PRODOTTO**

2.1.1. Soluzioni intraprese per la messa in sicurezza del patrimonio e nel superiore interesse di salute pubblica, anche a seguito degli accordi con OO.SS.

**OBIETTIVI ANNUALI MRT:** Nei mesi di settembre e ottobre è stato regolarmente monitorato il funzionamento dei servizi, con particolare riguardo al contingentamento e al corretto uso dei DPI, specie negli spazi riservati alle mostre. Con il secondo confinamento, a partire dal 6 novembre sono state implementate le misure di prevenzione/protezione, che sono andate di pari passo con la gestione delle quarantene e dei contagi che hanno interessato il personale dipendente. Inoltre, è stata promossa un'accurata disamina delle condizioni ambientali presenti nei luoghi di presidio fisso, attuando interventi di manutenzione straordinaria sugli impianti e azioni aggiuntive di sanificazione periodica. Per tutto il corso dell'anno è stato quotidianamente garantito, mediante l'attività dei presidi minimi essenziali e di quattro funzionari in turnazione (un architetto, uno storico dell'arte, un restauratore, un bibliotecario) il monitoraggio delle strutture e dei beni in consegna, con ispezioni programmate, reportistica settimanale e attivazione delle manutenzioni, ove necessario.

Gli obiettivi specifici del III quadrimestre si sono articolati in:

**2.1.1.a** - Almeno n. 3 documenti/provvedimenti/azioni su procedure di prevenzione del contagio;

**2.1.1.b** - Almeno n. 1 interventi sulla segnaletica, sulle dotazioni e sui servizi dei percorsi museali;

**2.1.1.c** - Incrementare gli acquisti DPI per prevenzione del contagio (mascherine, disinfettanti, visiere ecc.)

**NUMERO ADEMPIMENTI PROGRAMMATI PER IL III QUADRIMESTRE: 5**

**NUMERO ADEMPIMENTI REALIZZATI NEL III QUADRIMESTRE: 6**

**2.1.1.a - N. 4 Documenti/provvedimenti/azioni**

- Revisione delle modalità di apertura con riduzione del monte orario settimanale di apertura al pubblico
- Attivazione di una polizza RCT per i Musei Reali, comprendente il rischio Covid
- Verifica delle condizioni termo-igrometriche e di areazione, illuminazione e salubrità delle sale controllo dei Musei Reali
- Intensificazione delle sanificazioni dei locali di presidio minimo 15 giorni

**2.1.1.b N. 1 Interventi sulla segnaletica e sulle dotazioni**

- Integrazione segnaletica Covid con l'obbligo di utilizzare DPI anche negli spazi aperti

**2.1.1.c Acquisti DPI**

- n. 3 termometri infrarossi
- 300 mascherine FFP2
- 40 pacchi di guanti da 100
- 180 flaconi di gel

Linea di attività CONTROLLO DI GESTIONE: Affari generali e Amministrativi

**OBIETTIVO STRUTTURALE n. 3**

Garantire un elevato livello di efficienza ed efficacia dell'attività istituzionale attraverso la presenza dei musei negli ambienti digitali e l'informazione sull'offerta culturale.

**OBIETTIVO OPERATIVO**

3.1 Migliorare la qualità e la fruizione dei luoghi della cultura anche attraverso l'ampliamento dei circuiti integrati, rendendo disponibile anche la fruizione tramite strumenti di accesso web.

**INDICATORE DI SERVIZIO/PRODOTTO**

3.1.1 Monitoraggio sull' incremento della presenza dell'istituto nei social, nei media e nel web, comunicazione digitale.

**OBIETTIVI ANNUALI MRT:** Anche nel III quadrimestre il monitoraggio evidenzia la buona performance delle reti social, tanto più apprezzabile se si considera che la gestione è affidata ad una sola unità operativa.

3.1.1.a - Incrementare del 10% il pubblico dei social media rispetto al 2019.

**TARGET >=10% / raggiunto media nell'anno 2020 + 25,3 %**

**3.1.1.a** – Monitoraggio Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, sito web

Instagram 40.615 follower al 31/12/2020 (26.100 al 31/12/2019)	+ 55,61%
---	----------

Facebook 41.616: follower al 31/12/2020 (35.884 al 31/12/2019)	+16%
Twitter 14.810: follower al 31/12/2020 (12.211 al 31/12/2019)	+21,3%
Youtube: totale iscritti + 1.008 nel 2020	
Sito web: 190.000 accessi fino al 31/12/2020 (175.164 al 31/08/2019)	+ 8,5 %

## INDICATORE DI SERVIZIO/PRODOTTO

3.1.2 Numero delle attività volte all'innovazione del racconto museale offrendo nuove esperienze di conoscenza.

**OBIETTIVI ANNUALI MRT:** Anche nel III quadrimestre, pur con il museo aperto, è proseguito l'impegno per sviluppare l'offerta digitale, anche in previsione dell'annunciato confinamento invernale. È stata inoltre realizzata la campagna di crowdfunding denominata "Il Grande Assente", in collaborazione con un club Rotary e con gli allievi del corso master dei talenti della Fondazione CRT, sulla piattaforma Rete del Dono, che ha raccolto in poche settimane 15.000 euro da destinare al restauro di una grande tela di primo Ottocento che verrà poi inserita nel percorso espositivo. La campagna è stata l'occasione per far conoscere in rete, attraverso post e brevi filmati, un aspetto poco noto della committenza di Carlo Alberto. Entrambe le mostre aperte ai Musei Reali sono state, dopo la chiusura del 6 novembre, riversate online con filmati di visita virtuale.

Gli obiettivi specifici del III quadrimestre si sono articolati in:

**3.1.2.a** - Arricchire il sito web con almeno 1 progetti di accesso digitale alle collezioni;

**3.1.2.b** - Creare un'offerta educativa digitale con almeno 4 laboratori online;

**3.1.2.c** - Elaborare progetti di almeno 2 seminari online;

**3.1.2.d** – Realizzare almeno 1 azione/progetto per migliorare la comunicazione interna ed esterna con strumenti digitali

**TARGET >=20 attività / raggiunto 61**

**3.1.2.a - Realizzati n. 3 nuovi progetti di accesso digitale alle collezioni**

(realizzati anno 7 / 6 programmati)

- Video di promozione della mostra *Sulle tracce di Raffaello nelle collezioni sabaude*
- Progetto di crowdfunding "Il Grande Assente"
- Prosecuzione della campagna di catalogazione dei disegni italiani e stranieri, già avviata come progetto di I.a., con produzione, grazie all'applicativo Comwork di 442 schede D 4.00 ICCD compatibile e di una scheda S 4.00 ICCD compatibile pendant con un disegno.

**3.1.2.b - Realizzati n. 17 progetti di offerta educativa digitale**

(realizzati anno 39 / 30 programmati)

- Progettazione dell'offerta didattica per le scuole, invio alla DR-ERIC, creazione e pubblicazione del catalogo digitale, con 14 proposte (8 laboratori e 6 visite tematiche), in modalità tradizionale o digitale.
- Realizzazione di 1 nuovo video (*Dei ed eroe nella dimora di Re; La città in cornice*)
- Realizzazione di 2 giochi interattivi per le proposte didattiche.

**3.1.2.c – Realizzati 7 seminari realizzati online attraverso la piattaforma webex**

(realizzati anno 9 / 6 programmati)

- n. 1 webinar dal titolo Riconessioni: *Qui si fa arte!*
- n. 1 webinar dal titolo Archeologi vs tombaroli
- n. 1 webinar dal titolo Il mestiere dell'archeologo
- n. 1 webinar dal titolo Bones
- n. 2 webinar dal titolo Musei Reali & Global Goals
- n. 2 webinar dal titolo Dialoghi sotto l'albero
- n. 1 webinar dal titolo Incensum dalla mostra al web.

**3.1.2.d – Realizzati N. 3 Azioni/progetti per migliorare la comunicazione con strumenti digitali (realizzati anno 6 / 4 programmati)**

- Realizzazione del contest disegno *Il Conte Verde e il grande assente* e evento finale per Donor Day (28.11.2020).
- Realizzazione del contest *Disegniamo l'arte da casa – Natale 2020*.
- Redazione del progetto esecutivo relativo al piano di innovazione presentato in occasione del Bando Switch.

Linea di attività CONTROLLO DI GESTIONE: Tutela e valorizzazione dei beni di settore

**OBIETTIVO STRUTTURALE n. 4**

Attuare iniziative finalizzate a rendere operativo il Sistema Museale Nazionale.

**OBIETTIVI OPERATIVI**

4.1 Proseguire nella costruzione del Sistema museale nazionale, incrementando il numero di Istituti aderenti e promuovere l'adozione dei Livelli uniformi di qualità. Formazione al Sistema Museale Nazionale in collaborazione con la Scuola del Patrimonio. Illustrazione del Sistema Museale Nazionale ad università e gruppi di studio.

4.2 Assicurare il tempestivo svolgimento delle procedure di affidamento dei servizi aggiuntivi.

**INDICATORE DI SERVIZIO/PRODOTTO**

4.1.1 Attività volte all'accreditamento dei Musei statali autonomi e alcune regioni nel Sistema Museale Nazionale.

**OBIETTIVI ANNUALI MRT:** Partendo dall'articolazione delle tabelle LUQ sono state individuate le carenze e individuate le azioni per il miglioramento del punteggio MRT. Gli obiettivi selezionati sono:

**4.1.1.a** - Potenziare le dotazioni dei laboratori di restauro

**4.1.1.b** -Proseguire il progetto per i nuovi spazi di comunità delle Orangerie

**4.1.1.c** -Realizzare il piano di manutenzione programmata degli immobili e dei giardini

**4.1.1.d** -Formalizzare la procedura di movimentazione interna ed esterna delle opere

**4.1.1.e** -Avviare la ricerca di mercato per assicurazione responsabilità civile

**ACCREDITAMENTO DELL'ISTITUTO AL SISTEMA MUSEALE NAZIONALE: SI**

**4.1.1.c -Realizzato il piano di manutenzione programmata degli immobili e dei giardini**

- Redazione del piano di manutenzione

**4.1.1.e -Realizzata la ricerca di mercato per assicurazione responsabilità civile**

- Affidamento, previa indagine di mercato, della fornitura del prodotto assicurativo come RCT e RCO integrativa

**INDICATORE DI SERVIZIO/PRODOTTO**

4.1.2 Attività finalizzate alla promozione e conoscenza dei Livelli uniformi di qualità (LUQV) in diverse lingue (lingue europee e arabo, coreano, cinese e russo) e promozione dei LUQV tradotti presso operatori di diversi paesi.

**OBIETTIVI ANNUALI MRT:** Aumentare il numero delle azioni realizzate con particolare attenzione ai servizi di accoglienza/sistemi di divulgazione digitale. È ancora in fase di elaborazione la guida sintetica del Museo in inglese. Il nuovo calcolo prende avvio dalla scheda inoltrata a gennaio 2021 che si riferisce alla Direttiva prot. 14372 del 05.11.2020.

**4.1.2.a** Realizzare tutti gli adempimenti in fase di attuazione.

**NUMERO ADEMPIMENTI: 38**

**NUMERO ADEMPIMENTI REALIZZATI: 31**

#### **INDICATORE DI SERVIZIO/PRODOTTO**

4.2.1 Attività connesse alla raccolta di documentazione necessaria alla stazione appaltante per la predisposizione delle gare per affidamento servizi aggiuntivi

**OBIETTIVI ANNUALI MRT:** Tra 2017 e 2018 i Musei Reali hanno istruito la procedura CONSIP per i servizi aggiuntivi. Il concessionario, prima non presente, ha iniziato le attività nell'aprile 2019, dando forte impulso all'incremento dei visitatori. L'emergenza sanitaria ha purtroppo bloccato sul nascere il progetto di sviluppo e ci si sta ora concentrando sul rafforzamento dei legami e sulla condivisione di una nuova strategia di ripresa.

**4.2.1.a** Monitorare l'affidamento dei servizi in concessione che sono stati affidati nell'anno 2019 ed intervenire a correggere eventuali disallineamenti nel PEF. Attuare un sistema di controllo di qualità per potenziare i servizi e creare azioni sinergiche tra i concessionari, a supporto del DEC.

**TARGET >=2 attività / raggiunto 6**

#### **4.2.1.a N. 2 Interventi di monitoraggio/adequamento**

- Istituzione della Commissione di Valutazione e supporto al DEC per le concessioni, composta da membri interni con competenze trasversali ed adozione del relativo regolamento operativo. La Commissione si è già riunita 4 volte delineando strumenti di controllo e impulso per stimolare la collaborazione tra servizi di cui all'art. 117 del d.lgs.42/2004 e verificare l'applicazione effettiva delle previsioni contrattuali
- Avvio del procedimento di revisione della concessione per la gestione della biglietteria/accoglienza, in considerazione delle necessarie modifiche al PEF per cause imprevedibili e non riconducibili al concessionario, in applicazione di quanto disposto dall'165 comma 6 del d.lgs.50/2016 s.m.i.

Torino, 11.01.2021

La Direttrice  
Enrica PAGELLA