



Allegato 1)

Relazione avente ad oggetto la valutazione della congruità, ai sensi dell'art. 192, co. 2, D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 recante “Codice dei contratti pubblici”

“Contratto di servizio, annualità 2018/2019, per l'affidamento dei Servizi di Biglietteria, di assistenza culturale e ospitalità presso il Museo di Palazzo Medici Riccardi, all'Associazione MUS.E, persona giuridica controllata ai sensi degli artt. 4 e 5 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 Codice dei contratti pubblici”

Nella Relazione 2017 della Corte dei Conti, Sezione Autonomie “*Gli organismi partecipati dagli Enti territoriali. Osservatorio sugli organismi partecipati/controllati da Comuni, Città metropolitane, Province, Regioni e relative analisi*” approvata con delibera 27/2017, pubblicata il 24 novembre 2017, si legge “*La crescente attenzione sul sistema delle partecipazioni pubbliche, a livello centrale e territoriale, è conseguente al progressivo utilizzo dello strumento societario come modalità di elusione dei vincoli di finanza pubblica. Nel rispetto delle nuove regole sugli equilibri di bilancio, il legislatore ha predisposto un sistema coerente di misure, indirizzate verso il comune obiettivo di restituire efficienza alle imprese a partecipazione pubblica, anche mediante il rafforzamento del governo societario, e di considerare in modo unitario il “gruppo amministrazione pubblica” con particolare riferimento alle ricadute, sugli enti, dei risultati di esercizio degli organismi partecipati. Questa visione d'insieme si riflette sui controlli degli equilibri di bilancio degli Enti territoriali e sulle iniziative di razionalizzazione adottate dai medesimi enti, ferma restando la fondamentale funzione del bilancio consolidato, con le propedeutiche verifiche in tema di conciliazione dei rapporti di credito-debito tra enti ed organismi e di costituzione del fondo perdite partecipate. In materia, il fenomeno è periodicamente monitorato sia dalla Corte dei conti sia da altre istituzioni, pur risultando evidente che le maggiori criticità sono state rilevate a livello territoriale*”.

Gli organismi che operano in regime di “*in house providing*” concorrono alla realizzazione degli obiettivi della Città metropolitana nel perseguimento degli interessi pubblici. I più recenti interventi normativi hanno ribadito che detti organismi sono tenuti ad operare secondo principi di efficienza e trasparenza, garantendo la qualità delle attività, l'efficacia nella modalità di conseguimento degli obiettivi assegnati, l'economicità dei costi rispetto a quelli di mercato da valutarsi in termini di congruità economica dell'offerta dei soggetti in house avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione e tenuto conto dei benefici per la collettività. Al riguardo, è stato di recente riaffermato (art. 5 D.lgs 50/2016) il principio per cui l'affidamento di un appalto non rientra nell'ambito di applicazione del Codice dei contratti pubblici laddove venga soddisfatto il requisito della proprietà pubblica del soggetto affidatario con contestuale esercizio da parte dell'amministrazione affidante sull'organismo affidatario del controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi.

In materia di concorso degli enti partecipati agli obiettivi di finanza pubblica, la relazione annuale al Parlamento da parte della Corte dei Conti, adottata con deliberazione n. 27 del 20/09/2016, ricorda che “*Nella logica di favorire una maggiore responsabilizzazione degli enti proprietari in luogo del coinvolgimento diretto degli*



PROVINCIA
DI FIRENZE

organismi partecipati nel rispetto dei vincoli di finanza pubblica, la legge di stabilità 2014, nel riscrivere l'art. 18, co. 2-bis, d.l. n. 112/2008 (art. 1, co. 557, l. n. 147/2013), ha espunto la disposizione che prevedeva l'assoggettamento diretto al patto di stabilità delle società in house (cfr. anche l'art. 1, co. 559, l. n. 147/2013, che ha abrogato l'art. 3-bis, co. 5, d.l. n. 138/2011). Identica soluzione è stata adottata per le aziende speciali e le istituzioni, ai sensi dell'art. 1, co. 560, l. n. 147/2013, che ha sostituito l'art. 114, co. 5-bis, d.lgs. n. 267/2000.



Attualmente, il concorso alla realizzazione degli obiettivi di finanza pubblica, da parte delle aziende speciali, delle istituzioni e delle società a partecipazione di maggioranza, diretta o indiretta, di una pubblica amministrazione territoriale, si concreta nell'applicazione dei criteri della "sana gestione dei servizi secondo criteri di economicità e di efficienza"; i parametri standard di riferimento sono costituiti, per i servizi strumentali, dai prezzi di mercato mentre, per i servizi pubblici locali, dai parametri *standard* dei costi e dei rendimenti costruiti nell'ambito della banca dati delle Amministrazioni pubbliche (art. 1, co. 553, l. n. 147/2013).

Il comma 2 dell'art. 192 (Regime speciale degli affidamenti in house) del D.Lgvo 18/04/2016, n. 50, nel prevedere che "Ai fini dell'affidamento in house di un contratto avente ad oggetto servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza, le stazioni appaltanti effettuano preventivamente la valutazione sulla congruità economica dell'offerta dei soggetti in house, avuto riguardo all'oggetto e al valore della prestazione, dando conto nella motivazione del provvedimento di affidamento delle ragioni del mancato ricorso al mercato, nonché dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche", conferma la necessità di tener conto di parametri di riferimento per l'affidamento in house di servizi strumentali.

Con Deliberazione del Consiglio metropolitano n. 66 del 18/07/2018 recante: "Convenzione Quadro avente ad oggetto Servizi di Biglietteria, di assistenza culturale e ospitalità presso il Museo di Palazzo Medici Riccardi, da affidare all'Associazione MUS.E, persona giuridica controllata ai sensi degli artt. 4 e 5 del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 codice dei contratti pubblici. Approvazione dello Schema e autorizzazione alla sottoscrizione. Indirizzi per la definizione del Contratto di servizio per l'annualità 2018", il Consiglio della Città metropolitana di Firenze ha impartito, TRA GLI ALTRI, i seguenti indirizzi:

- 1) **Di attivare in forma integrata, con decorrenza 15 settembre 2018 e scadenza 31 dicembre 2018, i servizi culturali del Museo di Palazzo Medici Riccardi, di cui alle seguenti lettere:**
 - A) *Servizi di Biglietteria (Art. 117, comma 3, D.Lgs. 42/2004)*
 - C) *Gestione dei punti vendita e l'utilizzazione commerciale delle riproduzioni dei beni (Art. 117, comma 1, lett. d), D.Lgs. 42/2004)*
 - D) *Servizi di accoglienza, ivi inclusi quelli di assistenza e di intrattenimento per l'infanzia, i servizi di informazione, di guida e assistenza didattica, i centri di incontro (Art. 117, comma 1, lett. e) D.Lgs. 42/2004)*
 - E) **Organizzazione di mostre e manifestazioni culturali, nonché di iniziative promozionali (Art. 117, comma 1, lett. g), D.Lgs. 42/2004)**
- 2) **La stipula del Contratto di servizio è subordinata all'esame con esito positivo della seguente documentazione, prodotta dall'organismo *in house*, su richiesta della Struttura competente, da allegare quale parte integrante del Contratto di servizio:**
 - a) *Programmazione delle attività per il 2018*
 - b) *Assetto organizzativo e individuazione del Gruppo di lavoro*
 - c) *Quadro economico*
 - d) *Programma di mostre temporanee e manifestazioni culturali*

L'art. 7 della Convenzione quadro rubricato "Affidamenti ulteriori in materia di promozione e sviluppo di attività culturali" prevedeva inoltre che l'Amministrazione potesse affidare all'organismo controllato ulteriori attività strumentali in relazione alle seguenti finalità:



- a) sviluppo delle tecnologie digitali per la valorizzazione e la promozione dei beni e delle attività culturali della Città metropolitana di Firenze;
- b) progetti di sviluppo dell'attività del Percorso museale di Palazzo Medici Riccardi, con particolare riferimento al conseguimento del riconoscimento della qualifica di Museo di rilevanza regionale di cui alla L.R. 25 febbraio 2010, n. 21 "*Testo unico delle disposizioni in materia di beni, istituti e attività culturali*";

Con nota prot. 39978/2018 del 29/08/2018 la competente struttura della Città Metropolitana, al fine di avviare il nuovo servizio come stabilito dal Consiglio Metropolitan e con l'obiettivo di darvi continuità nel tempo, ha richiesto all'Associazione MUS.E. la presentazione dei documenti necessari per l'attivazione dei servizi a carattere continuativo per il periodo 15/09/2018 – 30/06/2019 nonché la documentazione legata alla programmazione degli eventi anno 2018 e alla realizzazione di alcuni servizi necessari per l'avvio dell'attività, ai sensi dell'art. 7 della convenzione.

Con nota del 31/08/2018, assunta al prot. generale dell'ente il 3/9/2018 al n. 40395/2018, l'Associazione MUS.E ha prodotto la seguente documentazione:

1. Per le annualità 2018 e 2019: Programmazione delle attività che l'Associazione prevede di effettuare in relazione ai punti A), C), D), E) e descrizione delle attività previste per il punto a) dell'art. 7 (a partire dal 15/09/2018 e l'intero 2019 con l'obiettivo di proporre una programmazione di eccellenza e programmare un miglior servizio);
2. Assetto organizzativo per lo svolgimento delle attività per le annualità 2018 e 2019;
3. Quadro economico con dettaglio dei costi relativi a ciascuno dei punti sopra citati, per le annualità 2018 e 2019;
4. Programma di mostre temporanee e manifestazioni culturali con relativo piano economico per l'annualità 2018.

Vista la documentazione presentata dall'Associazione e condiviso l'obiettivo di continuità per l'intero anno 2019 relativamente ai servizi di cui ai punti A), C), D), E) in attuazione dei principi di contenimento della spesa pubblica sopra citati, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 192, e visti gli indirizzi del Consiglio metropolitano, si relaziona quanto segue:

A) PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ PER IL 2018/2019

La programmazione delle attività per il 2018/2019 comprende il piano delle attività necessarie per l'implementazione dei servizi di biglietteria, bookshop, accoglienza, assistenza ed intrattenimento dell'utenza, organizzazione di mostre, manifestazioni culturali e iniziative promozionali con indicazione:

- del cronoprogramma, dalla fase di avvio fino al termine previsto per l'esecuzione delle attività;
- delle modalità previste per un celere avvio delle attività oggetto di incarico, avviando un piano di acquisizione delle conoscenze e competenze finalizzato al subentro all'attuale assetto organizzativo, evitando qualsiasi soluzione di continuità nella erogazione dei servizi e nel rispetto dei livelli di servizio richiesti;

B) ASSETTO ORGANIZZATIVO E INDIVIDUAZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

L'Associazione ha prodotto il proprio assetto organizzativo generale e in relazione al Contratto di servizio di cui trattasi, specificando organigramma e processi produttivi e individuando il gruppo di lavoro, con evidenza:



- della composizione delle unità lavorative che andranno a svolgere i servizi di cui ai punti A), C), D); a tal proposito si segnala che per la selezione del personale del servizio di biglietteria sarà applicata la clausola sociale di cui all'art. 27 della convenzione quadro. Per l'annualità 2019 è previsto l'incremento di una postazione (+ tre unità part-time) per i servizi di biglietteria allo scopo di favorire gli aspetti legati alle informazioni, prenotazione visite guidate ecc.
- della composizione delle unità che andranno ad occuparsi della organizzazione di mostre, manifestazioni culturali e iniziative promozionali, aventi profili professionali pienamente coerenti con quelli stabiliti dalla Convenzione quadro,

C) QUADRO ECONOMICO

Il quadro economico dà evidenza di ogni voce incidente nell'organizzazione ed erogazione del servizio, comprensivo delle spese generali, pari al 5% delle voci, per i servizi di cui alle lettere A), C), D) ed E). L'offerta economica dell'Associazione MUS.E per l'affidamento del contratto di servizio per le attività di cui alla Convenzione quadro, come indicato nella Convenzione Quadro approvata con la citata Deliberazione del Consiglio metropolitano n. 66/2018 fa riferimento, secondo la metodologia mutuata dalla Del. G.R.595/2015 (allegato n. 23),

- al costo del personale di cui al *CCNL Federculture 2016/2018*;
- al costo di beni e servizi non superiore, a parità di servizi proposti, a quelli indicati nelle convenzioni o accordi quadro messi a disposizione da Consip S.p.A. o da Centrali di Committenza regionali o disponibili sul MEPA per servizi analoghi e comunque allineati ai prezzi di mercato, nel rispetto di quanto disposto dal comma 553, Art. 1, Legge 27 dicembre 2013, n. 147 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*”,
- alle spese generali, in misura tale da consentire la copertura dei fattori produttivi, stimate nel 5% delle voci di costo.

D) PROGRAMMA DI MOSTRE TEMPORANEE E MANIFESTAZIONI CULTURALI

Il programma delle mostre temporanee e delle manifestazioni previste per l'annualità 2018, data l'esiguità del periodo a disposizione, fa riferimento soprattutto alle iniziative in occasione delle festività natalizie (FLIGHT 2018) e alla promozione delle domeniche metropolitane ed è corredato del Piano economico finanziario, per ciascun evento pianificato, comprensivo delle spese generali, pari al 5% delle voci; il programma per l'annualità 2019 dovrà essere presentato entro gennaio 2019.

ATTIVITA' DI CUI ALL'ART. 7 LETT. A) DELL'ACCORDO QUADRO

La proposta contiene l'indicazione delle attività necessarie a dare avvio al progetto nel rispetto degli obiettivi di valorizzazione del percorso museale e comprende per l'annualità 2018:

- la progettazione e realizzazione di un nuovo sito web del Museo
- la creazione di un nuovo logo e del Sistema di Identità Visiva (SIV) del Museo
- la progettazione grafica di un nuovo sistema di segnaletica
- la realizzazione di un'area dedicata in esclusiva alle attività di mediazione culturale (dal 15 ottobre)

La proposta prevede anche le attività previste per l'annualità 2019 che comprendono:

- il recupero del materiale della mediateca e la implementazione del sito
- l'integrazione del nuovo sistema di segnaletica
- la progettazione del nuovo percorso museale

Tali attività, seppur meritevoli di condivisione ed approvazione da parte del Consiglio metropolitano, saranno oggetto di affidamento una volta reperite le necessarie risorse finanziarie.



PER QUANTO CONCERNE LA CONGRUITA' ECONOMICA dei servizi disponibili sul mercato in regime di concorrenza si effettua preventivamente una valutazione della congruità economica dell'offerta formulata dal soggetto "in house", avendo riguardo all'oggetto e al valore della prestazione (così come già previsto all'art. 1, comma 553, Legge di Stabilità 2014 per i soli servizi strumentali).

Preliminarmente si segnala che il costo del servizio è stato stimato con riferimento al costo orario del personale a cui viene applicato il CCNL FEDERCULTURE con costi diversi rispetto al livello di inquadramento, che è necessariamente diverso per gli addetti alla biglietteria rispetto agli addetti ai servizi di accoglienza, assistenza e intrattenimento o alla organizzazione di mostre, iniziative ecc. In ogni caso si tratterà di personale qualificato che dovrà conoscere almeno una lingua straniera, preferibilmente l'inglese, ma anche francese o spagnolo o tedesco per l'offerta dei servizi al pubblico.

Moltiplicando il costo orario per le ore settimanali indicate nella proposta e successivamente per il periodo considerato si ottiene la cifra indicata nel quadro economico per ciascun servizio. A tale importo si aggiunge una percentuale forfettaria del 5% per spese generali, ottenendo così il costo di ogni servizio, a cui si deve aggiungere l'IVA nella misura di legge.

Considerato:

- che in ogni caso l'importo orario posto a base di gara non può essere inferiore a quello previsto contrattualmente;
 - che le spese generali per l'organismo *in house* sono stimante nel 5%, percentuale pari ad un terzo rispetto a quella stimata con **Del. Giunta Regionale n. 595/2015** recante "*Prezziario regionale LL.PP.*", atto assunto quale riferimento metodologico;
 - che non sussiste la voce "utile di impresa" (importo stimato pari al 10% nella citata D.G.R.), in quanto l'importo del Contratto di servizio remunera solo il costo dei fattori produttivi
- si ritiene che l'importo richiesto per i servizi di cui ai punti A), D), E) risulti congruo.

In merito al punto C) - *Gestione dei punti vendita e l'utilizzazione commerciale delle riproduzioni dei beni* (Art. 117, comma 1, lett. d), D.Lgs. 42/2004)- L'Associazione si impegna a garantire alla Città metropolitana la corresponsione di una percentuale fissa pari al 18% calcolata sull'importo totale dell'incasso derivante dai Bookshop del Museo; tale percentuale è identica a quella che versava il precedente gestore, il cui contratto è cessato al 31/01/2018, e quindi è sicuramente in linea con la gestione precedente, affidata a Mandragora srl con Determinazione n. 2184 del 18/12/2013.

In merito alle *ATTIVITA' DI CUI ALL'ART. 7 LETT. A) DELL'ACCORDO QUADRO* per l'annualità 2018 l'Associazione propone i seguenti costi di realizzazione, a cui deve aggiungersi la percentuale del 5% per spese generali e l'IVA nella misura di legge:

1. la progettazione e realizzazione di un nuovo sito web del Museo, la creazione di un nuovo logo e del Sistema di Identità Visiva (SIV) del Museo, la realizzazione di materiale divulgativo e informativo, la progettazione grafica di un nuovo sistema di segnaletica: € 18.000,00
 2. la progettazione e realizzazione di iniziative di valorizzazione delle Domeniche metropolitane e Natale 2018: € 3.000,00
 3. acquisti per attrezzature informatiche e spese di segreteria: € 5.000,00
 4. progettazione e realizzazione eventi legati a FLIGHT 2018: € 9.000,00.
- per un totale di € 35.000,00 oltre spese generali ed IVA.

Tali importi, sia considerati singolarmente che nel loro complesso, appaiono congrui se confrontati con prestazioni analoghe che vengono commissionate dall'amministrazione; si ricorda in particolare che l'iniziativa FLIGHT 2017 fu seguita direttamente dall'Ente con un costo di € 8.538,78 a cui si devono



aggiungere le spese di gestione amministrativa della procedura che il personale della C.M. ha seguito direttamente. Anche la voce relativa agli acquisti appare congrua, considerato che è destinata, fra le altre, ad attrezzare opportunamente l'area dedicata alle attività di mediazione culturale. Per quanto riguarda invece le voci legate alla progettazione grafica e alla creazione di una nuova e più moderna Identità Visiva del Museo, occorre segnalare che esse fanno riferimento ad attività progettuali e intellettuali, il cui valore si apprezza maggiormente in relazione al contesto e agli obiettivi di inserimento del Museo di Palazzo Medici Riccardi nel sistema museale fiorentino..

In estrema sintesi i costi del servizio proposto dall'Associazione MUS.E. oggetto del presente esame sono i seguenti:

	15/09/2018 - 31/12/2018	01/12/2019 - 31/12/2019
a) Costo del personale dei servizi (A+C+D+E)	67.047,85	282.625,10
b) Realizzazione progetti e servizi di cui all'art. 7 della convenzione quadro	35.000,00	
c) Spese generali (5% di a + b)	5.102,39	14.131,25
totale	107.150,24	296.756,35
IVA 22%	23.573,05	65.286,40
TOTALE	130.723,29	362.042,75

Alla luce delle suddette considerazioni, il corrispettivo richiesto dall'Associazione MUS.E per l'esecuzione delle prestazioni comprese nel Contratto di servizio è da ritenersi congruo dal punto di vista economico.

Occorre aggiungere che, qualora l'Amministrazione intendesse procedere direttamente in luogo dell'affidamento in house dei servizi, dovrebbe farsi carico delle spese legate all'attività della struttura della Città metropolitana che si troverebbe nella necessità di adottare specifici affidamenti per ogni tipologia di attività, con conseguenti costi generali ed organizzativi da tenere in considerazione.

Tale valutazione inerente i profili economici dell'Offerta, non risulta esaustiva per la presente analisi di congruità, posto che l'art. 192 del D.Lgs. 50/2016 richiede una motivazione anche in relazione agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche.

Per quanto concerne la valutazione delle ragioni del mancato ricorso al mercato e dei benefici per la collettività della forma di gestione prescelta, anche con riferimento agli obiettivi di universalità e socialità, di efficienza, di economicità e di qualità del servizio, nonché di ottimale impiego delle risorse pubbliche, si relazione quanto segue.

Anche nel mutato contesto normativo, in particolare la Legge Delrio 7 aprile 2014, n. 56 non contempla la materia "Cultura" tra le funzioni di competenza degli Enti di area vasta, la Città metropolitana di Firenze, proprietaria del Museo di Palazzo Medici Riccardi, persegue specifiche politiche di promozione culturale come previsto nello Statuto dell'Ente, in particolare all'Art. 8 *Politiche*



di intervento secondo cui, nell'ambito delle funzioni attribuite dalla legge, la Città metropolitana "...c) valorizza il patrimonio culturale, monumentale, artistico, archivistico, documentale e librario del suo territorio in tutte le sue forme, ampliando anche il collegamento informatizzato dei poli museali e delle biblioteche civiche di tutto il territorio metropolitano, e promuove, nel rispetto delle reciproche autonomie, la più ampia collaborazione con le Università e le altre istituzioni culturali".

In proposito si specifica che, ai sensi dell'art. 1 - *Principi* - del D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 recante il *Codice dei beni culturali e del paesaggio* "...Lo Stato, le regioni, le città metropolitane, le province e i comuni assicurano e sostengono la conservazione del patrimonio culturale e ne favoriscono la pubblica fruizione e la valorizzazione...";

La fruizione dei beni culturali da parte della collettività è qualificata come servizio pubblico dall'art. 101, comma 3, del citato D.Lgs. 42/2004, che specifica "3. Gli istituti ed i luoghi di cui al comma 1 che appartengono a soggetti pubblici sono destinati alla pubblica fruizione ed espletano un servizio pubblico.". Da ultimo, l'art. 1 del D.L. 20 settembre 2015, n. 146 recante "*Misure urgenti per la fruizione del patrimonio storico e artistico della Nazione*" e convertito dalla Legge 12 novembre 2015, n. 182, di modifica dell'art. 1, comma 2, lett. a) della Legge 12 giugno 1990, n. 146 "*Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della Commissione di garanzia dell'attuazione della legge*", qualifica come servizio pubblico essenziale "*l'apertura al pubblico regolamentata di musei e altri istituti e luoghi della cultura...*".

Anche dal dato normativo si evince che la rilevanza e strategicità del servizio di fruizione del patrimonio storico, artistico e culturale, necessita sia di una *governance* idonea a promuovere e valorizzare la particolarità e la valenza pubblica di tali beni, sia di un'efficiente gestione attraverso l'apporto di risorse professionali altamente e specificamente qualificate.

Pertanto, per quanto concerne i profili di congruità non strettamente economici, si rimanda a quanto già evidenziato nell'analisi della documentazione prodotta da MUS.E e si specifica che l'elevata qualità tecnica dell'offerta di MUS.E è dedotta nello schema di Contratto di servizio *in house* che - secondo i principi di cui all'art. 115, comma 8, D.Lgs. 42/2004 -, reca apposite Schede con definizione degli obiettivi di qualità e indicatori per prestazione da sottoporre a monitoraggio e verifica intermedia e finale, da ritenersi integrative delle Schede obiettivo del P.E.G. approvato con Del.C.M. n. 4 del 31/01/2018 della competente Direzione e precisamente:

Scheda Obiettivo 51120151 Manutenzione e gestione del percorso museale di Palazzo Medici Riccardi e della Biblioteca Moreniana

Scheda Obiettivo 52120151 Promozione di Mostre ed Eventi Culturali in Palazzo Medici Riccardi

In particolare, inoltre, si sottolinea che la scelta di una gestione *integrata* dei servizi di biglietteria, bookshop, informazioni e promozione, organizzazione di mostre nel Palazzo Medici Riccardi, espressamente prevista come facoltà dall'art. 117, comma 3, del D.Lgs. 42/2004, da un lato è preordinata ad un migliore controllo della qualità dei servizi accessori perché consente una chiara individuazione delle responsabilità della gestione, dall'altro risponde all'esigenza di una maggiore omogeneità nell'erogazione dei servizi mediante un'effettiva integrazione tra le diverse attività strumentali, affinché la gestione e fruizione del patrimonio culturale sia valorizzata in ogni suo aspetto.

In conclusione, per le ragioni esposte, si valuta, complessivamente opportuno e conveniente, l'affidamento *in house* della gestione integrata dei servizi culturali accessori del Palazzo Medici Riccardi, in alternativa al ricorso al mercato, in quanto il soggetto controllato Associazione MUS.E costituisce un centro di competenze interdisciplinare in materia di servizi culturali accessori, con esperienza decennale



ed attività avviate, che garantiscono qualità tecnica e professionale ed economie di scala, nonché condivisione di metodologie, format e strumenti fra la Città Metropolitana di Firenze e il Comune di Firenze.

Si sottolinea che il report dei risultati conseguiti dall'Associazione MUS.E. in ordine allo sviluppo dei luoghi culturali gestiti, è attestato dai dati di affluenza di visitatori, nonché dalla qualità delle attività svolte, come risulta anche dall'indagine qualitativa sui Servizi offerti e strutture gestite, a cura del Dipartimento di Scienze per l'Economia e l'Impresa, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze della Formazione e Psicologia (Report annuale 2017), analisi e rilevazioni quantitative e qualitative che l'Associazione commissiona dal 2006, valutando motivazioni e aspettative dei visitatori, per definire il livello di soddisfazione rispetto al servizio reso. Inoltre dal 2014 MUS.E. misura, in collaborazione con l'Università di Genova, l'impatto sociale degli investimenti – Social Return on Investment – S-ROI – con il risultato di 2,9 e 3.1 milioni di euro di ritorno sociale rispettivamente nel 2016 e nel 2017 ed una previsione di 3,95 per l'anno 2018.

Il Dirigente della Direzione
Risorse Umane e Organizzazione
(d.ssa Laura Monticini)

“Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 modificato dal D. Lgs. 235/2010 e rispettive norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa.”

-