



Estratto dalla Carta dei Servizi dei Musei Civici genovesi Anno 2019

Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili

Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA - Tel. 010 5574712 - 010 5574726

e-mail: dirbeniculturali@comune.genova.it

Responsabile: Dott.ssa Piera Castagnacci - tel. Segreteria 0105574712-726

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2019** e sono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei Servizi.

Tutte le informazioni sul servizio sono costantemente aggiornate nella versione online della Carta e relativi allegati, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile agli indirizzi:

www.museidigenova.it oppure <http://www.comune.genova.it>

In allegato è presente inoltre un elenco contenente contatti nonché orari e prezzi praticati presso i singoli musei

Principali servizi erogati

- visite ai musei e agli istituti (di seguito in elenco) ed esposizioni temporanee organizzate presso gli stessi:

- **Castello D'Albertis – Museo delle Culture del Mondo** – Corso Dogali, 18 – 16136 Genova – tel. 010/2723820 – fax 010/2721456
- **Galleria d'Arte Moderna** – Villa Saluzzo Serra – Via Capolungo, 3 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/3726025 – fax 010/3725743
- **Musei di Strada Nuova (Palazzo Rosso, Palazzo Bianco, Palazzo Tursi)** – Via Garibaldi, 18, 11, 9 - 16124 Genova – tel. e fax Bookshop 010/2759185
- **Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce** – Via Jacopo Ruffini, 3 – 16128 Genova – tel. 010/585772 - 580069 – fax 010/532482 (**chiuso al pubblico: prevista riapertura in corso d'anno**)
- **Museo d'Arte Orientale Edoardo Chiossone** – Villetta Di Negro – Piazzale Mazzini, 4N – 16122 Genova – tel. 010/542285 – fax 010/580526
- **Museo del Risorgimento – Istituto Mazziniano** – Via Lomellini, 11 – 16124 Genova – tel. 010/5576430 – fax 010/5576438
- **Museo di Archeologia Ligure** – Via Pallavicini, 11 – 16155 Genova Pegli – tel. 010/6981048 – fax 010/6974040
- **Museo di Sant'Agostino, con annesso Torri di Sant'Andrea e Casa di Colombo** - Piazza Sarzano, 35r-16128 Genova tel. 010/2511263 – fax 010/2464516
- **Museo di Storia e Cultura Contadina** – Salita al Garbo, 43 – 16159 Genova Rivarolo – tel. 010/7401243 – fax 010/6974040 (**temporaneamente chiuso al pubblico**)
- **Museo di Storia Naturale Giacomo Doria** – Via Brigata Liguria, 9 – 16121 Genova – tel. 010/564567 - 582171 – fax 010/566319
- **Museo Giannettino Luxoro** – Viale Mafalda di Savoia, 3 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/322673 – fax 010/3724405 (**temporaneamente chiuso al pubblico**)
- **Raccolte Frugone** – Villa Grimaldi Fassio – Via Capolungo, 9 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/322396 – fax 010/3724405
- **Wolfsoniana** – Via Serra Gropallo, 4 – 16167 Genova – tel. 010/3231329 – 5761393
- **Archivio Storico del Comune di Genova** – Piazza Matteotti, 10 – 16123 Genova – tel. 010/5574808 – fax 010/5574823
- **Centro di documentazione per la Storia, l'Arte e l'Immagine di Genova** – Salita ai Quattro Canti di S. Francesco, 49-51 – 16124 Genova – tel. 010/5574956 - fax 010/55749
- **Mu.MA - ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI:**
 - **Galata Museo del Mare** - Calata De Mari 1 – 16126 Genova – Tel e fax: 010/2345655
 - **Museo Navale** - Villa Doria, Piazza Bonavino, 7 - 16156 Genova Pegli - tel. 010/6969885 - fax 010/666300
 - **Museoteatro della Commenda di Prè** - Piazza della Commenda - 16126 Genova tel. 010/2512435 – 010/5573681 (biglietteria) - fax 010/2543908
 - **Lanterna (Museo, Faro e Parco)** - Rampa della Lanterna, 16149 Genova, Italia Tel. 0104076583- e mail: info@lanternadigenova.it

Per l'anno 2019 sono garantiti i seguenti Standard di servizio

Standard	Indicatore	Valore garantito
ACCOGLIENZA Interventi di formazione professionale del personale impegnato nell'accoglienza dei visitatori e nell'assistenza nei loro confronti all'ingresso dei Musei Civici e sui percorsi di visita, organizzati con risorse interne dalla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili	Numero di interventi di formazione organizzati annualmente	1
ATTIVITA' DIDATTICHE Attività didattiche dedicate a target strategici dal punto di vista dell'interesse sociale, organizzate dalla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili	Organizzazione e gestione, da parte della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, del programma annuale di attività didattiche dedicate a target giudicati strategici dal punto di vista dell'interesse sociale	Organizzazione e gestione annuale di attività didattiche dedicate ad almeno 3 target di particolare interesse sociale: - famiglie - scuola dell'obbligo - cittadini portatori di disabilità sensoriali e motorie
QUALITA' DEI SERVIZI MUSEALI – indagini sulla qualità percepita dai visitatori	Indicatore Numero minimo di musei coinvolti annualmente nelle indagini sulla qualità percepita	Almeno 2 musei civici coinvolti annualmente in indagini sulla qualità percepita dai visitatori

Impegni

Sono avviate per l'anno 2019 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Verifiche annuali della qualità dei servizi presso i musei gestiti in concessione o in appalto per conto del Comune di Genova**
- 2) Particolare attenzione agli allestimenti delle collezioni storiche presso i Musei Civici con l'individuazione e l'attuazione di interventi di miglioramento, della cartellonistica, delle didascalie, dell'illuminazione e di altri elementi che garantiscano una migliore fruibilità delle opere esposte al pubblico**

Reclami relativi a standard ed impegni assunti con la presente Carta

I cittadini hanno diritto a presentare richieste, proposte, segnalazioni, osservazioni, reclami nonché segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la Carta dei Servizi. La Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili ha l'obbligo, per legge, di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni, salvo necessità di consultazione di altri uffici. In tal caso verrà comunque comunicata la presa in carico del reclamo.

È disponibile un modulo predisposto, reperibile presso le sedi museali e all'indirizzo www.museidigenova.it. Le segnalazioni potranno essere inoltrate alla responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Piera Castagnacci:

- consegnandole presso il museo, in orario di apertura al pubblico
- inviandole tramite posta elettronica all'indirizzo: dirbeniculturali@comune.genova.it
- consegnandole, dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 16.30, il venerdì fino alle ore 14.00, presso la Segreteria della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, Via del Seminario 16, Genova.

RIMBORSI: In caso di impossibilità di fruizione del servizio il visitatore può richiedere il **rimborso del biglietto**. Il rimborso del biglietto avverrà solo nel caso in cui la mancata apertura del museo sia imputabile direttamente alla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili. Le informazioni di dettaglio vengono fornite direttamente presso le biglietterie dei singoli musei e dalla Segreteria della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili: **tel. 0105574712-726 / e-mail dirbeniculturali@comune.genova.it**

Conciliazione non giudiziale

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di **definizione stragiudiziale** di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali

