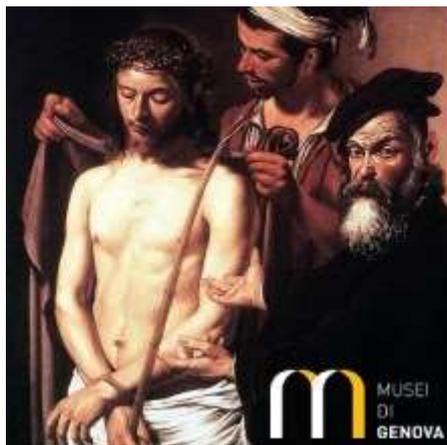


Direzione Attività e Marketing Culturale Carta dei Servizi dei Musei Civici Genovesi

Anno 2022



PREMESSE GENERALI

Sede della Direzione: Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA

Direttore: Dott.ssa Piera Castagnacci

Tel. Segreteria 0105574733-35

Fax 0105574701

e-mail: dircultura@comune.genova.it

INDICE

VALIDITA' DELLA CARTA	pag. 3
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 3
SERVIZI EROGATI	pag. 6
STANDARD DI QUALITA'	pag. 11
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	pag. 13
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	pag. 13
DIRITTI DEGLI UTENTI	pag. 14
RIMBORSI	pag. 15
DOVERI DEGLI UTENTI	pag. 16
CONCILIAZIONE	pag. 16

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2022** 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.**

La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate, sul sito dei Musei civici genovesi.

www.museidigenova.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi risponde alla duplice esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra l'Amministrazione che eroga i servizi e i cittadini che ne fruiscono, e supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Questa carta costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

I servizi sono erogati secondo i "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e nelle delibere CiVIT, nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo secondo i seguenti principi:

- **Eguaglianza e imparzialità:** i servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Ci si impegna per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale. Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità e regolarità:** si garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti ci si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.
- **Partecipazione:** viene promossa l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.
- **Efficienza ed efficacia:** viene perseguito perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- **Trasparenza:** la trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14

marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

L'Art. 3 del Regolamento Musei recita:

Finalità del Museo

"Il museo è una struttura permanente, senza fini di lucro, aperta al pubblico, al servizio e per lo sviluppo della società, che acquisisce e conserva collezioni, compie e promuove ricerche sulle testimonianze materiali dell'uomo, del suo ambiente e del mondo naturale, le comunica, le valorizza e le espone al fine di favorirne lo studio e la conoscenza, educare ed intrattenere."

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

www.comune.genova.it

www.museidigenova.it

SERVIZI EROGATI

- **Visite ai musei, agli istituti ed esposizioni temporanee**
- **Attività culturali e didattiche**
- **Informazioni dettagliate e costantemente aggiornate su servizi e tariffe: www.museidigenova.it**

ELENCO DELLE STRUTTURE E RELATIVI CONTATTI

- **Castello D'Albertis** – Museo delle Culture del Mondo - Corso Dogali, 18 – 16136 Genova – tel. 010/2723820
castellodalbertis@comune.genova.it
- **Musei di Strada Nuova** (Palazzo Rosso, Palazzo Bianco, Palazzo Tursi) - Via Garibaldi, 18, 11, 9 - 16124 Genova – tel. e fax Bookshop 010/2759185 - museidistradanuova@comune.genova.it
biglietteriabookshop@comune.genova.it

N.B.: La Galleria di Palazzo Rosso è TEMPORANEAMENTE CHIUSA AL PUBBLICO

- **Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce** – Via Jacopo Ruffini, 3 – 16128 Genova – tel. 010/585772 - 580069 –
biglietteriavillacroce@comune.genova.it
- **Museo d'Arte Orientale Edoardo Chiossone** – Villetta Di Negro – Piazzale Mazzini, 4N – 16122 Genova – tel. 010/542285 –
museochiossone@comune.genova.it
- **Museo del Risorgimento – Istituto Mazziniano** – Via Lomellini, 11 – 16124 Genova – tel. 010 6984045
museorisorgimento@comune.genova.it
- **Museo di Archeologia Ligure** – Via Pallavicini, 11 – 16155 Genova Pegli – tel.010/6981048 – archligure@comune.genova.it
TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO
- **Museo di Sant'Agostino, con annesse Torri di Sant'Andrea e Casa di Colombo**
sede museo: Piazza Sarzano 35r – 16128 Genova tel. 010/2511263 - museosagostino@comune.genova.it
**IL MUSEO E' TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO.
VISITABILE LA CASA DI COLOMBO**

- **Museo di Storia e Cultura Contadina** – Salita al Garbo, 43 – 16159 Genova Rivarolo - tel. 010/7401243 –
TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO
- **Museo di Storia Naturale Giacomo Doria** – Via Brigata Liguria, 9 – 16121 Genova tel. 010/564567 - 582171 –
museodoria@comune.genova.it

MUSEI DI NERVI - museidinervi@comune.genova.it

- **Galleria d'Arte Moderna (GAM)** – Villa Saluzzo Serra – Via Capolungo 16167 Genova Nervi – tel. 010/3726025
biglietteriagam@comune.genova.it
- **Raccolte Frugone** – Villa Grimaldi Fassio – Via Capolungo, 9 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/322396 –
biglietteriafrugone@comune.genova.it
- **Museo Giannettino Luxoro** – Viale Mafalda di Savoia, 3 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/322673 – museoluxoro@comune.genova.it
TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO
- **Wolfsoniana** – Via Serra Gropallo 4 – 16167 Genova – tel. 010/3231329 – 576
info@wolfsoniana.it – biglietteriawolfsoniana@comune.genova.it

ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI muma@muma.it

- **Galata Museo del Mare** - Calata De Mari 1 - 16126 Genova Tel. e fax: 010 2345655 – accoglienzagalata@galatamuseodelmare.it
- **Museo Navale** - Villa Doria, Piazza Bonavino, 7 - 16156 Genova Pegli tel. 010/6969885 muma@muma.it biglietterianavale@comune.genova.it
TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO
- **Museoteatro della Commenda di Pré** - Piazza della Commenda - 16126 Genova - tel. 010/2514760 - 2512435 - 5573681 (biglietteria)
TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO: in fase di allestimento il Museo dell'Emigrazione italiana.
- **Lanterna (Museo, Faro e Parco)** - Rampa della Lanterna, 16149 Genova tel. 0108938088 – e-mail: info@lanternadigenova.it

ARCHIVI E CENTRI DI DOCUMENTAZIONE

- **Archivio Storico del Comune di Genova** – Piazza Matteotti, 10 – 16123 Genova – tel 010/5574808 - archivistorico@comune.genova.it
- **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
archiviofotografico@comune.genova.it - biplarte@comune.genova.it
archiviotopografico@comune.genova.it

GENOVA MUSEUM CARD



La **Genova Museum Card** è un biglietto unico, valido **24 ore**, che permette di accedere una sola volta ai **28 musei cittadini**, di cui 19 civici e 9 non civici, a un costo di **15 euro** ed è comprensivo del **trasporto pubblico AMT**.

La card può essere acquistata:

- presso le biglietterie dei Musei (ad eccezione dei seguenti: Museo di Palazzo Reale, Galleria Nazionale di Palazzo Spinola, Museo dei Beni Culturali Cappuccini, Museo Ebraico, Museo della Chimica, ViaDelCampo29Rosso e Museo Biblioteca dell'Attore);
- on line. I visitatori che desiderano effettuare l'**acquisto on line** potranno accedere ai musei, esibendo all'ingresso il biglietto ricevuto all'indirizzo di email indicato in fase di acquisto, entro le 24 ore dalla data e ora di attivazione scelte. La **prenotazione on line** prevede il pagamento di **1 euro di prevendita**.

Tutte le indicazioni di dettaglio sono disponibili, costantemente aggiornate, sul sito dei Musei di Genova www.museidigenova.it.

E' inoltre possibile contattare le biglietterie dei singoli musei, di cui all'elenco delle strutture pubblicato nelle pagine precedenti.

La Genova Museum Card dà diritto all'utilizzo gratuito della **rete di trasporto pubblica urbana AMT** (bus, metro, ascensori, funicolari) a partire dal giorno e ora di inizio validità del biglietto e per le 24 ore successive. Sono esclusi i servizi di Navebus, Volabus, il servizio extraurbano e l'integrazione con Trenitalia.

Biglietti singoli

Per informazioni sull'acquisto dei biglietti singoli si rimanda alle pagine dedicati ai singoli musei su www.museidigenova.it

Per richiedere l'eventuale rimborso dei biglietti a causa di chiusure la cui responsabilità ricada direttamente sulla Direzione Attività e Marketing Culturale si rinvia al capitolo "Rimborsi" (pag. 15)

GENOVA CITY PASS



GENOVA City PASS è il pass turistico ufficiale di Genova: accompagna nella scoperta della città, valorizzando il tempo libero. Sostituisce infatti biglietti, contanti e confusione, permettendo di concentrarsi esclusivamente sul piacere della visita.

Il pass (digitale o cartaceo) è gratuito. Può essere generato autonomamente on line. In alternativa viene creato automaticamente, all'atto del primo acquisto di una card o di qualunque altra attività (un pass può contenere i biglietti per più persone).

Può essere ricaricato più volte e liberamente, senza limiti, con le card 24, 48 o 72 ore, oppure con attività certificate, scelte da un ricco catalogo, a tariffe agevolate. Offre inoltre l'accesso ad offerte speciali extra in negozi e ristoranti.

Non ha scadenza. Hanno scadenza, invece, i pacchetti e i biglietti delle singole attrazioni caricate nel GENOVA City PASS.

Sono ricomprese nelle offerte le visite ai principali musei cittadini.

Maggiori informazioni, incluse le tariffe, sul sito

<http://www.genovacitypass.it>

puntualmente aggiornato

Al suo interno il catalogo completo delle offerte.

STANDARD DI QUALITÀ

1. AMBITO ACCOGLIENZA

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITÀ'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
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 Attività e Marketing Culturale	<i>Accoglienza e assistenza, attività didattiche, qualità percepita</i>	Numero di interventi di formazione organizzati nell'anno	1 corso di formazione ogni anno

Costi: nessuno

2. AMBITO ATTIVITÀ DIDATTICA

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITÀ'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Attività didattiche dedicate a target strategici dal punto di vista dell'interesse sociale, organizzate dalla Direzione Attività e Marketing Culturale	<i>Accoglienza e assistenza, attività didattiche, qualità percepita</i>	Numero di interventi di formazione organizzati nell'anno	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

Costi: nessuno

3. AMBITO: RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA DEI VISITATORI

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITÀ'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<p>Organizzazione di indagini sulla qualità percepita dai visitatori all'interno dei musei civici genovesi in gestione diretta, tramite rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita al museo.</p>	<p><i>Accoglienza e assistenza, attività didattiche, qualità percepita</i></p>	<p>Numero minimo di musei coinvolti annualmente nelle indagini sulla qualità percepita, inclusa l'organizzazione di specifici eventi (mostre)</p>	<p>Almeno 2 musei civici coinvolti annualmente in indagini sulla qualità percepita dai visitatori presso i musei in gestione diretta</p>

Costi: nessuno

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

GLI IMPEGNI PER L'ANNO 2022

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2022 le seguenti azioni di miglioramento:

1)	Verifiche della qualità dei servizi presso i musei gestiti in concessione o in appalto per conto del Comune di Genova (da Società cooperative, Raggruppamenti Temporanei d'Impresa ecc.)
2)	Mantenere adeguate e coinvolgenti le collezioni storiche tramite interventi di miglioramento sugli allestimenti e le modalità di comunicazione (cartellonistica, didascalie, sito internet, logo ufficiale ecc.), pur a fronte di possibili chiusure finalizzate a garantire adeguate condizioni di sicurezza delle strutture
3)	Avvio ed implementazione del progetto di catalogazione on line del patrimonio museale civico genovese

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La Carta dei Servizi può essere stampata o scaricata dal sito internet www.museidigenova.it. Si può richiederne copia cartacea a ogni museo inserito nella Carta dei Servizi e alla Segreteria della Direzione Attività e Marketing Culturale.

tel. 010/5574733-35

e-mail dircultura@comune.genova.it

Essa è anche affissa per estratto presso le biglietterie museali.

In caso di impossibilità, totale o parziale, di erogazione del servizio, la Direzione Attività e Marketing Culturale ha l'obbligo, se e quando possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni facenti capo alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

Chiusure predeterminate in caso di **allerte idrogeologiche**:

Allerta rossa: chiuse tutte le strutture

Allerta arancione: chiusi Museo Doria, Raccolte Frugone, Castello D'Albertis, Parco della Lanterna

Avviso meteo vento: chiusi Castello D'Albertis, Raccolte Frugone, Museo di Villa Croce, Museo Chiossone, Museo di Archeologia Ligure

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo: <https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di **10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Informazioni relative ai servizi erogati, alla attività organizzate e alle modalità di accesso agli stessi possono essere richieste ai singoli Musei tramite i contatti di cui alla presente Carta o al sito www.museidigenova.it

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti. Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo e alla legge 24 marzo 2012, n. 27. In caso di **impossibilità di fruizione del servizio** il visitatore può richiedere il **rimborso dei titoli d'ingresso (biglietti singoli, interi o ridotti), inclusi quelli acquistati on line**. Il rimborso del biglietto avverrà nel caso in cui la mancata apertura di uno o più musei sia imputabile direttamente alla Direzione Attività e Marketing Culturale. La richiesta di rimborso deve essere presentata **entro 15 giorni** dall'avvenuto disservizio, in forma scritta, utilizzando il modulo riservato ai reclami, disponibile presso le biglietterie dei musei e presso la Segreteria della Direzione Attività e Marketing Culturale, oppure scaricabile all'indirizzo web **www.museidigenova.it**. Il modulo compilato va restituito alla biglietteria del Museo, in orario di apertura al pubblico, oppure alla Segreteria di cui sopra, in orario d'Ufficio (dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 16:30, il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00). Può anche essere inviato, tramite e-mail, ai seguenti indirizzi di e-mail: dircultura@comune.genova.it - genovamuseumcard@comune.genova.it. L'istanza, nel caso in cui sia impossibile reperire il modulo, può essere comunque inviata tramite mail ai suddetti indirizzi. Il rimborso potrà avvenire, dopo che siano state vagliate e approvate le ragioni della richiesta:

1. mediante l'emissione di un **buono** di valore identico, utilizzabile, entro **sei mesi** dalla data di emissione, nel museo per la cui visita era stato acquistato il biglietto;
2. tramite **bonifico bancario**, a partire dal trentesimo giorno dall'approvazione della richiesta;

Le informazioni di dettaglio verranno fornite direttamente presso le biglietterie dei singoli musei e dalla Segreteria della Direzione Attività e Marketing Culturale: *tel. 0105574733-735-712 / e-mail dircultura@comune.genova.it*

DOVERI DEGLI UTENTI

I visitatori dei Musei Civici sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri visitatori e del personale del museo. I comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all'ingresso di ogni museo e con le indicazioni fornite dal personale possono essere motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive zaini, borse voluminose, bagagli, ombrelli, caschi e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere, delle strutture. Sono inoltre tenuti ad attenersi alle condizioni indicate in ciascun museo per effettuare riprese fotografiche e video.

Negli spazi espositivi è vietato:

- introdurre animali (ad eccezione dei cani guida)
- fare fotografie con flash
- fumare
- mantenere attiva la suoneria del cellulare
- consumare cibi e bevande

CONCILIAZIONI

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.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.