

Carta dei Servizi dei Musei Civici Genovesi Anno 2026



**Direzione di Area Organizzazione, Servizi culturali ed
educativi**

Direzione Politiche Culturali

Settore Musei

Dirigente Responsabile Dott.ssa Simonetta Barboni

Sede della Direzione: Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA
Tel. Segreteria 010.5574733-35
E-mail: museicivici@comune.genova.it

Settore Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni

Dirigente Responsabile: Dott. Pierangelo Campodonico

Sede: Calata De Mari 1 – 16126 GENOVA
Tel. Segreteria 010.5576745
E-mail: informazioni@muma.genova.it

INDICE

VALIDITA' DELLA CARTA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
ELENCO STRUTTURE CON LIVELLI DI ACCESSIBILITA' E CONTATTI	6
SERVIZI EROGATI	11
STANDARD DI QUALITA'	15
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	16
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	17
DIRITTI DEGLI UTENTI	17
RIMBORSI	17
DOVERI DEGLI UTENTI	18
CONCILIAZIONE	19

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere **dal 1° gennaio 2026** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Puoi trovare tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta agli indirizzi:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita>
<https://www.museidigenova.it/it/carta-dei-servizi-0>

PRINCIPI FONDAMENTALI

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.

I musei genovesi, molti dei quali collocati nei sontuosi palazzi che sono parte del tessuto stratificato del centro storico, offrono un percorso che valorizza la ricchezza culturale della città attraverso i secoli e conducono il visitatore alla scoperta del suo affascinante patrimonio culturale e artistico.

I servizi sono erogati secondo principi di egualianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguitando il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune di Genova si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

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:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/monitoraggi-standard-qualitativi>

Normativa di riferimento:

[Codice dei beni culturali e del paesaggio – D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42](#)

Livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità

Per ogni sede/ufficio di erogazione dei servizi trovi indicata l'accessibilità motoria e sensoriale secondo la seguente classificazione:

ACCESSIBILE	PARZ. ACCESSIBILE	PARZ. INACCESSIBILE	INACCESSIBILE
-------------	-------------------	---------------------	---------------

ACCESSIBILE (Autonomo tutti gli spazi)

Per accessibile si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

PARZIALMENTE ACCESSIBILE (Autonomo spazi fondamentali)

Per parzialmente accessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

PARZIALMENTE INACCESSIBILE (Condizionato spazi fondamentali)

Per parzialmente inaccessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione con bisogno di personale di aiuto e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

INACCESSIBILE (Preclusi tutti gli spazi)

Non è possibile accedere né in autonomia né con personale di aiuto alla funzione prevalente dello spazio ivi svolta

Per le informazioni ulteriori e dettagli sull'accessibilità sono state predisposte delle **schede informative** di facile consultazione raggiungibili al link indicato nella quale sono indicati: **accessibilità struttura** (ingresso, parcheggio, servizi, percorso espositivo e segnaletica), **materiale disponibile, ausili, attrezzature e servizi, attività**.

ELENCO STRUTTURE CON LIVELLI DI ACCESSIBILITÀ E CONTATTI

Di seguito sono indicati gli indirizzi, i contatti e le condizioni di accessibilità dei singoli Musei.

Puoi reperire orari di apertura, informazioni sull'acquisto di biglietti e card, notizie sulle raccolte e sulle esposizioni temporanee eventualmente in corso al seguente indirizzo

www.museidigenova.it

- **Castello D'Albertis – Museo delle Culture del Mondo**

Corso Dogali, 18 – 16136 Genova – tel. 010/5578280
e-mail: castellodalbertis@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Verde Accessibile	Verde Accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITÀ](#)

- **Musei di Strada Nuova (Palazzo Rosso, Palazzo Bianco, Palazzo Tursi)**

Via Garibaldi, 18, 11, 9 - 16124 Genova – tel. 010 5572193
fax 010 5572269 - tel. e fax Bookshop 010/2759185
e-mail: museidistradantuova@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Verde Accessibile	Verde Accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITÀ](#)

- **Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce**

Via Jacopo Ruffini, 3 – 16128 Genova – tel. 010/ 5579120 – fax 010/532482
e-mail: biglietteriavillacroce@comune.genova.it

Il Museo è chiuso al pubblico da gennaio 2025 per interventi infrastrutturali collegati all'accessibilità motoria e per altre tipologie di disabilità da concludersi entro l'anno 2026. (Realizzazione di un ascensore che collega i 4 piani del Museo, rendendoli così pienamente accessibili, realizzazione di servizi igienici per disabili e di percorsi multisensoriali/ posizionamento, fornitura e cablaggi per n. 3 postazioni di amplificazione a induzione magnetica compatibili con protesi per ipoudenti)

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso Non accessibile	Giallo Parzialmente accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITÀ](#)

- **Museo d'Arte Orientale Edoardo Chiossone**

Villetta Di Negro – Piazzale Mazzini, 4N – 16122 Genova – tel. 010/5577950
e-mail: museochiossone@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Giallo	Arancione
Parzialmente accessibile	Parzialmente inaccessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

- **Museo del Risorgimento – Istituto Mazziniano**

Via Lomellini, 11 – 16124 Genova – tel. 010 5576431 - fax 010 5576438
e-mail: museorisorgimento@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Giallo	Giallo
Parzialmente accessibile	Parzialmente accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

- **Museo di Archeologia Ligure**

Via Pallavicini, 11 – 16155 Genova Pegli – tel. 010/5574759
e-mail: archligure@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Arancione	Verde
Parzialmente inaccessibile	Accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

- **Museo di Sant'Agostino**

Sede museo: Piazza Sarzano 35r – 16128 Genova tel. 010/5576753
e-mail: museosagostino@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Giallo	Arancione
Parzialmente accessibile	Parzialmente inaccessibile

Aperti al pubblico il chiostro triangolare e la Chiesa. Visite guidate ai depositi del Museo fino al 31/12/2025

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

- **Casa di Colombo – Chiostro di Sant’Andrea** (Vico Dritto Ponticello 16123 Genova) - tel. 010/5576753 - biglietteriacasacolombo@gmail.com

Le **Torri di Sant’Andrea** (Via di Porta Soprana – 16123 Genova) non sono al momento visitabili per interventi manutentivi di natura strutturale

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso	Rosso
Non accessibile	Non accessibile

[**DETTAGLI ACCESSIBILITÀ'**](#)

- **Museo Certosa di Genova (MU.CE.) - “Territorio Storie Culture”.**

Via Ludovico Ariosto 8 - 16159 Genova - tel. 010 5579081

e-mail: muce@comune.genova.it - muce@solidarietaelavoro.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Giallo
Accessibile	Parzialmente accessibile

[**DETTAGLI ACCESSIBILITÀ'**](#)

- **Museo di Storia Naturale Giacomo Doria**

Via Brigata Liguria, 9 – 16121 Genova - tel. 010/5578276

e-mail: museodoria@comune.genova.it

Temporaneamente chiuso al pubblico per attività di manutenzione della struttura e tutela delle collezioni. Durante il periodo di chiusura continua la programmazione delle attività didattiche, educative e delle conferenze. Studiosi e ricercatori possono accedere alle collezioni e alla biblioteca specializzata su appuntamento

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Giallo
Accessibile	Parzialmente accessibile

[**DETTAGLI ACCESSIBILITÀ'**](#)

- **Musei di Nervi** museidinervi@comune.genova.it

Galleria d’Arte Moderna (GAM) – Villa Saluzzo Serra –

Via Capolungo 3 - 16167 Genova Nervi – tel. 010/5576976

e-mail: biglietteriagam@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Arancione
Accessibile	Parzialmente inaccessibile

[**DETTAGLI ACCESSIBILITÀ'**](#)

Raccolte Frugone – Villa Grimaldi Fassio – Via Capolungo, 9 – 16167
Genova Nervi – tel. 010/5576900
e-mail: biglietteriafrugone@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

Villa Giannettino Luxoro

Viale Mafalda di Savoia, 3 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/5574060
e-mail: biglietterialuxoro@comune.genova.it

Visite guidate al piano terra della Villa

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

Wolfsoniana – Via Serra Gropallo 4 – 16167 Genova – tel. 010/5575595
e-mail: info@wolfsoniana.it – biglietteriawolfsoniana@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

- Mu.MA - ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI**
tel. 010/5576745 - email informazioni@muma.genova.it

Galata Museo del Mare - Calata De Mari 1 - 16126 Genova - tel. 010 2533555
sito internet: www.galalamuseodelmare.it
e-mail informazioni@muma.genova.it
servizi educativi: didattica@galatamuseodelmare.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Verde Accessibile	Verde Accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

Villa Doria Centurione (già Museo Navale di Pegli) - Piazza Bonavino, 7

(Pegli) - 16156 Genova - tel. 010/5576745.

Temporaneamente chiusa al pubblico

e-mail: informazioni@muma.genova.it

MEI - Museo Nazionale dell'Emigrazione Italiana

Commenda di Prè, Piazza della Commenda 1 - 16126 Genova - tel. 010/5574155

e-mail: info@museomei.it (biglietteria); servizieducativi@museomei.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Verde Accessibile	Verde Accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

Lanterna (Museo, Faro, Parco e Passeggiata pedonale)

Rampa della Lanterna, 16149 Genova tel. 0108938088

e-mail: informazioni@muma.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale-cognitiva
Giallo Parzialmente accessibile	Verde Accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

• ARCHIVI E CENTRI DI DOCUMENTAZIONE

Archivio Storico del Comune di Genova

Piazza Matteotti, 10 – 16123 Genova – tel. 010/5574808

e-mail: archivistorico@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Giallo Parzialmente accessibile	Rosso Non accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

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. e-mail: centrodокументazione@comune.genova.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Arancione Parzialmente inaccessibile	Rosso Non accessibile

[DETTAGLI ACCESSIBILITA'](#)

Chiusure predeterminate in caso di allerte idrogeologiche:

Allerta idrogeologica rossa: chiuse tutte le strutture

Allerta idrogeologica arancione: chiusi il Museo Doria e il Museo della Lanterna

Avviso vento di burrasca forte: chiusi Museo delle Culture del Mondo - Castello D'Albertis, Raccolte Frugone, Villa Luxoro, Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce, Museo d'Arte Orientale E. Chiossone, Museo di Archeologia Ligure

SERVIZI EROGATI

VISITE AI MUSEI **Acquisto biglietti d'ingresso**

A CHI È RIVOLTO

Cittadini e turisti che desiderano scoprire e apprezzare il patrimonio artistico e culturale della città di Genova.

COME FARE

Puoi acquistare i biglietti d'ingresso per visitare il singolo Museo direttamente presso la sua biglietteria.

In alternativa, puoi effettuare l'acquisto online.

COSA SERVE

Se acquisti il biglietto online devi possedere una carta di credito.

Se invece acquisti il biglietto direttamente al Museo puoi pagare attraverso una delle seguenti modalità:

- Contanti
- Carta di credito
- Bancomat

COSA SI OTTIENE

Se acquisti il biglietto online, riceverai una conferma d'ordine via email con tutte le informazioni importanti sul biglietto acquistato.

TEMPI E SCADENZE

Il servizio di biglietteria sul posto è accessibile in orario di apertura del Museo e il rilascio dei biglietti è immediato. L'acquisto on line è sempre accessibile, con possibilità di scegliere la data di utilizzo del biglietto.

QUANTO COSTANO

Il costo dei biglietti, inclusi eventuali riduzioni o gratuità, varia a seconda del Museo. Puoi consultarlo sul sito dei Musei di Genova, nelle pagine dedicate a ciascun Museo.

[vai all'acquisto online](#)

NORMATIVA

DCC 66/2025 adeguamento tariffe

GENOVA MUSEUM CARD



- Genova Museum Card 24h
- Genova Museum Card 48h
- Genova Museum Card Annuale
- Genova Museum Card Annuale residenti
- Genova Museum Card Annuale Studenti
- Membership Musei di Strada Nuova Giovani (18-30 anni)
- Membership Musei di Strada Nuova Adulti (over 30 anni)
- Membership Card Giovani Annuale - Museo Chiossone (18-30 anni)
- Membership Card Adulti Annuale - Museo Chiossone (over 30 anni)

COSA OFFRONO LE GENOVA MUSEUM CARD

Le Genova Museum Card 24h e 48h sono biglietti unici, validi rispettivamente **24 e 48 ore**, che ti permettono di accedere una sola volta ai **28 musei cittadini**, di cui 19 civici (vedi l'elenco alle pagine 6-10 per le eventuali chiusure temporanee) e 9 non civici; comprendono l'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 o 48 ore successive, a seconda della tipologia di Card. Sono esclusi i servizi di Navebus, Volabus, il servizio extraurbano e l'integrazione con Trenitalia.

Tutte le Genova Museum Card Annuali sono biglietti unici, validi un anno dalla loro attivazione, che ti permettono di accedere una sola volta ai **28 musei cittadini**: [**elenco dei musei inclusi**](#)

I visitatori in possesso di una delle Genova Museum Card hanno inoltre diritto all'ingresso con biglietto ridotto alle mostre organizzate da Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura.

Musei di Strada Nuova:

Membership Musei di Strada Nuova Giovani e Adulti

[Descrizione e acquisto](#) (accedendo a "biglietti e agevolazioni")

Museo d'Arte Orientale E. Chiossone:

Membership Card Giovani (Kohai) e Adulti (Senpai)

[Descrizione e acquisto](#) (accedendo a "biglietti e agevolazioni")

A CHI È RIVOLTO

Tutti i visitatori dei Musei della Città di Genova

COME FARE

Le Card possono essere esclusivamente acquistate on line ai seguenti link:

- *card 24h e 48 h*
- *card annuali*

L'acquisto tramite il servizio online è possibile solo dopo essersi registrati ed è riservato agli adulti (persone di età superiore ai 18 anni).

COSA SERVE

Acquisto on line: carte di credito

COSA SI OTTIENE

Acquisto on line:

Riceverai al tuo indirizzo di posta elettronica la conferma dell'ordine, con le informazioni essenziali relative alla Card acquistata.

TEMPI E SCADENZE

Il rilascio delle card tramite il servizio online è immediato.

Se effettui l'acquisto on line, puoi accedere ai musei, esibendo all'ingresso il biglietto ricevuto all'indirizzo di e-mail indicato in fase di acquisto, esibendo la conferma ricevuta via e-mail, entro le 24 ore (card 24h) o 48 ore (card 48h) dalla data e ora di attivazione scelte. Potrai visitare gli altri Musei successivamente, senza costrizione di orario. Ulteriori informazioni ti potranno essere fornite prima dell'accesso alla visita museale dal personale di biglietteria del singolo museo.

QUANTO COSTANO

Card 24h	24 euro
Card 48h	45 euro
Card annuale	60 euro
Card annuale residenti	50 euro (Comune di Genova e Città Metropolitana - ex Provincia di Genova)
Card annuale studenti	25 euro

Musei di Strada Nuova:

Membership Musei di Strada Nuova Giovani (18-30 anni)	35 euro
Membership Musei di Strada Nuova Adulti (over 30 anni)	80 euro

Museo d'Arte Orientale Edoardo Chiossone:

Membership Card Giovani (Kohai)	35 euro
Membership Card Adulti (Senpai)	80 euro

Ai prezzi indicati vanno aggiunti i diritti di prevendita, pari a 1 Euro.

NORMATIVA

DCC 67/2025 adeguamento tariffe

ATTIVITA' EDUCATIVE

COSA OFFRE

Attività didattiche dedicate a target strategici dal punto di vista dell'interesse sociale.

Genova è stata fra le prime città italiane, sul finire degli anni Settanta, a dare sviluppo alla **missione educativa dei musei cittadini**, con la precisa visione di un **sistema culturale educante e integrato**.

Lo staff dei **Servizi Educativi dei Musei Civici** intende mettere le persone al centro della propria azione, studiandone profili e bisogni e organizzando **attività attente alla specificità di ciascun museo e delle sue collezioni**. Si prefigge da sempre di costruire un rapporto fra i musei e i diversi pubblici, attento a rinnovarsi costantemente, a sollecitare a una frequentazione non sporadica, ma partecipata, a educare e crescere la consapevolezza dell'appartenenza del patrimonio alla comunità nel suo irrinunciabile valore identitario, a **formare cittadini attivi nella cultura del rispetto e della tutela**.

Lo staff si confronta e progetta con gli **insegnanti** per rendere la visita al museo parte integrante della loro attività educativa: non occasione di evasione dalla routine delle lezioni, ma **opportunità di crescita e di costruzione del proprio sapere**. In quest'ottica, l'incontro con il museo assume una valenza interdisciplinare e si sviluppa attraverso modalità attive e laboratoriali, capaci di coinvolgere gli studenti in modo diretto. Le attività possono avere anche un carattere ludico e sono spesso arricchite dal tempo libero trascorso nei contesti urbani e naturali che circondano il museo, contribuendo a rendere l'esperienza ancora più significativa.

Dall'istituzione dell'alternanza scuola/lavoro, oggi **PCTO** (Percorsi per le competenze trasversali e l'orientamento), i Musei Civici collaborano con le classi per progetti ed esperienze di cittadinanza attiva.

L'accessibilità dei musei, con attenzione alla dimensione dell'**accoglienza** e all'**abbattimento di barriere culturali e pregiudizi**, è al centro del programma dei Musei Civici.

Nella consapevolezza del valore del rapporto diretto con le collezioni, si opera affinché il museo sia vissuto anche attraverso l'appropriazione consapevole dello spazio espositivo, con il quale i luoghi dedicati ai laboratori si pongono in continuità, mai concepiti come ambienti in cui "contenere" esuberanza e vivacità. Si tratta di sezioni dei musei pensate per la **comunicazione e l'operatività**, per il gioco, nel senso più nobile del termine, e per la **creatività**, capaci di offrire suggestioni, di **sollecitare curiosità** e desiderio di darsi risposte, di **accattivare il pubblico indipendentemente dall'età**, di far "sentire grandi" i bambini e di far tornare bambini gli adulti.

A CHI È RIVOLTO

A tutta la cittadinanza. In particolare, offre attività dedicate alle Famiglie, alle Scuole, alle Associazioni, ai Cittadini portatori di disabilità sensoriali e motorie. Puoi trovare, enumerate e descritte [in questa pagina](#), le attività rivolte all'inclusione nei suoi differenti aspetti, inclusa l'accessibilità alle stesse dei cittadini con disabilità di varia natura.

A. Proposte per singoli cittadini e famiglie

COME FARE

[Sulla pagina "Mostre ed Eventi" del sito dei Musei di Genova](#) trovi il calendario delle esposizioni, degli incontri (convegni, conferenze, presentazioni), dei laboratori, delle visite guidate in programma.

Seleziona, nel calendario pubblicato, l'attività o l'evento di tuo interesse. In questo modo accederai a tutte le informazioni sulle modalità di partecipazione (prenotazione o accesso libero, ingresso gratuito o a pagamento).

COSA SERVE

Per la prenotazione e l'eventuale pagamento online dovrà registrarti sulla piattaforma dedicata, inserendo nominativo, numero di telefono e indirizzo di email.

Potrai effettuare l'eventuale pagamento esclusivamente tramite i seguenti mezzi di pagamento: Mastercard, Visa, American Express, Google Pay e Apple Pay.

Potrai effettuare prenotazione e pagamento anche direttamente presso la biglietteria del museo dove si svolgerà l'iniziativa di tuo interesse.

Nel caso di iniziative per le quali non siano previsti prenotazioni e pagamenti, non è necessario alcun titolo di accesso.

COSA SI OTTIENE

Per le iniziative su prenotazione ed eventuale pagamento riceverai via email il titolo di accesso da presentare all'ingresso. Potrai presentarlo stampato o in formato elettronico.

TEMPI E SCADENZE

La partecipazione all'iniziativa di tuo interesse avverrà nel giorno e nell'orario programmati.

QUANTO COSTA

Le tariffe sono riportate in corrispondenza dell'iniziativa di tuo interesse.

Potrai effettuare l'eventuale pagamento online esclusivamente tramite Mastercard, Visa, American Express, Google Pay e Apple Pay oppure potrai prenotare e pagare presso la biglietteria del museo.

B. Scuole di ogni ordine e grado, compresi i Centri Provinciali per l'Istruzione degli Adulti (CPIA) - Enti, Associazioni, gruppi di cittadini.

Sono disponibili due Piani Formativi di educazione al Patrimonio Culturale:

1. "La Scuola al Museo", per le scuole
2. "Partecipare al Museo", per Associazioni e Istituti culturali

I due Piani si inseriscono in un percorso finalizzato a sollecitare una frequentazione non sporadica, ma partecipata, dei luoghi della cultura cittadini. L'obiettivo consiste nell'educare alla fruizione del patrimonio culturale e accrescere la consapevolezza dell'appartenenza del patrimonio suddetto alla comunità, nel suo irrinunciabile valore identitario. Si propongono, inoltre, di formare cittadini attivi nella cultura del rispetto e della tutela dei beni e delle istituzioni culturali.

COME FARE

Accedere al [servizio online](#) compilando ed inviando il modulo digitale presente sul sito dei Musei di Genova.

Altri contatti:

Servizi educativi dei Musei di Genova: servizieducativimusei@comune.genova.it

per Galata Museo del Mare: didattica@galatamuseodelmare.it

Per Museo Nazionale dell'Emigrazione Italiana: servizieducativi@museomei.it

COSA SERVE

Il servizio è ad accesso libero

COSA SI OTTIENE

La possibilità di co-progettare, nell'ambito dei Piani Formativi di Educazione al Patrimonio culturale, in base alle caratteristiche, alle esigenze formative e agli interessi specifici dei vari soggetti, visite guidate, percorsi tematici, attività di approfondimento e laboratori presso i Musei del Comune di Genova.

TEMPISTICA

Date e orari definite nell'ambito della co-progettazione delle attività

QUANTO COSTA

La partecipazione alle attività co-progettate nell'ambito dei due Piani Formativi di Educazione al Patrimonio Culturale è gratuita.

C. CARD SCUOLE

COSA OFFRE

La Card Scuole è uno strumento promosso dal Comune di Genova, rivolto a tutti gli insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado operanti in città. La Card consente per l'anno scolastico in corso il libero accesso alla rete dei Musei Civici di Genova e alle realtà culturali della città aderenti:

- Musei di Strada Nuova: Palazzo Rosso – Palazzo Bianco – Palazzo Tursi
- Museo della Lanterna
- Musei di Nervi: Galleria D'Arte Moderna – Wolfsoniana – Raccolte Frugone – Villa Luxoro
- Castello D'Albertis Museo delle Culture del Mondo
- Museo del Risorgimento Istituto Mazziniano
- Museo del Tesoro della Cattedrale di S.Lorenzo
- Museo di Archeologia Ligure
- Museo d'Arte Orientale Edoardo Chiossone
- Museo di Sant'Agostino
- Museo di Storia Naturale Giacomo Doria
- Museo d'Arte Contemporanea Villa Croce
- MUCE Museo Certosa di Genova
- Archivio Storico del Comune di Genova

- DocSAI: Collezione Topografica – Archivio Fotografico
- Galata Museo del Mare
- MEI Museo Nazionale dell'Emigrazione Italiana
- Museo di Palazzo Reale
- Galleria Nazionale di Palazzo Spinola
- Museo Diocesano
- Villa del Principe
- Museo dell'Accademia Ligustica di Belle Arti
- Acquario di Genova, Biosfera, Ascensore Panoramico Bigo, Città dei bambini
- Museo della Storia del Genoa

A CHI È RIVOLTA

È indirizzata ai docenti, anche supplenti, che intendono far conoscere il patrimonio culturale cittadino attraverso la realizzazione, con i propri studenti, di progetti di educazione e insegnamento.

COME FARE

Accedi al portale digitale, all'indirizzo <https://cardscuole.comune.genova.it>, per inoltrare, per via telematica, la tua richiesta.

Quando la domanda sarà stata autorizzata dal tuo Dirigente scolastico, riceverai una conferma, tramite e-mail, contenente le indicazioni per procedere all'acquisizione online della Card. Con mail separata riceverai un modulo di auto-certificazione, che dovrà stampare e compilare, unitamente alla Card.

Dovrai mostrare la Card e l'auto-certificazione al momento dell'accesso ad ogni Museo o altro luogo della cultura aderente all'iniziativa.

Per informazioni:

www.museidigenova.it/it/card-scuole - cardscuole@comune.genova.it

COSA SERVE

Devi utilizzare lo SPID come chiave di accesso.

COSA SI OTTIENE

L'accesso gratuito ai musei e agli altri luoghi della Cultura aderenti

TEMPI E SCADENZE

Il servizio è sempre accessibile e il rilascio delle card avviene a seguire l'autorizzazione da parte del Dirigente scolastico.

QUANTO COSTA

La Card Scuole è gratuita.

LOCAZIONE O CONCESSIONE SPAZI PER INIZIATIVE CULTURALI

A CHI È RIVOLTO

A tutti i soggetti impegnati a promuovere e valorizzare le proprie attività e le proprie

realizzazioni artistiche, sociali o scientifiche.

COSA OFFRE

Il Comune di Genova ti offre la possibilità di organizzare Eventi (convegni, conferenze, esposizioni) presso gli spazi disponibili in alcuni fra i più prestigiosi musei cittadini, dove arte e storia costituiranno la cornice ideale in cui collocare il tuo messaggio o le tue proposte.

Inoltre, ti offre l'opportunità di scegliere, fra i suddetti spazi, quelli più consoni ad iniziative e ricorrenze di carattere privato (aperitivi e rinfreschi, cene, feste di compleanno, matrimoni), nell'ambito delle quali i partecipanti saranno immersi in atmosfere di per sé coinvolgenti e ricche di fascino.

Qui l' [elenco degli spazi con le capienze e i costi](#)

Per il Galata Museo del Mare:

<https://www.galatamuseodelmare.it/eventi/organizza/>
eventi@galatamuseodelmare.it

Per l'organizzazione di feste di compleanno, abbinate sempre ad un'offerta didattico-educativa, per bambini/ragazzi presso il Museo Nazionale dell'Emigrazione Italiana: servizieducativi@museomei.it

COME FARE

Puoi richiedere la concessione degli spazi:

- per via telematica tramite accesso al [servizio online](#)
- via email, scrivendo a museicivici@comune.genova.it

In questo caso, il modulo per presentare la richiesta ti viene fornito direttamente dall'ufficio che contatti.

COSA SERVE

Per accedere al [servizio online](#), è necessaria una delle seguenti credenziali:

- Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)
- Carta d'Identità Elettronica (CIE)
- Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

COSA SI OTTIENE

La possibilità di organizzare Eventi (convegni, conferenze, esposizioni) presso uno degli spazi disponibili. Ti comunicheremo l'esito della richiesta via email, includendo i dettagli su come effettuare il pagamento per la locazione o per eventuali servizi aggiuntivi.

TEMPISTICHE

La richiesta di utilizzo degli spazi dovrà essere trasmessa non meno di 40 giorni prima della data in cui si intende organizzare l'evento o l'attività. È garantita la risposta alla richiesta di utilizzo degli spazi entro 20 giorni dal ricevimento della stessa.

QUANTO COSTA

Le iniziative proposte dai soggetti esterni possono essere accolte:

a) gratuitamente

Sono accolte gratuitamente le iniziative aperte al pubblico connesse alla specifica missione istituzionale dei Musei e/o alla valorizzazione del patrimonio culturale della città con le seguenti caratteristiche:

- senza scopo di lucro
- a partecipazione gratuita o a partecipazione a pagamento nel caso di eventi patrocinati dal Comune o promossi dal concessionario; in questi casi può essere richiesto anche il pagamento del biglietto di ingresso nelle strutture museali da parte del partecipante
- gli eventi, anche a pagamento, che fanno parte di rassegne o festival per i quali il Comune di Genova assegna contributi.

Sono svolte a titolo gratuito le presentazioni di libri giudicate idonee ad essere realizzate presso una specifica sede museale, con possibilità di vendita del libro presentato da parte dell'autore o della casa editrice.

b) a titolo oneroso ([elenco degli spazi con le capienze e i costi](#))

Per quanto riguarda le iniziative accolte a titolo oneroso si possono configurare casi in cui è richiesto il pagamento di un canone e, eventualmente, di un corrispettivo per i servizi aggiuntivi e altri casi in cui è richiesto il solo pagamento dei servizi aggiuntivi.

- iniziative accolte dietro il pagamento dei soli servizi aggiuntivi: è previsto il pagamento di un corrispettivo per i soli servizi aggiuntivi qualora le iniziative, aperte al pubblico, siano svolte fuori dall'orario di apertura e o nelle giornate domenicali e festive, o quando, per ragioni organizzative o di sicurezza, sia necessario inserire personale in aggiunta a quello in servizio.
- Iniziative accolte dietro pagamento di un canone di concessione:
 - iniziative, di carattere privato chiuse o aperte al pubblico
 - con scopo di lucro (es. riunioni di soci, corsi di formazione di aziende, feste private).

Per le iniziative svolte nelle strutture culturali accolte dietro il pagamento di un canone sarà richiesto anche un corrispettivo per i servizi aggiuntivi qualora, per ragioni organizzative sia necessario inserire personale in straordinario che presidi la sala o qualora gli eventi si svolgano al di fuori dell'orario di apertura al pubblico e/o nelle giornate domenicali e festive.

I costi eventuali saranno comunicati direttamente dalla Direzione Musei all'atto della richiesta. Il pagamento avverrà tramite la piattaforma PagoPA, a cui puoi accedere con SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o CIE (Carta di Identità Elettronica).

Riceverai un bollettino con il dettaglio dei costi. Puoi effettuare il pagamento anche tramite il tuo conto bancario online, accedendo alla sezione per i bollettini e i pagamenti e selezionando l'opzione CBILL/PagoPA. In alternativa, puoi pagare in banca, in ricevitoria, dal tabaccaio o presso i supermercati abilitati. La procedura è semplice: basta consegnare il bollettino e l'esercente scannerizzerà il QR Code. A questo punto, dovrà solo pagare in contante o con un metodo di pagamento digitale (bancomat, carta di credito).

Se non sei residente in Italia, dovrà effettuare il pagamento tramite bonifico bancario. Con la comunicazione dei costi, riceverai tutte le istruzioni per completare il pagamento.

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizio di accoglienza dei visitatori e assistenza nei loro confronti all'ingresso dei Musei Civici e sui percorsi di visita	Efficacia	Numero di reclami ogni 100.000 visitatori	≤ 10
Attività educative dedicate a target strategici	Efficacia	Organizzazione e gestione annuale, nell'ambito dei musei civici genovesi, di attività educative dedicate a target di particolare interesse sociale: - famiglie - scuola dell'obbligo - cittadini portatori di disabilità sensoriali e motorie	Non meno di 400 nell'anno di riferimento
Organizzazione di indagini sulla qualità percepita dai visitatori all'interno dei musei civici genovesi in gestione diretta	Efficacia	Numero minimo di musei coinvolti annualmente nelle indagini sulla qualità percepita, inclusa l'organizzazione di specifici eventi (mostre)	Non meno di 2 indagini nell'anno
Aperture al pubblico domenicali	Accessibilità	Numero di musei civici aperti nella giornata di domenica	Garantita l'apertura al pubblico domenicale di non meno di 13 musei civici
Accesso ai percorsi di visita delle strutture civiche genovesi (musei e centri di documentazione)	Accessibilità	Numero minimo di musei cittadini che offrono condizioni di accessibilità per i cittadini con disabilità motorie	Garantita l'accessibilità motoria (totale o parziale) di non meno di 13 Musei civici

Servizi on line	Accessibilità	Numero minimo di servizi on line che offrono condizioni di accessibilità per i cittadini con disabilità sensoriali	Garantita l'accessibilità di almeno 4 servizi on line (Sito dei Musei di Genova, APP dei musei civici, catalogo on line delle opere d'arte dei Musei Civici, piattaforma di bigliettazione per l'acquisto di biglietti e card)
------------------------	---------------	--	---

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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 per l'anno 2026 le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Verifiche relative alla 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) Elaborazione e realizzazione di progetti di accessibilità, fruizione del patrimonio e abbattimento barriere.
- 3) Implementazione del progetto di catalogazione on line e digitalizzazione del patrimonio museale civico genovese
- 4) Sviluppo di un'APP accessibile con informazioni dettagliate sui Musei Civici e il patrimonio museale, aggiornate in tempo reale anche con le mostre, gli eventi e le attività di didattica.
- 5) Apertura al pubblico dei principali musei civici, oltre che la domenica, anche nelle festività programmate infrasettimanali

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La Carta dei Servizi può essere stampata o scaricata dal sito internet <https://www.museidigenova.it/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 museicivici@comune.genova.it

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/carte-dei-servizi>

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.

DIRITTI DEGLI UTENTI

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 15 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

Diritti che gli utenti con disabilità possono esigere

I servizi specifici, gli ausili e gli adattamenti messi a disposizione per l'inclusione degli utenti con disabilità possono essere richiesti con le seguenti modalità: tramite e-mail o telefono [agli indirizzi e ai contatti nell'elenco alle pagg. 6-10](#).

I destinatari possono sporgere reclamo all'Amministrazione con le consuete modalità attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.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, o ristoro, a seconda della tipologia del titolo d'ingresso, può essere totale o parziale. Il rimborso avverrà nel caso in cui la mancata apertura di uno o più musei sia imputabile direttamente al Comune di Genova. Il rimborso, previo accordo, potrà consistere anche nella possibilità di visitare, a titolo gratuito, il/i museo/i cui non sia stato possibile accedere. Per quanto riguarda invece le **Card**, nel caso in cui la mancata apertura di uno o più Musei sia imputabile direttamente al Comune di Genova, è prevista, a titolo di ristoro, solamente la possibilità di visitare, a titolo gratuito, il/i museo/i cui non sia stato possibile accedere.

La richiesta di rimborso deve essere presentata entro 15 giorni dall'avvenuto disservizio, in forma scritta, utilizzando il modulo rimborsi disponibile presso le biglietterie dei musei e presso la Segreteria della Direzione di riferimento, oppure scaricabile all'indirizzo web www.museidigenova.it. Il modulo compilato va restituito alla biglietteria del Museo, in orario di apertura al pubblico. In alternativa può essere inviato, tramite e-mail, ai seguenti indirizzi:

museicivici@comune.genova.it

L'istanza, nel caso in cui sia impossibile scaricare il suddetto modulo, può essere comunque comunicata tramite mail ai suddetti indirizzi. Le modalità del rimborso saranno indicate al cittadino non appena vagilate e approvate le ragioni della richiesta e, comunque, non oltre 15 giorni dall'invio/presentazione della richiesta.

Le informazioni di dettaglio verranno fornite direttamente presso le biglietterie dei singoli Musei e dalla Segreteria della Direzione di riferimento (tel. 0105574733-735-712), oppure potranno essere richieste via e-mail agli indirizzi sopra indicati.

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). Presso il Museo Nazionale dell'Emigrazione Italiana è possibile accedere con cani di piccola taglia collocati in trasportini e simili
- fare fotografie con flash
- fumare
- mantenere attiva la suoneria del cellulare
- consumare cibi e bevande
- è vietata altresì l'effettuazione, ai fini di pubblicazione o di altre forme di diffusione, di riproduzioni fotografiche e video, senza esplicita autorizzazione rilasciata dal Dirigente responsabile dei Musei Civici e, nel caso in cui la pubblicazione/diffusione di cui sopra siano a scopo di lucro, senza il pagamento dei previsti diritti di immagine.

CONCILIAZIONE

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.