

## **Carta dei Servizi dei Musei Civici Genovesi Anno 2023**



Direzione Politiche Culturali  
Sede della Direzione: Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA

Funzionario Responsabile del Sistema Civico Museale: Dott.ssa Federica Vinelli

Tel. Segreteria 010.5574733-35

Fax 010.5574701

E-mail: [dircultura@comune.genova.it](mailto:dircultura@comune.genova.it)

## INDICE

VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
INTRODUZIONE.....	5
ELENCO STRUTTURE E CONTATTI .....	5
SERVIZI EROGATI .....	8
STANDARD DI QUALITA' .....	13
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	14
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE .....	14
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	15
RIMBORSI .....	15
DOVERI DEGLI UTENTI .....	16
CONCILIAZIONE.....	16

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere **dal 1° gennaio 2023** 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.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

## PRINCIPI FONDAMENTALI

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

### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune 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, modificazione, 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 al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

[www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it)

## INTRODUZIONE

L'Art. 3 del Regolamento Musei recita:

*"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 offerti sono:

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

## ELENCO STRUTTURE E CONTATTI

Informazioni esaustive di dettaglio relative ai singoli Musei inclusi gli orari di apertura, i biglietti e le card per l'accesso, le raccolte stabilmente ospitate, le esposizioni temporanee e ogni altro aspetto del servizio, sono reperibili, costantemente aggiornate, sul sito dei musei di Genova

[www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it)

È inoltre possibile contattare direttamente le strutture tramite i recapiti sotto indicati.

- **Castello D'Albertis – Museo delle Culture del Mondo**  
Corso Dogali, 18 – 16136 Genova – tel. 010/5578280  
[castellodalbertis@comune.genova.it](mailto:castellodalbertis@comune.genova.it)
- **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  
[museidistradanuova@comune.genova.it](mailto:museidistradanuova@comune.genova.it)  
[biglietteriabookshop@comune.genova.it](mailto:biglietteriabookshop@comune.genova.it)
- **Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce**  
Via Jacopo Ruffini, 3 – 16128 Genova – tel. 010/580069 – fax 010/532482  
[biglietteriavillacroce@comune.genova.it](mailto:biglietteriavillacroce@comune.genova.it)

- **Museo d'Arte Orientale Edoardo Chiossone**  
Temporaneamente chiuso al pubblico per interventi strutturali - se ne prevede la riapertura in corso d'anno  
Villetta Di Negro – Piazzale Mazzini, 4N – 16122 Genova – tel. 010/5577950 – [museochiossone@comune.genova.it](mailto:museochiossone@comune.genova.it)
- **Museo del Risorgimento – Istituto Mazziniano**  
Via Lomellini, 11 – 16124 Genova – tel. 010 5576431 - fax 010 5576438  
[museorisorgimento@comune.genova.it](mailto:museorisorgimento@comune.genova.it)
- **Museo di Archeologia Ligure**  
Via Pallavicini, 11 – 16155 Genova Pegli – tel.010/6981048 – [archligure@comune.genova.it](mailto:archligure@comune.genova.it) -
- **Museo di Sant'Agostino, con annesse Torri di Sant'Andrea e Casa di Colombo**  
Temporaneamente chiuso al pubblico. Visitabile la Casa di Colombo  
Sede museo: Piazza Sarzano 35r – 16128 Genova tel. 010/5576753  
[museosagostino@comune.genova.it](mailto:museosagostino@comune.genova.it)
- **Museo di Storia e Cultura Contadina**  
Chiuso al pubblico – in progettazione riapertura presso nuova sede  
Salita al Garbo, 43 – 16159 Genova Rivarolo - tel. 010/7401243 –
- **Museo di Storia Naturale Giacomo Doria**  
Via Brigata Liguria, 9 – 16121 Genova tel. 010/5578276–  
[museodoria@comune.genova.it](mailto:museodoria@comune.genova.it)
- **Musei di Nervi** <https://www.museidigenova.it/it/musei-di-nervi>  
**Galleria d'Arte Moderna (GAM) – Villa Saluzzo Serra –**  
Via Capolungo 16167 Genova Nervi – tel. 010/5576976  
[biglietteriagam@comune.genova.it](mailto:biglietteriagam@comune.genova.it)  
**Raccolte Frugone – Villa Grimaldi Fassio –** Via Capolungo, 9 – 16167  
Genova Nervi – tel. 010/5576900  
[biglietteriafrugone@comune.genova.it](mailto:biglietteriafrugone@comune.genova.it)  
**Museo Giannettino Luxoro**  
Temporaneamente chiuso al pubblico – interventi strutturali per messa in sicurezza in fase di progettazione  
Viale Mafalda di Savoia, 3 – 16167 Genova Nervi tel. 010/322673  
[museoluxoro@comune.genova.it](mailto:museoluxoro@comune.genova.it)  
**Wolfsoniana** – Via Serra Gropallo 4 – 16167 Genova – tel. 010/5575595  
[info@wolfsoniana.it](mailto:info@wolfsoniana.it) – [biglietteriawolfsoniana@comune.genova.it](mailto:biglietteriawolfsoniana@comune.genova.it)

- **MU.MA. ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI**

tel. 010/5576745 - email [muma@muma.genova.it](mailto:muma@muma.genova.it)

**Galata Museo del Mare** - Calata De Mari 1 - 16126 Genova tel.: 010 2533555  
Email: [accoglienza@galatamuseodelmare.it](mailto:accoglienza@galatamuseodelmare.it) – [eventi@galatamuseodelmare.it](mailto:eventi@galatamuseodelmare.it)  
Servizi educativi: [didattica@galatamuseodelmare.it](mailto:didattica@galatamuseodelmare.it)

**Museo Navale - Villa Doria**

**Temporaneamente chiuso al pubblico. In fase di riallestimento complessivo Villa Doria Centurione, che lo ospita.**

Piazza Bonavino, 7 - 16156 Genova Pegli tel. 010 5576745  
e-mail [muma@muma.genova.it](mailto:muma@muma.genova.it)

**Museo dell'Emigrazione Italiana c/o Commenda di Pré**

Piazza della Commenda - 16126 Genova - tel. 010/5574155  
email [info@museomei.it](mailto:info@museomei.it) (biglietteria) –  
Servizi educativi: [servizieducativi@museomei.it](mailto:servizieducativi@museomei.it)

**Lanterna (Museo, Faro e Parco)**

Rampa della Lanterna, 16149 Genova tel. 0108938088 –  
e-mail: [info@lanternadigenova.it](mailto: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](mailto: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](mailto:archiviofotografico@comune.genova.it) - [biblarte@comune.genova.it](mailto:biblarte@comune.genova.it)

[archiviotopografico@comune.genova.it](mailto:archiviotopografico@comune.genova.it)

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

**Allerta rossa:** chiuse tutte le strutture

**Allerta arancione:** chiuso il Museo Doria

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

### VISITE AI MUSEI - GENOVA MUSEUM CARD



#### A CHI È RIVOLTA

A tutti i visitatori della Città di Genova.

#### COSA OFFRE

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.

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.

#### QUANTO COSTA

La Genova Museum Card ha un costo di Euro 15,00 comprensivo del trasporto pubblico AMT. La **prenotazione on line** prevede il pagamento di 1 euro di prevendita.

#### COME FARE

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) Per consultare l'elenco dei musei inclusi, **clicca qui**.
- **on line** al seguente link: <https://www.ticketone.it/artist/genova-museum-card/>

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.

Indicazioni di dettaglio disponibili, costantemente aggiornate, sul sito dei Musei di Genova <https://www.museidigenova.it>

É inoltre possibile contattare le **biglietterie** dei singoli musei (contatti: v. elenco pagg. 6-7-8) oppure scrivere al seguente indirizzo di e-mail: [genovamuseumcard@comune.genova.it](mailto:genovamuseumcard@comune.genova.it)

Gli altri musei potranno essere visitati successivamente senza costrizione di orario, ma all'interno degli accessi consentiti per ogni fascia oraria, al fine di garantire la piena sicurezza della visita e l'ottimizzazione del flusso dei visitatori all'interno degli spazi museali. Ulteriori informazioni potranno comunque essere fornite al visitatore prima dell'accesso alla visita museale dal personale di biglietteria del singolo museo.

È consentito l'utilizzo 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.

## VISITE AI MUSEI - GENOVA CITY PASS



### A CHI È RIVOLTO

A tutti i visitatori della città di Genova.

### COSA OFFRE

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.

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.

Le card comprendono il trasporto pubblico AMT gratuito e accesso gratuito alle principali attrazioni e musei.

### COME FARE

Genova City Pass può essere generato autonomamente on line al seguente Link:  
<https://www.genovacitypass.it/>

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).

## QUANTO COSTA

Il pass (digitale o cartaceo) è gratuito.

Il costo della ricarica varia da 20 a 55 Euro a seconda delle attività incluse e della durata e con formula compra ora e utilizza quando vuoi.

Maggiori informazioni, incluse le tariffe, sul sito: <https://www.genovacitypass.it/>

Puntualmente aggiornato al suo interno il catalogo completo delle offerte.

## DOVE RIVOLGERSI

Per informazioni: Call Center **+39 010 - 5572751** - e-mail: [info@genovacitypass.it](mailto:info@genovacitypass.it)

## ATTIVITA' EDUCATIVE

### A CHI È RIVOLTO

A tutta la cittadinanza. In particolare, offre attività dedicate alle famiglie, alle scuole, ai cittadini portatori di disabilità sensoriali e motorie

### 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**. Così, inteso l'incontro col museo richiede, accanto a un approccio conoscitivo interdisciplinare, una dimensione attiva e laboratoriale, che può avere carattere ludico ed essere corroborata da un tempo di svago, spesso offerto dai contesti urbani e naturali che accolgono i musei stessi.

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.

## **COME FARE**

Per informazioni e prenotazioni

Email: [servizieducativimusei@comune.genova.it](mailto:servizieducativimusei@comune.genova.it)

Tel. 0105574748

È possibile anche rivolgersi ai singoli musei (contatti: elenco dei musei alle pagg. 6-7-8)

## **NORMATIVA**

Regolamento Musei civici genovesi

## **LOCAZIONE 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** 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 proprio messaggio o le proprie proposte.

Inoltre, 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. Agli organizzatori lo stimolante compito di armonizzare al meglio la propria iniziativa con la peculiarità degli spazi, ma anche con le suggestioni donate dalle differenti ambientazioni.

## **COME FARE**

Per tutte le informazioni concernenti le sale disponibili e le condizioni di utilizzo contattare il seguente indirizzo di e-mail: [spazimusei@comune.genova.it](mailto:spazimusei@comune.genova.it)

Per i cittadini in possesso di SPID, Carta d'Identità Elettronica o CNS è possibile avviare il procedimento presentando la richiesta di locazione in via telematica, accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" ([Genova digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Cultura" dal menu a tendina e successivamente "Concessione di spazi situati in musei e biblioteche comunali per attività ed eventi culturali".

Link: Concessione di spazi situati in musei e biblioteche comunali per attività ed eventi culturali

L'elenco degli spazi disponibili e le relative tariffe è disponibile sul sito [www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it) alla voce "Sistema musei civici" e selezionando successivamente l'item "noleggio Sale" (link: [elenco spazi locazione musei e biblioteche](#)).

## **NORMATIVA**

Regolamento Musei civici genovesi

## STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<b>Accoglienza dei visitatori e assistenza nei loro confronti all'ingresso dei Musei Civici e sui percorsi di visita</b>	<i>Efficacia</i>	Numero di reclami ogni 100.000 visitatori	$\leq 10$
<b>Attività educative dedicate a target strategici</b>	<i>Efficacia</i>	Organizzazione e gestione annuale, nell'ambito dei musei civici genovesi, di attività educative dedicate a target di particolare interesse sociale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- famiglie</li> <li>- scuola dell'obbligo</li> <li>- cittadini portatori di disabilità sensoriali e motorie</li> </ul>	Non meno di 400 nell'anno di riferimento

<b>Organizzazione di indagini sulla qualità percepita dai visitatori all'interno dei musei civici genovesi in gestione diretta</b>	<i>Efficacia</i>	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
--	------------------	--	----------------------------------

## 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 2023 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

## 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 [dircultura@comune.genova.it](mailto:dircultura@comune.genova.it)

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-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

## 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, card), inclusi quelli acquistati on line. Il rimborso, o ristoro, a seconda della tipologia del titolo d'ingresso, può essere totale o parziale (nel caso delle card con accesso a più strutture). 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.

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](http://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:

[dircultura@comune.genova.it](mailto:dircultura@comune.genova.it)

[genovamuseumcard@comune.genova.it](mailto:genovamuseumcard@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 vagliate 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)
- fare fotografie con flash
- fumare
- mantenere attiva la suoneria del cellulare
- consumare cibi e bevande

## **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.