Carta dei Servizi dei Musei Civici Genovesi
Anno 2025

Direzione di Area Politiche Culturali

Direzione Musei Civici

Dirigente Responsabile Musei Civici di Genova: Dott.ssa Simonetta Barboni
Sede della Direzione: Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA

Tel. Segreteria 010.5574733-35
Fax 010.5574701

E-mail: museicivici@comune.genova.it

Mu.MA - Istituzione Musei del Mare e delle Migrazioni

Dirigente Responsabile dell'Istituzione: Dott. Pierangelo Campodonico
Sede: Calata De Mari 1 – 16126 GENOVA

Tel. 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 2025** 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://cartaservizi.comune.genova.it/
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 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 ai seguenti indirizzi:

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

Carta dei servizi | Musei di Genova

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 è 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 ACCESSIBILITA' 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*

È inoltre possibile contattare direttamente le strutture tramite i recapiti sottoindicati.

- **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 ACCESSIBILITA'

- **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: *museidistradanuova@comune.genova.it*

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

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **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 colleghi 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 ACCESSIBILITA'

- **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
Rosso **Non accessibile**	**Arancione** **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 **Parzialmente accessibile**	**Giallo** **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 **Parzialmente inaccessibile**	**Verde** **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 **Parzialmente accessibile**	**Arancione** **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 **Non accessibile**	**Rosso** **Non accessibile**

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **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 **Accessibile**	**Giallo** **Parzialmente accessibile**

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **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 **Accessibile**	**Giallo** **Parzialmente accessibile**

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

- **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 **Accessibile**	**Arancione** **Parzialmente inaccessibile**

DETTAGLI ACCESSIBILITA'

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: *archiviostorico@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: *centrodocumentazione@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, Museo Luxoro, Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce, Museo d'Arte Orientale E. Chiossone, Museo di Archeologia Ligure

SERVIZI EROGATI

VISITE AI MUSEI – TITOLI DI INGRESSO

BIGLIETTI SINGOLI

Per informazioni sull'acquisto dei biglietti singoli si rimanda alla sezione interna di ogni museo sul sito museidigenova.it. Oltre che presso le biglietterie di ogni museo, è possibile acquistare i biglietti online (vai all'acquisto online).

GENOVA MUSEUM CARD

Le Genova Museum Card sono acquistabili da tutti i visitatori dei Musei della Città di Genova e si declinano nelle seguenti tipologie: Genova Museum Card 24h, Genova Museum Card 48h, Genova Museum Card Annuale e Genova Museum Card Annuale Studenti

COSA OFFRONO LE GENOVA MUSEUM CARD

Le Genova Museum Card 24h e 48h sono biglietti unici, validi rispettivamente **24 e 48 ore**, che permettono di accedere una sola volta ai **28 musei cittadini**, di cui 19 civici **(si rimanda all'elenco di cui alle pagg. 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 ore successive. Sono esclusi i servizi di Navebus, Volabus, il servizio extraurbano e l'integrazione con Trenitalia.

Le Genova Museum Card Annuale e Genova Museum Card Annuale Studenti sono biglietti unici, validi un anno dalla loro attivazione, che permettono di accedere una sola volta ai **28 musei cittadini**, di cui 19 civici e 9 non civici.

Elenco dei musei inclusi: alla relativa pagina del sito del *sito dei Musei di Genova*

QUANTO COSTANO
Genova Museum Card 24h Euro 15,00
Genova Museum Card 48h Euro 25,00
Genova Museum Card Annuale Euro 50,00
Genova Museum Card Annuale Studenti Euro 25,00

La **prenotazione on line** prevede il pagamento di 1 euro di prevendita.

COME FARE
Le Card possono essere acquistate **on line** al seguente link: *Eventi - webshop*

I visitatori che desiderano effettuare l'acquisto on line potranno accedere ai musei, esibendo all'ingresso il biglietto ricevuto all'indirizzo di e-mail indicato in fase di acquisto, entro le 24 ore dalla data e ora di attivazione scelte.

La Card 24h può inoltre 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, Villa del Principe).

Indicazioni di dettaglio disponibili, costantemente aggiornate, sul sito dei Musei di Genova *www.museidigenova.it*. È, inoltre, possibile contattare le **biglietterie** dei singoli musei (contatti: elenco pagg. 7-8-9-10) oppure scrivere al seguente indirizzo di e-mail: *museicivici@comune.genova.it*

Gli altri musei potranno essere visitati successivamente senza costrizione di orario. Ulteriori informazioni potranno comunque essere fornite al visitatore prima dell'accesso alla visita museale dal personale di biglietteria del singolo museo.

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

Tutte le attività dei Musei Civici di Genova rivolte alle famiglie, agli adulti e alle persone con disabilità sono consultabili e prenotabili online accedendo al relativo portale, raggiungibile dal seguente link:
https://tickets.museidigenova.it/webshop2/webticket/shop?

Per le Scuole e le Associazioni è possibile attivare Piani Formativi di Educazione al Patrimonio Culturale (PFEPC) - "La Scuola al Museo" e "Partecipare al Museo". Per informazioni e richieste consultare la pagina "Servizi educativi – Scuole e gruppi" del sito dei Musei di Genova: https://www.museidigenova.it/it/node/12443

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: *serviziedicativi@museomei.it*

CARD SCUOLE

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. È indirizzata ai docenti che intendono far conoscere il patrimonio culturale cittadino attraverso la realizzazione, con i propri studenti, di progetti di educazione e insegnamento. La Card può essere richiesta da tutti i docenti, anche supplenti, esclusivamente attraverso il portale digitale all'indirizzo: *https://cardscuole.comune.genova.it*, utilizzando il proprio SPID come chiave di accesso. Una volta che la domanda sarà autorizzata dal proprio dirigente scolastico, il docente riceverà una conferma via e-mail con le indicazioni per procedere all'acquisizione on-line della Card, che andrà stampata a

cura del docente stesso insieme all'autocertificazione debitamente compilata che perverrà con e-mail separata. La Card dovrà essere mostrata all'accesso di ogni Museo e luogo della cultura aderente, unitamente all'autocertificazione, ogni volta che si vorrà effettuare una visita.
Per informazioni:
www.museidigenova.it/it/card-scuole - *cardscuole@comune.genova.it*

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: *museicivici@comune.genova.it*
I cittadini in possesso di SPID, Carta d'Identità Elettronica o CNS possono avviare il procedimento presentando la richiesta di locazione in via telematica, accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (*https://www.comune.genova.it/servizi*).

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

L'elenco degli spazi con le capienze e le relative tariffe è visionabile al seguente link: *elenco degli spazi e relative capienze*

Per il Galata Museo del Mare: *https://galatamuseodelmare.it/?lang=it*
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

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 30 giorni dal ricevimento della stessa.

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
Orari di apertura al pubblico dei musei civici	*Accessibilità*	Numero minimo complessivo di ore di apertura settimanale dei musei civici	Sono garantite non meno di **691** ore di apertura settimanale in periodo invernale e non meno di **824** ore di apertura settimanale in orario estivo
Aperture al pubblico domenicali	*Accessibilità*	Numero di musei civici aperti nella giornata di domenica	Garantita l'apertura al pubblico domenicale di non meno di **15** musei civici

Accesso ai percorsi di visita dei musei civici genovesi	Accessibilità	Numero minimo di musei (Sistema Bibliotecario Urbano) che offrono condizioni di accessibilità per i cittadini portatori di disabilità motorie	Garantita l'accessibilità motoria (totale o parziale) di non meno di **16** Musei civici
Servizi on line	Accessibilità	Numero minimo di servizi on line che offrono condizioni di accessibilità per i cittadini portatori di 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 2025 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 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 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). 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.