



## Carta dei Servizi dei Musei Civici Anno 2014

### PREMESSE GENERALI

I Musei del Comune di Genova rappresentano un insieme organico che ha radici storiche comuni, frutto dell'operato congiunto dell'amministrazione della città e del mecenatismo più illuminato.

- Castello D'Albertis – Museo delle Culture del Mondo – Corso Dogali, 18 - 16136 Genova – tel. 010/2723820 – fax 010/2721456
- Galleria d'Arte Moderna – Villa Saluzzo Serra – Via Capolungo, 3 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/3726025 – fax 010/3725743
- Musei di Strada Nuova (Palazzo Rosso, Palazzo Bianco, Palazzo Tursi) – Via Garibaldi, 18, 11, 9 - 16124 Genova – tel. e fax Bookshop 010/2759185
- Museo d'Arte Contemporanea di Villa Croce – Via Jacopo Ruffini, 3 – 16128 Genova – tel. 010/585772 - 580069 – fax 010/532482
- Museo d'Arte Orientale Edoardo Chiossone – Villetta Di Negro – Piazzale Mazzini, 4N – 16122 Genova – tel. 010/542285 – fax 010/580526
- Museo del Risorgimento – Istituto Mazziniano – Via Lomellini, 11 – 16124 Genova – tel. 010/2465843 – fax 010/2541545
- Museo di Archeologia Ligure – Via Pallavicini, 11 – 16155 Genova Pegli – tel. 010/6981048 – fax 010/6974040
- Museo di Sant'Agostino – Piazza Sarzano, 35r – 16128 Genova – tel. 010/2511263 – fax 010/2464516
- Museo di Storia e Cultura Contadina – Salita al Garbo, 43 – 16159 Genova Rivarolo – tel. 010/7401243 – fax 010/6974040
- Museo di Storia Naturale Giacomo Doria – Via Brigata Liguria, 9 – 16121 Genova – tel. 010/564567 - 582171 – fax 010/566319
- Museo Giannettino Luxoro – Viale Mafalda di Savoia, 3 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/322673 – fax 010/3724405
- Museo Navale - Villa Doria, Piazza Bonavino, 7 - 16156 Genova Pegli  
tel. 010/6969885 - fax 010/666300
- Museoteatro della Commenda di Prè - Piazza della Commenda - 16126 Genova  
tel. 010/2514760 - 2512435 - 5573681 (biglietteria) - fax 010/2543908
- Raccolte Frugone – Villa Grimaldi Fassio – Via Capolungo, 9 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/322396 – fax 010/3724405
- Wolfsoniana – Via Serra Gropallo, 4 – 16167 Genova – tel. 010/3231329 - 5761393

Istituti specialistici:

- Archivio Storico del Comune di Genova – Piazza Matteotti, 10 – 16123 Genova – tel. 010/5574808 – fax 010/5574823
- Centro di documentazione per la Storia, l'Arte e l'Immagine di Genova – Salita ai Quattro Canti di S. Francesco, 49-51 – 16124 Genova – tel. 010/5574956 - fax 010/5574970

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori (<http://www.comune.genova.it/pages/indirizzi-associazioni-consumatori>)

## VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2014** e sono aggiornati annualmente. **In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.**

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione online della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile agli indirizzi

<http://www.comune.genova.it>  
[www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it)

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di egualianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguitando il miglioramento continuo.

L'Art. 3 del Regolamento Musei recita:  
Finalità del Museo

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

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

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 e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali.

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

[www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it)  
[http://comune.genova.it/servizi/qualità](http://comune.genova.it/servizi/qualita)  
[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

-

## **SERVIZI EROGATI**

### **Principali servizi erogati**

- visite libere ai musei e agli istituti (in elenco nelle *Premesse Generali*)
- esposizioni temporanee

### **Fattori di qualità**

- accoglienza
- comunicazione on line

Le informazioni sui servizi (orari, numeri telefonici, recapiti, tariffe, ecc.) sono costantemente aggiornate sul Portale dei Musei: [www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it)

### **Responsabile**

Dott.ssa **Cristiana Benetti Alessandrini**  
tel. **Segreteria 010/5574708**

e-mail [museibiblioteche@comune.genova.it](mailto:museibiblioteche@comune.genova.it)

## **GLI STANDARD DI SERVIZIO GARANTITI**

### **AMBITO: Visita libera dei Musei Civici**

#### **Indicatore**

Orario di apertura al pubblico

#### **Valore garantito**

Numero ore complessivo di apertura settimanale (diversi per ciascun museo, vedi allegato n. 1).

Apertura di tutti i musei civici in elenco secondo orari stabiliti, consultabili sul portale dei musei, [www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it), sia per visite delle collezioni permanenti, sia per esposizioni temporanee.

#### **Costi**

Biglietto di ingresso al museo per visita libera (diversi per ciascun museo, vedi allegato n. 2).

Per esposizioni permanenti: intero, ridotto, gratuito.

Per esposizioni temporanee: generalmente il prezzo del biglietto per le esposizioni temporanee è uguale a quello del normale biglietto di ingresso, ma in taluni casi potrebbe subire variazioni che saranno comunicate sul sito e sul materiale promozionale.

### **AMBITO: Accoglienza - 1**

#### **Indicatore**

Informazioni al pubblico

#### **Valore garantito**

Informazioni aggiornate relative a:

- orari, tariffe dei biglietti
- categorie degli aventi diritto ai ridotti e ai gratuiti
- segnalazione eventuali disservizi
- condizioni di accesso
- Carta dei Servizi

#### **Costi per i visitatori**

Nessuno

## **AMBITO: Accoglienza – 2**

### **Indicatore**

Assistenza al pubblico

### **Valore garantito per l'intero orario di apertura**

Assistenza dei visitatori in sala da parte del personale che fornisce informazioni sui percorsi di visita e i servizi del museo e controlla il rispetto delle norme comportamentali

### **Costi per i visitatori**

Nessuno

## **AMBITO: Comunicazione on line - 1**

### **Indicatore**

Aggiornamento costante delle informazioni sul sito dei musei

### **Valore garantito**

Tempo reale

### **Costi per i cittadini**

Nessuno

## **AMBITO: Comunicazione on line - 2**

Oltre alle informazioni contenute sul portale dei musei è stato realizzato un servizio di newsletter, attivabile da chi fosse interessato tramite il sito, all'indirizzo [www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it), con le informazioni aggiornate su quanto avviene nei Musei Civici (mostre ed eventi)

### **Indicatore**

Invio della newsletter

### **Valore garantito**

Invio settimanale nei mesi di gennaio/luglio e settembre/novembre, ridotto nei mesi di agosto e dicembre

### **Costi per i cittadini**

Nessuno

## **IMPEGNI PER L'ANNO 2014**

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

**Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2014 le seguenti azioni di miglioramento:**

1)	<b>Miglioramento della comunicazione (comunicati stampa per eventi specifici; sviluppo di azioni di marketing e comunicazione finalizzate ad incrementare la visibilità e i flussi di visitatori nei musei civici)</b>
2)	<b>Implementazione del Portale con informazioni in inglese entro la fine del 2014</b>

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

La Carta dei Servizi può essere stampata o scaricata dal sito internet [www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it). Si può richiederne copia cartacea a ogni museo inserito nella Carta dei Servizi e alla Segreteria del Settore (tel. 010/5574712, e-mail [museibiblioteche@comune.genova.it](mailto:museibiblioteche@comune.genova.it)).

La Carta dei Servizi è affissa per estratto presso le biglietterie museali e presso la Segreteria del Settore Musei e Biblioteche.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore Musei e Biblioteche ha l'obbligo di darne preavviso in tempo reale tramite il sito internet e, ove possibile, con cartelli affissi presso i musei interessati.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

I cittadini hanno diritto a presentare richieste, proposte, segnalazioni, osservazioni, reclami nonché segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la Carta dei Servizi. Il Settore Musei e Biblioteche ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni.

È disponibile un modulo predisposto, reperibile all'indirizzo [www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it) e presso le sedi museali.

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Laura Malfatto:

- presso la stessa sede museale
- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail: [museibiblioteche@comune.genova.it](mailto:museibiblioteche@comune.genova.it)
- per telefono al n. 010/5574712
- via fax al n. 010/5574701
- di persona nei giorni feriali dalle ore 9 alle ore 16.30 c/o la Segreteria del Settore Musei e Biblioteche, Largo Pertini 4 - Genova.

## **RISTORO**

In caso di impossibilità di fruizione del servizio il visitatore può richiedere il rimborso del biglietto mediante l'emissione di un voucher di valore identico, utilizzabile entro un anno dalla data di emissione dello stesso.

Il rimborso del biglietto avverrà solo nel caso in cui la struttura non fosse aperta per cause imputabili al Settore Musei e Biblioteche.

La richiesta deve essere presentata, in forma scritta sull'apposito modulo di reclamo (a disposizione presso le strutture museali e la Segreteria del Settore Musei e Biblioteche) e scaricabile all'indirizzo web [www.museidigenova.it](http://www.museidigenova.it) entro 15 giorni dall'avvenuto disservizio.

## **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 altresì tenuti ad attenersi alle condizioni indicate in ciascun museo per effettuare riprese fotografiche e video.

Negli spazi espositivi è inoltre vietato:

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

## **CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE**

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

**Autorità Servizi Pubblici Locali**

**tel. 010/557 2260**

**fax 010/557 2795**

**[autoritaserivizi@comune.genova.it](mailto:autoritaserivizi@comune.genova.it)**

**<http://www.asplgenova.it/>**

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

