



COMUNE DI
GENOVA

Carta dei Servizi dei Musei Civici Genovesi Anno 2018

PREMESSE GENERALI

Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili

Largo Pertini 4 - 16121 GENOVA
Tel. 010 5574700 - 010 5574712 – fax 0105574701
e-mail: dirbeniculturali@comune.genova.it

Dirigente Responsabile: Gloria Piaggio

Tel. Segreteria Direzione 010/5574700-708

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2018** 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 e relativo allegato, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile agli indirizzi:

www.museidigenova.it

oppure

<http://www.comune.genova.it>

Un elenco contenente contatti e orari delle singole strutture è allegato anche alla copia cartacea della presente Carta, che può essere richiesta presso le sedi dei Musei o presso la Segreteria della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo 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 e degli Utenti.

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

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

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

www.comune.genova.it/servizi/qualita

www.museidigenova.it

SERVIZI EROGATI

Visite ai musei, agli istituti, ad esposizioni temporanee.

Le informazioni su orari e tariffe sono costantemente aggiornate sul Portale dei Musei: www.museidigenova.it e negli allegati alla presente Carta.

- **Castello D'Albertis** – Museo delle Culture del Mondo – Corso Dogali, 18 - 16136 Genova – tel. 010/2723820 – fax 010/2721456
- **Galleria d'Arte Moderna (GAM)** – 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. 010/5576430 – fax 010/5576438
- **Museo di Archeologia Ligure** – Via Pallavicini, 11 – 16155 Genova Pegli – tel. 010/6981048 – fax 010/6974040
- **Museo di Sant'Agostino**, con annesse **Torri di Sant'Andrea e Casa di Colombo** – sede museo: 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
- **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
- **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 010/557497

ISTITUZIONE MUSEI DEL MARE E DELLE MIGRAZIONI (Mu.MA):

- **Galata Museo del Mare** - Calata De Mari 1 - 16126 Genova, Italia
Tel. e fax: 010 2345655 - accoglienzagalata@galatamuseodelmare.it
- **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

GLI STANDARD DI SERVIZIO GARANTITI

Fattori di qualità:

accoglienza e comunicazione on line

1. 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, 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.

2. 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

Inclusi nel biglietto d'ingresso

3. 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
Inclusi nel biglietto d'ingresso

4. AMBITO: Comunicazione on line - 1

Indicatore
Aggiornamento costante delle informazioni sul sito dei musei

Valore garantito
Tempo reale

Costi per i cittadini
Nessuno

5. AMBITO: Comunicazione on line – 2

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

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

GLI IMPEGNI PER L'ANNO 2018

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 2018 le seguenti azioni di miglioramento:

1)	Miglioramento costante 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)
2)	Prosecuzione delle indagini sulla qualità percepita dai cittadini /utenti

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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

tel. 010/5574700-12

e-mail dirbeniculturali@comune.genova.it

Essa è anche affissa per estratto presso le biglietterie museali.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili ha l'obbligo, ove 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 hanno diritto a presentare richieste, proposte, segnalazioni, osservazioni, reclami nonché segnalare inadempienze rispetto agli impegni assunti con la Carta dei Servizi. La Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili ha l'obbligo, per legge, di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni, salvo necessità di consultazione di altri uffici. In tal caso verrà comunque comunicata la presa in carico del reclamo.

È disponibile un modulo predisposto, reperibile presso le sedi museali e all'indirizzo

www.museidigenova.it

Le segnalazioni potranno essere inoltrate alla responsabile della Carta dei Servizi, Gloria Piaggio

- consegnandole presso il museo, in orario di apertura al pubblico
- inviandole tramite posta elettronica all'indirizzo:

dirbeniculturali@comune.genova.it

- consegnandole, dal lunedì al giovedì dalle ore 9 alle ore 16.30, il venerdì fino alle ore 14.00, presso la Segreteria della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, Largo Pertini 4, Genova.

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 del biglietto. Il rimborso del biglietto avverrà solo nel caso in cui la mancata apertura del museo sia imputabile direttamente alla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili.

La richiesta di rimborso deve essere presentata **entro 15 giorni** dall'avvenuto disservizio, in forma scritta, utilizzando il modulo riservato ai reclami, disponibile presso le biglietterie dei musei e presso la Segreteria della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, oppure scaricabile all'indirizzo web www.museidigenova.it. Esso va restituito compilato alla biglietteria del Museo, in orario di apertura al pubblico, oppure alla Segreteria di cui sopra, in orario d'Ufficio (dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 16:30, il venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00), oppure, ancora, essere inviato, tramite e-mail, alla Segreteria stessa.

Il rimborso potrà avvenire, dopo che siano state vagliate e approvate le ragioni della richiesta:

1. mediante l'emissione di un **buono** di valore identico, utilizzabile, entro tre anni dalla data di emissione, nel museo per la cui visita era stato acquistato il biglietto
2. in **contante**, presso una delle sedi dell'Istituto Bancario che svolge la funzione di Tesoreria per il Comune di Genova, a partire dal trentesimo giorno dall'approvazione della richiesta
3. tramite **bonifico bancario**, a partire dal trentesimo giorno dall'approvazione della richiesta

Le informazioni di dettaglio verranno fornite direttamente presso le biglietterie dei singoli musei e dalla Segreteria della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili: **tel. 0105574700-708 / e-mail dirbeniculturali@comune.genova.it**

DOVERI DEGLI UTENTI

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

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive zaini, borse voluminose, bagagli, ombrelli, caschi e qualunque oggetto che possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere, delle strutture.

Sono 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

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.