



Carta dei Servizi del Settore Musei Anno 2013

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.

Essi sono:

- 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
 - 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 [\[NOSTRO LINK\]](#)

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2013** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo

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

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, 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://comune.genova.it/servizi/qualità>
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

Responsabile

Dr. **Laura Malfatto**

tel. **Segreteria 010 5574712**

e-mail museicivici@comune.genova.it

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.

Accoglienza

Indicatore

Informazioni al pubblico

Valore garantito

informazioni aggiornate relative a:

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

Indicatore

Assistenza al pubblico

Valore garantito per l'intero orario di apertura:

- emissione di biglietti in forma computerizzata (erogazione manuale dei biglietti in caso di guasto del sistema)
- 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

Nessuno

Comunicazione on line**Indicatore**

Aggiornamento costante delle informazioni sul sito dei musei

Valore garantito

Tempo reale

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 con le informazioni aggiornate su quanto avviene nei Musei Civici (mostre ed eventi)

Indicatore

Invio della Newsletter

Valore garantito

Invio settimanale

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 2013 le seguenti azioni di miglioramento

1)	Miglioramento della comunicazione (Comunicati stampa per eventi specifici. Sviluppo di azioni di marketing e comunicazione finalizzati ad incrementare la visibilità e i flussi di visitatori nei musei civici)
2)	Implementazione del Portale con informazioni in inglese entro la fine del 2013

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia della presente carta è scaricabile dal sito internet o si può richiederne cartacea a ogni museo elencato inserito nella presente Carta dei Servizi e alla Segreteria del Settore (tel. 010/5574712, e-mail museicivici@comune.genova.it).

La carta è comunque affissa per estratto presso le biglietterie museali e presso la Segreteria del Settore Musei.

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

DIRITTI DEGLI UTENTI

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

E' disponibile un modulo predisposto reperibile all'indirizzo www.museidigenova.it e presso le sedi museali.

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

- tramite posta elettronica all'indirizzo email: museicivici@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 l'Ufficio della Segreteria del Settore Musei, Largo Pertini 4 Genova

- nonché presso gli Sportelli del Cittadino

(http://www1.comune.genova.it/sportello/oggetti/oggetti_details.aspx?Codice=363)

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.

La richiesta deve essere presentata, in forma scritta su apposito modulo (a disposizione presso le strutture museali e la Segreteria del Settore Musei) e scaricabile all'indirizzo web: 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 anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

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

autoritaservizi@comune.genova.it

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

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.