



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE BENI E ATTIVITA' CULTURALI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2020-199.0.0.-29

L'anno 2020 il giorno 20 del mese di Maggio il sottoscritto Castagnacci Piera in qualita' di dirigente di Direzione Beni E Attivita' Culturali, ha adottato la Determinazione Dirigenziale di seguito riportata.

OGGETTO ADOZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI DEL SISTEMA MUSEALE E DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO PER L'ANNO 2020

Adottata il 20/05/2020
Esecutiva dal 20/05/2020

20/05/2020	CASTAGNACCI PIERA
------------	-------------------

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI GENOVA

DIREZIONE BENI E ATTIVITA' CULTURALI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 2020-199.0.0.-29

OGGETTO ADOZIONE DELLE CARTE DEI SERVIZI DEL SISTEMA MUSEALE E DEL SISTEMA BIBLIOTECARIO URBANO PER L'ANNO 2020

IL DIRIGENTE RESPONSABILE

Visti:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994; con cui sono stati fissati i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici:
- l'art. 2, D.L. n. 163/1995 (convertito in legge, con modificazioni, dalla L. 273/1995);
- l'art. 11, D. Lgs. n. 286/1999 che definisce i servizi pubblici;
- la legge 14/11/1995, n. 481;
- l'art. 107 del D. Lgs. 267/2000 che individua le competenze e le funzioni dei dirigenti;
- gli artt. 77 e 80 dello Statuto del Comune di Genova che disciplinano funzioni e compiti della Dirigenza;

Premesso che:

- la "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino – utente - consumatore;
- attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano conseguentemente a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione;
- l'adozione di un modello di Carta dei Servizi conforme ai principi normativi ed efficace nell'identificare e garantire i diritti degli utenti, da parte della Direzione Digitalizzazione e Semplificazione dei processi - Settore Semplificazione delle procedure amministrative e Qualità;

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Preso atto che il Sistema Bibliotecario Urbano e il Sistema Museale del Comune di Genova si sono dotati, rispettivamente dall'anno 2004 e dall'anno 2013, di due specifiche Carte dei Servizi, attraverso un processo di condivisione e partecipazione di tutte le strutture di riferimento;

Preso inoltre atto che le Associazioni dei Consumatori aderenti alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova hanno approvato, fra le altre, le due Carte di cui al presente provvedimento e non sono stati avanzati rilievi riferiti al contenuto delle stesse, come comunicato ufficialmente, tramite e-mail dalla Segreteria del Sindaco, in data 18 maggio 2020;

Ritenuto opportuno procedere all'approvazione dei due documenti denominati rispettivamente "Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario urbano anno 2020" e "Carta dei Servizi dei musei civici genovesi anno 2020";

Atteso che la presente determinazione non comporta alcuna assunzione diretta di spesa a carico del Bilancio Comunale;

DETERMINA

1) di approvare per i motivi addotti in premessa le Carte dei Servizi allegate relative all'anno 2020, afferenti rispettivamente al Sistema Bibliotecario Urbano e al Sistema Museale, facenti parte integrante del presente provvedimento;

2) di procedere eventualmente, anche in fasi successive, ad apportare modifiche ai documenti, a carattere non sostanziale, che dovessero rendersi necessarie per una corretta informazione ai cittadini;

3) di dare atto che il presente provvedimento:

- non comporta ulteriori impegni di spesa da parte della Civica Amministrazione;
- non prevede la sussistenza di situazioni di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e s.m.i. e art. 42 del D.Lgs. 50/2016;
- è regolare sotto il profilo tecnico, amministrativo e contabile ai sensi dell'art. 147 bis comma 1 del D.Lgs. 267/2000;
- è stato redatto nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile

Il Direttore
Dott. sa Piera Castagnacci

Sottoscritto digitalmente dal Dirigente Responsabile



COMUNE DI
GENOVA

Direzione Beni e Attività Culturali

Carta dei Servizi dei Musei Civici Genovesi

Anno 2020

PREMESSE GENERALI

Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA

Direttore: Dott.ssa Piera Castagnacci

Tel. Segreteria 0105574712-726

Fax 0105574701

e-mail: dirbeniculturali@comune.genova.it

Ufficio servizi educativi e didattici: tel. 0105574704 – 0105574715 -
0105574746 – 0105574748)

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° gennaio 2020** 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.**

La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate, sul sito dei Musei civici genovesi.

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

www.museidigenova.it

SERVIZI EROGATI

- **Visite ai musei, agli istituti, ad esposizioni temporanee**
- **Attività culturali e didattiche**

Informazioni dettagliate e aggiornate relative a servizi e tariffe su
www.museidigenova.it

Elenco strutture:

- **Castello D'Albertis** – Museo delle Culture del Mondo – Corso Dogali, 18 - 16136 Genova – tel. 010/2723820
- **Musei di Strada Nuova (Palazzo Rosso, Palazzo Bianco, Palazzo Tursi)**
Via Garibaldi, 18, 11, 9 - 16124 Genova – tel. e fax Bookshop 010/2759185
Galleria di Palazzo Rosso TEMPORANEAMENTE CHIUSA AL PUBBLICO
- **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 6984045 – 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
TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO
- **Museo di Storia e Cultura Contadina** – Salita al Garbo, 43 – 16159 Genova Rivarolo - tel. 010/7401243 - fax 010/6974040 –
TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO
- **Museo di Storia Naturale Giacomo Doria** – Via Brigata Liguria, 9 – 16121 Genova – tel. 010/564567 - 582171 – fax 010/566319

./.

MUSEI DI NERVI

- **Galleria d'Arte Moderna (GAM)** – Villa Saluzzo Serra – Via Capolungo, 16167 Genova Nervi – tel. 010/3726025 – fax 010/3725743
- **Raccolte Frugone** – Villa Grimaldi Fassio – Via Capolungo, 9 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/322396 – fax 010/3724405
- **Museo Giannettino Luxoro** – Viale Mafalda di Savoia, 3 – 16167 Genova Nervi – tel. 010/322673 – fax 010/3724405 –

TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO

- **Wolfsoniana** – Via Serra Gropallo, 4 – 16167 Genova – tel. 010/3231329 – 576
- **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
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 Pré** – Piazza della Commenda – 16126 Genova – tel. 010/2514760 – 2512435 – 5573681 (biglietteria) – fax 010/254390

TEMPORANEAMENTE CHIUSO AL PUBBLICO: in fase di allestimento il Museo dell'Emigrazione italiana –

- **Lanterna (Museo, Faro e Parco)** – Rampa della Lanterna, 16149 Genova
tel. 0108938088 – email: info@lanternadigenova.it

Card Musei di Genova

La **Card Musei** di Genova è un **City Pass** che dà libero accesso a musei cittadini comunali, statali e privati. Nella versione **musei+bus** offre la libera circolazione sulla rete urbana dei trasporti. Include le seguenti strutture:

- Musei di Strada Nuova
(Palazzi Bianco e Tursi; Palazzo Rosso temporaneamente chiuso)
- Galata Museo del Mare + Sommergibile
- Villa del Principe
- Museo di Palazzo Reale
- Galleria Nazionale di Palazzo Spinola
- Museo di Storia Naturale Giacomo Doria
- Museo d'Arte Orientale E. Chiossone
- Casa di Colombo e Torri di S. Andrea
- Castello D'Abertis - Museo delle Culture del Mondo
- Museo d'Arte Contemporanea Villa Croce
- Museo Diocesano
- Museo del Tesoro della Cattedrale di San Lorenzo
- Museo dell'Accademia Ligustica di Belle Arti
- Museo del Risorgimento - Istituto Mazziniano
- Museo della Lanterna
- Musei di Nervi: Galleria d'Arte Moderna; Raccolte Frugone; Wolfsoniana
- Museo di Archeologia Ligure e Museo Navale di Pegli

Maggiori informazioni, incluse tariffe, in costante aggiornamento su
www.museidigenova.it

GLI STANDARD DI SERVIZIO GARANTITI PER L'ANNO 2020

Fattori di qualità:

Accoglienza e assistenza, attività didattiche, qualità percepita

1. AMBITO: Accoglienza

Interventi di formazione professionale del personale impegnato nell'accoglienza dei visitatori e nell'assistenza nei loro confronti all'ingresso dei Musei Civici e sui percorsi di visita, organizzati con risorse interne dalla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili

Indicatore

Numero di interventi di formazione organizzati nell'anno

Valore garantito

1 corso di formazione ogni anno

Costi per i visitatori

Nessuno

2. AMBITO: ATTIVITA' DIDATTICHE

Attività didattiche dedicate a target strategici dal punto di vista dell'interesse sociale, organizzate dalla Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili

Indicatore:

Organizzazione e gestione, da parte della Direzione Beni Culturali e Politiche Giovanili, del programma annuale di attività didattiche dedicate a target giudicati strategici dal punto di vista dell'interesse sociale

Valore garantito:

Organizzazione e gestione annuale di attività didattiche dedicate ad almeno **3 target** di particolare interesse sociale:

famiglie

scuola dell'obbligo

cittadini portatori di disabilità sensoriali e motorie

3. AMBITO: RILEVAZIONE QUALITÀ PERCEPITA DAI VISITATORI

Organizzazione di indagini sulla qualità percepita dai visitatori all'interno dei musei civici genovesi

Indicatore

Numero minimo di musei coinvolti annualmente nelle indagini sulla qualità percepita

Valore garantito

Almeno **2 musei civici** coinvolti annualmente in indagini sulla qualità percepita dai visitatori

GLI IMPEGNI PER L'ANNO 2020

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 2020 le seguenti azioni di miglioramento:

1)	Verifiche della 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)	Mantenere adeguate e coinvolgenti le collezioni storiche tramite interventi di miglioramento sugli allestimenti e le modalità di comunicazione (cartellonistica, didascalie, sito internet, logo ufficiale ecc.), pur a fronte di alcune chiusure finalizzate a garantire adeguate condizioni di sicurezza delle strutture coinvolte

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 e Attività Culturali.

tel. 010/5574712-726

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 e Attività Culturali 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.

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

- **Allerta rossa**: chiuse tutte le strutture
- **Allerta arancione**: chiusi Museo Doria, Raccolte Frugone, Castello D'Albertis, Parco della Lanterna
- **Avviso meteo vento**: chiusi Castello D'Albertis, Raccolte Frugone, Museo di Villa Croce, Museo Chiossone, Museo di Archeologia Ligure

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché **reclami** per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di **10 giorni** (data del protocollo in arrivo). Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione i suddetti Responsabili, nei termini indicati, rispondono all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo referente.

La Direzione fornisce inoltre risposte a tutte le altre tipologie di reclamo entro e non oltre **30 giorni** dal ricevimento (data del protocollo in arrivo).

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, Dott.ssa Piera Castagnacci

- 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 e Attività Culturali, Via del Seminario 16, 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 dei titoli (biglietti e card) acquistati on line**. Il rimborso del biglietto avverrà nel caso in cui la mancata apertura di uno o più musei sia imputabile direttamente alla Direzione Beni e Attività Culturali.

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 e Attività Culturali, 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 e Attività Culturali: tel. 0105574712-726 / 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 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.



Comune di Genova

Direzione Beni e Attività Culturali Carta dei Servizi del Sistema Bibliotecario Urbano Anno 2020

PREMESSE GENERALI



Direzione Beni e Attività Culturali
Coordinamento Sistema Bibliotecario Urbano
Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA
Segreteria: tel. 0105574712-726 - Fax 0105574701
e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it

Su Facebook:

**pagine delle Biblioteche Benzi, Berio, Bruschi, Cervetto, De Amicis, Gallino, Guerrazzi, Lercari, Piersantelli, Podestà
pagina Biblioteche Genova Metropolitana (bigmet)**

Su Instagram: Biblioteca Berio, Biblioteca Bruschi-Sartori

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1 gennaio 2020** e vengono aggiornati annualmente. In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

La presente Carta è pubblicata, in versione on-line, e tutte le informazioni sui servizi erogati (numeri telefonici, orari, recapiti ecc.) sono fornite, costantemente aggiornate, sul

Portale delle biblioteche genovesi
www.bibliotechedigenova.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo i principi di **eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia, partecipazione, trasparenza, accessibilità** (con riferimento ad orari, barriere architettoniche e digitali, handicap sensoriali e funzionali), salvaguardando il diritto alla **privacy** e perseguendo il **miglioramento continuo**.

I principi specifici riferiti alla missione delle Biblioteche pubbliche sono contenuti nelle Raccomandazioni per le biblioteche pubbliche dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) e nel Manifesto per le biblioteche pubbliche dell'UNESCO, in attuazione degli art. 3 e 9 della Costituzione della Repubblica Italiana.

I principi di cui sopra si concretizzano tramite quanto previsto dal **Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano del Comune di Genova** approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 40 del 16.6.2009 (Art. 32) [<http://www.comune.genova.it/pages/regolamenti> - oppure consultabile sul Portale delle biblioteche genovesi e scaricabile in formato pdf].

La Biblioteca Civica Berio e la Biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis" operano in conformità col Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015



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://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>,
www.bibliotechedigenova.it

Il "Portale del Sistema Bibliotecario Urbano"

Il Portale delle biblioteche genovesi è consultabile all'indirizzo www.bibliotechedigenova.it

Il sito è pensato come un vero e proprio servizio in linea, progettato anche al fine di risultare **accessibile** ai diversi tipi di disabilità sensoriali e cognitive, incluse le disabilità specifiche dell'apprendimento (DSA)

Contiene informazioni relative a: contenuti dei servizi erogati, modalità di accesso agli stessi, eventuali costi, orari di apertura al pubblico, aperture e chiusure straordinarie.

Fornisce informazioni dettagliate sugli eventi e le attività organizzati dalle biblioteche civiche, direttamente o di concerto con Associazioni, Enti, Istituzioni culturali. Mette infine a disposizione gallerie fotografiche, video, file audio.

NEWSLETTER DELLE BIBLIOTECHE BERIO E DE AMICIS

Agli utenti che ne facciano richiesta vengono trasmesse tramite e-mail:

la newsletter della Biblioteca Civica Berio

"**BerioIdea**" (beriopromozione@comune.genova.it)

la newsletter della Biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis"

"**DeaIdea**" (deamiciseventi@comune.genova.it)

contenenti informazioni relative ai servizi e alle iniziative culturali delle due biblioteche.

Le richieste di iscrizione possono anche essere fatte tramite i *banner* presenti sul sopracitato **Portale** alle pagine relative alle 2 strutture.

Sono inoltre disponibili presso le relative sedi, in formato cartaceo.

SERVIZI EROGATI, STANDARD GARANTITI E IMPEGNI

Tutti i servizi di base sono gratuiti



Segnaliamo
bi.G.met



il **Catalogo on line Biblioteche Genova Metropolitana** www.bigmet.org
pagina facebook: bigmet – indirizzo e-mail collegato fbbigmet@comune.genova.it

permette di accedere ai tradizionali servizi in linea (ricerche bibliografiche, controllo e proroga dei prestiti, prenotazioni di opere in prestito), aggiungendo funzionalità innovative di genere *social* e consentendo l'accesso diretto alle **risorse digitali**. Il catalogo rende accessibili le informazioni bibliografiche relative alle **14 biblioteche del Comune di Genova** (più 2 in convenzione) e alle **biblioteche di 28 Comuni metropolitani** (ex Provincia di Genova).

- **Servizio Prestito** (compreso **Prestito di Sistema** e, presso la Berio, **Prestito interbibliotecario**; servizio di **auto-prestito** presso le Biblioteche Berio e Benzi)

Per i maggiorenni residenti nel Comune di Genova l'iscrizione al servizio è libera e ha durata illimitata.

Per i maggiorenni non residenti l'accesso al servizio è libero con obbligo di rinnovo annuale dell'iscrizione.

Per i minori di 18 anni è sempre richiesta la manleva genitoriale.

- **Informazioni bibliografiche**
- **Lettura in sede** (anche studio su testi e dispositivi di proprietà dell'utente)
- **Strumentazione per non vedenti, ipovedenti, sordi e ipoudenti, dislessici**
- **Postazioni informatiche per la navigazione in Internet e la consultazione del catalogo, laboratori linguistici e informatici, servizio Wi-Fi, ascolto musica**

N.B.: la fruizione delle postazioni informatiche con accesso a Internet è subordinato all'iscrizione al servizio prestito. I minori di **14 anni** possono fruirne previo consenso di chi eserciti la potestà genitoriale

- **Eventi culturali, attività didattiche e laboratori (anche dedicati all'infanzia e alle scuole), gruppi di lettura, visite guidate**

Servizi a pagamento

- **fotocopiatura, stampa da internet e fornitura di copie digitali**
- **prestito interbibliotecario** (contributo relativo alle spese di spedizione)
- **locazione**, presso la **Biblioteca Berio**, di 3 Sale, per la realizzazione di iniziative ed attività di pubblico interesse o di carattere privato, in orario di apertura della Biblioteca stessa, con tariffe diversificate:

Sala dei Chierici

Sala Ligna "G. Franchini"

Sala Mostre

- **concessione delle Sale**, di cui sopra, presso la Biblioteca Berio, nonché della **Sala Luzzati** presso la Biblioteca De Amicis, per iniziative aperte al pubblico e gratuite, con pagamento, a carico del concessionario, dei servizi prestati in straordinario dal personale della biblioteca interessata

Per il dettaglio, con riferimento alle condizioni e alle modalità di affitto degli spazi sopracitati, si rinvia al Portale delle biblioteche genovesi.

E' garantita la risposta al cittadino, che presenti richiesta di utilizzo delle Sale, entro 30 giorni dalla data di protocollazione della stessa.

DI SEGUITO, GLI STANDARD GARANTITI PER L'ANNO 2020

1. Consulenze bibliografiche complesse: tempistica

Servizio di informazioni bibliografiche scritte con eventuale fornitura di documentazione e/o riproduzioni allegate, garantite entro gli 8 giorni dalla richiesta

Fattore di Qualità: Tempestività

Indicatore. Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, per fax o per e-mail) e la prima risposta [*condizione necessaria alla tempestiva erogazione del servizio: la precisione dei contatti comunicati dall'utente*]

Valore garantito: **8 giorni**

Costi diretti della consulenza per l'utente: nessuno. Soltanto nel caso in cui vengano fornite riproduzioni di documenti cartacee o digitali, l'utente è tenuto a contribuire secondo le tariffe stabilite dall'Ente

2. Incremento delle donazioni e svecchiamento del patrimonio bibliografico

Incremento delle donazioni da parte di Enti, Case Editrici e singoli cittadini, tramite specifiche attività di promozione e orientamento, con contemporanea garanzia di svecchiamento del patrimonio bibliografico mediante attività di scarto del materiale obsoleto

Fattore di Qualità: Efficacia

Indicatore A)

Numero delle pubblicazioni acquisite tramite donazioni nell'anno di riferimento

Valore garantito: almeno **8.000** pubblicazioni acquisite nell'anno di riferimento

Indicatore B)

Percentuale di opere scartate sul totale del patrimonio bibliografico posseduto

Valore garantito: almeno lo **0,5%** del posseduto

Costi diretti per l'utente: nessuno

3. Nuovi servizi erogati tramite il catalogo metropolitano *on line*

L'adozione del nuovo catalogo metropolitano on line denominato Bi.G.Met (Biblioteche Genova Metropolitana - www.bigmet.org) ha permesso di strutturare nuovi servizi, quali, nella fattispecie, la creazione di bibliografie ragionate e vetrine virtuali dedicate ad argomenti specifici, che indirizzano e promuovono la lettura e gli approfondimenti tematici

Fattore di Qualità: Efficacia della comunicazione

Indicatore

Numero complessivo di bibliografie e vetrine virtuali pubblicate sul catalogo in linea

Valore garantito: non meno di 10 fra bibliografie e vetrine virtuali realizzate nell'anno

GLI IMPEGNI RELATIVI ALL'ANNO 2020

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 2020 le seguenti azioni di miglioramento:

1)	Svolgimento di periodiche indagini sulla qualità percepita dagli utenti presso tutte le biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano: <ul style="list-style-type: none">- servizi di base della Biblioteca Berio (cadenza annuale)- Biblioteca Internazionale per Ragazzi E. De Amicis:- Biblioteche di Municipio (a rotazione). Nel corso del 2020: almeno 2 biblioteche di Municipio coinvolte
2)	Realizzazione di incontri con i cittadini-utenti per la promozione e l'insegnamento dell'utilizzo del catalogo online, inclusi i servizi personalizzati, e della biblioteca digitale
3)	Collaborazione con i comprensori scolastici di ogni ordine e grado presenti sui territori di riferimento delle singole biblioteche per la realizzazione di attività culturali e didattiche presso la biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis" e presso le Biblioteche di Municipio

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Presso tutte le Biblioteche è affisso un estratto della presente Carta.

Copia della stessa può essere stampata o scaricata in formato PDF dal Portale delle biblioteche genovesi o dal sito del Comune di Genova

www.comune.genova.it
www.bibliotechedigenova.it

Copia cartacea o in formato elettronico può anche essere richiesta:

- ⇒ alla Segreteria della Direzione Beni e Attività Culturali
Via del Seminario 16 - 16121 GENOVA
Tel. 0105574712 - 0105574726 – fax 0105574701
e-mail: dirbeniculturali@comune.genova.it
- ⇒ al Coordinamento del Sistema Bibliotecario Urbano
indirizzo di e-mail: sistemabibliotecariourbano@comune.genova.it
- ⇒ alle singole biblioteche (v. contatti sul Portale delle biblioteche)

Una copia della Carta, su richiesta, viene consegnata all'utente all'atto dell'iscrizione al servizio di prestito

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Sistema ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito Internet, pagine Facebook, cartelli affissi presso le biblioteche interessate ed eventuali comunicazioni vocali (interfono), nonché di informarne le Associazioni aderenti alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

ALLERTE IDROGEOLOGICHE:

In caso di allerta **ROSSA** tutte le biblioteche civiche sono chiuse al pubblico per l'intera durata dell'allerta stessa.

In caso di allerta **ARANCIONE** sono chiuse al pubblico le biblioteche Bruschi-Sartori, Cervetto, Gallino, Guerrazzi, Lercari, Palasciano.

In caso di allerta **VENTO (triangolo nero)** è chiusa la Biblioteca Lercari.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I principali diritti degli utenti delle biblioteche civiche genovesi sono elencati sul Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 40 del 16.6.2009 - Art. 32, consultabile:

sul Portale delle biblioteche genovesi

oppure alla seguente pagina <https://smart.comune.genova.it/regolamenti>

Responsabili della Carta dei Servizi sono:

- per l'organizzazione generale del sistema e per la Biblioteca Berio e la Biblioteca Internazionale per Ragazzi "E. De Amicis": Dott.ssa Piera Castagnacci, Direttore della Direzione Beni e Attività Culturali
- per le biblioteche dei Municipi: il Dirigente di riferimento del Municipio competente (v. allegato); i recapiti dei responsabili sono reperibili sul sito del Comune Genova <http://www.comune.genova.it/municipi>

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché **reclami** per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Direzione ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di **10 giorni**. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione i suddetti Responsabili, nei termini indicati, rispondono all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo referente. Il Sistema Bibliotecario Urbano fornisce risposte a tutte le altre tipologie di reclamo entro e non oltre **30 giorni** dal ricevimento (data del protocollo in arrivo).

I **moduli** da utilizzare per reclami e segnalazioni sono reperibili presso le singole Biblioteche in orario d'apertura. In alternativa, può essere compilato il format dedicato, reperibile sul citato Portale.

È possibile inviare le proprie istanze tramite posta ordinaria o posta elettronica:

- alle singole biblioteche, qualora l'oggetto sia riferibile ad una soltanto di esse (recapiti sul Portale e sull'allegato cartaceo)
- al Coordinamento tecnico del Sistema Bibliotecario Urbano, qualora sia riferito ad aspetti concernenti l'intero Sistema Urbano o agli impegni assunti con la presente Carta.

DOVERI DEGLI UTENTI

Il Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano all'articolo 33, elenca i doveri dell'utenza, a garanzia della qualità e dell'accessibilità dei servizi erogati, nonché del rispetto del patrimonio pubblico.

L'uso scorretto dei servizi e il mancato rispetto del Regolamento possono comportare l'interruzione della consultazione, l'allontanamento, la sospensione o l'esclusione da tutti o da alcuni servizi delle biblioteche del Sistema. Il mancato rispetto delle leggi vigenti comporta la denuncia dell'utente alle Autorità competenti da parte del Responsabile della Biblioteca

Per accedere al Servizio di Prestito è necessario rispettare le norme in materia di documenti di riconoscimento e requisiti. L'utente è personalmente responsabile del materiale librario, documentario e multimediale ricevuto in prestito. È tenuto a controllarne l'integrità e a segnalarne eventuali difetti, al momento della ricezione. È inoltre tenuto a rispondere di eventuali danni arrecati e degli smarrimenti (art. 33 del Regolamento del Sistema Bibliotecario Urbano acquistando una copia nuova dell'opera smarrita o danneggiata, oppure di una o più opere, di analogo valore e/o contenuto, indicate dalla Biblioteca.

Il materiale avuto in prestito deve essere restituito **entro 30 gg.** dalla data di acquisizione. L'utente che abbia in carico prestiti scaduti non può effettuare altri prestiti finché non abbia regolarizzato la propria posizione (il software in dotazione procede automaticamente al blocco della tessera). Per l'utente ritardatario viene applicato un periodo di **sospensione dal servizio:**

- da 4 a 60 giorni di ritardo - sospensione pari alla metà dei giorni di ritardo (calcolati per difetto);
- da 61 a 90 giorni di ritardo - sospensione pari ai giorni di ritardo;
- da 91 giorni e oltre - sospensione pari a 90 giorni.

L'utente può essere riabilitato all'utilizzo del servizio soltanto previa regolarizzazione della propria posizione (restituendo il materiale oppure acquistandone una copia in sostituzione).

Nei periodi di sospensione dal servizio prestito, l'utente è escluso anche dalla fruizione dei servizi di navigazione in Internet.

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 ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.

Fermo restando che tutti i servizi di base erogati sono gratuiti, il Sistema Bibliotecario Urbano individua forme di ristoro (rimborso) a favore degli utenti, con riferimento ai seguenti servizi accessori a pagamento, in caso di disservizi che eventualmente si verificano per cause imputabili esclusivamente alla Direzione di riferimento (o al soggetto che per suo conto eroghi il servizio):

Utilizzo da parte di Associazioni/Enti/Società e privati cittadini delle 4 Sale dedicate agli Eventi disponibili presso la Biblioteche Berio e De Amicis: in caso di mancata realizzazione di un'iniziativa, il ristoro si concretizza nell'individuazione di una nuova data, concordata col soggetto utilizzatore, in cui effettuare l'iniziativa, e di un'ulteriore data in cui effettuare una diversa iniziativa senza che altra somma, oltre a quella già versata (locazione e/o eventuali servizi aggiuntivi), debba essere corrisposta alla Direzione Beni e Attività Culturali.

I cittadini/utenti verranno tempestivamente avvisati circa le modalità di fruizione delle nuove iniziative di ristoro eventualmente attivate.

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.