

Ministero per i Beni e le Attività Culturali



CARTA DEI SERVIZI
Museo di Palazzo Reale, Genova

2013

PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi negli istituti del Ministero per i Beni e le Attività Culturali si inserisce in una serie di iniziative volte a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo di Palazzo Reale di Genova si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

▪ **eguaglianza e imparzialità**

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Il Museo si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione alle persone diversamente abili, agli stranieri e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

▪ **continuità**

La struttura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

▪ **partecipazione.**

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

▪ **efficienza ed efficacia**

Il direttore e lo staff del museo perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

- MUSEO DI PALAZZO REALE, GENOVA: museo statale dipendente dalla Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici della Liguria
- Via Balbi 10, 16126 GENOVA
- Il Museo di Palazzo Reale, Genova è una dimora storica-museo completa di arredi e collezioni d'arte originali.
- I suoi compiti istituzionali sono la conservazione, l'esposizione e la comunicazione al pubblico, nonché la trasmissione al futuro dell'edificio monumentale, delle decorazioni fisse (affreschi, stucchi) e delle collezioni d'arte (dipinti, arredi, suppellettili).
- Il Museo si identifica con l'edificio che lo contiene, uno dei più importanti palazzi patrizi della città. Riveste dunque particolare importanza per la storia della città di Genova, del suo tessuto urbano, dell'arte e della cultura italiane ed europee dei secoli XVII-XVIII e XIX, oltre che per la storia del collezionismo e delle arti decorative. Fa parte del circuito dei Palazzi Reali Italiani. È all'interno del circuito dei musei genovesi riuniti in una museum-card. Biglietto cumulativo con la Galleria Nazionale di Palazzo Spinola di Pellicceria.
- Il Museo è diviso in due appartamenti: quello del secondo piano nobile, noto come Galleria, formato da 26 sale, quello del primo piano nobile, noto come Appartamento dei Principi Ereditari, formato da 10 sale. Al Museo è annesso il Teatro del Falcone, spazio finalizzato alle mostre temporanee.

I COMPITI

LO STAFF DEL MUSEO SI IMPEGNA AD ACCOGLIERE IL PUBBLICO CON GENTILEZZA, FORNENDO INFORMAZIONI SULLA VISITA E, FIN DOVE POSSIBILE, SULLE ALTRE REALTÀ MUSEALI GENOVESI. IL SUO COMPITO È QUELLO DI GUIDARE IL VISITATORE ALL'INTERNO DELLE SALE FACILITANDO LA COMUNICAZIONE E VIGILANDO SULLA SICUREZZA DEL PUBBLICO E DELLE OPERE D'ARTE. SI IMPEGNA ALTRESÌ A RIDURRE AL MINIMO I TEMPI DI ATTESA, DOVUTI IN OGNI CASO ALLE LIMITATE RISORSE DI PERSONALE A DISPOSIZIONE. È TENUTO A FAR RISPETTARE IL REGOLAMENTO DEL MUSEO.

I SERVIZI

Portineria e prima accoglienza (nell'orario del Museo)

Biglietteria e centro informativo (orario)

Bookshop (orario)

Visite accompagnate con informazioni (orario)

Servizi didattici per le scuole (su prenotazione)

Percorsi tematici (su prenotazione)

Pannelli informativi in ogni sala (orario)

Laboratorio di restauro (per appuntamento)

Fototeca (per appuntamento)

Biblioteca (per appuntamento)

Archivio (per appuntamento)

Mostre temporanee

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

Caratteristiche del servizio

Livello di servizio promesso¹

ACCESSO

Regolarità e continuità

Orario di apertura (Galleria)

mar-mer dalle ore 9 alle ore 13,30
gio-dom dalle ore 9 alle ore 19,00
lun chiuso
chiuso 1 gennaio, 1 maggio, 25 dicembre

Orario di apertura (Appartamento dei Principi Ereditari)
solo su prenotazione: 010 2710236/286

Orario di apertura (Teatro del Falcone)
solo su prenotazione 010 2710236/286
durante il corso delle mostre temporanee secondo gli orari delle stesse

Attesa per l'acquisto del biglietto

- in sede
- su prenotazione

1-5 mins
1-5 mins

:

Accoglienza

Informazione e orientamento:

- esistenza di un punto informativo

*presso la portineria del Palazzo Reale
presso la biglietteria e il vestibolo del Museo*

disponibilità di materiale informativo gratuito
- disponibilità di informazioni *on line* sui servizi
- presenza di segnaletica

*www.palazzorealegenova.it
Totem informativi, leggii esplicativi in ogni sala del Museo*

Accesso facilitato per utenti con ridotta capacità motoria: Ascensore, rampa

FRUIZIONE

Ampiezza

Disponibilità del materiale fruibile:

- sale aperte alla fruizione (Galleria e Appartamento dei Principi Ereditari)
100 % sale aperte rispetto al totale

Rapidità della fruizione:

- attesa per l'accesso alla visita per gruppi
- attesa per l'accesso alla visita per scuole
- attesa per l'accesso per altre categorie

Tempi di attesa: max 15 mins

“
“

Efficacia della mediazione

Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni
- pannelli

Indicare ogni informazione utile, in particolare

- schede mobili
- guide brevi
- catalogo generale

*Presenti in ogni sala
Presenti in ogni sala
A pagamento
Copia in consultazione nel vestibolo del Museo*

- audioguide

No

¹ Nella stesura del modello specificare l'esistenza del servizio e/o qual è lo standard promesso, seguendo le indicazioni presenti in questa colonna. Indicare inoltre, per ciascuna voce, ogni altra informazione utile ad un agevole accesso al servizio.

Caratteristiche del servizio

Livello di servizio promesso

- visite didattiche
- strumenti multimediali
- strumenti *on line*

Gratuite
Video multilingue di introduzione
Sito on line con informazioni sul percorso

Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:

- in via continuativa *No*
- su richiesta quando non presente in via continuativa. *Si*

Disponibilità di strumenti specifici per categorie svantaggiate:

- esistenza di strumenti e sussidi specifici *No*
- esistenza di percorsi specifici per categorie svantaggiate *Si*

EDUCAZIONE E DIDATTICA

Regolarità e continuità

Informazione e assistenza con personale qualificato

Fascia oraria (nell'orario di apertura del Museo)

Ampiezza ed efficacia

Orario per la consultazione della documentazione per la didattica

Nell'orario di apertura del Museo (e su prenotazione anche durante le chiusure settimanali, tenuto conto della disponibilità del personale)

Iniziative (attività di educazione e didattica) a cura degli assistenti alla vigilanza e accoglienza

- Visite guidate e percorsi tematici
Rivolte a gruppi scolastici di ogni ordine e grado per tutto l'anno in orario di apertura del museo (solo su prenotazione)
- Laboratori didattici
Rivolti a scuole per l'infanzia, primarie e secondarie di I grado da ottobre a marzo in orario di apertura del museo (solo su prenotazione)
- Comunicazione, programmazione dell'attività didattica agli insegnanti all'inizio dell'anno scolastico
- corsi di formazione per docenti scolastici
- corsi di formazione per operatori didattici

(prenotazione allo 010 2710236/289).

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Regolarità e continuità

Orario per la consultazione

Dal Lunedì al Venerdì
Presso gli uffici competenti della Soprintendenza
(su appuntamento: tel 010 2710289)

Ampiezza

Disponibilità di:

- schede di catalogo *Si (non on-line)*
- schede di restauro *Si (non on line)*
- archivio fotografico *Si (non on line)*
- pubblicazioni *Biblioteca*

TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi, possono avanzare reclami puntuali da presentare con le seguenti modalità:

*Utilizzare i moduli disponibili all'ingresso e lasciarli nell'apposita urna
ovvero inviare una e-mail al direttore del Museo al seguente indirizzo*

luca.leoncini@beniculturali.it

Il museo effettua un monitoraggio continuo dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventuali forme di indennizzo.

Gli utenti possono, inoltre, formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi che saranno oggetto di attenta analisi periodica.

COMUNICAZIONE

DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è diffusa all'ingresso della struttura e on-line.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico ogni anno.