



Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento. 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 nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta 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 della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

- pensare il museo dalla parte del pubblico;
- realizzare un contratto fra museo e società;
- individuare punti di forza e punti di debolezza del museo;
- aderire ai principi fondamentali dell'Atto di indirizzo sugli standard.

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

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai seguenti "principi fondamentali":

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni. Le amministrazioni pubbliche devono promuovere la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività. Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1. Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Uguaglianza e Imparzialità

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

Questo Museo/Luogo della cultura si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva 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 comunemente improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità e regolarità

Il Museo/Luogo della cultura 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/Luogo della cultura perseguono l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Elementi identificativi

| | |
|---|--|
| Area Geografica | Regione |
| Nord | Liguria |
| Indirizzo | |
| Piazza Pellicceria, 1 | |
| Città | Cap |
| Genova | 16123 |
| Denominazione | Acronimo |
| Musei nazionali di Genova - Palazzo Spinola e Galleria nazionale della Liguria | MNG |
| Sito Web | Email |
| https://palazzospinola.cultura.gov.it/ | pal-ge@cultura.gov.it |
| Responsabile | Telefono |
| Alessandra Guerrini | 0102705300 |

Eventuali Altre sedi

| Denominazione | Indirizzo |
|---|----------------------------|
| Musei Nazionali di Genova - Palazzo Reale | Via Balbi, 10 16126 Genova |

Caratteristiche essenziali

| | | |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Tipo di gestione | Natura giuridica-istituzionale | Anno di Istituzione |
| Diretta | Statale | 1959 |

Notizie storiche

Il museo ha sede nella dimora storica donata nel 1958 dai marchesi Paolo e Franco Spinola allo stato Italiano. L'edificio fu costruito nel 1593 per volontà di Francesco Grimaldi su preesistenze medievali. Della prima versione del palazzo esiste preziosa documentazione lasciata P. P. Rubens che inserì l'incisione della facciata nel volume I Palazzi di Genova, pubblicato nel 1622. Abitato nel corso dei secoli da alcune tra le più prestigiose famiglie del patriziato cittadino, conserva al suo interno ambienti e arredi originali sei-settecenteschi, nonché la quadreria storica, una tra le meglio conservate della città. Gli ultimi due piani della dimora, danneggiati nel corso dei bombardamenti dell'ultimo conflitto mondiale, ospitano oggi la Galleria Nazionale della Liguria che accoglie le opere acquisite dal Ministero della Cultura per il patrimonio nazionale.

Illustrazione sintetica delle caratteristiche principali con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale

Il museo collabora con le realtà culturali cittadine ed è inserito, con il Museo di Palazzo Reale, nella card dei Musei di Genova. La Galleria ospita esposizioni permanenti e temporanee e collabora con istituzioni nazionali e internazionali con prestiti e convegni. Inoltre il Museo è inserito nel Sistema dei Palazzi dei Rolli, riconosciuto quale patrimonio dell'umanità dall'Unesco.

Missione

Il museo valorizza il Palazzo, promuove e tutela il patrimonio artistico in esso conservato.

Compiti e servizi

Il museo, oltre ai compiti istituzionali (valorizzazione; educazione al patrimonio; ecc.), supporta le ricerche di studiosi italiani e stranieri che hanno come oggetto opere dipertinenza della collezione museale e anche attraverso la consultazione dell'archivio storico e fotografico.

Superficie espositiva (mq)

Fino a 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Non presenti

Numero totale sale

27

Numero dei visitatori annui

fino a 50.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Matteo

Cognome

Moretti

Qualifica

Assistente amministrativo-gestionale

Telefono

0102705300

Email

matteo.moretti@cultura.gov.it

Accessibilità e accoglienza

Orario di apertura

Tutto l'anno

Orario di apertura Ferie

13.30-19.00 / 9.00-19.00

Apertura serale

- Occasionale

Numero di ore giornaliere (min.6)

9

Giorni di apertura

- Ma
- Me
- Gio
- Ve
- Sa

Effettua il giorno di chiusura settimanale

Sì

Indicare i giorni dell'anno nei quali è prevista la chiusura

25 dicembre

Numero di giorni di apertura annua

284

Presenza di un sito web specifico ove siano indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi

Sì

| | |
|---|--|
| Presenza di social media | Il museo è presente in altri siti web |
| Si | Si |
| Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale | Biglietteria |
| Si | <ul style="list-style-type: none"> • Ingresso a pagamento • Gestione diretta • Svolge anche funzioni di punto informativo su questioni inerenti al museo o alle collezioni • Possibilità di riduzioni • Biglietti integrati |
| Acquisto del biglietto | Tempi di attesa per l'acquisto in sede |
| <ul style="list-style-type: none"> • In sede • Presso altri musei • On line c/o sito web del museo/polo • On line c/o siti di rivenditori autorizzati | Meno di 30' |
| Possibilità di prenotazione | Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità) |
| Sì | No |
| Modalità di prenotazione | Tempi di attesa per l'accesso |
| <ul style="list-style-type: none"> • Per mail • On line c/o sito web del museo/polo | 0-15' |
| Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa | Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie |
| No | Meno di 15' |
| Informazione e orientamento: punto informativo | Disponibilità di materiale informativo gratuito |
| In prossimità dell'ingresso | Sì |
| Tipologia disponibilità di materiale informativo gratuito | Reperibilità del materiale informativo gratuito : |
| <ul style="list-style-type: none"> • Pieghevoli • Mappe • Audioguide | <ul style="list-style-type: none"> • In biglietteria • Scaricabile dal web |
| Materiale informativo gratuito disponibile in lingua: | Segnaletica interna |
| <ul style="list-style-type: none"> • Italiano • Inglese • Francese | <ul style="list-style-type: none"> • Segnaletica di sicurezza |
| Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica | Completa di denominazione e orari di apertura |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | Sì |
| Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini) | Parcheggio riservato |
| <ul style="list-style-type: none"> • No | No |

| | |
|--|---|
| Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala <ul style="list-style-type: none"> • Muniti di cartellino identificativo • Dotati di divisa • Che parlano inglese o in altre lingue • In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento | Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche Sì |
| Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente | Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente |
| > 50% | > 50% |
| Personale dedicato | |
| No | |
| Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Montascale • Ascensore | |
| Fruizione | |
| Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione | Sale aperte |
| > 50% | 26 |
| In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili Nel caso di carenza di personale di vigilanza, saranno visitabili il terzo e il quarto piano del Palazzo con le opere della Galleria Nazionale della Liguria e alcuni dei capolavori della collezione storica. Tali settori saranno raggiungibili esclusivamente con l'ascensore. | Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato Sì |
| Pulizia delle sale | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Giornaliera | |
| Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche | |
| Percentuale di mq fruibili sul totale | Spazi comunque visitabili |
| > 50% | Nel caso di carenza di personale di vigilanza, saranno visitabili il terzo e il quarto piano del Palazzo con le opere della Galleria Nazionale della Liguria e alcuni dei capolavori della collezione storica. Tali settori saranno raggiungibili esclusivamente con l'ascensore. |
| Pulizia degli spazi esterni (ove presenti) | Spazi dedicati alla comunicazione |
| <ul style="list-style-type: none"> • Più di una volta a settimana | <ul style="list-style-type: none"> • Sala destinata alla didattica • Sala conferenze |

| | |
|---|--|
| Zone di sosta | Area Wi-Fi |
| Sì | No |
| Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative | Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico |
| Sì | Sì |
| Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza | Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative |
| Sì | Sì |
| Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza | Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi |
| Sì | Sì |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli | Schede mobili |
| Sì | Sì |
| Didascalie: percentuale sale ove presenti | |
| 50% | |
| Guide brevi | Materiale informativo/brochure/depliant |
| A pagamento | <ul style="list-style-type: none"> • Gratuito • Disponibili in inglese e/o altre lingue |
| Catalogo generale | Audioguide |
| <ul style="list-style-type: none"> • A pagamento | <ul style="list-style-type: none"> • Gratuito |
| Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche | Strumenti multimediali |
| <ul style="list-style-type: none"> • Su prenotazione • Disponibili in inglese o in altre lingue | <ul style="list-style-type: none"> • Postazioni audio/video • Gratuiti |
| Strumenti online | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | |
| Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio | Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | <ul style="list-style-type: none"> • No |
| Ove esistente, specificare orario | Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive |
| - | <ul style="list-style-type: none"> • Sussidi in LIS • Mappe tattili • Esistenza di percorsi specifici |

Servizi di ospitalità**Bookshop**

- Non presente

Ristorante

- Non presente

Servizi igienici

Interni

Caffetteria

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Nursery

No

Valorizzazione**Si organizzano esposizioni temporanee**

Sì

Promozione programmata degli eventi espositivi

- Trimestrale

L'istituto partecipa col prestito di proprie opere a manifestazioni espositive organizzate da altri istituti

Sì

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

No

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Precisare quali

Rolli Days; Giornate Europee del Patrimonio; Notte europea dei Musei; KidPass Days - Avventure tra le pagine; Fa.Mu. Famiglie al Museo

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

No

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Editate in proprio
- Esternamente
- Monografie

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Storia

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

- Sito web
- Quotidiani
- Network radio-televisivi
- Cartellonistica
- Mailing list
- Newsletter
- Social network

Risorse aggiuntive

- Erogazioni liberali
- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti
- Accordi integrati
- Volontariato
- Servizio civile

Educazione e didattica

| | |
|--|---|
| Servizi educativi | Didattica affidata in concessione |
| Sì | No |
| Attività di alternanza scuola/lavoro | Visite e percorsi tematici |
| Sì | <ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione |
| Laboratori artistici e di animazione | Corsi di formazione per docenti scolastici |
| <ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione | <ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione |
| Progetti in convenzione con le scuole | Attività per disabili motori, sensoriali o psichici |
| <ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione | <ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione |
| Altre iniziative | |
| <ul style="list-style-type: none"> Sì : con prenotazione/iscrizione | |
| Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato | Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario |
| Gestione diretta | su appuntamento |
| Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario | Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web |
| - | Sì |
| Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione | |
| <ul style="list-style-type: none"> Quotidiani Sito web Mailing list Newsletter Social network Pieghevoli | |
| Documentazione su beni conservati | |
| Possibilità di consultazione | Orario |
| <ul style="list-style-type: none"> Lu Ma Me Gio Ve | su appuntamento |
| Numero di opere inventariate | Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute |
| 1320 | 100% |

| | |
|---|--|
| Numero di opere esposte | Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute |
| 1000 | > 50% |
| Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto | Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto |
| <ul style="list-style-type: none"> • 100% | <ul style="list-style-type: none"> • > 50% |
| Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto | Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto |
| <ul style="list-style-type: none"> • 100% | <ul style="list-style-type: none"> • 100% |
| Disponibilità di: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto | Disponibilità di: pubblicazioni |
| <ul style="list-style-type: none"> • < 50% | <ul style="list-style-type: none"> • Sì |
| Servizi specialistici | |
| Depositi | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | su appuntamento |
| Archivio | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | su appuntamento |
| Biblioteca | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | su appuntamento |
| Fototeca | Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì | su appuntamento |
| Rapporti con il territorio | |
| Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto | Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio |
| Sì | No |
| Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì, per l'accesso integrato a sedi di proprietà diverse • Sì, partecipando a percorsi tematici • Sì, realizzando esposizioni temporanee | |
| Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sì, con altri musei del territorio | |

- Sì, con altri musei affini per tipologia
- Sì, con enti e istituzioni culturali

Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio

Sì, all'interno del museo

È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio

No

Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio

No

Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini

Sì

Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private:

- Enti territoriali
- Associazioni di volontariato
- Associazioni culturali
- Università e istituti di formazione
- Musei

Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività

- Quotidiani
- Mailing list
- Social network
- Sito web

Obiettivi di miglioramento

Indicare sinteticamente il progetto culturale complessivo di miglioramento dell'istituto e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Obiettivo principale del Museo è quello di garantire l'apertura di tutti gli spazi del museo e di aumentare l'attrattività tramite l'incremento delle collezioni permanenti e l'organizzazione di eventi culturali quali esposizioni, convegni, approfondimenti e attività didattiche.

Iniziative finalizzate al miglioramento

Delle strutture: Indicare sinteticamente le iniziative e/o i progetti già programmati (ampliamento di sale, zone di sosta, depositi, uffici, impianti, ecc.)

Si prevede di avviare i lavori di adeguamento alla normativa antincendio degli ultimi due piani dell'edificio, con successiva revisione progettuale dell'allestimento della Galleria Nazionale della Liguria. E' in progetto di ampliamento del percorso espositivo degli ambienti storici (cucine) con l'aggiunta di una sala dedicata alle ceramiche da tavola.

Delle collezioni: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (acquisti, comodati, rotazione dei depositi, ecc.)

Il museo prosegue con continuità l'attività di incremento delle collezioni attraverso l'invio al superiore Ministero di proposte di acquisizione (trattativa privata, acquisto coattivo, accettazione di donazione, ecc...). Parte dei fondi a disposizione del museo sono talvolta utilizzati per l'acquisto di opere.

Dei servizi: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (bookshop, caffetteria, ristorante, biglietteria, concessione in uso

Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni,

degli spazi, ecc.)

E' in corso la progettazione dedicata al nuovo bookshop e biglietteria che si costituirà nuova porta di accesso al Palazzo su via San Luca.

gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)

Si continua la programmazione degli eventi (conferenze, approfondimenti, attività didattiche, concerti, presentazioni di volumi, presentazioni di nuove acquisizioni) distribuiti lungo tutto l'arco dell'anno. Una o due volte l'anno è prevista l'uscita di un volume dedicato al Palazzo e/o alle sue collezioni.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. L'Istituto accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato.

L'Istituto effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

L'Istituto effettua periodicamente:

rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti; interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita del museo.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet dell'Istituto e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM

MINISTERO DELLA CULTURA

Palazzo Reale di Genova - Galleria nazionale di Palazzo Spinola

Tel

0102705300

Indirizzo / Address

Piazza Pellicceria, 1 - 16123 GENOVA

Email

pal-ge@cultura.gov.it