

Genova
Palazzo
Ducale



COMUNE DI GENOVA



**CARTA DEI SERVIZI
DI PALAZZO DUCALE FONDAZIONE
PER LA CULTURA**

1. PREMESSA

Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura

Piazza Matteotti 9

16123 Genova

tel. 0108171600

Presidente

Sara Armella

Email per applicazione della Carta dei Servizi

cartaservizi@palazzoduceale.genova.it

La Carta dei servizi, costituisce lo strumento attraverso cui Palazzo Ducale comunica con gli utenti e si confronta con loro.

La Carta individua i servizi che la Fondazione si impegna ad erogare sulla base del proprio Statuto, delle linee guida dell'accordo quadro con il Comune di Genova, delle norme vigenti e nel rispetto delle esigenze e delle aspettative degli utenti, la cui soddisfazione costituisce uno dei suoi obiettivi primari.

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori.

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1 novembre 2012 e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.), così come tutta la modulistica in uso, sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte della biglietteria di Palazzo Ducale, scaricabile all'indirizzo :

<https://palazzoduceale.genova.it/amministrazione-trasparente/carta-dei-servizi/>

2. PRESENTAZIONE (FINALITÀ E MISSIONE)

Finalità e scopo della Fondazione

L'articolo 3 dello Statuto della Fondazione enuncia:

“La Fondazione, centro di ideazione e produzione di cultura, persegue finalità di promozione culturale, promuovendo, realizzando e partecipando ad iniziative ed eventi culturali, artistici e sociali di ambito e di rilevanza locale e/o nazionale ed internazionale, anche attivando forme di collaborazione con altri soggetti pubblici e privati.

La Fondazione promuove la crescita culturale della comunità locale, anche allo scopo di contribuire allo sviluppo sociale ed economico del territorio genovese e ligure.

La Fondazione valorizza, operando in ambito locale, nazionale ed internazionale e perseguendo obiettivi di efficacia e di efficienza, il patrimonio culturale del territorio, materiale e immateriale, in coerenza e continuità con la storia della comunità.

La Fondazione stimola e sostiene l'innovazione culturale e la creatività, favorendo e facilitando il diritto alla cultura e la partecipazione di tutti i cittadini, in particolare i giovani, promuovendo una città creativa e interculturale, in collaborazione con il Comune e la Regione, con il sistema educativo e formativo e con altri soggetti pubblici e privati, in coerenza con gli strumenti di pianificazione e sviluppo del territorio.

La Fondazione, operando in ambito culturale, sviluppa e consolida l'immagine di Genova e della Liguria a livello nazionale e internazionale, collaborando con i soggetti pubblici e privati.

La Fondazione promuove una programmazione culturale coordinata, finalizzata alla realizzazione di reti nazionali e internazionali tra istituzioni e altri soggetti pubblici e privati.”

TIPOLOGIA DEI SERVIZI

Non è semplice, considerata la missione statutaria, inquadrare il “servizio” che la Fondazione rende alla comunità dei possibili utenti attraverso i criteri adottati per altre tipologie più tipicamente di erogazione di prestazioni definite, quali un trasporto, un’utenza, una visita medica.

L’Amministrazione Comunale, che è uno dei più importanti *stakeholder* (ma non l’unico) si attende dall’attività della Fondazione un significativo supporto nelle funzioni istituzionali in campo culturale-divulgativo: in sostanza un efficiente braccio operativo in grado di produrre cultura e eventi di pubblica valenza, e comunicarli all’esterno.

Posta questa necessaria premessa, certamente alcuni degli usuali criteri di parametrizzazione dei risultati e dei comportamenti di chi si interfaccia col pubblico sono utilizzabili: si ritiene quindi importante l’adozione di una Carta dei Servizi come momento di riflessione, di analisi della propria condizione, e di maggior definizione degli obiettivi e di tutela degli utenti.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

- Uguaglianza

La Fondazione eroga i propri servizi senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e l’accesso ad essi è garantito a tutti i cittadini senza limitazioni di sorta. La Fondazione si adopera per garantire l’accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate in quasi tutti gli spazi (solamente alcuni sono per loro configurazione storica inaccessibili e non modificabili)

Il Palazzo dispone poi di un sistema di ascolto assistito Williams WaveCast nelle sale principali durante le manifestazioni.

- Imparzialità

La Fondazione ispira il proprio comportamento a principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento di ogni legittima aspettativa.

- Semplificazione

La Fondazione opera secondo il criterio di semplificazione delle procedure, come previsto dallo Statuto.

- Continuità

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali variazioni sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti tramite invio di newsletter, comunicazione sul sito web e apposizione di cartelli informativi nel Palazzo.

- Partecipazione

La Fondazione promuove la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- Sicurezza e riservatezza

La Fondazione garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati, previa autorizzazione, esclusivamente per finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- Disponibilità e chiarezza

Il personale incaricato ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione delle procedure burocratiche. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Per cultura personale e per corsi di formazione aziendali, un buon numero di dipendenti è in grado di parlare fluentemente lingue straniere.

- Qualità dei servizi

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità per i Servizi Pubblici Locali.

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

4. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

4.1. Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere alla Fondazione e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto di:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Fondazione e sulle modalità di accesso alle iniziative;
- comunicare con la Fondazione attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo

La Fondazione è dotata di un punto informazioni prenotazioni e biglietteria che riguarda tutte le attività della Fondazione. Salvo diverse disposizioni governative, l'orario di apertura al pubblico del punto informazioni e prenotazioni è il martedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 11 alle 13 e 14-16.

Con gli operatori è anche possibile comunicare per telefono al n. 0108171600, posta elettronica al seguente indirizzo palazzoducale@palazzoducale.genova.it

La Fondazione è dotata di un sito pubblicato al seguente indirizzo:

<https://www.palazzoducale.genova.it>.

Una breve storia del Palazzo è pubblicata all'indirizzo

<https://palazzoducale.genova.it/il-palazzo/la-storia/>

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Fondazione per telefono o tramite sito.

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile un modulo reclami scaricabile qui <https://palazzoducale.genova.it/wp-content/uploads/reclami.pdf>

La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo cartaservizi@palazzoducale.genova.it via posta a Fondazione Palazzo Ducale | Carta dei Servizi | Piazza Matteotti 9 | 16123 Genova.

4.2. Doveri degli utenti

Gli utenti della Fondazione sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale della Fondazione. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

Per le mostre in corso che possono essere indifferentemente a ingresso gratuito o a pagamento, i visitatori sono tenuti, se richiesto, a lasciare a depositare negli appositi armadietti in biglietteria borse e zaini.

Negli spazi espositivi e congressuali è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali della Fondazione ;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande.

Altre norme possono essere imposte per fronteggiare e adeguare gli standard di sicurezza.

Altri divieti possono essere imposti da organizzatori di manifestazioni che utilizzano gli spazi di Palazzo Ducale.

5. SERVIZI

Salvo disposizioni restrittive emanate dal governo la Fondazione eroga i seguenti servizi:

- visite;
- esposizioni temporanee;
- eventi, incontri e rassegne culturali;
- formazione e didattica;
- convegni e congressi;

Nei casi in cui i servizi sopra indicati non siano erogati direttamente da Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura, la Fondazione si limita a garantire la qualità del servizio dando comunicazione sul sito internet <https://www.palazzoducale.genova.it>, in biglietteria e/o nei depliant/flyer o altri mezzi di comunicazione dell'identità dell'organizzatore dei servizi.

5.1 Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
----------	-------------	------------

Visita	possibilità di accesso a - carceri e torre;	destinatari: nelle aree accessibili senza restrizioni accesso: visite guidate (indicazioni puntuali per le date sul sito)
--------	--	--

5.2 Esposizioni temporanee

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento le tariffe fissate possono essere reperate alla pagina del sito
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: : a pagamento le tariffe fissate possono essere reperate alla pagina del sito

5.3 Eventi, incontri e rassegne culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
eventi, incontri e rassegne culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di rassegne	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

5.4 Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
----------	-------------	------------

attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte analiticamente in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento le tariffe fissate possono essere reperite alla pagina del sito
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università con lezioni e visite guidate	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento le tariffe fissate possono essere reperite alla pagina del sito
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: generalmente gratuito maggiori informazioni possono essere reperite alla pagina del sito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare

5.5 Convegni e congressi

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
Convegni e congressi	organizzazione e realizzazione di convegni e/o congressi nazionali e internazionali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
	organizzazione e realizzazione di cene, workshop	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento

Nel caso in cui l'accesso sia a pagamento, le tariffe sono diverse in relazione al tipo di esposizione, al tipo di eventi, all'organizzatore o ad altri fattori non direttamente imputabili a Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura. Le tariffe delle singole manifestazioni sono pubblicate di volta in volta sul sito della Fondazione.

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'indirizzo di posta elettronica cartaservizi@palazzoducale.genova.it

6. STANDARD DI QUALITA'

La Fondazione specifica gli standard di qualità perseguiti.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che la Fondazione s'impegna a realizzare.

6.1 Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO STANDARD E SODDISFAZIONE UTENTI
sicurezza	Presenza di sistemi e dispositivi antintrusione e TVCC, antincendio e servizio di portierato e guardiania armata	Verifiche: sistemi di sicurezza: bisettimanali sistemi antincendio: settimanali prove di evacuazione e gestione delle emergenze ogni 6 mesi presenza portierato 12h/giorno presenza guardiania armata 12 h/giorno	
	Dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive)	presenza della segnaletica di sicurezza mantenuta e controllata ogni 2 mesi	
confortevolezza	Interventi di pulizia dei locali spazi espositivi	Per mostre con affluenza giornaliera maggiore di 300 pax/giorno: 2 volte al giorno per mostre con affluenza giornaliera inferiore 1 volta al giorno	
	riscaldamento	spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C Temperatura di confort 18°- 20° Umidità relativa 50% con variazione +/- 10%	

Accessibilità al Palazzo utenti disabili ed altri utenti	Presenza passerella per accesso disabili motori Piazza De Ferrari	funzionamento 365 gg/anno	n° reclami (tipo incidentalità)
	Idoneità accessi: n. 2 accessi esterni al Palazzo	funzionamento 365 gg/anno	n° reclami (tipo incidentalità)

6.2 Servizi al pubblico

- visite;
- esposizioni temporanee;
- eventi, incontri e rassegne culturali;
- formazione e didattica;

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO STANDARD E SODDISFAZIONE UTENTI
accoglienza	visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna;	nome completo della Fondazione , orari di apertura; pianta di orientamento; segnalazione dei vari servizi (biglietteria/informazioni/ prenotazioni, ascensori, bar, ristoranti, uffici fondazione palazzo ducale, uffici fondazione regione, uffici comunali);	n° reclami (tipo incidentalità)
	facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono)	n° reclami (tipo incidentalità)

visite e visite guidate	accessibilità del servizio prenotazioni: punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono, negli orari di apertura del ufficio prenotazioni della Fondazione;	la biglietteria sarà aperta dal martedì alla domenica 10-18	
esposizioni temporanee	n. minimo esposizioni annuali	n. 1	
eventi, incontri e rassegne culturali	programmazione di eventi culturali	Entro settembre di ogni anno	
formazione e didattica	Pianificazione delle attività educativo-didattiche secondo specifiche fornite all'utenza;	Entro settembre di ogni anno	
comunicazione	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)	n° reclami (tipo incidentalità)
	divulgazione mediante calendario e/o sito della Fondazione	trasmissione tempestiva dei dati alla redazione del calendario; aggiornamento tempestivo (se necessario tutti i giorni feriali) delle pagine del sito	n° reclami (tipo incidentalità)

Le sale del Maggior e Minor Consiglio sono state attrezzate con un sistema di ascolto assistito Williams WaveCast per favorire la fruizione delle nostre manifestazioni culturali alle persone ipolese portatrici di apparecchio acustico.

7. DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta via e-mail all'indirizzo cartaservizi@palazzoducale.genova.it e presso la biglietteria di Palazzo Ducale.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: <https://palazzoducale.genova.it/amministrazione-trasparente/carta-dei-servizi/>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, la Fondazione è tenuta a darne preavviso:

- se il servizio è direttamente organizzato da Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura non appena ne viene a conoscenza (data la particolarità di alcuni servizi, l'assenza di un relatore può esserci comunicata pochissimo tempo prima del servizio/conferenza per soppressione del volo aereo, improvvisa impossibilità del relatore);
- se il servizio è organizzato da terzi non appena viene comunicato ad un operatore di Palazzo;

tramite informativa sul sito internet <https://www.palazzoducale.genova.it> e all'interno del Palazzo con opportuna segnaletica.

8. PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI – DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Fondazione svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

La Fondazione rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini – questionari di reclami e suggerimenti.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti alla Direzione. La Fondazione garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami è oggetto di un rapporto annuale alla Direzione che eventualmente può apportare modifiche alla presente Carta.

Grazie alle risultanze delle analisi sopra descritte (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), la Fondazione provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (*Bilancio sociale*).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (bigliettazione, anche per eventi ad ingresso libero)

monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi; distribuzione periodica di questionari almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze
----------------------------	--	--

E' disponibile un modulo predisposto reperibile all'indirizzo <https://palazzoducale.genova.it/wp-content/uploads/reclami.pdf>

Le segnalazioni potranno essere inoltrate tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail cartaservizi@palazzoducale.genova.it o di persona previo appuntamento.

Politica del ristoro

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.

In caso di impossibilità di fruizioni delle manifestazioni con ingresso a pagamento direttamente organizzate da Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura l'utente può richiedere il rimborso del biglietto. Il rimborso del biglietto è limitatamente al valore facciale dello stesso, avverrà solo nel caso l'esposizione o altra attività a pagamento non fosse aperta per cause imputabili all'organizzazione, che si impegna pertanto a rimborsarne il prezzo stesso.

La richiesta deve essere presentata, in forma scritta su apposito modulo (a disposizione presso la biglietteria di palazzo ducale e scaricabile all'indirizzo web <https://palazzoducale.genova.it/wp-content/uploads/rimborso.pdf>) con l'indicazione delle motivazioni indirizzato a cartaservizi@palazzoducale.genova.it entro 15 giorni dall'avvenuto disservizio.

Il cittadino che vedesse dalla Fondazione negati i propri diritti, può rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali [giudice ordinario (art. 7 e sgg., c.p.c.) - class action pubblica: d.lgs. 20.12.2009 n. 198, nel caso di violazione di diritti omogenei per una pluralità di utenti].

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dalla Fondazione è finalizzato a prevenire ogni possibile disservizio a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e, grazie ad un atteggiamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, la Fondazione si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei servizi, inoltrandoli all'indirizzo di posta elettronica della cartaservizi@palazzoducale.genova.it.