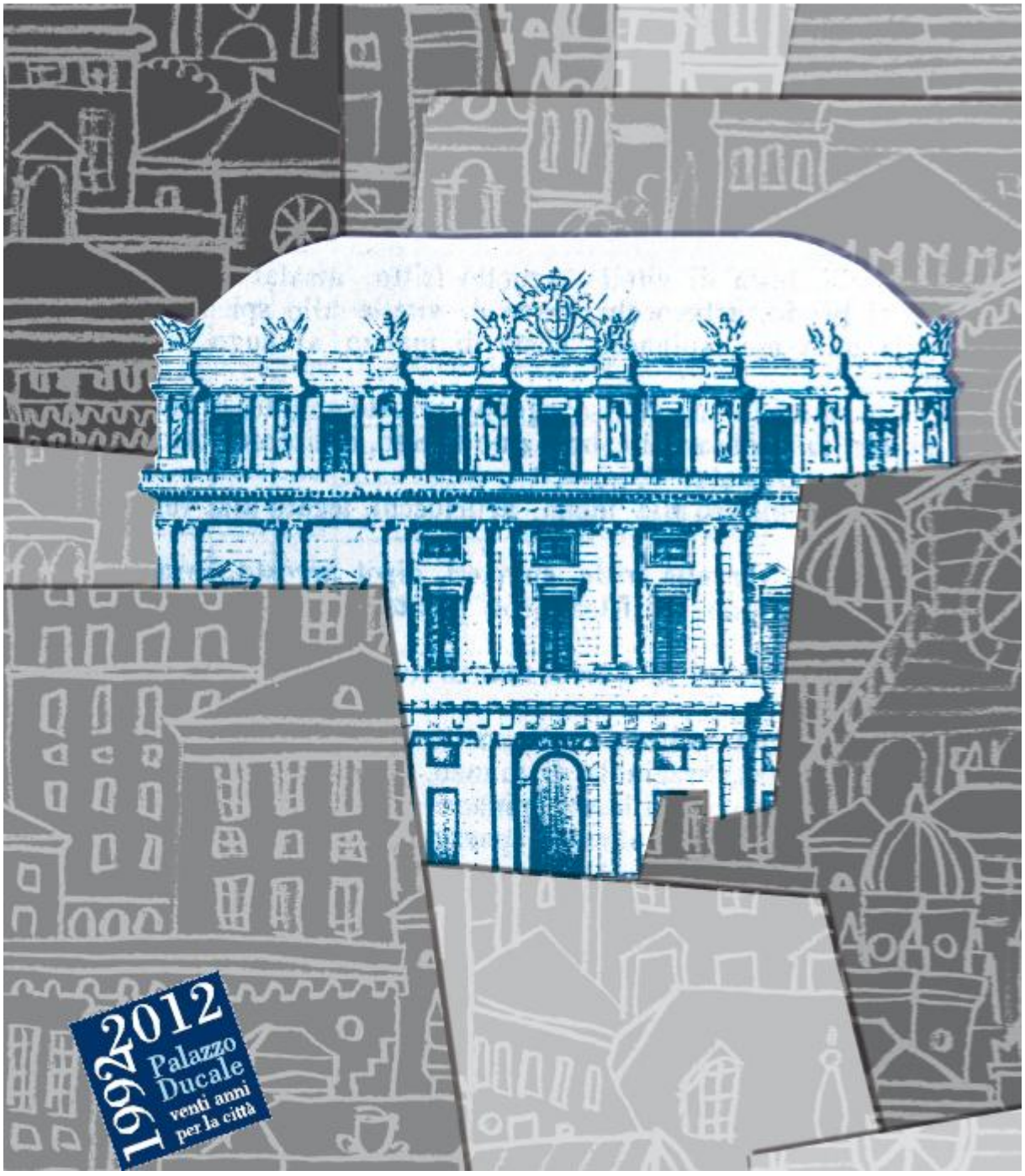
Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura

COMUNE DI GENOVA



DI GENOVA PALAZZO DUCALE FONDAZIONE PER LA CULTURA

ASPL Autorità Servizi Pubblici Locali Genova

Delibera ASPL n.41/2012
del 9/11/2012

1. PREMESSA

Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura
Piazza Matteotti 9
16123 Genova
tel. 0105574000

Presidente
Luca Borzani

Responsabile applicazione della Carta dei Servizi
dott. Pierluigi Bruzzone
te. 0105574068 – cartaservizi@palazzoducale.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
(http://www2.comune.genova.it/portal/template/viewTemplate?templateId=edyfij7gb1_layout_rn9l657gbf.psml)

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 :
http://www.palazzoducale.genova.it/pdf/cartadeiservizi/carta.pdf

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, tangibile ed intangibile, in coerenza e continuità con la storia della comunità e con le vicende legate alla creazione degli Istituti di conservazione e di ricerca, dei Musei e di Palazzo Ducale.

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, 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.

La Fondazione opera secondo criteri di qualità, semplificazione delle procedure, informazione agli utenti."

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 il più importante *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 parametrazione dei risultati e dei comportamenti di chi si interfacci 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 impianto ad induzione magnetica per ipoudenti installabile 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

La Fondazione è certificata ISO UNI 9001:2008 relativamente alla gestone e produzione di eventi socio-culturali ed eroga i servizi secondo criteri di efficacia ed efficienza, adottando opportuni indicatori per valutare la qualità dei sevizi erogati.

La Fondazione è certificata

ISO 9001:2008
Registration Number: IT-42773
First Issue : 2005-06-01 Current Issue : 2011-06-07

Member of CISQ Federation
RINA
ISO 9001:2008
Certified Quality System

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.
I dati relativi al monitoraggio degli standard e delle azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di giugno, e sono consultabili all'indirizzo http://www.palazzoducale.genova.it

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. L'orario di apertura al pubblico per l'autunno 2012-inverno 2013 del punto informazioni e prenotazioni è dal martedì al venerdì, 10-15. L'orario d'apertura della biglietteria è: dal martedì alla domenica 9- 18, lunedì 14-18. Con gli operatori è anche possibile

comunicare per telefono al n. 0105574004, per fax al n 0105574001, posta elettronica al seguente indirizzo palazzoducale@palazzoducale.genova.it

La Fondazione è dotata di un sito pubblicato al seguente indirizzo:
http://www.palazzoducale.genova.it.

Una breve storia del Palazzo è pubblicata all'indirizzo
http://www.palazzoducale.genova.it/naviga.asp?pagina=76

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 in biglietteria. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo cartaservizi@palazzoducale.genova.it o via fax allo 0105571001 o 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 nel 2012/13, che possono essere indifferentemente a ingresso gratuito o a pagamento, i visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso delle zone espositive bagagli e a depositare negli appositi armadietti borse voluminose 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.

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

5. SERVIZI

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 Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura, la Fondazione si limita a garantire la qualità dei servizio dando comunicazione sul sito internet http://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: senza restrizioni accesso: le tariffe fissate per l'autunno 2012 e l'inverno 2013 sono intero € 5 – ridotto € 4, maggiori informazioni possono essere reperite alla pagina del sito
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria (per scolaresche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati accesso: le tariffe fissate per l'autunno 2012 e l'inverno 2013 sono intero € 5 – ridotto € 4 a persona, la visita guidata viene realizzata gratuitamente dall'Associazione amici di Palazzo Ducale maggiori informazioni possono essere reperite alla pagina del 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 reperite alla pagina del sito
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: : a pagamento le tariffe fissate possono essere reperite 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 Genova 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	n° malfunzionamenti (tipo:incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo)
	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	% soddisfazione (tipo: percettivo)
	riscaldamento	spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C Temperatura di confort 18°- 20° Umidità relativa 50% con variazione +/- 10%	% soddisfazione (tipo: percettivo)

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) % soddisfazione (tipo: percettivo)
	Idoneità accessi: n. 2 accessi esterni al Palazzo	funzionamento 365 gg/anno	n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo)

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; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	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); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono)	n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo) n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo)

visite e visite guidate	accessibilità del servizio prenotazioni: punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono, negli orari di apertura del ufficio prenotazioni della Fondazione;	per l'autunno 2012 e l'inverno 2013 la biglietteria, punto informazione e prenotazioni sarà aperta dal martedì alla domenica 9-18, il lunedì 14-18.	% soddisfazione (tipo: percettivo) % soddisfazione (tipo: percettivo)
esposizioni temporanee	n. minimo esposizioni annuali	n. 1	percezione complessiva, del servizio di biglietteria e degli altri servizi della mostra % soddisfazione (tipo: percettivo)
eventi, incontri e rassegne culturali	programmazione di eventi culturali	Entro agosto di ogni anno	% soddisfazione (tipo: percettivo)
formazione e didattica	Pianificazione delle attività educativo-didattiche secondo specifiche fornite all'utenza;	Entro agosto di ogni anno	% soddisfazione (tipo: percettivo)
comunicazione	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo quattro giorni prima dell'evento)	n° reclami (tipo incidentalità) % soddisfazione (tipo: percettivo)
	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) % soddisfazione (tipo: percettivo)

7. PIANO DI MIGLIORAMENTO

La Fondazione 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 2012 le seguenti azioni di miglioramento:

Perseguire il miglioramento continuo dei servizi e dei processi così come descritto nel piano di miglioramento del qualità UNI ISO 9001:2008
Ogni anno nell'ambito del sistema di qualità vengono individuati:

- nuovi temi per la valutazione della soddisfazione dei clienti;
- messa a punto di nuovi questionari per la customer satisfacion;
- monitoraggio dei livelli di soddisfazione dei clienti rispetto ai diversi tipi di manifestazione;
- monitoraggio dei livelli di soddisfazione di utenti abituali e utenti nuovi;
- il numero di eventi e manifestazioni con risultato positivo e relativo andamento rispetto agli anni precedenti.

8. DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta al Dott. Pierluigi Bruzzone (tel. 0105574068 – e-mail cartaservizi@palazzoducale.genova.it) e presso le biglietteria di Palazzo Ducale.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:
http://www.palazzoducale.genova.it/pdf/cartadeiservizi/carta.pdf

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 Genova 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 http://www.palazzoducale.genova.it e all'interno del Palazzo con opportuna segnaletica.

I dati relativi al monitoraggio degli standard e delle azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di giugno, e sono consultabili all'indirizzo http://www.palazzoducale.genova.it

9. 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 fax o 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 (B*ilancio 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 http://www.palazzoducale.genova.it/pdf/cartadeiservizi/reclami.pdf

Le segnalazioni potranno essere inoltrate al responsabile della Carta Dott. Pierluigi Bruzzone:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail cartaservizi@palazzoducale.genova.it

- per telefono al n.° 0105574068

- via fax al n.°0105574001.

- 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 Genova Palazzo Ducale Fondazione per la Cultura l'utente può richiedere il rimborso del biglietto.
Il rimborso del biglietto e 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 http://www.palazzoducale.genova.it/pdf/cartadeiservizi/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.