

Carta della qualità dei servizi

Anno 2014*

*Aggiornata al 25 settembre 2014

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'E' LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La Carta della qualità 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.

I PRINCIPI

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo si ispira ai “principi fondamentali” contenuti 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, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Questo Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva (per questi ultimi già sono disponibili nella Sala DAI gli strumenti a loro dedicati) 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

Il Museo 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.

A questo riguardo, in occasione di importanti lavori di restauro che coinvolgeranno l'intero complesso monumentale nel triennio 2013-2016, la Direzione del Museo si impegna, per tutto il periodo degli interventi, a chiudere solo pochi spazi alla volta, al fine di assicurare la massima fruizione possibile al pubblico e il minimo disagio.

II. DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA:

Museo dell'Appartamento Storico del Palazzo Reale di Napoli

CARATTERISTICHE ESSENZIALI

[In questa parte ciascun Istituto illustrerà sinteticamente le caratteristiche essenziali della propria struttura e la missione svolta con riferimento al contesto culturale locale, nazionale e internazionale. In particolare saranno richiamati:]

- la natura giuridico-istituzionale:

il Museo dell'Appartamento Storico del Palazzo Reale di Napoli, istituito con Decreto del 3 ottobre 1919 n. 1793, è stato aperto alla fruizione pubblica dal 31/12/1919, perché compreso tra gli Istituti di antichità e d'arte dello Stato. Dopo i restauri del secondo dopoguerra si presenta nella forma museografica di “Appartamento Storico”.

- la sede:

Palazzo Reale di Napoli, Piazza del Plebiscito n.1.

Dal Cortile d'Onore del Palazzo Reale si accede al Museo dell'Appartamento Storico tramite il monumentale Scalone. Rivestito di marmi e stucchi, esso fu ideato nel 1651 da Francesco Antonio Picchiatti. In seguito ad un rovinoso incendio scoppiato nel 1837, Ferdinando II di Borbone affidò all'architetto Gaetano Genovese il compito di restaurare l'Appartamento d'Etichetta e lo Scalone d'Onore.

Al Piano nobile si visita il Museo.

- Il percorso museale:

è costituito da 30 sale originariamente destinate a funzioni istituzionali e di rappresentanza, un tempo “Grande Appartamento di Etichetta”, splendidamente decorate ed adorne di pitture, statue, arazzi e mobili d'epoca. L'attuale allestimento corrisponde, soprattutto nella disposizione degli arredi, all'aspetto che gli ambienti avevano al tempo dei Savoia, desunto dagli inventari del 1874. Il Palazzo Reale ha subito gravi danni ed espoliazioni durante l'ultima guerra ai quali fu posto rimedio con ampi lavori di restauro a cura dell'allora Direttore Felice de Filippis.

Con gli interventi di restauro previsti a partire dal 2013, si provvederà, per la prima volta dal dopo terremoto del 1980, anche ad un generale riassetto espositivo ed allestitivo.

- la storia:

la fondazione del Palazzo Reale di Napoli risale al 1600, quando i Viceré spagnoli di Napoli fecero costruire una residenza spaziosa e confortevole destinata a ospitare il Re di Spagna Filippo III. Il luogo prescelto si trovava accanto a Castel Nuovo, alla fine di Via Toledo, a sud-ovest della città antica. Il progetto fu affidato dal Viceré, Fernando Ruiz de Castro Conte di Lemos, all'architetto Domenico Fontana, tra i più famosi architetti del tempo, proveniente dalla corte papale. Alla morte di Domenico Fontana, avvenuta nel 1607, il Palazzo era già abitato, ma la sua costruzione continuò per secoli, e fu completata solo nel 1858 ad opera di Gaetano Genovese.

- la missione:

- ambiti tematici e territoriali:

il Palazzo Reale è stato sede del potere monarchico a Napoli e in Italia Meridionale; fu abitato prima dai Viceré spagnoli e austriaci, poi dai re Borbone, infine dai Savoia. Nonostante i danni e le spoliazioni sofferte nel corso del tempo e in particolare durante l'ultima guerra, il Palazzo rappresenta il luogo simbolo del potere cittadino in quanto teatro dei più importanti eventi storici napoletani, offrendosi alla visita come residenza storica con i suoi arredi e decorazioni.

- arco cronologico:

secoli XVII – XX

- natura delle collezioni:

il patrimonio d'arte oggi conservato nell'Appartamento Storico – oltre al rarissimo Teatro di Corte, realizzato da Ferdinando Fuga, agli affreschi storici seicenteschi, tra i quali quelli di Battistello Caracciolo, e quelli rococò di Francesco De Mura e Domenico Antonio Vaccaro, agli stucchi rocaillè delle stanze private, comprende mobili napoletani dal Settecento all'Ottocento e mobili napoleonici, tappeti francesi e arazzi Gobelins, arazzi della Reale Arazzeria di Napoli; porcellane di Sèvres, cinesi e russe, orologi, tra i quali la macchina musicale di Clay del 1730, dipinti dal Cinquecento all'Ottocento.

Nella Cappella Reale, ai lati dell'altare in pietre dure e bronzo dorato, è permanentemente esposto parte del suo prezioso arredo liturgico assieme ad oggetti devozionali dei reali borbonici. Sono inoltre presenti n° 210 pezzi che costituiscono il Presepe settecentesco del Banco di Napoli, affidato in sottoconsegna al Museo.

- principali destinatari delle attività, nel contesto nazionale ed internazionale:

le attività svolte sono principalmente rivolte

1. alle scuole di ogni ordine e grado (docenti e allievi);
2. agli utenti disabili (disabilità motorie, ipo e non vedenti, sordi, persone affette da Sindrome di Down);
3. cittadini e turisti italiani e stranieri.
4. ad Enti ed Istituzioni cittadine, nazionali e internazionali.

- obiettivi e specifici progetti, già programmati, che saranno realizzati a breve termine:

- ▲ nel triennio 2013-2016 il Museo dell'Appartamento Storico e l'intero complesso monumentale del Palazzo Reale di Napoli saranno interessati da importanti lavori di restauro che riguarderanno anche i depositi e le scuderie reali, le facciate, i cortili e il giardino pensile. La progettazione prevede anche la creazione di un nuovo spazio di accoglienza, di aule didattiche e l'ampliamento del Laboratorio di restauro.

▲

- ▲ E' in corso il restauro del soffitto dell'alcova di Maria Amalia di Sassonia, coperto da uno scialbo ottocentesco: il restauro è oggetto di un cantiere didattico nell'ambito

dell'insegnamento di “Restauro degli affreschi e dipinti murali”condotto dal prof. Simone Colalucci per il Corso Interfacoltà di Laurea magistrale in restauro dell' Università degli Studi Suor Orsola Benincasa

- ▲ Nell'ambito del progetto ministeriale “venerdì al museo” il museo è aperto ogni venerdì dalle 20,00 alle 22,00 a partire dal 4 luglio 2014 e fino al 27 dicembre 2014.

▲

- ▲ - Di seguito si riportano gli interventi di restauro e di innovazione portati a termine nell'ultimo quinquennio:

▲

▲

- ▲ dal 17 maggio 2014 è attivo nel Museo un nuovo itinerario di visita con QR code “Enjoy Palazzo Reale”, realizzato dal Servizio Educativo nell'ambito del progetto Europeo “Canaletto- QR code nei musei: una tecnologia per la valorizzazione del patrimonio culturale”. L'itinerario, fruibile con smartphome e tablet , consente la visualizzazione di 57 punti di interesse.

- ▲ Puntando il cellulare sull'apposito QR code, l'utente potrà approfondire la conoscenza delle notizie storico- artistiche di opere e ambienti attraverso agili schede di testo dotate di link a contenuti multimediali che consentono:

- visualizzazione di immagini d'epoca e disegni del palazzo;
- ricostruzione di allestimenti di ambienti attraverso elaborazioni grafiche virtuali;
- zoom per la lettura di elementi decorativi collocati sui soffitti delle sale;
- confronti tra opere d'arte;
- riproduzioni di composizioni musicali associate a orologi e arredi;
- animazioni di elementi meccanici di particolari arredi;
- documentazione di interventi di restauro.

Il percorso è disponibile in italiano e in inglese.

- ▲ A maggio 2014 è stata pubblicata la riedizione della Guida di Palazzo Reale, in italiano e in inglese. La guida è in vendita presso la biglietteria del Palazzo Reale e nelle principali librerie.

- ▲ Nell'ambito del progetto ministeriale “ Una notte al Museo” per le Giornate Europee del Patrimonio 2014, il museo è rimasto aperto dalle 20,00 alle 24,00 il 20 settembre 2014.

▲

▲

- ▲ Da novembre 2012 a luglio 2013 si è svolto il Progetto “Turismo culturale per Disabili Visivi”, promosso dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri e dalla Unione Italiana Ciechi nell'ambito del quale è stato elaborato, a corredo delle attrezzature specifiche della Sala Dai (per comunicare il museo alle persone con disabilità) un itinerario tattile nel museo per ipovedenti e non vedenti.

▲

- ▲ Dall'anno 2012 l'identificazione del Personale di Vigilanza e Accoglienza è stata agevolata dall'introduzione dell'uso di **pettorine** con il logo del Mibact.

▲

- ▲ E' stato aperto un nuovo itinerario di visita (in occasione delle Giornate del Patrimonio 2012) dalle sale pompeiane del pianterreno di Palazzo Reale agli ambienti sottostanti delle antiche fonderie borboniche, sino a livello del lungomare (**Descente à la mer**).

▲

- ▲ E' stato aperto al pubblico, in occasione delle “**Notti al museo**” del 27 luglio e del 31 agosto 2013 il Giardino pensile del Palazzo Reale.

✧

✧ **riapertura del Teatro di Corte:** con finanziamenti MiBACT si è proceduto all'adeguamento impiantistico dell'ambiente ed alla realizzazione di un impianto di climatizzazione, mentre con l'erogazione di un finanziamento da parte della Compagnia di San Paolo di Torino si è provveduto al restauro di tutti gli apparati decorativi, delle infrastrutture teatrali realizzate nel corso del restauro del secondo dopoguerra, nonché alla sostituzione di tutti i tessuti (sipari, tendaggi, tappezzeria ed imbottitura delle poltrone) in linea con le nuove normative in materia di sicurezza, ed alla realizzazione di una moderna cabina di regia. Interventi che nel loro complesso hanno consentito non solo il recupero, ma anche la piena rifunzionalizzazione di uno dei teatri più importanti della città. Sono state infatti intraprese intese programmatiche, con il coordinamento della Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Campania, per l'utilizzazione del Teatro da parte delle più significative fondazioni ed associazioni musicali cittadine, a cominciare dal Teatro di San Carlo di Napoli, compatibilmente con le esigenze della fruizione del museo, di cui il teatro costituisce parte integrante e qualificante della visita.

✧

✧ **Sala Diplomatica:** consolidamento della struttura portante e del sistema di agganci della volta, restauro dei dipinti murali – affreschi ed olio su intonaco – opera di Francesco De Mura con la riapertura al pubblico dopo 15 anni di chiusura.

✧ **Ricostruzione del ponte ottocentesco:** dopo un intervento di rifacimento della pavimentazione che ha inteso ripristinare l'idea di centralità del giardino pensile attraverso la ricostruzione dell'originale disegno radiocentrico, così come progettato e realizzato dagli architetti G. Genovese e P. Persico nel 1843, è stato ricostruito il ponte di collegamento tra il vestibolo neoclassico della Sala delle Colonne e il centro del giardino, distrutto da un bombardamento durante la Seconda Guerra Mondiale.

✧ **Sala dello Studio del Re:** restauro degli arredi dello Studio appartenuto a Gioacchino Murat, in collaborazione con i docenti, i restauratori e gli allievi dell'Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa;

✧ **Arazzi Gobelins:** restauro dei due arazzi Gobelins della Sala degli Ambasciatori, raffiguranti l'*Allegoria della Terra* e l'*Allegoria dell'Acqua*.

✧ **Tappezzerie:** manutenzione, pulizia e restauro delle tende e delle tappezzerie delle sale IV-IX, compresi, nella Sala del Trono, il baldacchino settecentesco e il Trono ottocentesco in stile impero.

✧ **Candelabri:** restauro dei dodici magnifici candelabri in bronzo dorato, di manifattura francese, della Sala Diplomatica, in collaborazione con l'Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa – Sezione Restauro Metalli.

✧ **Tele di A. Vaccaro:** restauro delle due grandi tele di Andrea Vaccaro, raffiguranti *Orfeo e le Baccanti* e *Incontro di Rachele e Giacobbe*, esposte nella Sala XIV.

I COMPITI E I SERVIZI

Il Museo è aperto tutti i giorni dalle 9,00 alle 20,00 – la biglietteria chiude alle 19,00 – tranne:

- i mercoledì
- 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (D.M. 13.4.1993)

1. VISITE TEMATICHE

- ritratti
- manifatture reali
- stanze del re
- dei ed eroi
- affreschi
- sale pompeiane con discesa alle antiche fonderie

2. PERCORSI

Percorso vicereale: si evidenzia quanto è sopravvissuto della vita del Palazzo fondato dal Viceré conte di Lemos nell'anno 1600 e sede vicereale fino al 1734.

Percorso borbonico: sono analizzate le opere più importanti di committenza borbonica, dal 1734 al 1860.

Percorso murattiano: si ammirano i mobili e le suppellettili di età napoleonica che arredano l'Appartamento Reale.

Percorso sabaudo: si illustrano i luoghi della committenza sabauda in Palazzo Reale dal 1860 al 1919.

Collezione farnese: in evidenza sono i capolavori provenienti dall'eredità Farnese.

Appartamento Storico: il percorso segnala le opere nelle quali è più evidente il riferimento a personaggi o avvenimenti storici.

Cappella Palatina: il percorso comprende la visita all'ambiente dove si svolgevano le cerimonie pubbliche di ordine sacro dell'età vicereale alla fine della monarchia, e gli arredi sacri tutt'ora conservati, oltre al prestigioso Presepe settecentesco del Banco di Napoli, in esposizione permanente.

Teatro di Corte: il Teatro reale, allestito nel 1768 in occasione delle nozze del Re Ferdinando IV di Borbone con Maria Carolina d'Austria, è un raffinato esempio di Teatro settecentesco, con l'originale presenza di 12 statue in cartapesta gessata raffiguranti le *Nove Muse*, *Apollo*, *Minerva* e *Mercurio*. Il percorso si riallaccia alla storia musicale e teatrale di Napoli e all'importante ruolo che ricoprì il Palazzo Reale nella promozione e diffusione della cultura musicale nei secoli XVII-XIX.

Le collezioni sono illustrate da pannelli in italiano e in inglese ed ogni opera è corredata da singolo cartellino.

57 QR code all'interno del percorso museale, collocati su pannelli di sala e cartellini delle opere, consentono ai possessori di smartphone e tablet di accedere ad ulteriori schede di approfondimento e materiali multimediali.

Spazi disponibili per le attività culturali:

- **Sala Accoglienza:**

in prossimità dell'ingresso di Piazza Trieste e Trento una sala attrezzata per incontri e dibattiti, con 100 posti a sedere e microfoni; viene correntemente usata per presentazioni di pubblicazioni, conferenze e videoconferenze.

- **Giardino Romantico:**

ingresso gratuito, orario tutti i giorni dalle ore 9,00 alle 18,00 con chiusura alle 19,00 (nella stagione

invernale ingresso fino alle 17,00). Chiuso il lunedì in Albis. Esiste un regolamento interno per la visita del Museo e dei giardini esposto ai due ingressi di Piazza del Plebiscito e di Piazza Trieste e Trento.

Aree espositive:

le aree attualmente deputate ad ospitare esposizioni temporanee sono le seguenti:

- Sala Dorica (mq. 600 ca.), l'antica rimessa delle carrozze, un grandioso ambiente ottocentesco scompartito da colonne doriche che si apre sul Cortile delle Carrozze;
- Ambulacro del Piano nobile (mq. 600 ca.), dove in genere vengono allestite mostre di architettura o di arte contemporanea; da maggio 2014 è allestita la mostra fotografica di Luciano Pedicini *Sguardi di facciata*.
- Sala d'Ercole (mq. 400 ca.), antica Sala dei Vicerè, dove negli anni sono state allestite mostre quali quelle sulla collezione di opere della regina Margherita di Savoia, quella sulla *Turchia – 7000 anni di storia*, e la recente *Da Sud. Le radici meridionali dell'unità nazionale*.
- Cappella Palatina (mq. 300 ca.), dove nel dicembre 2006 – gennaio 2007 è stata allestita la mostra “L'arte rubata. Il ritorno”, organizzata dal Ministero dell'Interno.

Servizi di informazione e orientamento:

1) a circa 30 mt. dalla biglietteria, nel Cortile d'Onore, la Sala D.A.I., spazio dedicato ai visitatori con disabilità, funge da punto di accoglienza, informazioni e orientamento generale per l'accesso al Museo e al complesso monumentale; il servizio è a cura di personale specializzato che svolge anche assistenza qualificata per categorie svantaggiate: grazie ad un apposito corso di formazione, il personale è preparato ad accogliere utenti con disabilità motorie, ipo e non vedenti, sordi, persone affette da sindrome di Down.

E' disponibile inoltre la visione gratuita di un video introduttivo alla visita (in italiano, inglese e francese e in L.I.S. con sottotitoli in francese e inglese) e un cartoon (in italiano, francese e inglese), oltre ad una guida cartonata semplificata e ad una interamente in Braille.

Orari: lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle ore 9,30 alle 14,00; sabato e domenica su appuntamento.

tel: 081 5808320

fax: 081 403561

informazioni e prenotazioni sbapsae-na.servizioeducativo@beniculturali.it

2) ubicato all'ingresso del percorso museale, ai piedi dello Scalone d'Onore: postazione del personale ALES che accoglie ed orienta il pubblico alla visita dell'Appartamento Storico al primo piano.

3) Siti Web istituzionali:

www.sbapsae.na.it, in corso di aggiornamento comprende una sezione specifica dedicata al museo con brevi informazioni storiche, informazioni sui servizi disponibili e una sezione dedicata alle attività espositive e convegnistiche;

www.cir.campania.beniculturali.it, gestito dalla Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Campania, offre informazioni storico-artistiche sul complesso monumentale del Palazzo Reale e sul Museo dell'Appartamento Storico, con schede di approfondimento riguardanti i percorsi e le visite tematiche.

Servizi:

1. biglietteria, i servizi sono gestiti dalla società CoopCulture, www.coopculture.it

2. prenotazione e acquisto del biglietto

in sede: biglietteria

prevendita disponibile anche on line (costo aggiuntivo Euro 1,50: www.coopculture.it)

Comprensivo nel costo del biglietto, c'è l'utilizzo di un'audioguida, realizzata in italiano, inglese e francese, disponibile anche al costo ridotto di Euro 2,00 per i visitatori muniti di biglietto d'ingresso gratuito.

3. agevolazioni

il museo è inserito nel circuito *Artecard*: un biglietto integrato con prezzi scontati, della durata di 3 o 7 giorni, della Regione Campania. La card permette di accedere, senza file, ai principali musei e aree archeologiche della regione e di viaggiare su tutta la rete dei trasporti pubblici inseriti nel circuito. In vendita presso la biglietteria del Museo e sui siti internet www.coopculture.it e www.artecard.it

4. visite guidate

per informazioni e prenotazioni è disponibile il numero verde 848.800.288 / 06.399967050 lunedì-venerdì 9-18; SABATO 9-14, per scuole e gruppi.

www.coopculture.it

5. pubblicazioni

Disponibili in consultazione presso la Biblioteca d'Istituto (Soprintendenza per i BAPSAE di Napoli e provincia), aperta dal martedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,30.

6. didattica

Presso la Soprintendenza, ufficio Servizi educativi (tel 081 58088314); presso la biglietteria, su progetto dei Servizi Aggiuntivi e di associazioni culturali, in collaborazione con la Soprintendenza. Le informazioni sugli eventi e le iniziative organizzati nel Museo sono sempre pubblicate sul sito ufficiale www.palazzorealenapoli.beniculturali.it

7. Ufficio Catalogo

Le opere sono inventariate presso l'Ufficio dei beni storici e artistici del Palazzo Reale, tel. 081 5808316, e catalogate presso l'ufficio Catalogo, tel. 081 5808206.

Servizi igienici

Nel Museo sono 4 (2 per le donne e 2 per gli uomini), 1 per i disabili. Un altro servizio per disabili è presente in Sala DAI.

Ulteriori servizi aperti al pubblico, adeguati anche ad accogliere i disabili, sono ubicati al piano terra in prossimità dei giardini del Palazzo Reale (momentaneamente chiusi per restauro).

III. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

L'Istituto evidenzierà i servizi e i relativi impegni sulla base dello schema che segue:

FATTORE/ INDICATORE DI QUALITA'	STANDARD DI RIFERIMENTO	IMPEGNI DELL'ISTITUTO E INFORMAZIONI UTILI
ACCESSO		
Regolarità e continuità		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	9.00 / 20.00
Giorni di apertura	<i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura</i> <i>non più di un giorno settimanale feriale</i> <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.04.1993 – 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)</i>	Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura: - mercoledì 1° gennaio, 1° Maggio, 25 dicembre (D.M. 13.04.1993) * * nel 2014 il 1 gennaio è stato aperto di pomeriggio; il 1 maggio nell'intera giornata:
Attesa per l'acquisto del biglietto		
- in sede	<i>Tempi massimi di attesa:</i> <i>sedi con visitatori annui > 500.000: 120'</i> <i>sedi con visitatori annui = 500.000: 60'</i> <i>sedi con visitatori annui < 500.000: 30'</i>	15' minuti massimi di attesa (sede con visitatori annui < 500.000)
- su prenotazione	<i>Tempi massimi di attesa per classi di sedi:</i> <i>sedi con visitatori annui > 500.000: 30'</i> <i>sedi con visitatori annui = 500.000: 20'</i> <i>sedi con visitatori annui < 500.000: 15'</i> <i>Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i>	10' minuti massimi di attesa (sede con visitatori annui < 500.000) Modalità per la prenotazione: Call Center 848.800.288 o +39.06.39967050 dall'estero e dai cellulari, dal lunedì al venerdì ore 9,00-18,00, sabato ore 9,00-14,00 (costo aggiuntivo € 1,50).

		Prevendita internet (costo aggiuntivo € 1,50) www.coopculture.it L'attesa viene comunicata verbalmente dal personale del servizio di biglietteria.
Accoglienza		
Informazione e orientamento:		
• esistenza di un punto informativo	<i>SI</i>	A circa 30 mt dalla biglietteria: • Sala DAI • Punto di accoglienza presso lo Scalone d'Onore all'ingresso del Museo.
• disponibilità di materiale informativo gratuito	<i>SI</i>	Nella Sala DAI: • Materiale cartaceo gratuito • Guida semplificata, in schede, da restituire a fine percorso • Video informativo sulla storia del Palazzo Reale in italiano, inglese, francese e L.I.S. • Cartoon per bambini in italiano, inglese, francese
• disponibilità di informazioni on line sui servizi	<i>SI</i>	www.sbapsae.na.it www.cir.campania.beniculturali.it
• presenza di segnaletica	<i>SI</i>	All'interno del complesso monumentale: • segnaletica informativa e di orientamento ai servizi e alle Istituzioni presenti nel complesso, ai cortili, ai giardini e agli spazi destinati ad eventi

		temporanei; All'interno dell' Appartamento Storico: • mappa di orientamento anche in braille • numerazioni delle sale • indicazioni delle vie d'esodo
• accesso facilitato per persone con disabilità	SI	il 100% delle sale/spazi/servizi è accessibile direttamente per la presenza di un ascensore a norma. Il complesso è stato sottoposto al rilevamento nell'ambito del progetto AD-arte. I servizi igienici presenti nel museo sono fruibili dai disabili, come anche quelli della sala DAI e quelli in corso di allestimento dei giardini. Disponibili presso Sala DAI: attrezzature, strumenti di ausilio, sedie a rotelle per disabili motori e personale specializzato.
FRUIZIONE		
Ampiezza		
Disponibilità del materiale fruibile:	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale</i> <i>Obbligo di comunicare l'eventuale chiusura di sale presso il "punto informativo" e la biglietteria</i>	Il 100% delle sale è visitabile. Il museo è costituito da trenta sale. Nella biglietteria è indicata la eventuale chiusura temporanea di sale per motivi non prevedibili
Rapidità della fruizione:		
-attesa per l'accesso alla visita per i gruppi	<i>Tempi massimi di attesa 30'</i>	15'/20'
-attesa per l'accesso alla visita per le scuole	<i>Tempi massimi di attesa 30'</i>	10'/15'
-attesa per l'accesso per altre	<i>Tempi massimi di attesa 30'</i>	10'

categorie		
Efficacia della mediazione		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI</i>	100% delle sale del Museo: • Pannelli didascalici in italiano e in inglese • guide semplificate disponibili – in prestito – nella sala DAI in italiano e in inglese.
- guide brevi	<i>NO</i>	esaurite
- catalogo generale	<i>NO</i>	esaurito
- audioguide	<i>SI</i>	Lingue: italiano, inglese, francese durata. 1 ora Costo: compreso nel prezzo del biglietto d'ingresso al Museo, per i visitatori paganti; al prezzo scontato di euro 2,00 per i visitatori con ingresso gratuito.
- visite didattiche	<i>SI</i>	Per le scuole: numero verde per le prenotazioni 848.800.288 Consultazione delle offerte didattiche e partecipazione eventi dedicati sul portale della CoopCulture www.coopculture.it per i gruppi in lingua italiana e/o in altre lingue partecipanti: max 30 durata: 1 ora e 15 minuti Prenotazione obbligatoria informazioni/prenotazioni Singoli, gruppi, scuole 848.800.288 +39.06.39967050 lunedì-venerdì ore 9,00-18,00 sabato ore 9,00-14,00

-strumenti multimediali	<i>SI</i>	Disponibili in Sala Dai 2 DVD sulla storia del Palazzo Reale di Napoli, in lingua italiana, inglese e francese itinerario QR code “Enjoy Palazzo Reale” nelle sale del museo
- strumenti <i>on line</i>	<i>SI</i>	Info generali, sulla storia del complesso monumentale, sui percorsi e sulle visite tematiche del Museo: www.cir.campania.beniculturali.it www.sbapsae.na.it materiale multimediale consultabile su ognuno dei 57 punti d'interesse dotati di QR code
Assistenza qualificata per categorie svantaggiate:		
- in via continuativa	<i>SI</i>	Sala DAI sbapsae-na.servizioeducativo@beniculturali.it tel.081 5808320- 374 orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 14,00; sabato e domenica su appuntamento, chiuso il mercoledì. Accesso gratuito.
Disponibilità di strumenti specifici per disabilità sensoriali, cognitive	<i>SI</i>	
		L'utenza disabile a cui ci si rivolge è divisibile in due grosse fasce, quella con deficit motorio e quella con deficit organici e psichici. disabilità motorie: se ne è tenuto conto sia per l'individuazione

		dell'ubicazione della sala sia per la architettura interna. Sono disponibili sedie a rotelle. Ipo e non vedenti: repertori di materiali autentici per l'esplorazione tattile, modelli architettonici e tiflotecnici, legende in braille; guida in braille; computer con sintesi vocale; Sordi: video sulla storia di Palazzo Reale in L.I.S. (sottotitoli: francese, inglese); Con sindrome di Down: video sulla storia di Palazzo Reale -versione cartoon- in italiano, francese e inglese; guida cartonata semplificata. Nella Sala Dai è previsto un percorso tattile sui materiali artistici e il kit del "Progetto Cassio" per la conoscenza tattile e l'approfondimento su 10 pezzi scelti a rappresentanza di altrettanti musei statali italiani, attraverso l'esplorazione di manufatti e tavole termoformate, dotate di schede informative.
- esistenza di percorsi specifici	<i>SI</i>	
EDUCAZIONE E DIDATTICA		
Regolarità e continuità		
Orario per informazioni e assistenza con personale qualificato	<i>Minimo sei ore</i>	Tutti i giorni, dalle ore 9,00 alle ore 19,00, ad esclusione del mercoledì, presso la Biglietteria; in Sala Dai, dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 14,00, con personale qualificato anche per l'utenza disabile.
Orario per la consultazione della documentazione per la	<i>Non meno del 50% dell'orario d'apertura</i>	Presso l'ufficio Servizi Educativi, previo

didattica		appuntamento al numero 081 5808314; presso la Biblioteca d'Istituto, aperta al pubblico dal martedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30.
Ampiezza		
Iniziative:		• Organizzazione di mostre, convegni, giornate di studio, manifestazioni culturali, e presentazioni di volumi e premiazioni, a cura della Soprintendenza e di altri Enti • In occasione di eventi patrocinati dal MIBACT • a cura dei Concessionari dei Servizi Aggiuntivi, che ne curano la realizzazione, in collaborazione e in accordo con la Direzione e i Servizi Educativi.
- visite e percorsi tematici:	<i>SI</i>	• Ritratti • Manifatture reali; • Stanze del re; • Dei ed eroi; • Affreschi; • La donna nell'arte; • La musica a Palazzo; • L'amore nell'arte • Itinerario sacro. • Sale pompeiane e discesa alle Fonderie
- laboratori artistici e d'animazione:	<i>SI</i>	A cura dei Servizi aggiuntivi: • “Ballo a corte”; • visite animate in maschera; • caccia al Tesoro

		• laboratorio sugli arazzi • Tableaux vivant.
- corsi di formazione per docenti scolastici:	<i>NO</i>	
- corsi di formazione per operatori didattici:	<i>SI</i>	Per l'accoglienza in Sala DAI per gli utenti con disabilità, gli operatori hanno seguito un corso annuale con un docente neuropsichiatra, oltre a moduli specifici per sordi e ciechi.
- altre iniziative:		Collaborazione con l'Istituto Universitario Suor Orsola Benincasa per la realizzazione di opere di restauro, poi presentate al pubblico; organizzazione di mostre ed eventi durante l'anno, presentati sul sito www.sbapsae.na.it Collaborazione con la rete delle Soprintendenze Napoletane e il Saad del Suor Orsola Benincasa per il progetto "Napoli tra le mani". Presentazione delle migliori tesi di Laurea in Storia dell'Architettura da parte del Dipartimento di Storia dell'Architettura della Università Federico II
Evidenza		
Interventi di diffusione mirata della iniziative:	<i>SI</i>	In occasione di eventi iniziative promosse dalla Soprintendenza: • inserimento dati sulla home page del Palazzo Reale di Napoli; • elaborazione del comunicato stampa e diffusione attraverso

		e-mail indirizzate agli organi di stampa: • inserimento dati sulla rete intranet del MiBACT; • trasmissione dati ai siti web istituzionali locali (Comune, Regione) • invio inviti in formato cartaceo e web • realizzazione grafica e stampa di locandine e di calendari settimanali degli eventi e delle attività in programma nel Museo.
--	--	---

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

Regolarità e continuità		
Orario per la consultazione	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Presso la Soprintendenza, Sezione Beni Artistici del Palazzo Reale, orario d'ufficio, previo appuntamento allo 081 5808314.
Ampiezza		
Disponibilità di:		
- schede di catalogo	<i>SI (non meno del 60% del patrimonio)</i>	Presso la Soprintendenza: Sezione Beni Artistici del Palazzo Reale, orario d'ufficio, previo appuntamento, allo 081 5808314; presso l'Ufficio Catalogo, previo appuntamento, allo 081 5808206.
- schede di restauro	<i>SI</i>	Parzialmente, sotto forma di relazioni, presso l'Ufficio Restauro allo 081 5808428.
- schede di movimentazione	<i>SI</i>	Presso la Soprintendenza, Sezione Beni Artistici del Palazzo Reale, tel. 081 5808314.
- archivio fotografico	<i>SI</i>	Presso l'Ufficio Archivio

		fotografico, previo appuntamento allo 081 5808293.
- archivio multimediale (sonoro, audiovisivo)	<i>NO</i>	
- pubblicazioni	<i>SI</i>	Presso la Biblioteca d'Istituto, aperta dal martedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30.

IV. TUTELA E PARTECIPAZIONE

RECLAMI , PROPOSTE, SUGGERIMENTI

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

- avvalersi dei moduli disponibili in biglietteria e una volta compilati consegnarli al personale incaricato;
- inviare un fax al seguente numero: 081 403561;
- inviare una e-mail al seguente indirizzo: sbapsae-na@beniculturali.it

Il Museo effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare forme di ristoro come il rilascio di un biglietto gratuito per una successiva visita o per un evento particolare.

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

COMUNICAZIONE

La *Carta* è resa di pubblico dominio attraverso la pubblicazione sul Sito www.palazzorealenapoli.beniculturali.it e tramite la predisposizione di apposita brochure a stampa. In qualsiasi momento ogni utente potrà richiederne copia.

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La *Carta* è soggetta a revisione periodica sia in caso di aggiornamento degli standard dei servizi, sia per il recepimento degli eventuali reclami da parte del pubblico. Tale revisione, in mancanza di particolari necessità, avrà norma di cadenza annuale.

MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO
Direzione Regionale per i Beni Culturali e Paesaggistici della Campania
Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici e per il Patrimonio Storico Artistico ed
Etnoantropologico di Napoli e provincia
Palazzo Reale di Napoli
Piazza del Plebiscito n.1
Tel. 081/5808325-374-289 -Fax 081/403561

MODULO DI RECLAMO
(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)
RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME _____
NOME _____
NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____
RESIDENTE A _____ PROV. _____
VIA _____
CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____
E-MAIL _____

OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative a eventi culturali organizzati da questo Istituto.

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni. Per ulteriori informazioni rivolgersi all'ufficio di Direzione dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 16,00.