

# Carta della qualità dei servizi

## Anno 2015\*

\*Aggiornata al 21 ottobre 2015

## 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 degli importanti lavori di restauro che stanno coinvolgendo l'intero complesso monumentale nel triennio 2013-2016, la Direzione del Museo si impegna, per tutto il periodo degli interventi, a mantenere aperte alcune sezioni di visita dell'Appartamento Storico, e a proseguire nelle attività didattiche, di accoglienza e di mostre. A tal fine, alcune opere d'arte significative, dalle sale chiuse per lavori sono state spostate negli ambienti di volta in volta accessibili. **Attualmente sono chiuse le sale dalla 13 alla 16, la sala 20 e dalla sala 25 alla 28.**

**Prossimamente sarà chiusa la Sala del Trono; mentre sono state riaperte al pubblico, dopo i restauri, le Sale XVII e XVIII, XIX, XXI. L'accesso al piano nobile avviene dallo Scalone d'Onore che si raggiunge dalla biglietteria, mentre l'uscita, causa presenza di ponteggi a ridosso della vetrata che dà accesso al Cortile, è temporaneamente consentita dalla vetrata opposta che fronteggia il Giardino d'Italia.**

Per consentire una lettura globale del complesso museale, sulla facciata principale, al di sopra dei ponteggi è stato collocato uno schermo che proietta, a ciclo continuo, immagini di interni ed esterni del Palazzo. Inoltre, lungo tutto il perimetro delle facciate su piazza Plebiscito e Piazza Trieste e Trento sono stati collocati dei pannelli, corredati da immagini, esplicative della storia del Palazzo Reale in dodici lingue. Infine, presso la biglietteria si è trasferita, sebbene in forma ridotta, la mostra fotografica di Luciano Pedicini "Sguardi di facciata" (precedentemente allestita nell'ambulacro da maggio 2014 ad aprile 2015) per consentire ai visitatori di leggere la struttura architettonica e le decorazioni della facciata principale.

## **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". **Per effetto del D.M. "Organizzazione e funzionamento dei musei statali" del 23 dicembre 2014 e con circolare n. 15 del 11 maggio 2015 è stato inserito nell'ambito del Polo Museale Regionale della Campania.**

##### **- 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 e spoliazioni 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 cominciati nel 2013, si da corso, 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 dal Seicento fino al 1946; fu abitato prima dai Viceré spagnoli e austriaci, poi dai re Borbone – con interruzione nel decennio francese del regno di Murat- infine periodicamente dai Savoia. 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. Gli ambiti tematici prevalenti sono quelli di storia, storia dell'arte e dell'architettura dal Sei all'Ottocento; gli ambiti territoriali sono di natura internazionale oltre che locale.

- 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 *rocaille* 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:**

▲ Sono iniziati importanti lavori di restauro nel Palazzo reale e nel Museo dell'Appartamento storico: essi riguardano tutte le facciate, i depositi e le scuderie reali, il giardino pensile e i cortili . La progettazione prevede anche la creazione di un nuovo spazio di accoglienza, di aule didattiche e l'ampliamento del Laboratorio di restauro, oltre alla apertura di spazi di intrattenimento e ristoro.

▲ 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

▲ E' in corso di svolgimento il progetto "Musica X Musei" organizzato dal Segretariato Generale del Ministero e da Invitalia per valorizzare l'offerta museale attraverso attività che rafforzino il rapporto tra il museo e la musica. A Palazzo Reale il 18, 19, e 20 settembre, il 2 ,3 ,4 ottobre e l'11, 12 e 13 dicembre un quartetto per archi e flauto di musicisti del Conservatorio di San Pietro a Majella accompagna i visitatori del museo, diffondendo nelle sale melodie di Domenico Cimarosa.

▲ E' in corso di svolgimento, fino al 27 novembre 2015, il progetto- laboratorio didattico *Il mondo invisibile degli uccelli: invito all'ascolto*. L'iniziativa si rivolge soprattutto (ma non solo) ai non vedenti, che, predisposti a una maggiore sensibilità uditiva, hanno nel canale sonoro uno strumento di conoscenza privilegiato per l'accesso alla conoscenza.

Gli incontri di Palazzo Reale mirano dunque a sensibilizzare il pubblico alla conoscenza del mondo naturale attraverso l'uso del canale uditivo. A tal fine, verranno presentati canti e versi degli uccelli più comuni, stanziali e migratori, diurni e notturni, se ne mostrerà la struttura generale e se ne metteranno in evidenza le caratteristiche distintive. Le lezioni avverranno al chiuso, nella sala DAI di Palazzo Reale, e saranno poi accompagnate da alcune sessioni sul campo. Attraverso questa iniziativa, vedenti e non vedenti potranno aprirsi a un mondo nuovo e inesplorato e trovare occasione di incontro e socializzazione.

▲ - 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, scaricando l'applicazione gratuita *Enjoy Palazzo Reale*, 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

Il percorso è disponibile in italiano e in inglese.

^ Da Marzo 2014 è stato aperto un indirizzo twitter MuseoPalazzoRealeNa@MuseoPRealeNa a cura dell'Ufficio Comunicazione

^ A maggio 2014 è stata pubblicata una edizione aggiornata 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.

^ da agosto 2014 aperto un nuovo indirizzo mail del Servizio Educativo: [sbapsae-na.servizioeducativo@beniculturali.it](mailto:sbapsae-na.servizioeducativo@beniculturali.it)

^ **da maggio 2015 è attivo per la direzione del museo l'indirizzo pm-cam.palazzoreale.napoli@beniculturali.it**

^ da maggio ad agosto 2014 restaurati quattro orologi dell'arredo storico con il contributo della Ditta Marinella

^ a dicembre 2014 è stato pubblicato l'undicesimo volume dei “Quaderni di Palazzo Reale”, *Mondi lontani*, che raccoglie i contributi di quattro conferenze svoltesi nel Teatrino di Corte di Palazzo Reale da gennaio ad aprile 2014 e dedicate alle presenze delle culture turca, cinese, africana e russa nelle collezioni di Palazzo Reale. Il quaderno è disponibile per i docenti e gli studiosi che ne facciano richiesta.

^ 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** e giubbotti 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*).

^ **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.
  
- ▲ **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;

## 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) tranne che in aperture straordinarie;

Informazioni pubblicate su [www.palazzorealenapoli.it](http://www.palazzorealenapoli.it) , [www.cir.campania.beniculturali.it](http://www.cir.campania.beniculturali.it) e su [www.sbapsae.na.it](http://www.sbapsae.na.it)

### 1. VISITE TEMATICHE

- ritratti
- manifatture reali
- stanze del re
- dei ed eroi
- affreschi
- sale pompeiane con discesa alle antiche fonderie
- itinerario didattico sulla natura morta: *Il cacio sui maccheroni*
- visite per Natale al Presepe del Banco di Napoli della Cappella Palatina

### 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. **Il percorso è dettagliato in un breve “Dossier sulla didattica” pubblicato nel sito web.**

**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 sabauda:** 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 di Carlo di Borbone.

**Appartamento Storico:** il percorso segnala la distribuzione dell'Appartamento Reale e 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 reale:**

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. **I giardini sono attualmente chiusi al pubblico a causa di lavori di restauro.**

### **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 a ottobre 2015 è stata allestita la mostra “A



***passo di carica. Murat re di Napoli***”.

- 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, Da Sud. Le radici meridionali dell'unità nazionale e “A passo di carica. Murat re di Napoli”, fino al 18 ottobre 2015.*
- 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) Biglietteria** (Servizio del concessionario Coopculture)

2) 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](mailto: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](http://www.sbapsae.na.it), in corso di aggiornamento comprende una sezione specifica dedicata al museo [www.polomusealenapoli.beniculturali.it](http://www.polomusealenapoli.beniculturali.it) in corso di aggiornamento con link per ogni sito del polo; [www.palazzorealenapoli.it](http://www.palazzorealenapoli.it) con brevi informazioni storiche, informazioni sui servizi disponibili e una sezione dedicata alle attività espositive e didattiche;

[www.cir.campania.beniculturali.it](http://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](http://www.coopculture.it)

**2. prenotazione e acquisto del biglietto**

in sede: biglietteria

previdita disponibile anche on line (costo aggiuntivo Euro 1,50: [www.coopculture.it](http://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 2,50 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](http://www.coopculture.it) e [www.artecard.it](http://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](http://www.coopculture.it)

### **5. pubblicazioni**

Disponibili in consultazione presso la Biblioteca d'Istituto della Soprintendenza per i BAPSAE di Napoli e provincia, aperta dal martedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,30. **La Guida del Palazzo Reale in italiano e inglese e il catalogo della mostra "A passo di carica. Murat re di Napoli" sono acquistabili presso la Biglietteria.**

### **6. didattica**

Presso la Soprintendenza, ufficio Servizi educativi (tel 081 5808289- 374); 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.sbapsae.na.it](http://www.sbapsae.na.it), [www.palazzorealenapoli.it](http://www.palazzorealenapoli.it) e sul profilo twitter [@MuseoPRealeNa](https://twitter.com/MuseoPalazzoRealeNa).

**L'offerta formativa per l'anno 2015-2016 è pubblicata sul sito del Centro per i Servizi Educativi del Museo e del Territorio (S'ed) e in brochure realizzate dall' Ufficio del Servizio Educativo in distribuzione presso la biglietteria.**

### **7. Ufficio Catalogo**

Le opere sono inventariate presso l'Ufficio Patrimonio del Palazzo Reale, tel. 081 5808314, 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
<b>ACCESSO</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario di apertura	<i>Minimo di 6 ore</i>	9.00 / 20.00
Giorni di apertura	<p><i>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>non più di un giorno settimanale feriale</i></li> <li>• <i>giorni considerati festivi (D.M. 13.04.1993 – 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre)</i></li> </ul>	<p>Tutti i giorni ad eccezione dei seguenti giorni di chiusura:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mercoledì</li> <li>• 1° gennaio, 1° Maggio, 25 dicembre (D.M. 13.04.1993) *</li> </ul> <p>* nel 2015 il 1 gennaio è stato aperto di pomeriggio; il 1 maggio l'intera giornata.</p>
Attesa per l'acquisto del biglietto		
- in sede	<p><i>Tempi massimi di attesa:</i></p> <p><i>sedi con visitatori annui &gt; 500.000:</i> <i>120'</i></p> <p><i>sedi con visitatori annui = 500.000:</i> <i>60'</i></p> <p><i>sedi con visitatori annui &lt; 500.000:</i> <i>30'</i></p>	<p>15' minuti massimi di attesa (sede con visitatori annui &lt; 500.000)</p>
- su prenotazione	<p><i>Tempi massimi di attesa per classi di sedi:</i></p> <p><i>sedi con visitatori annui &gt; 500.000:</i> <i>30'</i></p> <p><i>sedi con visitatori annui = 500.000:</i> <i>20'</i></p> <p><i>sedi con visitatori annui &lt; 500.000:</i> <i>15'</i></p> <p><i>Obbligo di comunicare tempestivamente il maggior tempo di attesa nei casi di eccezionale affluenza</i></p>	<p>10' minuti massimi di attesa (sede con visitatori annui &lt; 500.000)</p> <p>Modalità per la prenotazione: <b>Call Center</b> 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) L'attesa viene comunicata</p>

		verbalmente dal personale del servizio di biglietteria.
<b>Accoglienza</b>		
Informazione e orientamento:		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• esistenza di un punto informativo</li> </ul>	<i>SI</i>	<p>A circa 30 mt dalla biglietteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sala DAI</li> <li>• Punto di accoglienza presso lo Scalone d'Onore all'ingresso del Museo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di materiale informativo gratuito</li> </ul>	<i>SI</i>	<p>Nella Sala DAI:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiale cartaceo gratuito</li> <li>• Guida semplificata, in schede, da restituire a fine percorso</li> <li>• Video informativo sulla storia del Palazzo Reale in italiano, inglese, francese e L.I.S.</li> <li>• Cartoon per bambini in italiano, inglese, francese</li> <li>• scaricabile dal sito</li> <li>• <b>depliant sul percorso QR code, materiale sul percorso barocco, brochure con le iniziative didattiche e pianta dell'Appartamento Storico sono disponibili in biglietteria</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• disponibilità di informazioni on line sui servizi</li> </ul>	<i>SI</i>	<p><a href="http://www.sbapsae.na.it">www.sbapsae.na.it</a>  <a href="http://www.palazzorealenapoli.it">www.palazzorealenapoli.it</a>  <a href="http://www.cir.campania.beniculturali.it">www.cir.campania.beniculturali.it</a></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• presenza di segnaletica</li> </ul>	<i>SI</i>	<p>All'interno del complesso monumentale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• segnaletica informativa e di</li> </ul>

		<p>orientamento ai servizi e alle Istituzioni presenti nel complesso, ai cortili, ai giardini e agli spazi destinati ad eventi temporanei;</p> <p>All'interno dell' Appartamento Storico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mappa di orientamento anche in braille</li> <li>• numerazioni delle sale</li> <li>• indicazioni delle vie d'esodo</li> <li>• dal sito sono scaricabili la pianta del palazzo e del museo</li> <li>• dal sito sono scaricabili le legende di sala in italiano e inglese.</li> <li>• <b>dal sito è scaricabile un itinerario didattico dedicato alla storia del Palazzo Reale e alle sue collezioni durante il periodo vicereale.</b></li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• accesso facilitato per persone con disabilità</li> </ul>	<p><i>SI</i></p>	<p>il 100% delle sale/spazi/servizi aperti è accessibile direttamente per la presenza di un ascensore a norma. Il complesso è stato sottoposto al rilevamento nell'ambito del progetto AD-arte.</p> <p>I servizi igienici presenti nel museo sono fruibili dai disabili, come anche quelli della sala DAI e quelli in corso di allestimento dei giardini.</p> <p>Disponibili presso Sala DAI: attrezzature, strumenti di ausilio, sedie a rotelle per</p>

		disabili motori e personale specializzato.
<b>FRUIZIONE</b>		
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità del materiale fruibile:	<i>Non meno del 50% delle sale aperte rispetto al totale</i>	<b>Il 70% delle sale è visitabile.</b> Il museo è costituito da trenta sale.  Presso la biglietteria è indicata la chiusura temporanea di sale per restauro
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 categorie	<i>Tempi massimi di attesa 30'</i>	10'
<b>Efficacia della mediazione</b>		
Disponibilità di strumenti per la conoscenza e il godimento dei beni		
- pannelli e/o schede mobili	<i>SI</i>	100% delle sale del Museo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pannelli didascalici in italiano e in inglese</li> <li>• guide semplificate disponibili – in prestito – nella sala DAI in italiano e in inglese.</li> <li>• 57 QR code</li> </ul>
- guide brevi	<i>si</i>	in vendita presso la biglietteria
- 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. <b>L'audioguida è stata ritirata per aggiornamenti.</b>
- visite didattiche	<i>SI</i>	<b>Per le scuole:</b> numero verde per le prenotazioni 848.800.288 Consultazione delle offerte didattiche e partecipazione eventi dedicati sul portale della CoopCulture <a href="http://www.coopculture.it">www.coopculture.it</a> <b>per i gruppi</b> in lingua italiana e/o in altre lingue partecipanti: max 30 durata: 1 ora e 15 minuti Prenotazione obbligatoria <b>informazioni/prenotazioni</b> Singoli, gruppi, scuole 848.800.288 +39.06.39967050 lunedì-venerdì ore 9,00-18,00 sabato ore 9,00-14,00  <b>Per singoli gruppi classe con studenti con disabilità o su progetti del Servizio Educativo</b> <b>Ufficio Didattica e Servizi Educativi 081 5808289-374</b>
-strumenti multimediali	<i>SI</i>	Disponibili per la visione in Sala Dai 2 DVD sulla storia del Palazzo Reale di Napoli, in lingua italiana, inglese e francese  <b>itinerario QR code “Enjoy Palazzo Reale” nelle sale del museo.</b>
- strumenti <i>on line</i>	<i>SI</i>	Info generali, sulla storia del complesso monumentale, sui percorsi e sulle visite tematiche del Museo: <a href="http://www.cir.campania.beniculturali.it">www.cir.campania.beniculturali.it</a>

		<a href="http://www.sbapsae.na.it">www.sbapsae.na.it</a> <a href="http://www.palazzorealenapoli.it">www.palazzorealenapoli.it</a>  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>	<b>Sala DAI sbapsae-na.servizioeducativo@beniculturali.it</b>  tel.081 5808320- 289-374  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.  <b>disabilità motorie:</b> se ne è tenuto conto sia per l'individuazione dell'ubicazione della sala sia per la architettura interna. Sono disponibili sedie a rotelle. <b>Ipo e non vedenti:</b> repertori di materiali autentici per l'esplorazione tattile, modelli architettonici e tiftotecnici, legende in braille; guida in braille; computer con sintesi vocale; <b>Sordi:</b> video sulla storia di Palazzo Reale in L.I.S.



		<p>(sottotitoli: francese, inglese);</p> <p><b>Con sindrome di Down:</b> video sulla storia di Palazzo Reale -versione cartoon- in italiano, francese e inglese; guida cartonata semplificata.</p> <p>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.</p>
- esistenza di percorsi specifici	SI	
<b>EDUCAZIONE E DIDATTICA</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
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 didattica	<i>Non meno del 50% dell'orario d'apertura</i>	Presso l'ufficio Servizi Educativi, previo appuntamento al numero 081 5808316- 374; presso la Biblioteca d'Istituto, aperta al pubblico dal martedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30.
<b>Ampiezza</b>		
Iniziative:		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione di mostre, convegni, giornate di studio, manifestazioni culturali, e</li> </ul>

		<p>presentazioni di volumi e premiazioni, a cura della Soprintendenza e di altri Enti</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In occasione di eventi patrocinati dal MIBACT</li> <li>• a cura dei Concessionari dei Servizi Aggiuntivi, che ne curano la realizzazione, in collaborazione e in accordo con la Direzione e i Servizi Educativi.</li> </ul>
- visite e percorsi tematici:	<i>SI</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritratti</li> <li>• Manifatture reali;</li> <li>• Stanze del re;</li> <li>• Dei ed eroi;</li> <li>• Affreschi;</li> <li>• La donna nell'arte;</li> <li>• La musica a Palazzo;</li> <li>• L'amore nell'arte</li> <li>• Itinerario sacro e visite al Presepe</li> <li>• Sale pompeiane e discesa alle Fonderie</li> <li>• Itinerario didattico sulla natura morta: <i>Il cacio sui maccheroni</i></li> <li>• <b>itinerario vicereale</b></li> <li>• <b>itinerario borbonico</b></li> <li>• <b>itinerario “Novecento a Palazzo Reale”</b></li> </ul>
- laboratori artistici e d'animazione:	<i>SI</i>	<p>A cura dei Servizi aggiuntivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ballo a corte”;</li> <li>• visite animate in maschera;</li> <li>• caccia al Tesoro</li> <li>• laboratorio sugli arazzi</li> <li>• Tableaux vivant sui dipinti del Palazzo Reale.</li> </ul>

- 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:		<p>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 <a href="http://www.sbapsae.na.it">www.sbapsae.na.it</a></p> <p>Collaborazione con la rete delle Soprintendenze Napoletane e il Saad del Suor Orsola Benincasa per il progetto "Napoli tra le mani".</p> <p>Presentazione delle migliori tesi di Laurea in Storia dell'Architettura da parte del Dipartimento di Storia dell'Architettura della Università Federico II</p> <p>Partenariato con l'Associazione Alessandro Scarlatti per un ciclo di concerti di musica di corte del Settecento.</p> <p>Cicli di conferenze per l'Associazione Amici del Musei di Napoli.</p>
<b>Evidenza</b>		
Interventi di diffusione mirata della iniziative:	<i>SI</i>	<p>In occasione di eventi iniziative promosse dalla Soprintendenza e dal Polo Museale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inserimento dati sulla</li> </ul>

		<p>home page del sito Palazzo Reale di Napoli;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• elaborazione del comunicato stampa e diffusione attraverso e-mail indirizzate agli organi di stampa;</li> <li>• inserimento dati sulla rete intranet del MiBACT;</li> <li>• trasmissione dati ai siti web istituzionali locali (Comune, Regione)</li> <li>• invio inviti in formato cartaceo e web</li> <li>• realizzazione grafica e stampa di locandine e di calendari settimanali degli eventi e delle attività in programma nel Museo.</li> <li>• Diffusione eventi tramite profilo twitter del Museo di Palazzo Reale</li> </ul>
<b>DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI</b>		
<b>Regolarità e continuità</b>		
Orario per la consultazione	<i>Non meno del 50% dell'orario di apertura</i>	Presso la Direzione del Palazzo Reale. orario d'ufficio, previo appuntamento allo 081 5808325-314.
<b>Ampiezza</b>		
Disponibilità di:		
- schede di catalogo	<i>SI (non meno del 60% del patrimonio)</i>	Presso la Direzione 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 Direzione 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 della Soprintendenza BEAP di Napoli, aperta dal martedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,30, in consultazione. In vendita in biglietteria (guida)

## 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 (allegati alla carta dei Servizi) e una volta compilati consegnarli al personale incaricato;
- inviare un fax al seguente numero: 081 403561;
- inviare una e-mail al seguente indirizzo: [pm-cam.palazzoreale.napoli@beniculturali.it](mailto:pm-cam.palazzoreale.napoli@beniculturali.it) e [sbapsae-na@beniculturali.it](mailto:sbapsae-na@beniculturali.it) e

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.sbapsae.na.it](http://www.sbapsae.na.it) e tramite la predisposizione di apposita brochure a stampa, depositata in biglietteria. 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 quadrimestrale

POLO' MUSEALE REGIONALE DELLO' COMPONIO'  
**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/AA \_\_\_\_\_ 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.**