

## **Carta della qualità dei servizi**

### **Che cos'è la carta della qualità dei servizi**

La Carta della qualità dei servizi risponde ad una duplice esigenza: a) fissare principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono, in ossequio al principio di trasparenza enunciato in numerose previsioni legislative; b) supportare i direttori degli istituti a definire il proprio progetto culturale e a identificare le tappe del processo di miglioramento.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi nei musei e nei luoghi della cultura del Ministero della Cultura è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale in essi conservato e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione del museo, uno strumento capace di:

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

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.

### **I principi**

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

#### **Trasparenza**

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

Nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### **Uguaglianza e Imparzialità**

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

Questo Museo/Luogo della cultura si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Gli strumenti e le attività di informazione, comunicazione, documentazione, assistenza scientifica alla ricerca, educazione e didattica sono comunque improntati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### **Continuità e regolarità**

Il Museo/Luogo della cultura garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

## Partecipazione

L'Istituto promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

## Efficienza ed Efficacia

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

## Elementi identificativi

### Regione

Campania

### Area Geografica

Sud

### Indirizzo

Piazza del Plebiscito, 1  
Italia

### Città

Napoli

### Cap

80132

### Denominazione

Palazzo Reale - Napoli

### Acronimo

PAL-NA

### Sito Web

<http://www.palazzorealedinapoli.org>

### Email

[pal-na@cultura.gov.it](mailto:pal-na@cultura.gov.it)

### Responsabile

Mario Epifani

### Telefono

0815808255

**Caratteristiche essenziali****Natura giuridica-istituzionale**

Statale

**Tipo di gestione**

Diretta

**Anno di Istituzione**

1919

**Notizie storiche**

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, al termine di via Toledo, a sud-ovest della città antica. Il progetto fu affidato dal viceré Fernando Ruiz de Castro, VI conte di Lemos, a Domenico Fontana, tra i più famosi architetti del tempo, attivo a Roma per la corte papale. Alla morte di Fontana, nel 1607, il Palazzo era già abitato, ma la sua costruzione continuò per oltre due secoli, essendo completata solo nel 1858 a opera dell'architetto Gaetano Genovese.

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

Il percorso espositivo è costituito da oltre trenta sale originariamente destinate a funzioni istituzionali e di rappresentanza, un tempo "Grande Appartamento di Etichetta", splendidamente decorate e adorne di pitture, statue, arazzi e mobili d'epoca. L'attuale allestimento corrisponde in linea di massima all'aspetto che gli ambienti avevano al tempo dei Savoia, desunto dagli inventari del 1874 e del 1907. Il Palazzo Reale subì gravi danni e spoliazioni durante la Seconda guerra mondiale, ai quali fu posto rimedio con ampi lavori di restauro. Fanno, inoltre, parte del percorso di visita il Giardino Pensile, la nuova area espositiva al piano nobile per le mostre temporanee (Galleria del Genovese) e la Galleria del Tempo, percorso multimediale allestito nelle ex Scuderie borboniche.

**Missione**

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 della dinastia borbonica - con una interruzione nel periodo napoleonico - e infine saltuariamente dai re d'Italia. Il Palazzo rappresenta un luogo di alto valore simbolico per la città, essendo stato teatro dei più importanti eventi storici. Oggi è aperto alla visita come residenza reale, riccamente decorata e arredata. Gli ambiti tematici prevalenti sono quelli della storia, della storia dell'arte e dell'architettura dal Sei all'Ottocento; gli ambiti territoriali sono di valore internazionale oltre che locale.

Nell'Appartamento Storico si conservano il Teatro di Corte, realizzato nel 1768 da Ferdinando Fuga, dipinti murali seicenteschi (Belisario Corenzio, Battistello Caracciolo) e settecenteschi (Francesco De Mura, Domenico Antonio Vaccaro), un'importante quadreria, arazzi e preziosi arredi italiani e francesi.

**Compiti e servizi**

Il Museo è aperto tutti i giorni dalle 9,00 alle 20,00 - ultimo ingresso ore 19,00 - ad eccezione dei mercoledì, 1° gennaio, 1° maggio, 25 dicembre (D.M. 13.4.1993); ospita collezioni che coprono un arco cronologico dal XVII al XX secolo, distribuite nelle sale che compongono l'Appartamento Storico.

Comprende il Giardino Romantico ed è dotato di una Sala accoglienza, attrezzata per incontri e dibattiti, con 100 posti a sedere e la Galleria del Tempo.

**Superficie espositiva (mq)**

Fino a 2000 mq

### Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

### Numero totale sale

40

### Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

## Referente della compilazione della carta

### Nome

Mario

### Cognome

Epifani

### Qualifica

Direttore

### Telefono

08158008255

### Email

[pal-na@cultura.gov.it](mailto:pal-na@cultura.gov.it)

## Accessibilità e accoglienza

### Orario di apertura

Tutto l'anno

### Orario di apertura Feriale

9.00- 20.00

### Apertura serale

- Occasionale

### Numero di ore giornaliere (min.6)

11

### Giorni di apertura

- Lu
- Ma
- Gio
- Ve

- Sa
- Do

**Effettua il giorno di chiusura settimanale**

Sì

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

1 gennaio; 1 maggio; 25 dicembre

**Numero di giorni di apertura annua**

310

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

Sì

**Presenza di social media**

Sì

**Il museo è presente in altri siti web**

Sì

**Presenza di informazioni web aggiornate che riportino l'eventuale mancata erogazione di servizi o la chiusura di sale**

Sì

**Biglietteria**

- Ingresso a pagamento
- Ingresso gratuito
- In concessione
- Possibilità di riduzioni
- Biglietti cumulativi
- Biglietti integrati

**Acquisto del biglietto**

- In sede
- On line c/o sito web del museo/polo

**Tempi di attesa per l'acquisto in sede**

Meno di 30'

**Possibilità di prenotazione**

Sì

**Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)**

No

**Modalità di prenotazione**

- On line c/o sito web del museo/polo

**Tempi di attesa per l'accesso**

0-15'

**Presenza di pannelli, display e/o altre modalità di comunicazione dei tempi di attesa**

No

**Attesa per l'accesso alla visita per gruppi, per scuole, per altre categorie**

Meno di 15'

**Informazione e orientamento: punto informativo**

Al front office della biglietteria

**Disponibilità di materiale informativo gratuito**

No

**Segnaletica interna**

- Mappe di orientamento
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Segnaletica all'esterno del museo/complesso monumentale/area archeologica**

- Sì

**Completa di denominazione e orari di apertura**

Sì

**Presenza di segnaletica esterna (parchi e giardini)**

- Sì
- Segnali sui percorsi e i servizi
- Segnaletica di sicurezza

**Parcheggio riservato**

No

**Addetti ai servizi di accoglienza e personale di sala**

- Muniti di cartellino identificativo
- In grado di fornire indicazioni elementari sui beni o di indicare una persona di riferimento

**Accessibilità fisica facilitata per pubblici con esigenze specifiche**

Sì

**Percentuale di sale/spazi/servizi interni accessibili direttamente**

100%

**Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente**

100%

**Personale dedicato**

No

**Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili**

- Ascensore

**Fruizione****Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione**

&gt; 50%

**Sale aperte**

30

**In caso di contingenze particolari, specificare quali settori sono comunque visitabili**

Almeno la metà del percorso museale e l'area espositiva adibita alle mostre temporanee; il Giardino Pensile con visite su prenotazione e la Galleria del Tempo. Giardino Romantico e Cortili sempre visitabili gratuitamente.

**Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato**

No

**Pulizia delle sale**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche****Percentuale di mq fruibili sul totale**

&gt; 50%

**Spazi comunque visitabili**

Percorso museale dell'Appartamento Storico e l'area espositiva adibita alle mostre temporanee; il Giardino Pensile con visite su prenotazione e la Galleria del Tempo. Giardino Romantico e Cortili sempre visitabili gratuitamente.

**Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)**

- Giornaliera

**Spazi dedicati alla comunicazione**

- Sala video
- Sala conferenze

**Zone di sosta**

No

**Area Wi-Fi**

No

**Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative**

No

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici flessibili a garanzia del risparmio energetico**

Sì

**Illuminazione - Presenza di impianti illuminotecnici funzionali alle esigenze dell'utenza**

Sì

**Climatizzazione - Adeguamento degli impianti di climatizzazione alle esigenze conservative**

No

**Climatizzazione - Presenza di impianti di climatizzazione funzionali alle esigenze dell'utenza**

No

**Monitoraggio e manutenzione periodici delle attrezzature necessarie alla sicurezza e alla fruizione di sale e spazi**

Sì

**Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Pannelli**

Sì

**Schede mobili**

No

**Didascalie: percentuale sale ove presenti**

75%

**Guide brevi**

A pagamento

**Materiale informativo/brochure/depliant**

- Non presenti

**Catalogo generale**

- Non presente

**Audioguide**



- A pagamento

#### **Disponibilità di strumenti per conoscenza e godimento dei beni: Visite didattiche**

- Su prenotazione
- Ad orari fissi

#### **Strumenti multimediali**

- Postazioni audio/video
- Gratuiti

#### **Strumenti online**

- QR Code

#### **Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio**

- No

#### **Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche**

- Sì

#### **Ove esistente, specificare orario**

su prenotazione

#### **Disponibilità di strumenti specifici per pubblici con disabilità sensoriali e cognitive**

- Esistenza di strumenti e sussidi specifici
- Sussidi in LIS
- Esistenza di percorsi specifici
- Percorso per non vedenti e ipovedenti

#### **Servizi di ospitalità**

##### **Bookshop**

- Non presente

##### **Caffetteria**

- Non presente

##### **Ristorante**

- Non presente

##### **Guardaroba custodito**

Gratuito

##### **Servizi igienici**

Interni

##### **Nursery**

No

## Valorizzazione

### Si organizzano esposizioni temporanee

Sì

### Promozione programmata degli eventi espositivi

- Semestrale

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

Sì

### Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

### Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

### Precisare quali

Festival estivi nel Giardino Romantico, Fiera del libro

### Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

### Precisare quali (2)

Accordi quadro con l'Università degli Studi di Napoli "Federico II" e con il Centro per la Conservazione ed il Restauro dei beni culturali "La Venaria Reale"

### Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Collane

### Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Storia

### Diffusione delle attività/iniziativa. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

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

### Risorse aggiuntive

- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

**Accordi e convenzioni**

- Partnership con altri istituti

**Educazione e didattica****Servizi educativi**

Sì

**Didattica affidata in concessione**

No

**Attività di alternanza scuola/lavoro**

No

**Visite e percorsi tematici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Laboratori artistici e di animazione**

- No

**Corsi di formazione per docenti scolastici**

- No

**Progetti in convenzione con le scuole**

- No

**Attività per disabili motori, sensoriali o psichici**

- Sì : con prenotazione/iscrizione

**Informazione e assistenza Educazione e Didattica con personale qualificato**

Gestione diretta

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso gli Uffici dei Servizi Educativi: orario**

9-16

**Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica: Scaricabile dal sito web**

No

**Interventi di diffusione mirata delle iniziative modalità e canali di comunicazione**

- Quotidiani
- Sito web
- Mailing list

- Social network

## Documentazione su beni conservati

### Possibilità di consultazione

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

### Orario

9-16

### Numero di opere inventariate

4842

### Percentuale delle opere inventariate sul totale delle opere possedute

> 50%

### Numero di opere esposte

1200

### Percentuale delle opere esposte sul totale delle opere possedute

< 50%

### Disponibilità di: schede di catalogazione - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- > 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

### Disponibilità di: schede di restauro - Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede

### Disponibilità di: immagini fotografiche, disegni, stampe, microfilm... Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%
- Consultabili in sede
- Disponibili on-line

### Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

## Servizi specialistici

### Depositi

- Sì

**Archivio**

- Sì

**Biblioteca**

- No

**Fototeca**

- No

**Rapporti con il territorio****Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento del museo/istituto**

Sì

**Il museo/istituto progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio**

No

**Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale**

- Sì, partecipando a percorsi tematici
- Sì, realizzando esposizioni temporanee

**Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati**

- Sì, con altri musei del territorio
- Sì, con enti e istituzioni culturali

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

Sì, all'interno del museo

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

Sì, all'interno del museo

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

No

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

No

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

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

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

- Quotidiani
- Social network
- Sito web

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

Palazzo Reale è al centro di un progetto di adeguamento funzionale e impiantistico per il miglioramento degli standard di sicurezza. Sono in fase di revisione gli spazi di accoglienza e i servizi per il pubblico. Grazie a un finanziamento ministeriale nell'ambito dei "Grandi Progetti Beni Culturali" sono in fase di realizzazione una serie di interventi relativi alla tutela e alla valorizzazione.

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

Sono in corso di completamento interventi che interessano i depositi, gli impianti e i sistemi di security. Sono previsti la realizzazione di nuovi uffici, la creazione di una rete wi-fi a copertura di tutte le aree e il recupero di aree attualmente non accessibili al pubblico, oltre a un percorso sulla storia del Palazzo, introduttivo alla visita, e a un museo dedicato a Enrico Caruso.

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

È in fase di studio un progetto di riallestimento dell'Appartamento di Etichetta sulla scorta degli inventari storici che prevede anche il restauro di arredi e oggetti d'arte attualmente conservati nei depositi, favorendo la rotazione degli oggetti esposti, anche in collaborazione con altre residenze reali a Napoli e in Italia.

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

Sono già in parte predisposti nuovi spazi di accoglienza per il pubblico al pianterreno (biglietteria e guardaroba, bookshop, caffetteria); è prevista la realizzazione anche di un'aula didattica. Sono in corso di predisposizione le gare per i servizi museali. Il Palazzo è spesso utilizzato come sede di eventi di alto profilo istituzionale, così come di eventi privati dietro pagamento di un canone.

**Delle attività di valorizzazione: Indicare sinteticamente le iniziative e/o gli specifici progetti già programmati (mostre, eventi, pubblicazioni, gestione di risorse aggiuntive, rapporti con gli stakeholder, ecc.)**

Aperture straordinarie dei depositi e del laboratorio di restauro; serie di mostre e di pubblicazioni ("Quaderni di Palazzo Reale") sulla storia del Palazzo e delle sue collezioni.

**Reclami, proposte, suggerimenti**

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

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

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

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

### **Indagini di *customer satisfaction***

L'Istituto effettua periodicamente:

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

### **Comunicazione**

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

### **Revisione e aggiornamento**

La Carta è sottoposta ad aggiornamento periodico.

**MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM****MINISTERO DELLA CULTURA**

Palazzo Reale di Napoli

**Indirizzo / Address**

Piazza del Plebiscito, 1

**Tel**

0815808255

**Email**

pal-na@cultura.gov.it

(si prega di compilare in stampatello / please complete using block capitals)

**RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :**

COGNOME / FIRST NAME : \_\_\_\_\_

NOME / SURNAME : \_\_\_\_\_

NAZIONALITA' / NATIONALITY : \_\_\_\_\_

TELEFONO/PHONE : \_\_\_\_\_

E-MAIL : \_\_\_\_\_

**OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

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. - Personal data will be used exclusively for responding to this complaint and to provide information on cultural events organized by this Institute (D.Lgs. 30/06/2003 n° 196).

DATA / DATE \_\_\_\_\_

FIRMA / SIGNATURE \_\_\_\_\_

**Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days**