



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**Area Geografica**

Sud

Regione

Campania

Indirizzo

Piazza Plebiscito, 1

Città

Napoli

Cap

80132

Denominazione

Palazzo Reale di Napoli

Sito Web<https://palazzorealedinapoli.org/>**Email**pal-na@cultura.gov.it**Responsabile**

Alessandra Necci

Telefono Ufficio

081 580 8255

Eventuali Altre sedi**Denominazione**

Museo Diego Aragona Pignatelli Cortes

Indirizzo

Riviera di Chiaia, 200, 80121 Napoli NA

Caratteristiche essenziali**Tipo di gestione**

Diretta

Natura giuridica-istituzionale

Statale

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, il Museo della Fabbrica e il Museo Caruso al pianterreno.

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 di Etichetta si conservano il Teatro di Corte, realizzato nel 1768 da 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, 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, la Galleria del Tempo, il Museo della Fabbrica e il Museo Caruso.

Superficie espositiva (mq)

Oltre 2000 mq

Spazi esterni (giardini e parchi)

Oltre 5000 mq

Numero totale sale

42

Numero dei visitatori annui

fino a 500.000

Referente della compilazione della carta

Nome

Stefania

Cognome

Gatto

Qualifica

Funzionario Promozione e Comunicazione

Telefono Ufficio

0815808255

Email

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; 25 dicembre; mercoledì

Numero di giorni di apertura annua

311

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
- Presso altri musei
- On line c/o sito web del museo/polo

Tempi di attesa per l'acquisto in sede

Meno di 30'

Possibilità di prenotazione

No

Prenotazione obbligatoria (anche in caso di gratuità)

No

Modalità di prenotazione

- In sede
- 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

Tra 15' e 30'

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
- Che parlano inglese o in altre lingue
- 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

> 50%

Percentuale di spazi/servizi esterni accessibili direttamente

100%

Personale dedicato

No

Attrezzature/strumenti di ausilio disponibili

- Scivoli/rampe
- Ascensore
- Mezzi di locomozione per parchi/aree

Fruizione

Disponibilità del materiale fruibile: sale aperte alla fruizione

> 50%

Sale aperte

32

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. Giardino Romantico e Cortili sempre visitabili gratuitamente.

Per ragioni di sicurezza, è previsto l'accesso contingentato

Sì

Pulizia delle sale

- Giornaliera

Spazi dedicati alla fruizione nei musei, nei complessi monumentali e nelle aree archeologiche

Percentuale di mq fruibili sul totale

> 50%

Spazi comunque visitabili

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

Pulizia degli spazi esterni (ove presenti)

- Giornaliera

Spazi dedicati alla comunicazione

- Sala video
- Sala destinata alla didattica
- Sala conferenze
- Altro

Spazi dedicati alla comunicazione: Altro

Primo spazio del Museo della Fabbrica

Zone di sosta

Sì

Area Wi-Fi

Sì

Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative

No

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

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

25%

Guide brevi

Gratuite

Materiale informativo/brochure/depliant

- Gratuito

Catalogo generale

- Non presente

Audioguide

- Altro

Audioguide: Altro

App dedicata scaricabile in situ

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

- Su prenotazione
- Ad orari fissi

Strumenti multimediali

- Postazioni audio/video
- Dispositivi "mobile"
- Gratuiti

Strumenti online

- Sì
- QR Code
- Applicazioni web scaricabili

Disponibilità di materiale informativo su altri istituti culturali presenti nel territorio

- No

Ove esistente, specificare orario

su prenotazione

Assistenza qualificata per pubblici con esigenze specifiche

- Solo su richiesta

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

Ristorante

- Non presente

Servizi igienici

Interni

Caffetteria

- Non presente

Guardaroba custodito

Gratuito

Nursery

No

Valorizzazione**Promozione programmata degli eventi espositivi**

- Trimestrale

Si ospitano mostre o esposizioni organizzate da soggetti terzi

Sì

Precisare quali

Sabato dei depositi e al laboratorio di restauro, visite ai sottotetti e al Belvedere, Festival estivi al Giardino Romantico, Campania Teatro Festival, Orientalife, Campania Libri Festival

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". Network con Residenze Reali Europee e con L'associazione Siti Reali

Aree tematiche Pubblicazioni

- Arte
- Architettura
- Storia

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

Sì

Eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo

Sì

Attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere

Sì

Pubblicazioni (cataloghi, letteratura scientifica, ecc.)

- Esternamente
- Collane

Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee

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

Accordi e convenzioni

- Partnership con altri istituti

Risorse aggiuntive

- Sponsorizzazioni
- Diritti di riproduzione
- Concessione in uso degli spazi

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

Altre iniziative

- 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

no

Possibilità di consultazione della documentazione per la didattica presso la segreteria didattica del concessionario: orario

no

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****Orario**

- Lu
- Ma
- Me
- Gio
- Ve

su appuntamento

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

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

- < 50%
- Consultabili in sede

Disponibilità di: schede di movimentazione- Percentuale di schede rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

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: prodotti multimediale (sonori, audiovisivi) - Percentuale di schede e/o documenti rispetto al patrimonio posseduto

- < 50%

Disponibilità di: pubblicazioni

- Sì

Servizi specialistici

Depositi

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

Ogni terzo sabato mattina del mese su prenotazione (10-13)

Archivio

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

su prenotazione/richiesta

Biblioteca

- No

Fototeca

- Sì

Indicare giorni di apertura al pubblico ed orari

solo digitale
su richiesta

Rapporti con il territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento

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

del museo/istituto	territorio
Sì	No
Il museo/istituto organizza e/o partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	Altro
• Sì, partecipando a percorsi tematici • Sì, realizzando esposizioni temporanee • Altro	Convegni dedicati
Il museo/ istituto partecipa a reti o a sistemi integrati	
• Sì, con altri musei del territorio • Sì, con altri musei affini per tipologia • Sì, con enti e istituzioni culturali	
Sono stati predisposti strumenti adeguati di comunicazione per contestualizzare le raccolte nella storia del territorio	È prevista una gestione integrata dei servizi museali in collaborazione con altri soggetti del territorio
No	Sì, all'interno del museo
Viene distribuito materiale informativo su/di altre istituzioni culturali presenti nel territorio	Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini
No	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 • Musei • Mass media - stampa	
Modalità di comunicazione con cui l'istituto comunica agli stakeholder i risultati delle proprie attività	
• Quotidiani • Mailing list • 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 gli impianti e i sistemi di security. Sono previsti il restauro del Salone D'Ercole e delle Sale D'udienza oltre che la messa in opera della pannellistica e delle schede di sala.

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 stati predisposti nuovi spazi di accoglienza per il pubblico al pianterreno (biglietteria e guardaroba); è prevista la realizzazione anche di un bookshop e di una caffetteria. E' in corso di conclusione l'affidamento per i servizi del bookshop.

Il Palazzo è spesso utilizzato come sede di eventi di alto profilo istituzionale, così come di eventi privati dietro pagamento di un canone.

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.

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; visite ai sottotetti e al Belvedere; serie di mostre e di pubblicazioni ("Quaderni di Palazzo Reale") sulla storia del Palazzo e delle sue collezioni; Aperture serali straordinarie.

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

Tel

081 580 8255

Indirizzo / Address

Piazza Plebiscito, 1 80132 Napoli

Email

pal-na@cultura.gov.it

LA DIRETTRICE
Prof.ssa Alessandra Necci

