



MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

Soprintendenza per i Beni Architettonici
e Paesaggistici
per le province di Caserta e Benevento
Caserta

REGGIA DI CASERTA

Carta della qualità dei servizi

REGGIA di CASERTA

Via Douhet 2, 81100 Caserta

Tel: 0823 277111 - fax: 0823 354516; e-mail: sopr.ambicebn@arti.beniculturali.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico: 0823 277452 0823 277355

Sito web: www.reggiadicaserta.beniculturali.it

I. PRESENTAZIONE

CHE COS'È LA CARTA 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 della qualità 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.

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

Nello svolgimento della propria attività istituzionale il Museo della Reggia di Caserta si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

1. *eguaglianza 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.

Il Museo si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva, agli stranieri 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*

La struttura 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.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

LA REGGIA DI CASERTA

Natura giuridico-istituzionale

Il Museo della Reggia di Caserta è un museo statale e dipende dalla Soprintendenza per beni architettonici e per il paesaggio, per il patrimonio storico, artistico ed etnoantropologico per le province di Caserta e Benevento, istituita con D.P.R n.456 del 1981.

Sede

Il museo ha sede nel Palazzo Reale di Caserta, complesso monumentale , comprendente il palazzo , il parco ed il giardino inglese, massima espressione di quell'architettura settecentesca di respiro europeo così fortemente voluta dai Borbone di Napoli.

La Reggia di Caserta ha una pianta rettangolare articolata su quattro grandi cortili interni, che si estende su una superficie di 45.000 metri quadrati per un'altezza di 5 piani pari a 36 metri lineari. Un imponente portico (cannocchiale ottico) collega i due portoni centrali costituisce l' ideale collegamento con il parco e la cascata, posta scenograficamente al culmine della fuga prospettica così creata.

Lo scalone d'onore, mera invenzione dell'arte scenografica settecentesca, collega il vestibolo inferiore e quello superiore, dal quale si accede agli appartamenti reali. Le sale destinate alla famiglia reale vennero realizzate in più riprese e durante un intero secolo, secondo uno stile che rispecchia la cosiddetta "unità d'interni" caratteristica della concezione architettonica e decorativa settecentesca ed in parte secondo il gusto ottocentesco per l'arredo composito e l'oggettistica minuta.

Sul vestibolo superiore , di fronte al vano dello scalone d'onore, si apre la Cappella Palatina. Progettata dal Vanvitelli fin nelle decorazioni, è di certo l'ambiente che più di ogni altro mostra una chiara analogia con il modello di Versailles. Il teatro di Corte, ubicato nel lato occidentale della Reggia, è un mirabile esempio di architettura teatrale settecentesca.

Parti integranti del complesso sono il Parco , completato da Carlo Vanvitelli alla morte del padre, arricchito da fontane, gruppi scultorei a carattere mitologico e dalla cascata, alimentata dall'Acquedotto Carolino, ed il giardino inglese, realizzato alla fine del settecento dal botanico inglese J.A. Graefer per volontà della regina di Napoli, Maria Carolina.

La Reggia ospita una rilevante sezione di arte contemporanea: la collezione *Terrae Motus*, che comprende opere di artisti internazionali realizzate dopo il terremoto del 1980 e raccolte dal compianto gallerista napoletano Lucio Amelio.

STORIA

Nel 1750 Carlo di Borbone (1716-1788) decise di erigere la reggia quale centro ideale di un nuovo regno, quello di Napoli, ormai autonomo e svincolato dall'egida spagnola. La scelta del luogo dove sarebbe sorta la nuova capitale amministrativa del Regno cadde sulla pianura di Terra di Lavoro, nel sito dominato dal cinquecentesco palazzo degli Acquaviva. Il progetto per l'imponente costruzione, destinata a rivaleggiare con le altre residenze reali europee, fu affidato, dopo alterne vicende, all'architetto Luigi Vanvitelli (1700-1773), figlio del più importante pittore di vedute, Gaspar Van Wittel, già attivo a Roma sotto Benedetto XIV nel restauro della cupola di S.Pietro.

La costruzione della Reggia ebbe inizio con la posa della prima pietra il 20 gennaio del 1752 e procedette alacremenente sino al 1759, anno in cui Carlo di Borbone morto il Re di Spagna lasciò il regno di Napoli per raggiungere Madrid. Dopo la partenza di Carlo i lavori di costruzione del Palazzo nuovo , come veniva denominata all'epoca la Reggia, subirono un notevole rallentamento, cosicché alla morte di Luigi Vanvitelli, nel 1773, essi erano ancora lungi dall'essere completati. Carlo Vanvitelli, figlio di Luigi e successivamente altri architetti, che si erano formati alla scuola del Vanvitelli, portarono a compimento nel secolo successivo questa grandiosa residenza reale.

Il Museo della Reggia di Caserta, così come oggi si presenta negli spazi degli Appartamenti Storici, è frutto di una serie di allestimenti che iniziano nei primi decenni del Novecento, e precisamente nel 1919, quando il Reale Palazzo viene dismesso dal patrimonio della Corona di Casa Reale Savoia e diviene parte del patrimonio dello Stato d'Italia. E' a partire da questo momento che inizia la storia degli Appartamenti Storici, quali oggi sono visitabili, poiché la Reggia cessa di essere "Casa del Re" e diviene un museo storico, memoria di un Regno, le cui prime origini risalgono all'arrivo dei Normanni nel IX secolo.

La missione

La missione istituzionale del Museo della Reggia di Caserta è la tutela, la conservazione, la valorizzazione del monumento e del parco, dei circa 5.668 oggetti d'arte catalogati e dei 402 disegni presenti nella reggia e la promozione della loro conoscenza.

Compiti

L'istituto assolve ai compiti di tutela e valorizzazione del patrimonio posseduto attraverso:

- L'esposizione al pubblico delle sue collezioni: quadri, arredi, statue, affreschi, porcellane, monili, libri, stampe ecc. che riguardano il periodo dai Borbone ai Savoia.
- Predisposizione di apparati didascalici e didattici.
- Lo studio e la ricerca scientifica del patrimonio posseduto, finalizzati al miglioramento della conoscenza, attuata mediante le esposizioni e la contemporanea pubblicazione dei risultati.
- Corsi di formazione per docenti e studenti, conferenze e visite tematiche, stages aperti anche a studenti stranieri.
- Mostre temporanee su argomenti di ampio respiro o su temi specifici, anche organizzate in sinergia con altre soprintendenze, università ed istituti di ricerca.

Servizi

Il museo della Reggia offre al pubblico i seguenti servizi:

- Servizio di biglietteria. Il biglietto integrato comprende sia la visita agli appartamenti storici e alla quadreria che al parco. E' previsto un biglietto ridotto solo per la visita al parco. Le modalità di gratuità e riduzioni sono quelle previste per legge. Il servizio è affidato in concessione.
- Servizio Bus elettrici con partenza dall'ingresso parco e arrivo alla Fontana Diana al costo di 1€, andata e ritorno). Il servizio è affidato in concessione.
- Servizio noleggio bici e riscio' (Tariffa oraria Bici € 3 – Riscio' € 7 o 12).Il servizio è affidato in concessione.
- Servizio Carrozzelle ippotrattate (€ 5 percorso durata minima 30 minuti - €10 percorso durata minima 50 minuti). Il servizio è affidato in concessione
- Bookshop. Una libreria specializzata, affidata in concessione, dove sono disponibili la guida ufficiale della Reggia, cataloghi di mostre, cataloghi d'arte, letteratura per ragazzi, libri di storia locale oltre a souvenir e oggettistica varia è situato all'ingresso, adiacente alla biglietteria.
- Ristorazione. Sono presenti all'interno del complesso due punti di ristoro gestiti dalla società concessionaria –

Informazioni con l'elenco dei servizi offerti, i riferimenti telefonici, gli eventi e gli orari e le variazioni di visita possono essere reperiti sul sito: www.reggiadicaserta.beniculturali.it e www.arethusa.net

Informazioni sulle attività didattiche sono fornite attraverso il sito della soprintendenza o al telefono: 0823/277336

Le persone con disabilità possono chiedere informazioni ai seguenti numeri: 0823/277380, 0823/277336.

IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'

ACCESSO

Orario di apertura del museo: 8,30 – 19,30, ultimo ingresso 19,00.

Orario di apertura del parco: 8,30 Orario di chiusura: un ora prima del tramonto.

Chiuso il martedì, salvo aperture straordinarie.

E' possibile prenotare la visita per le scolaresche e per i gruppi (www.arethusa.net, tel. 0823-277380).

Attesa per l'acquisto dei biglietti: tra i 10 e i 15 minuti. Nei periodi di maggiore afflusso marzo-giugno l'attesa può arrivare fino a 20/25 minuti.

ACCOGLIENZA

Esiste un punto informativo presso la biglietteria del Museo e un totem informativo all'ingresso della Reggia.

E' presente la segnaletica informativa e di orientamento nel complesso vanvitelliano.

Gli utenti con disabilità motoria hanno la possibilità di accesso al museo tramite ascensore e al parco con mezzi propri o con mezzi elettrici messi a disposizione dall'Amministrazione..

FRUIZIONE

E' visitabile il 90% delle sale degli appartamenti storici.

Sono comunicate in biglietteria le sale temporaneamente chiuse al pubblico.

Il tempo massimo di attesa per l'accesso alla visita di gruppi e scolaresche è di 20/25 minuti.

Per favorire la conoscenza e il godimento dei beni da parte dei visitatori, il Museo fornisce i seguenti strumenti:

1. Schede su leggii in lingua italiana ed inglese in tutte le sale degli appartamenti storici;
2. Guida del museo in più lingue: italiano, inglese, francese, tedesco e spagnolo in vendita presso il bookshop;
3. Audioguide a noleggio presso la biglietteria in italiano, inglese, francese, tedesco;
4. Visite didattiche a pagamento prenotabili telefonicamente (0823-448084, 0823.277380, fax 220847 0823-462078).

EDUCAZIONE E DIDATTICA

L'attività didattica del museo ha in programma le seguenti iniziative:

- Visite didattiche e percorsi tematici curati da personale specializzato.
- Percorsi tattili-olfattivi (prenotazioni al n.0823/277336)

Il Servizio educativo della Soprintendenza, in collaborazione con i singoli istituti scolastici e d'intesa con i docenti, elabora, inoltre, specifici progetti ed iniziative.

Le attività programmate annualmente, diffuse anche sulla stampa locale e mediante affissione di manifesti e locandine nei principali centri della provincia, sono comunicate all'ufficio scolastico regionale e agli istituti scolastici della provincia.

DOCUMENTAZIONE SUI BENI CONSERVATI

La documentazione sui beni conservati nel Museo della Reggia è consultabile previa autorizzazione da richiedere per iscritto sul momento presso i seguenti uffici della Soprintendenza :

CATALOGO-FOTOTECA:

Contiene circa quarantacinquemila schede corredate di foto di beni storico- artistici e architettonici, relativi alle province di Caserta e Benevento.

Aperto al pubblico (studiosi e studenti universitari) dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00. (tel. 0823/277355 – 0823/277339)

BIBLIOTECA:

Istituita nel 1982, la biblioteca possiede oltre 5.000 volumi e 200 periodici. E' specializzata in storia dell'arte e storia locale. Dispone di cataloghi per autori, per soggetti e per materie. E' automatizzata ed è inserita nel Servizio Bibliotecario Nazionale. La consultazione e' di regola riservata al personale della Soprintendenza, ma può essere concessa, previa autorizzazione contestuale, anche a lettori esterni. (tel. 0823/277340 – 0823/277341-349). E' possibile la consultazione on-line dei cataloghi agli indirizzi: <http://opac.sbn.it> oppure <http://internetculturale.it>

FONDI STORICI

ARCHIVIO :

L'Archivio fu istituito nel 1784 per volere di Ferdinando IV di Borbone e raccoglie la documentazione sulla costruzione, manutenzione e amministrazione del palazzo reale e dei siti reali dal 1749 al 1920. Di notevole interesse è anche la serie "Notai" costituita da 402 unità archivistiche, che riguardano atti dal 1427 al 1661. Aperto al pubblico (studiosi e studenti universitari) dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00. (tel. 0823/277428-425)

BIBLIOTECA PALATINA:

La Biblioteca Palatina, prevista dal Vanvitelli nel grandioso progetto della Reggia e fortemente voluta da Maria Carolina, occupa tre grandi ambienti dell'appartamento "vecchio" e raccoglie circa 18 mila volumi e opuscoli di vario argomento, opere tra le più importanti e prestigiose, per contenuto e veste tipografica, stampate in Europa nel 700 e 800. Tutto il materiale librario è catalogato ed è consultabile previo contatto telefonico con il funzionario responsabile (0823-277336).

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 ;

- redigendo il modulo allegato, disponibile anche in biglietteria, nell'ufficio informativo della soprintendenza e sul sito www.reggiadicaserta.beniculturali.it

Il modulo compilato può essere restituito all'Ufficio Informativo della Soprintendenza (secondo cortile), in biglietteria oppure inviandolo tramite e-mail all'URP: giuseppina.gallucci@beniculturali.it; giovannipaolo.chirico@beniculturali.it

Il museo effettua un monitoraggio continuo dei reclami e si impegna a rispondere entro 30 giorni, offrendo in caso di mancato rispetto degli impegni una breve guida della Reggia.

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

COMUNICAZIONE

DIFFUSIONE DELLA CARTA

La Carta della qualità dei servizi è diffusa all'ingresso della struttura e sul sito Internet: www.reggiadicaserta.beniculturali.it

REVISIONE E AGGIORNAMENTO

La Carta sarà sottoposta ad aggiornamento ogni due anni.

MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA' CULTURALI

**Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici
per le province di Caserta e Benevento
Caserta**

REGGIA DI CASERTA

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 _____

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 _____

Tel: 0823 277111 - fax: 0823 354516; e-mail: sopr.ambicebn@arti.beniculturali.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico: 0823 277452

Sito web: www.reggiadicaserta.beniculturali.it

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni