

CARTA DEI SERVIZI DI PALAZZO REALE

Una Carta dei Servizi: perché?

Perché Palazzo Reale di Milano desidera intensificare il dialogo con il pubblico che visita i suoi spazi e le mostre allestite nelle sue sale.

Perché questa Carta informa il visitatore sui servizi a sua disposizione e lo aiuta ad esprimere la propria opinione sulla loro qualità.

Perché, che siano assidui frequentatori del palazzo o turisti per la prima volta a Milano, la soddisfazione dei nostri ospiti è importante e i loro consigli possono aiutarci a rendere questa storica dimora un luogo dove sentirsi a casa.

Chi siamo

Palazzo Reale è una struttura del Comune di Milano ubicata nel cuore della città che, in collaborazione con i più importanti musei e collezioni in Italia e nel mondo, organizza mostre d'arte. L'obiettivo che Palazzo Reale si pone è di promuovere la conoscenza artistica e favorire l'incontro fra le opere e il pubblico.

Come contattarci

Direttore di Palazzo Reale: Domenico Piraina (domenico.piraina@comune.milano.it)

Referente per la Carta dei Servizi: Giovanni Bernardi (giovanni.bernardi@comune.milano.it)

Telefono: 02 884 45181 da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 16.00

Email: c.mostre@comune.milano.it

Sito web: <https://www.palazzorealemilano.it/>

Facebook: <https://www.facebook.com/palazzorealemilano/>

Instagram: <https://www.instagram.com/palazzorealemilano/>

Ubicazione: piazza Duomo 12, Milano <https://goo.gl/maps/qBCTx7fsawbgriWs9>

Fermata della metropolitana più vicina: Duomo (collegamenti con linea rossa-M1 e gialla-M3)

Uno sguardo al passato

Le origini di Palazzo Reale sono antiche e la sua storia corre intrecciata a quella della città.

Per scoprirne di più: <https://www.palazzorealemilano.it/il-palazzo/storia>

Principi fondamentali

Nello svolgimento della propria attività Palazzo Reale si ispira ai “Principi fondamentali” contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **Uguaglianza e imparzialità**

I servizi vengono erogati senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche o filosofiche.

- **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni sono comunicate tempestivamente attraverso i canali off e on line di cui Palazzo Reale dispone, riducendo al massimo il disagio per il pubblico.

- **Partecipazione**

Palazzo Reale incoraggia i visitatori a esprimere aspettative, suggerimenti, proposte e reclami volti a migliorare la qualità dei servizi offerti.

Al fine di verificare la qualità dei servizi resi e la possibilità di miglioramenti, Palazzo Reale valuta il grado di soddisfazione del pubblico anche tramite indagini mirate, questionari e indicazioni lasciate sui registri dei visitatori.

- **Sicurezza e riservatezza**

Per la sicurezza di opere e persone, all'interno del palazzo è operativo un sistema di videosorveglianza ad alta tecnologia.

Nel rispetto della normativa vigente per la tutela della privacy, i dati personali degli utenti sono utilizzati esclusivamente per finalità di carattere istituzionale e non vengono ceduti, comunicati o diffusi a terzi.

- **Disponibilità e chiarezza**

Palazzo Reale promuove relazioni improntate alla cortesia, gentilezza e collaborazione nei confronti di tutti e l'adozione di un linguaggio chiaro e semplice in ogni situazione.

Il personale in servizio si qualifica con il proprio nome nei rapporti con il pubblico, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie o elettroniche).

Gli standard di qualità di Palazzo Reale

Con la presente Carta, Palazzo Reale si impegna a rispettare i seguenti standard di qualità dei propri servizi:

Accessibilità

Palazzo Reale è visitabile con gli orari indicati alla pagina:

<https://www.palazzorealemilano.it/la-tua-visita/orari>

L'accesso al Cortile e al Giardino è libero.

L'accesso alle singole mostre può essere gratuito o a pagamento (biglietto intero standard a 14 euro, comprensivo di audioguida in lingua italiana e inglese). Per le altre tariffe d'ingresso e le riduzioni previste: <https://www.palazzorealemilano.it/la-tua-visita/biglietti-e-prenotazioni>

È garantito l'accesso agli ambienti espositivi ai visitatori diversamente abili, con le modalità descritte alla pagina <https://www.palazzorealemilano.it/la-tua-visita/accessibilita>

È possibile visitare le mostre muniti di passeggino (per l'accesso al primo piano, il personale presente accompagnerà il visitatore all'ascensore). Eventuali eccezioni a questa regola saranno segnalate sia sul sito di Palazzo Reale che in loco.

Ai visitatori con disabilità motoria e alle donne incinte è garantito l'accesso prioritario (in modalità salta-coda). In entrambi i casi, il diritto si estende a n. 1 accompagnatore.

Servizi al pubblico

La fruizione di ogni opera d'arte esposta è supportata da una didascalia, in italiano e in inglese, e da prodotti collegati alla mostra che la comprende, quali guide brevi, cataloghi e altri prodotti editoriali. Quasi tutte le mostre accolgono nel percorso espositivo un temporary bookshop, accessibile anche a chi non visita la mostra collegata.

È presente un servizio di guardaroba per ogni piano del palazzo, presso il quale il visitatore depone caschi, zaini, borse voluminose e ombrelli. Per ragioni di spazio, non vengono ritirati cappotti o altri indumenti personali, né monopattini o biciclette pieghevoli. **[A causa dell'emergenza sanitaria in corso, il servizio di guardaroba è attualmente sospeso].**

Scolaresche e gruppi sono i benvenuti, la prenotazione è però obbligatoria (maggiori informazioni alla pagina: <https://www.palazzorealemilano.it/organizza-scuole-e-gruppi>

È presente un servizio di attività e laboratori didattici, rivolti a diverse fasce di età, per la maggior parte delle mostre realizzate. Anche in questo caso è necessaria la prenotazione, effettuabile seguendo le indicazioni fornite sul sito di Palazzo Reale e sui siti delle singole mostre.

L'archivio delle mostre realizzate è consultabile sul sito di Palazzo Reale. Per verificare l'esistenza di materiali non disponibili on line, consultarli o – nel caso di documentate esigenze di studio o di ricerca – visitare gli archivi del palazzo, i referenti e i canali attivabili per le richieste sono quelli indicati nella sezione "Come contattarci", a pagina 1 di questa Carta.

Servizi accessori

Il Cortile accoglie un Caffè letterario (<http://www.giacomocaffe.com>) che, oltre a svolgere un servizio di bar e ristorazione, dispone di una sala da tè in cui è possibile sfogliare i cataloghi delle mostre realizzate a Palazzo Reale.

Palazzo Reale, anche al di fuori dell'orario di apertura delle mostre, dispone di alcuni spazi (Sala Conferenze, Sala delle Otto Colonne, Sala delle Cariatidi, Cortile) per la realizzazione di convegni, eventi corporate o iniziative a carattere privato.

Ogni richiesta di utilizzo viene vagliata dalla direzione di Palazzo Reale.

Diritti e doveri dei visitatori

I diritti

Il visitatore di Palazzo Reale, oltre a quanto indicato nei “Principi fondamentali” di questa Carta, ha diritto a:

- sentirsi accolto e a proprio agio;
- ricevere informazioni chiare sulle modalità di accesso alla struttura, ai servizi e alle iniziative in corso;
- comunicare con Palazzo Reale attraverso tutti i mezzi a disposizione: biglietteria, punto informazioni, telefono, posta ordinaria o elettronica, chat di Facebook e di Instagram;
- un aggiornamento tempestivo dei contenuti del sito di Palazzo Reale e delle risposte alle Domande Frequenti (FAQ), reperibili alla pagina:
<https://www.palazzorealemilano.it/la-tua-visita/faq>
Per essere informati sulle novità e gli eventi di Palazzo Reale è anche possibile iscriversi alla Newsletter Cultura del Comune di Milano:
<https://www.comune.milano.it/servizi/newsletter-cultura>
- poter accedere, anche più volte, ai bookshop temporanei delle mostre, accessibili a chiunque (a chi non visiti la mostra collegata è solo richiesto di segnalarsi prima in biglietteria);
- avanzare proposte e suggerimenti o proporre reclami.

Per i reclami è possibile:

- compilare un modulo cartaceo disponibile presso il personale di sorveglianza delle mostre;
- accedere alla pagina <https://www.comune.milano.it/comune/amministrazione-trasparente/organizzazione/sportello-reclami> e procedere via web – oppure scaricare il modulo cartaceo e presentarlo compilato a uno dei dieci Uffici Protocollo indicati.

Palazzo Reale si impegna a rispondere ai reclami il prima possibile e, in ogni caso, non oltre 30 giorni dal loro ricevimento.

I doveri

Al visitatore di Palazzo Reale è richiesto di:

- osservare le norme di buona educazione nei confronti degli altri utenti e del personale (i comportamenti in contrasto con tali regole, con i divieti indicati all’ingresso o con le indicazioni fornite dagli operatori possono rappresentare motivo di allontanamento dalla struttura);
- depositare all’ingresso delle mostre, o al bancone del servizio di guardaroba, bagagli, borse voluminose e zaini, seguendo le indicazioni che riceve dal personale della mostra o dai custodi presenti (discorso che vale anche per la gestione di eventuali ombrelli);
- essere obiettivo e ponderato nelle sue aspettative.

All'interno di Palazzo Reale è vietato:

- introdurre oggetti che per le loro caratteristiche possano rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, delle opere o dell'edificio (la valutazione della pericolosità è ad opera dei custodi o del personale di accoglienza);
- essere accompagnati da animali, di qualunque taglia e genere;
- fumare (neppure sigarette elettroniche);
- effettuare riprese fotografiche utilizzando il flash - salvo differenti indicazioni all'ingresso o all'interno delle mostre - o che coinvolgano altri visitatori;
- effettuare riprese audiovisive con cavalletti o strumenti professionali, anche a titolo personale, senza la preventiva autorizzazione della direzione di Palazzo Reale o, nel caso di agenzie o organi di informazione, da parte dell'Ufficio Stampa della mostra;
- usare il cellulare per effettuare o ricevere chiamate all'interno degli spazi espositivi (nelle altre parti del palazzo viene consentito tale uso solo in caso di stretta necessità e purché non disturbi gli altri);
- consumare cibi e bevande in ogni ambiente interno del palazzo.

Una Carta sempre attuale

Questa Carta dei Servizi viene aggiornata a ogni variazione delle situazioni e dei dati rappresentati.

Buona visita!