



**DOMVS
ROMANA
LUCCA**

MUSEO - SITO ARCHEOLOGICO I SEC. A.C. - CASA DEL FANCIULLO SUL DELFINO

CARTA dei SERVIZI

in attuazione dell'art. 12 del Regolamento del Museo

Art. 1 - PREMESSA

La Carta dei Servizi della Domus Romana Lucca risponde ad una duplice esigenza: fissare principi e regole nel rapporto tra il Museo Sito che eroga servizi e i cittadini che ne usufruiscono, ai sensi del principio di trasparenza enunciato negli ordinamenti legislativi in materia; supporta poi il Direttore 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 ai fruitori 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 Enti 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.

Art. 2 - PRESENTAZIONE DEL MUSEO

Il Museo Sito Archeologico Domus Romana "Casa del Fanciullo sul Delfino" è stato aperto al pubblico nel 2012, in virtù di lavori di restauro eseguiti in locali seminterrati di palazzo storico nel centro della Città, con la realizzazione di idonee opere di musealizzazione. Il Sito è stato demanializzato con declaratoria DR54, dal 2015 è Bene Culturale Patrimonio dello Stato *ex lege* DL 42.2004.

La sede del Museo con relative collezioni e esposizioni sono presso il Sito Archeologico della Domus Romana con sede in via C.Battisti n.15 di Lucca.

La gestione delle attività culturali è curata dall'Associazione di Promozione Sociale senza fini di lucro 'Domus Romana Lucca', registrata al nr.388 Pubblico Registro Regione Toscana.

Sono stati portati alla luce e resi visitabili strutture murarie e resti di epoca romana (I sec. a.C.), longobarda, medioevale e rinascimentale, con fregi architettonici, oggetti domestici e votivi. Sono state costruite strutture e servizi tecnologici per esposizione e conservazione di reperti, monili, collezioni documentali e numismatiche, per ospitare azioni divulgative e formative. Le attività si avvalgono di supporti professionali e strutturali: visite guidate plurilingue, pannelli didattici bilingue, proiezione di filmati bilingue, schede tecniche, lezioni *face to face*, convivii, tavole rotonde, conferenze, collegamenti telematici. In un unico ambiente è possibile ammirare l'evoluzione delle tecniche costruttive avvenuta in 2000 anni della Storia della Città, prendere visione diretta di reperti e documenti musealizzati secondo le direttive e le linee guida del MIBACT Istituto Centrale Catalogazione e Documentazione.

Con complessi lavori di ristrutturazione e di restauro conservativo si è realizzato un percorso museale attrezzato e aperto al pubblico. E' Centro culturale informativo e formativo, prima area archeologica privata musealizzata e resa visitabile per l'intero anno. I lavori di scavo e di musealizzazione sono stati

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

eseguiti sotto la direzione della Soprintendenza per i Beni Archeologici della Toscana che ha classificato il Sito come testimonianza nodale per la ricostruzione della Storia urbana di Lucca.

Art. 2.1 - Finalità

La Domus Romana Lucca è un'Istituzione senza fini di lucro, al servizio della comunità, aperta al pubblico. Ispirata al principio che la conoscenza della storia e dell'arte non debba restare sapere di pochi ma diventi patrimonio comune e fonte di progresso per l'intera società. Intende porsi come permanente centro di riferimento per la storia antica, assumere un ruolo motore, fattore di sviluppo culturale e sociale del territorio. A tal fine riserva l'ingresso gratuito alle Scuole.

Il Museo-Sito Archeologico 'Domus Romana Lucca', nello svolgimento dei propri compiti, assicura la conservazione, l'ordinamento, l'esposizione, lo studio, la conoscenza e la fruizione pubblica del Sito, attraverso diverse e specifiche attività. In particolare:

- preserva l'integrità di tutti i beni storici assicurandone la conservazione, la manutenzione e il restauro;
- incrementa il suo patrimonio attraverso acquisti, depositi, lasciti, donazioni di beni coerenti alle raccolte e alla propria missione;
- garantisce l'inalienabilità dei beni, salvo casi eccezionali che ne motivino l'alienazione e/o la cessione, nel pieno rispetto delle norme di tutela vigenti;
- sviluppa lo studio, la ricerca, la documentazione e l'informazione;
- assicura la fruizione dei beni posseduti attraverso l'apertura e l'esposizione permanente;
- partecipa ad iniziative promosse da altri soggetti pubblici e privati;
- fornisce servizi educativi, visite guidate, convivi, ristoro, incontri, cineforum, esposizione per acquisti di libri e oggetti di memoria storica;
- realizza laboratori didattici 'in situ'. Il Museo-Sito Archeologico si trasforma in palestra formativa;
- cura la produzione di pubblicazioni documentali, film, DVD, a fini scientifici e divulgativi;
- apre al pubblico l'archivio, la fototeca, la mediateca, la cineteca;
- promuove la valorizzazione del Museo-Sito Archeologico e della sua Storia;
- si confronta, collega e collabora con istituzioni e enti analoghi e livello locale, nazionale e internazionale;
- aderisce, nelle modalità previste dalla normativa, a formule di gestione associata con altri musei, in aggregazione territoriale o tematica;
- organizza e promuove tavole rotonde, convegni, seminari, dibattiti, borse di studio, mostre, rassegne di film e documentari, corsi formativi;
- favorisce possibilità di inserimento, aggregazione, socializzazione e formazione per tutti, in modo particolare per i giovani e le persone anziane;
- sostiene ogni positiva esperienza socio-culturale locale e internazionale, con disponibilità all'interazione per favorire la valorizzazione del patrimonio storico, artistico, architettonico ed ambientale del territorio;
- favorisce gli scambi culturali nazionali e internazionali;
- coordina le proprie attività con quelle di altri Enti e di singoli ricercatori anche a livello internazionale;
- accresce l'offerta storica-artistica e incrementa l'attrazione turistica.

Art. 2.2. - FUNZIONI

Nell'ambito delle proprie competenze, la Domus Romana:

- istituisce e favorisce rapporti di collaborazione con soggetti ed Enti pubblici e privati, finalizzati alla ideazione e realizzazione di progetti di studio, ricerca e valorizzazione dei beni culturali presenti sul territorio, con particolare riguardo ai rapporti con lo Stato rappresentato dalle Soprintendenze localmente competenti, con la Regione Toscana, con la Provincia, con i Comuni e con le Scuole e le Università pubbliche e private di riferimento;

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

- contribuisce alla promozione e consolidamento di un costante e costruttivo rapporto tra la società civile e le istituzioni pubbliche preposte alla diffusione della cultura;
- coinvolge i cittadini di ogni ceto sociale e di ogni etnia attraverso un moderno modello operativo, interattivo e interdisciplinare al fine di stimolare la diretta partecipazione nell'ambito di un innovativo sistema per la diffusione e la internazionalizzazione della cultura;
- promuove una proficua collaborazione con altri musei;
- instaura una continuativa collaborazione con le scuole di ogni ordine e grado presenti nel territorio, per lo sviluppo di progetti congiunti finalizzati alla diffusione della cultura locale;
- stipula accordi con le associazioni di volontariato che svolgono attività di salvaguardia e diffusione dei beni culturali, ai fini dell'ampliamento della promozione e fruizione del patrimonio culturale;
- tiene corsi di formazione e di aggiornamento per preparare persone esperte in grado di operare per lo sviluppo culturale e sociale;
- costituisce un centro di documentazione, cineteca e biblioteca come punto di riferimento per cittadini, aziende, imprese, scuole, enti pubblici e privati;
- collabora con i mezzi mediatici, pubblica giornali periodici o libri a stampa o telematici, realizza filmati, prepara e diffonde materiale informativo atto a stimolare l'accrescimento culturale;
- partecipa a convegni, seminari, corsi, fiere e manifestazioni, anche internazionali, intesi come strumento di formazione e valorizzazione delle energie e potenzialità territoriali e di elaborazione originale di idee, concetti ed istanze di arricchimento personale e di sviluppo socio-economico;
- stipula convenzioni con enti pubblici e privati, per il raggiungimento dello scopo sociale;
- accede, ove lo si ritenga o sia necessario, a contributi volontari pubblici e privati fornendo tutte le garanzie che saranno richieste, al fine di raggiungere gli scopi sociali;
- esercita, in via meramente marginale e senza scopi di lucro, attività di natura commerciale per autofinanziamento, con l'osservanza delle normative amministrative e fiscali vigenti.

Art. 3 - PRINCIPI DI GESTIONE

La Domus Romana viene gestita in conformità ai programmi e agli indirizzi stabiliti dall'organo di governo, che assegna gli obiettivi da raggiungere e le risorse necessarie (*umane, finanziarie e strumentali*) nel rispetto degli standard di qualità prescritti dalle normative vigenti e recepiti dall'Associazione.

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

- **trasparenza**
intesa come accessibilità totale alle informazioni. Gli Enti di Cultura 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. Le normative stabiliscono che devono essere garantite, fra le altre cose, il costante aggiornamento, la completezza, l'integrità e la semplicità di consultazione delle informazioni.
- **uguaglianza**
i servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.
La Domus Romana si adopera per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione a tutti i cittadini, 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.
- **imparzialità**

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

Il comportamento è ispirato da principi di obiettività, giustizia e imparzialità. Gli utenti possono contare sulla competenza e la disponibilità del personale nel soddisfacimento delle proprie esigenze, aspettative e richieste.

- **continuità**

I servizi sono erogati con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni dei servizi sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.

- **partecipazione**

È sollecitata la partecipazione degli utenti, singoli o associati, al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi, individuando i modi e forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.

- **sicurezza e riservatezza**

È garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy. I dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.

- **disponibilità e chiarezza**

Il personale ispira il suo comportamento nei confronti del pubblico a presupposti di gentilezza, cortesia e collaborazione e al principio della semplificazione. Gli operatori s'impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile, utilizzando un linguaggio facile e accessibile a tutti gli utenti. Il personale è tenuto a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti, anche nel caso di comunicazioni telefoniche ed epistolari (ordinarie ed elettroniche).

- **qualità dei servizi**

I servizi sono erogati secondo criteri di **efficacia** ed **efficienza**, adottando opportuni indicatori per valutarne la qualità. In particolare:

- per **efficacia** s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione;
- per **efficienza** s'intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione e ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, minori adempimenti burocratici e riduzione di costi.

Art. 4. - DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Tutti i cittadini possono accedere al Museo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta.

Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte del Museo e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Museo attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Il Museo è dotato di una Segreteria per informazioni e prenotazioni. Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, fax, posta elettronica. Si possono ottenere informazioni di base anche presso l'Ufficio per il Turismo di Lucca.

L'orario di apertura al pubblico è stabilito, nel rispetto degli standard vigenti, e viene adeguatamente pubblicizzato tramite pannelli all'ingresso del Museo, depliant informativi, sul sito, presso l'Ufficio per il Turismo di Lucca.

L'accesso al Museo è a pagamento, gratuito per le Scuole. Le tariffe, il costo dei biglietti, dei servizi e dei diritti sono fissati in appositi tariffari esposti e/o comunicati al pubblico.

Per garantire una regolare programmazione delle visite la prenotazione è obbligatoria nel caso di scolaresche e gruppi, sia quando è richiesto l'ausilio di una guida sia nei casi in cui tale servizio non sia richiesto. È anche obbligatoria la prenotazione per le attività e laboratori didattici. Le prenotazioni si possono effettuare durante gli orari di apertura del Museo per telefono o tramite sito.

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

Per comunicare osservazioni e suggerimenti o sporgere reclami è disponibile il registro dei visitatori posto al punto di accoglienza presso il Museo. La corrispondenza può essere inviata all'indirizzo di Via C.Battisti 15 Lucca, via fax al nr.0583.050060, via e.mail: info@domusromanalucca.it.

Il Direttore e il personale tecnico, scientifico, amministrativo del Museo sono a disposizione del pubblico su appuntamento.

Art. 4.1 - Doveri degli utenti

Gli utenti della Domus sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale. I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura museale.

I visitatori sono tenuti a lasciare all'ingresso i bagagli e a depositare negli appositi spazi borse voluminose e zaini.

Nella Domus è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali del Museo;
- usare il cellulare all'interno degli spazi espositivi;
- consumare cibi e bevande negli spazi espositivi.

Art.5 - SERVIZI AL PUBBLICO

La Domus Romana Lucca garantisce i servizi al pubblico, intesi come l'insieme delle condizioni e delle opportunità offerte al pubblico di accedere al Sito e di sviluppare con esse un rapporto proficuo e attivo, nel rispetto degli standard museali. E' impegnata a garantire a tutte le categorie di utenti, rimuovendo ove possibile gli eventuali impedimenti, l'accesso alle collezioni e i servizi qui di seguito elencati:

- apertura al pubblico degli spazi espositivi nelle modalità previste dagli standard museali, con possibilità anche di prenotazione delle visite per gruppi eventualmente fuori dagli orari di apertura regolare;
- per i portatori di handicap, secondo la tipologia e il grado di gravità, per alcuni il Sito è accessibile per altri è in progetto la installazione di supporto telematico e/o una serie di pannelli illustrativi e didattici, da posizionare nell'atrio accessibile per tutti, che consento una contenta conoscenza del Sito;
- informazioni sui resti archeologici, i reperti e le collezioni esposte, tramite specifici sussidi alla visita (pianta con la denominazione delle sale, indicazione evidente dei percorsi in ogni singolo ambiente, segnalazione dei servizi, pannelli descrittivi e didascalie di presentazione delle singole opere, filmati, assistenza con guida plurilingue);
- servizi di accoglienza, visite guidate *intra et extra* Domus, informazione e formazione, ristorazione, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale;
- servizi didattici ed educativi rivolti al pubblico scolastico e alla società civile;
- organizzazione di attività espositive temporanee finalizzate alla valorizzazione delle collezioni di pertinenza;
- programmazione di eventi culturali, anche in collaborazione con altri istituti culturali locali;
- realizzazione di pubblicazioni sui beni e sul contesto storico e territoriale di riferimento;
- partecipazione alle politiche di promozione turistica del territorio.

Art. 5.1 - Visite

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
----------	-------------	------------

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

visita	possibilità di accesso a tutto il percorso in ampi orari di apertura al pubblico	destinatari: senza restrizioni accesso: in base al tariffario pubblicato.
visite da parte di gruppi	visite organizzate al percorso, con guida o senza; prenotazione obbligatoria in alcuni casi (scuolesche e gruppi)	destinatari: gruppi organizzati accesso: in base al tariffario pubblicato.

Art. 5.2 - Accesso al patrimonio

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consultazioni	possibilità di accesso a tutto il patrimonio ammesso a consultazione, negli appositi spazi; consultazione individuale (internet, basi dati)	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
prestiti	prestito del materiale, archivistico, grafico e iconografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	prestito del materiale filmico e bibliografico	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	prestito interbibliotecario del materiale edito ammesso a questo servizio	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
duplicazioni e riproduzioni	riproduzioni (video, fotografiche, cinematografiche, televisive) del patrimonio nel rispetto della normativa sul diritto d'autore	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di diritti	cessione dei diritti economici di sfruttamento sui materiali dei quali il Museo detiene il copyright	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
cessione di spazi	concessione dell'uso della sala per incontri, sala per esposizioni temporanee, biblioteca, auditorium, comprese eventuali attrezzature, per attività di tipo culturale, in presenza di un operatore e/o di un tecnico del Museo	destinatari: associazioni culturali accesso: da concordare

Art. - 5.3 Consulenze

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
consulenza museale	elaborazione di progetti finalizzati alla realizzazione, revisione, completamento di allestimenti	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza bibliografica	ricerche bibliografiche locali, nazionali e internazionali tramite bibliografie cartacee e/o tramite utilizzo assistito di banche dati gratuite disponibili su internet	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	localizzazione in linea dei documenti posseduti da altre biblioteche	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	documenti delivery/recupero e fornitura di documenti in copia	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
consulenza archivistica	consultazione assistita per i fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	ricerche archivistiche sui fondi conservati presso il Museo	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
	filmografie	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

consulenza cinematografica	schede film per proiezioni	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
consulenza metodologico-didattica	elaborazione di progetti, percorsi didattici e approfondimenti tematici	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado, istituti di ricerca accesso: da concordare
	ricerca ed indicazioni sull'utilizzo di documenti, bibliografie, materiali audiovisivi e multimediali specifici, a partire dalle risorse esistenti presso il Museo, anche per attivare nelle singole scuole un laboratorio / progetti speciali	destinatari: insegnanti e scuole di ogni ordine e grado; istituti di ricerca accesso: da concordare
	progettazione di percorsi di visita a mostre temporanee	destinatari: studenti di scuole di ogni ordine e grado, altri enti/associazioni interessati accesso: da concordare
consulenza editoriale	consulenza scientifica sui prodotti editoriali di soggetti terzi (lettura e relazione)	destinatari: autori, curatori, editori accesso: da concordare
	progettazione editoriale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento
	cura redazionale per conto terzi	destinatari: autori, curatori, editori accesso: a pagamento

Art. - 5.4 - Progetti culturali

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
attività di ricerca per conto terzi	attività di ricerca per conto terzi nell'ambito di progetti condivisi o non	destinatari: senza restrizioni accesso: da concordare
eventi culturali	organizzazione e realizzazione di incontri con autori e presentazione di volumi	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di conferenze	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	organizzazione e realizzazione di convegni e seminari	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di cicli di film	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	organizzazione e realizzazione di qualsiasi altro evento utile alla divulgazione del patrimonio culturale, compresi intrattenimenti ludici	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
eventi espositivi	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti interne	destinatari: senza restrizioni accesso: secondo i casi
	progettazione e realizzazione di esposizioni temporanee e permanenti per conto terzi	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento (da concordare)

Art. 5.5 - Formazione e didattica

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
----------	-------------	------------

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

attività didattica	attività articolate e diversificate per livello di scuola e per argomenti, descritte in un apposito opuscolo anche on line, svolte sia in sede, sia sul territorio, sia a distanza	destinatari: studenti ed insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: a pagamento
formazione permanente agli adulti	organizzazione e realizzazione di laboratori e incontri, anche in collaborazione con l'Università della terza età o altri enti di formazione per adulti con lezioni e visite	destinatari: senza restrizioni accesso: a pagamento
tirocini e stage	tutoraggio dei soggetti attraverso la predisposizione dei progetti di attività, l'assistenza e formazione, le verifiche sul lavoro svolto sui temi della museografia e museologia, gestione museale e afferenti alle aree disciplinari trattate dal Museo	destinatari: tirocinanti dell'Università e di altri enti accesso: con convenzione
assistenza tesi	tutoraggio dei soggetti attraverso l'assistenza nella ricerca e la consulenza sulla redazione dell'elaborato	destinatari: laureandi accesso: da concordare
formazione per insegnanti	organizzazione e realizzazione di corsi di aggiornamento, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: gratuito
	interventi di formazione in servizio su richiesta di singoli istituti scolastici, anche a distanza	destinatari: insegnanti delle scuole di ogni ordine e grado accesso: da concordare

Art. 5.6 - Promozione e comunicazione

SERVIZIO	DESCRIZIONE	CONDIZIONI
prodotti editoriali	realizzazione di prodotti editoriali di varia tipologia e supporto (guida al Museo, cataloghi, quaderni, atti, video, banche dati): comprende la redazione, la revisione e la cura redazionale	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	contributi specifici da inserire sul periodico portale del Comune e/o Mass Media	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito
	distribuzione dei prodotti editoriali	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
oggettistica	distribuzione di oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc	destinatari: senza restrizioni accesso: di norma a pagamento
comunicazioni e in rete	aggiornamento web	destinatari: senza restrizioni accesso: gratuito

Per ulteriori informazioni sui servizi, l'utente può rivolgersi all'ufficio del Turismo di Lucca e/o all'indirizzo di posta elettronica del Museo.

Art. 6 - STANDARD DI QUALITA'

La Domus specifica gli standard di qualità perseguiti, in attuazione di quanto prescritto dalla normativa vigente in materia.

Al fine di consentire la verifica della qualità dei servizi erogati la Carta fissa i valori standard di riferimento garantiti oltre agli indicatori, ossia i valori che il Museo s'impegna a realizzare.

Art. 6.1 - Status giuridico

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
------------	------------	----------

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

normazione	possesso di un Regolamento	regolamento del Museo approvato dall'organo competente
trasparenza	possesso di una Carta dei Servizi	Carta dei Servizi adottata, diffusa in modo adeguato, presente al bookshop e sul sito e aggiornata periodicamente

Art. 6.2 - Programmazione e risorse finanziarie

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
programmazione e controllo	strumenti di programmazione delle attività	approvazione dei documenti programmatici nei termini previsti
	strumenti di rendicontazione e controllo	approvazione dei documenti di rendicontazione a fine esercizio

Art. 6.3 - Strutture e sicurezza

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
sicurezza	antifurto	presenza di impianti
	dispositivi per la sicurezza degli ambienti (sale espositive e depositi)	rispetto delle normative di base; presenza della segnaletica di sicurezza
confortevolezza	pulizia	pulizia periodica, secondo necessità
	illuminazione	postazioni con luce individuale nella sala di consultazione
	riscaldamento	spazi espositivi con temperatura minima invernale di 17° C
accessibilità	utenti in genere	idoneità accesso esterno (sulla via)
	utenti disabili	possibilità di accesso dei disabili, relativamente al grado;

Art. 6.4 - Organizzazione e risorse umane

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
organizzazione	direttore del museo	individuato con atto formale il responsabile della direzione del museo
funzioni fondamentali	direzione; conservazione; didattica; custodia	garantite tutte le funzioni fondamentali
professionalità	titoli di studio, esperienza	per tutti i ruoli, rispetto dei requisiti previsti dai profili professionali
aggiornamento	formazione, autoformazione	Attività formative o di autoformazione
continuità	adeguatezza organico	flessibilità del personale; i nuovi collaboratori e/o stagisti sono affiancati da altri con più esperienza per il tempo necessario

Art. 6.5 - Gestione e cura delle collezioni

DIMENSIONE	INDICATORE	STANDARD
conservazione	monitoraggio sulle condizioni di conservazione, riscontri inventariali	annuale
ordinamento e catalogazione	presenza di inventari e cataloghi	redazione secondo modalità standard

Art. 6.6 - Servizi al pubblico (v. paragrafo 5)

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
accessibilità	ampio orario di apertura al pubblico	almeno 24 ore settimanali di apertura, compreso o il sabato o la domenica (standard minimo garantito in parte con apertura su richiesta)
accoglienza	massima visibilità, chiarezza e completezza della segnaletica esterna ed interna; facilità di accesso al punto informazioni e prenotazioni	nome completo del Museo, orari di apertura e cartello del Sistema Museale esposti all'esterno; pianta di orientamento e tariffario esposti all'ingresso; segnalazione dei vari servizi (bookshop, bagni, ecc.); presenza costante di un operatore, in orario d'apertura, al punto informazioni e prenotazioni (raggiungibile anche via telefono e internet)
sussidi alla visita	disponibilità di una guida al Museo e altri prodotti editoriali (cataloghi, opuscoli ecc.); identificazione di ciascuna opera esposta	periodico aggiornamento della Guida al Museo; n. 6 prodotti editoriali redatti e distribuiti annualmente, di cui n.2 almeno bilingue; completezza dell'apparato didascalico; ricostruzioni virtuali e ambientazioni scenografiche; presenza di diorami e reperti; sala multimediale con installazioni e visione di cd-rom; bookshop con disponibilità di volumi, oggettistica, poster, cd-rom, video, gadget ecc
visita guidata	accessibilità del servizio prenotazioni; professionalità della guida (se richiesta)	punto prenotazioni raggiungibile anche via telefono e internet, negli orari di apertura del Museo; disponibilità di guide in possesso della necessaria competenza, anche in collaborazione con l'associazionismo culturale locale
didattica	pianificazione delle attività	redazione annuale del piano delle attività educativo-didattiche; realizzazione di attività da parte di soggetti specializzati (prenotazione obbligatoria)
consultazione	messa a disposizione di strumenti necessari alla consultazione del patrimonio;	consultazione continua negli orari di apertura dei servizi relativi; modulistica disponibile
distribuzione in sala di consultazione	evasione delle richieste	consegna entro mezz'ora
prestito	prestito del materiale archivistico, grafico e iconografico	avvio della pratica entro 15 giorni lavorativi; modulistica disponibile

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

	prestito del materiale bibliografico e filmico	immediato (in presenza)
	prestito interbibliotecario	immediato (in presenza)
riproduzioni	esecuzione sollecita delle riproduzioni	entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo accordi diversificati per quantità rilevanti
progetti di ricerca e consulenze specializzate	contenuto scientifico	presenza di cultori esperti
consulenze specializzate	tempestività del servizio	presenza: in giornata o secondo concertazione; telefonica/epistolare: 1-15 giorni lavorativi o secondo concertazione
eventi culturali	programmazione di eventi culturali	n..4 eventi culturali organizzati annualmente, in collaborazione con Scuole e altri Enti pubblici e privati.
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo tre giorni prima dell'evento)
Informazione e comunicazione al pubblico	comunicato stampa per eventi specifici	tempestiva (minimo tre giorni prima dell'evento)
	divulgazione mediante sito del Museo e/o Comune, Mass Media	trasmissione tempestiva dei file alla redazione del periodico; aggiornamento tempestivo delle news e a delle altre pagine del sito

Art. 7 - PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI - DIFESA DEI DIRITTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il Museo svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture.

Per facilitare una corretta valutazione dei dati, con riferimento anche alle tecniche di confronto tra più realtà analoghe, sono adottate metodologie definite unitariamente nei Sistemi Museali.

La Domus Romana rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite indagini - questionari raccolta di opinioni, reclami e suggerimenti, anche tramite la predisposizione di un apposito registro al Museo oltre che a mezzo web.

I reclami possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica. Devono contenere generalità, indirizzo e recapito del proponente e debbono essere rivolti al Direttore. Su richiesta, la Domus Romana garantisce una risposta entro un massimo di 30 giorni lavorativi. L'insieme dei reclami sarà oggetto di un rapporto annuale del Direttore da sottoporre alle valutazioni dell'Ente gerente del Museo, che esaminerà anche le proposte di modifica della presente Carta.

La Repubblica tutela e valorizza il patrimonio culturale, art. 9 della Costituzione

55100 - LUCCA - Italia

Tel. Fax 0583 050060

Via Cesare Battisti, 15

www.domusromanalucca.it

e.mail : info@domusromanalucca.it

PEC: domusromanalucca@pec.it

Grazie alle risultanze delle analisi in questione (affluenza del pubblico; questionari; reclami e suggerimenti), la Domus Romana provvede ad una corretta informazione sulle politiche attuate e sulla ricaduta sociale di tali politiche (*Bilancio sociale*).

ANALISI DI IMPATTO SOCIALE	INDICATORE	STANDARD
monitoraggio delle visite	rilevazione oggettiva del numero dei visitatori	attivato sistema oggettivo di rilevamento (blocchetto dei biglietti, anche per ingressi gratuiti)
monitoraggio della qualità	rilevazione gradimento dei servizi, con riferimento agli standard (reclami; questionari)	esame dei reclami pervenuti, con risposta inviata entro 30 giorni lavorativi (se richiesta); distribuzione periodica di questionari (anche in rete), almeno una volta all'anno; analisi delle risultanze

Il processo partecipativo e di confronto realizzato dalla Domus Romana Lucca è finalizzato a ridurre gli scostamenti rispetto agli standard prefissati e a prevenire ogni possibile disservizio, grazie ad un comportamento collaborativo e propositivo da parte degli utenti. Per rafforzare e dare concretezza ai diritti dei cittadini, la Domus Romana si riserva di disporre forme ulteriori e meccanismi di tutela attivabili in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta.

I cittadini e gli utenti sono invitati a formulare osservazioni e proposte sull'applicazione della Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è sottoposta ad aggiornamento periodico. E' pubblicata sul sito internet e disponibile presso la Segreteria della Domus.

Lucca, 25 Luglio 2017

DOMUS ROMANA LUCCA
direttore
Arch. Simona Velardi