



teatro stabile
di bolzano

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI "ENTE AUTONOMO TEATRO STABILE DI BOLZANO"

1. INTRODUZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi del Teatro Stabile di Bolzano

La Carta della Qualità dei servizi è la dichiarazione degli impegni che il Teatro Stabile di Bolzano (T.S.B.) assume nei confronti dei propri utenti rispetto al livello di qualità del servizio offerto.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti e garantire i diritti degli utenti di tali servizi.

La Carta della Qualità dei Servizi è pubblicata sul sito internet www.teatro-bolzano.it. e sul sito del Comune di Bolzano – nella sezione [Qualità dei servizi](#).

È possibile richiederne una copia stampata inviando una email a info@teatro-bolzano.it oppure recandosi personalmente presso gli uffici.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Eguaglianza e Imparzialità

Il Teatro Stabile si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo ai propri utenti, con particolare attenzione ad alcune fasce della popolazione (es. anziani, bambini, portatori di disabilità, membri di Associazioni) che presentano esigenze specifiche e che possono usufruire di agevolazioni in termini di costo biglietto/abbonamento.

Accessibilità

Agli utenti è garantita l'accessibilità a tutte le Sale. Le strutture sono dotate di accessi a norma e di servizi per portatori di disabilità.

Partecipazione

Il Teatro Stabile promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare il Teatro Stabile è aperto alla ricezione di osservazioni, proposte e eventuali reclami da parte degli utenti mettendo a disposizione diversi canali di comunicazione per raggiungere tutto il pubblico in base alle preferite modalità comunicative. Organizza periodicamente indagini di verifica della soddisfazione del servizio offerto.

Efficienza ed Efficacia

Il progetto del Teatro Stabile si caratterizza per una forte riflessione sulla contemporaneità, senza trascurare il radicamento nella tradizione del teatro d'arte affinché il teatro sia luogo inclusivo e di riferimento per il maggior numero di persone possibile. Persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha la possibilità di conoscere le attività del Teatro Stabile sul [sito internet](#) dell'ente e conoscerne l'organico e le procedure nella sezione "[Amministrazione trasparente](#)". Viene posta la massima attenzione all'immediatezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato, sia nei rapporti diretti con gli utenti, sia nei vari canali comunicativi utilizzati (pubblicazioni, supporti promozionali, sito internet, canali social). Il Teatro Stabile di Bolzano rispetta i più moderni standard di sicurezza e garantisce la massima tutela dei dati personali ai sensi del vigente D. Lgs. n. 196/2003 / Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Disponibilità e cortesia

Il personale presente durante le manifestazioni è identificabile, fornisce informazioni, se richieste e si rivolge con cortesia, disponibilità e chiarezza all'utenza.

Continuità

Il Teatro Stabile si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, salvo cause di forza maggiore che ne impediscano o limitino l'attività. Eventuali variazioni al programma vengono tempestivamente pubblicate sul sito internet del teatro e comunicate tramite newsletter, social e/o telefonate.



teatro stabile
di bolzano

3. STORIA

Il Teatro Stabile di Bolzano è stato fondato nel 1950; è la principale istituzione culturale italiana del territorio e il secondo teatro italiano a gestione pubblica.

Da 70 anni opera senza interruzioni sul territorio della regione Trentino Alto Adige e nei teatri italiani. È riconosciuto e sostenuto dallo Stato sin dalla propria fondazione. Il Teatro Stabile di Bolzano è infatti stato riconosciuto dal Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo, secondo a livello nazionale tra i 20 **Teatri di Rilevante Interesse Culturale** (TRIC) e primo, su parametri stabiliti dal Ministero stesso, nel triennio 2018 – 2020.

La storia del Teatro Stabile può essere inoltre ripercorsa grazie **all'archivio digitale** che a partire dal 2020 il TSB predispone. Si tratta di testimonianze fotografiche, cartacee, audiovisive e digitali **dal 1950 sino ad oggi**. Come già avviene per i più importanti teatri europei, lo Stabile bolzanino rende accessibile a tutti, gratuitamente, il proprio patrimonio. Il materiale è consultabile gratuitamente nel portale web dedicato, accessibile dal sito ufficiale del Teatro Stabile di Bolzano www.teatro-bolzano.it.

Per approfondimenti di carattere storico si rimanda alle seguenti pubblicazioni:

Teatro Stabile di Bolzano. 1950 – 2000: cinquant'anni di cultura e di spettacoli, di Massimo Bertoldi, Silvana Editoriale, Cinisello Balsamo, 2000.

Teatro Stabile di Bolzano. 2000 – 2015: cinquant'anni di cultura e di spettacoli di Massimo Bertoldi.

Teatro Stabile di Bolzano. 1950 – 2020: Teatro Stabile di Bolzano-70 anni-la storia gli spettacoli – di Massimo Bertoldi, Electa Mondadori, Firenze 2020.

Le pubblicazioni di cui sopra sono disponibili in formato cartaceo a titolo gratuito, su richiesta e fino ad esaurimento delle copie disponibili, presso gli Uffici del Teatro Stabile nonché presso le Biblioteche comunali e le Biblioteche della Provincia di Bolzano.

4. NATURA GIURIDICA

Il Teatro Stabile di Bolzano è un Ente di diritto privato a controllo pubblico.

5. LA MISSION DEL TEATRO STABILE

Promuovere, sostenere e diffondere il teatro nazionale d'arte e di tradizione del repertorio italiano contemporaneo, in ambito cittadino, provinciale e regionale attraverso attività di produzione e divulgazione innovative, sperimentali e di ricerca, accessibili a tutte le fasce di utenza.



teatro stabile
di bolzano

6. GLI OBIETTIVI

OBIETTIVI	REALIZZAZIONE Azioni concrete
Conservare, produrre, sostenere e divulgare il teatro nazionale d'arte, dal repertorio classico a quello contemporaneo, nell'ambito nazionale e internazionale.	Produzione e allestimento di spettacoli, loro distribuzione a livello nazionale e internazionale e ospitalità nelle proprie stagioni teatrali di spettacoli prodotti dai più prestigiosi teatri italiani.
Promuovere progetti pluriennali.	Realizzazione di progetti da parte di una comunità di artisti che collabora con il Teatro Stabile. I progetti sono residenziali, di carattere continuativo e pluriennale.
Promuovere attività di ricerca e di sperimentazione innovativa e multidisciplinare, con una differenziazione dell'offerta.	Realizzazione della stagione "Altri percorsi", rassegna di teatro contemporaneo e di ricerca, della rassegna "Wordbox, parole per il Teatro", che porta il pubblico a stretto contatto con una fase della messa in scena teatrale solitamente inaccessibile, come lo sono le prove dello spettacolo. Produzione di opere multidisciplinari che pongono in dialogo teatro, musica, narrazione, danza.
Realizzare iniziative finalizzate alla diffusione della cultura teatrale nelle scuole e tra i giovani.	Progettazione e realizzazione della rassegna "Officina teatro" dedicata al mondo dei giovani e della scuola, con spettacoli di teatro professionale per l'infanzia e la gioventù distribuiti capillarmente sul territorio.
Organizzare e incentivare attività di formazione e perfezionamento professionale artistico-tecnico.	Realizzazione di laboratori sul territorio, iniziative di formazione e perfezionamento professionale e tecnico anche in collaborazione con gli enti teatrali della regione, con il mondo della scuola e delle Università.
Collaborare con istituzioni teatrali, culturali e musicali di carattere locale e nazionale per un'informazione integrata e coordinata sulle attività teatrali sul territorio di riferimento	Collaborazione con <u>il Comune di Bolzano, la Ripartizione Servizi alla Comunità locale e con la Provincia Autonoma di Bolzano - Ripartizione 15 - Cultura Italiana e la Ripartizione 17</u> per la strutturazione delle stagioni, la loro promozione e per attività, laboratori, progetti speciali e multidisciplinari rivolti a diverse fasce della popolazione. Le iniziative sono proposte all'interno del Teatro Comunale, dei Teatri gestiti della provincia e in ambientazioni esterne per progetti di carattere culturale e formativo ad hoc sul territorio. Collaborazione con <u>l'Intendenza scolastica in lingua italiana e l'Intendenza scolastica tedesca</u> per la promozione della conoscenza del teatro, lo sviluppo delle competenze didattiche e disciplinari nell'ambito dell'educazione all'attività teatrale, delle capacità espressive e della conoscenza dei linguaggi del teatro nonché per la partecipazione di alunni e studenti a spettacoli proposti dalle più importanti compagnie nazionali di teatro ragazzi e a laboratori tenuti da professionisti del settore. Collaborazione con <u>l'Orchestra Haydn di Bolzano e Trento, l'associazione Vereinigte Bühnen Bozen</u> e con altre realtà associative culturali e teatrali della Provincia e dell'intera regione, per la distribuzione capillare della proposta teatrale nel calendario programmazioni e per la strutturazione coordinata e integrata di progetti destinati al pubblico adulto e scolastico. Collaborazione con il <u>Teatro Cristallo</u> per una consulenza artistica e per una offerta teatrale coordinata - rassegna inserita nella relativa stagione teatrale https://www.teatrocristallo.it .



	Collaborazione con la <u>Libera Università di Bolzano Facoltà di Scienze della Formazione, della Comunicazione, Design e Arte e le Università in tutta Italia</u> per conferenze, presentazioni, tesi di laurea e ricerche unitamente a tirocini/stage in ambiti specifici.
	Collaborazione con il <u>Centro di cultura Giovanile Vintola 18</u> per corsi di teatro destinati ai giovani e per laboratori sui linguaggi del teatro.
	Collaborazione con <u>Azienda di Soggiorno di Bolzano</u> per azioni di promozione della stagione e delle attività del Teatro Stabile a favore dei turisti.
	Collaborazione con <u>il Centro Trevi e la Biblioteca C. Augusta</u> per l'organizzazione di incontri e approfondimenti sul Teatro e per la promozione di spazi aperti teatrali non convenzionali per prove e rappresentazioni.
	Collaborazione con <u>UPAD</u> per la promozione e la diffusione della formazione teatrale con la partecipazione attiva al programma dei corsi.
	Collaborazione con <u>EURAC Research</u> per la strutturazione di studi e approfondimenti su temi scientifici, eventi formativi multidisciplinari, laboratori.
	Collaborazione con <u>NOI Teckpark</u> per l'organizzazione di progetti sperimentali per la divulgazione della cultura teatrale e rassegne di teatro per adulti e ragazzi.
	Collaborazione con <u>Artist Club per il Festival Studentesco</u> , per offrire agli studenti interessati al settore teatrale spunti e contesti per messe in scena di qualità.
	Collaborazione con il <u>Circolo Cittadino</u> di Bolzano per un raccordo tra gli attori e la vita cittadina in ambito culturale e associativo
	Collaborazione con <u>MusicaBlu</u> per progetti musicali, di narrazione e presenza scenica
	con il <u>Centro Servizi Culturali Santa Chiara di Trento</u> per le proposte di prosa e danza e la pianificazione integrata delle stagioni teatrali
	con il <u>Coordinamento Teatrale Trentino</u> per la creazione di un sistema teatrale regionale integrato del Trentino-Alto Adige.
	con <u>Unione Interregionale Triveneta A.g.i.s.</u> , il TSB rappresenta e tutela gli interessi comuni dello spettacolo e delle attività affini ad esso nei confronti delle istituzioni regionali e locali, attuando una politica di lungo periodo
	con la <u>Fondazione per l'arte Teatrale Platea</u> , organismo di rappresentanza istituzionale dei teatri italiani presso gli organi di governo, le pubbliche amministrazioni, gli enti locali nonché presso le associazioni sindacali di datori di lavoro e i prestatori d'opera, di cui il Teatro Stabile è socio fondatore. Il TSB lavora per la formazione, la promozione e diffusione della cultura teatrale



teatro stabile
di bolzano

6.1 SCHEMA DELLE ATTIVITA'





teatro stabile
di bolzano

7. I SERVIZI

Stagioni teatrali	<p>Stagione teatrale La Grande Prosa a Bolzano, Bressanone, Merano, Brunico, Vipiteno</p> <p>Rassegna Altri Percorsi</p> <p>Rassegna Wordbox</p> <p>Piattaforma Officina Teatro: W il Teatro, Spettacoli per l'infanzia, Spettacoli nei week end Bambini a Teatro</p> <p>Corsi di teatro Giovani in scena e Giovani in scena Young, laboratori scuole superiori e laboratori per tutti,</p> <p>Produzioni del TSB in tournèe</p> <p>Rassegne (Fuori!)</p> <p><i>Officina teatro</i>, ideata per interagire attivamente con il territorio e con alcune realtà significative che lo valorizzano, come il Centro di Cultura giovanile Vintola 18 e l'Associazione Culturale Theatraki, è un'iniziativa realizzata dal Teatro Stabile di Bolzano in collaborazione con il Dipartimento Cultura italiana, l'Ufficio Politiche giovanili, l'Intendenza Scolastica italiana, tedesca e ladina della Provincia autonoma di Bolzano e sostenuta dal Comune di Bolzano, OFFICINA TEATRO include W IL TEATRO!, la stagione teatrale dedicata alle scuole di ogni ordine e grado, <i>i laboratori per le scuole</i> <i>i corsi Giovani in scena e Giovani in scena Young</i> <i>laboratori da palcoscenico.</i></p>	<p>http://www.teatro-bolzano.it</p> <p>https://www.teatro-bolzano.it/formazione</p> <p>Per iscrizioni ai corsi: info@teatro-bolzano.it</p>
Ubicazione Uffici	<p>Piazza Verdi, 40 – 4° piano Teatro Comunale Tel. 0471 301566 - Fax 0471 327525 info@teatro-bolzano.it Pec: teatrostabilebolzano@pec.it</p> <p>Segnaletica esterna - n. 1 Cartello identificativo</p>	
Raggiungibilità a piedi degli Uffici	<p>5 minuti dalla Stazione ferroviaria 5 minuti da Piazza Walther</p>	



teatro stabile
di bolzano

Raggiungibilità in bus degli uffici	Linee SASA trasporto urbano fermata piazza Verdi: 6, 9, 18, 111A	http://www.sasabz.it/fileadmin/user_upload/PDFs/Winterfahrplaene/bz_piantina/OK_BZ_2018_A3_sito.pdf
Raggiungibilità degli uffici tramite percorsi ciclabili	Accesso attraverso la pista ciclabile R5 Centro Storico - Oltrisarco	
Parcheggio	I parcheggi nelle vicinanze sono: Centro di Via Mayr Nusser Walther di Piazza Walther Central Parking di Piazza Stazione	https://www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggi-o-bolzano-centro http://bestinparking.it/garage/bolzano/piazza-walther-10a
Servizi aggiuntivi per spettacoli teatrali	Servizio Pullman gratuito di andate e ritorno	Disponibilità gratuita - per gli abbonati provenienti da fuori Bolzano - del trasporto in autobus per gli spettacoli in programmazione presso il Teatro Comunale di Bolzano.
Servizio di informazione	Info ticket: tel. 0471 053800 Info programmazione: tel. 0471 301566 Newsletter periodiche e social media Comunicati stampa Supporti promozionali cartacei Aggiornamento sito internet www.teatro-bolzano.it Bacheche luminose esterne	Info ticket: tel. 0471 053800 - È possibile ricevere informazioni relative all'acquisto dei biglietti. La linea è attiva da martedì a venerdì - dalle 11.00 alle 14.00 e dalle 17.00 alle 19.00 e il sabato dalle 11.00 alle 14.00. Info programmazione: tel. 0471 301566 - È possibile ricevere informazioni relative alla stagione teatrale - dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì
Servizio di Comunicazione	Il sito internet del Teatro Stabile è costantemente aggiornato con <i>preview</i> di spettacoli, <i>news</i> , indicazioni di attività e iniziative, promozioni, archivio digitale, cartelle stampa, amministrazione trasparente	http://www.teatro-bolzano.it/ https://www.facebook.com/TeatroStabileBolzano https://www.instagram.com/teatrostabilebz/ https://twitter.com/teatrotsb
Collocazione Casse	La biglietteria è ubicata al piano terra del Teatro Comunale in Piazza G. Verdi.	Orari di apertura: martedì/venerdì 11.00-14.00 e 17.00-19.00 sabato 11.00-14.00 e sempre 1 h. prima dello spettacolo https://www.fondazioneteatro.bolzano.it
Vendita biglietti e modalità di pagamento	I biglietti possono essere prenotati telefonicamente al numero 0471 053800 . Il pagamento , anche tramite bonifico bancario (o fornendo all'operatore i dati della propria carta di credito) e il ritiro dovranno essere effettuati entro il giorno prima dello spettacolo . Biglietti e abbonamenti (annuali e triennali) sono acquistabili on line	https://www.teatro-bolzano.it/biglietti-teatro/bolzano www.ticket.bz.it



teatro stabile
di bolzano

Attività artistiche Luoghi di svolgimento

Sala Grande del Teatro comunale	<p>802 posti senza buca dell'orchestra</p> <p>Sala polifunzionale adatta all'opera lirica, alla prosa, al musical alla danza, ai concerti al cabaret</p> <p>Informazioni tecniche Mappa posti a sedere</p> <p>Ingresso principale accessibile.</p> <p>Ascensori (150 x 140 cm) per raggiungere tutti i piani. Due comode rampe con pendenza del 5% e dell'8% permettono di raggiungere la platea.</p> <p>Posti riservati alle persone in carrozzina in platea - n. 4 in platea senza buca dell'orchestra, n. 8 con buca dell'orchestra</p> <p>Bagni accessibili n. 3 al piano.</p>	
Teatro Studio del Teatro comunale	<p>Capienza 214 posti</p> <p>Per eventi che richiedono un maggior raccoglimento. Il palcoscenico posto a livello del pubblico e il graticcio al di sopra della platea sono solo alcuni degli elementi peculiari di questo spazio. A sinistra della porta principale si trova invece l'ingresso indipendente per il Teatro Studio.</p> <p>Informazioni tecniche Mappa posti a sedere</p> <p>Posti in platea per carrozzine n. 2.</p> <p>Ascensori (150 x 140 cm) per raggiungere tutti i piani.</p> <p>Bagni accessibili n. 1 al piano</p>	
Sala Prove del Teatro comunale per prove e spettacoli	<p>Capienza di 100 spettatori</p> <p>Sala prove, si può trasformare in un vero e proprio palcoscenico.</p>	
Sala Danza del Teatro comunale Per prove e spettacoli	<p>Si caratterizza per la strumentazione e la dotazione tecnica di livello professionale, ideale anche per l'esecuzione di prove spettacolo.</p>	
Teatro Rainerum	<p>Capienza 405 posti di cui 4 per utenti con deficit motori</p>	
Teatro comunale Gries	<p>Capienza 368 posti</p> <p>Accesso idoneo per utenti con deficit motori</p> <p>http://www.comune.bolzano.it/servizi_context02.jsp?area=51&ID_LINK=755</p>	
Centro Trevi	<p>Capienza 220 persone</p> <p>Viene utilizzata la Sala 1 al primo piano</p> <p>Accesso idoneo per utenti con deficit motori</p> <p>http://www.provincia.bz.it/arte-cultura/cultura/centro-trevi.asp</p>	



teatro stabile
di bolzano

8. IMPEGNI E GARANZIE

Il Teatro Stabile propone standard qualitativi in continuo miglioramento sia in termini di offerta culturale al proprio pubblico che in termini di varietà, innovazione e ricerca nella proposta teatrale. Oltre agli impegni qualitativi a livello culturale e teatrale sono stati individuati alcuni standard di qualità che il Teatro Stabile si impegna ad osservare che permetteranno agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, gli utenti del servizio potranno presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e il Teatro Stabile, esaminato il reclamo ed accertata la sua fondatezza, provvederà ad erogare l'indennizzo previsto (n. 1 biglietto invito a Teatro per la stagione teatrale in corso).

8.1 Standard e Impegni di qualità

Servizio	Standard	Valore	Indennizzo
Fattori Qualità – Accessibilità			
Offriamo servizi accessibili all'utenza	<i>I tempi di apertura al pubblico degli uffici, in ore</i>	20 ore settimanali <i>dal lunedì al venerdì</i>	Previsto
	<i>I tempi di reperibilità telefonica degli uffici, in ore</i>	20 ore settimanali <i>dal lunedì al venerdì</i>	Previsto
	<i>Frequenza aggiornamento della sezione dedicata all'utenza (con modulistica aggiornata scaricabile)</i>	Aggiornamento immediato	Previsto
Promuoviamo l'accesso al nostro Archivio storico digitale	<i>N. rassegne teatrali digitali storiche disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/</i>	<i>n.10 stagioni teatrali Immagini di scena</i>	Previsto
		<i>n.10 stagioni teatrali Testi di scena</i>	Previsto
		<i>n.10 stagioni teatrali Foto</i>	Previsto
Promoviamo l'accesso al nostro Archivio digitale contemporaneo	<i>N. rassegne teatrali digitali contemporanee disponibili al link http://www.teatro-bolzano.it/</i>	<i>n. 10 rassegne stampa</i>	Previsto
		<i>n.10 stagioni teatrali Bozzetti costumi</i>	Previsto
		<i>n. 5 stagioni teatrali Progetti scenografici</i>	Previsto
		<i>n. 5 stagioni teatrali copioni</i>	Previsto
Fattori – Efficienza – Tempestività			
I nostri utenti si possono iscrivere alla <i>Newsletter</i>	<i>Tempi di risposta alla richiesta di iscrizione, in minuti</i>	<i>Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione</i>	Previsto
Offriamo ai nostri utenti condizioni vantaggiose per l'acquisto di abbonamenti o biglietti attraverso sinergie con Enti, Istituzioni o Aziende	<i>n. collaborazioni per promozione acquisto abbonamenti/biglietti a favore degli utenti</i>	<i>almeno n. 2 collaborazioni per ogni stagione teatrale</i>	Non Previsto
I nostri abbonati possono richiedere il cambio turno (e mail info@ticket.bz.it o tel. 0471 053800)	<i>Tempo di risposta alla richiesta di sostituzione del turno, in ore</i>	<i>max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)</i>	Previsto



teatro stabile
di bolzano

Servizio	Standard	Valore	Indennizzo
Fattore - Promozione cultura teatrale contemporanea			
Produzione di uno spettacolo e messa in scena di testi di un autore contemporaneo vivente italiano	<i>n. rassegne teatrali contemporanee messe in scena</i>	<i>Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale</i>	Previsto
Fattore - Comunicazione e informazione			
Aggiorniamo il sito Web	<i>Frequenza aggiornamento</i>	<i>Almeno 1 volta in settimana</i>	Previsto
Presentiamo ogni anno alla cittadinanza la rassegna della stagione teatrale	<i>Periodo di presentazione</i>	<i>entro il 30.09</i>	Previsto
Fattore - Tutela dell'utente			
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni	<i>Garanzia % di risposta</i>	<i>100%</i>	Previsto
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni	<i>Garanzia di un tempo di risposta a partire dall'inoltro del reclamo/della segnalazione</i>	<i>entro 15 gg. dal ricevimento</i>	Previsto
Fattore - Orientamento all'utente			
Aggiorniamo la Carta della qualità dei servizi	<i>Periodicità dell'aggiornamento</i>	<i>Annuale</i>	Previsto
Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti (organizzatori/ pubblico)	<i>n. indagini (customer satisfaction)</i>	<i>Almeno 1 ogni 3 anni</i>	Previsto
Fattore - Partecipazione			
Il nostro pubblico può prenotare incontri con professionisti dello spettacolo per realizzare corsi di teatro	<i>Tempo di risposta alla richiesta di prenotazione a info@teatro-bolzano.it in ore</i>	<i>Max. 24 h. nei giorni lavorativi</i>	Previsto

Si fa presente che gli standard, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali quali l'emergenza sanitaria Covid 19.

Il Teatro Stabile comunica gli aggiornamenti della propria attività, anche durante la fase emergenziale in corso, attraverso il sito, i canali social e la newsletter



teatro stabile
di bolzano

9. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto dei/delle cittadini/e degli utenti è un impegno prioritario per il Teatro Stabile. Per raggiungere il continuo miglioramento della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- a) analisi di tutti i suggerimenti e reclami;
- b) rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi;
- c) presenza del personale del Teatro Stabile a tutti gli eventi organizzati;
- d) presenza sulla pagina [facebook](#)
- e) presenza sulla pagina [twitter](#)
- f) presenza sulla pagina [Instagram](#)
- g) presenza sul canale [YouTube](#)
- h) rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza, che verranno pubblicate sui siti del Teatro Stabile e del Comune di Bolzano, per verificare il gradimento del servizio degli utenti presso la cittadinanza.

9.1 I reclami, i suggerimenti, le segnalazioni

L'utente può inoltre inoltrare per iscritto reclami, segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per i suggerimenti può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A).

Per i reclami e le segnalazioni può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B).

I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: info@teatro-bolzano.it o presentati direttamente presso gli Uffici amministrativi.

Entro 15 giorni dal ricevimento di suggerimenti, reclami e segnalazioni verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una e-mail nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

Difesa Civica

In caso di insufficiente e/o mancata risposta è possibile rivolgersi alla **Difesa civica** che svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, occupandosi della tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente, in particolare dell'esame di reclami, di consulenza e di mediazione in caso di conflitti, operando in libertà e indipendenza. Per indirizzi, orari e contatti consultare il rispettivo [sito www.difescivica-bz.org](http://www.difescivica-bz.org)

9.2 Report e sessione di monitoraggio

In attuazione del [Protocollo d'intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali](#) sottoscritto dall'Ente autonomo Teatro Stabile e dalle Associazioni dei consumatori, *Centro Tutela Consumatori Utenti - C.T.C.U.* e *Associazione Altroconsumo*, **entro il 31 marzo** di ogni anno Il Teatro Stabile elabora un **report annuale** ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Il report (pubblicato sul sito internet della *Fondazione*, nella sezione Amministrazione trasparente e sul sito del *Comune di Bolzano*) contiene:

- la rendicontazione degli standard di qualità previsti nella Carta della qualità dei servizi;
- le analisi dei risultati delle eventuali indagini di soddisfazione dei clienti;
- l'andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti;
- eventuali aggiornamenti e progetti di miglioramento per l'anno successivo.

Ogni anno è prevista inoltre una sessione annuale di monitoraggio della qualità del servizio offerto tra *Comune di Bolzano*, Ente autonomo Teatro Stabile e Associazioni dei consumatori firmatarie del [Protocollo](#) in oggetto.



teatro stabile
di bolzano

10. INFORMAZIONI UTILI

10.1 I recapiti e gli orari

Gli uffici del Teatro Stabile si trovano in **Piazza G. Verdi, 40** – 4° piano - 39100 Bolzano.

Il servizio informazioni al pubblico è disponibile dal lunedì al venerdì, festivi esclusi

h. 9.00 - 13.00 – h. 14.00 - 18.00:

T (+39) 0471 304115

e mail info@teatro-bolzano.it

pec teatrostabilebolzano@pec.it

FACEBOOK <https://www.facebook.com/TeatroStabileBolzano/>

Allegato A

MODULO PER SUGGERIMENTI

Allegato B

MODULO PER RECLAMI



teatro stabile
di bolzano

La presente Carta dei servizi è stata redatta in attuazione del [Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali](#) d'intesa sottoscritto con il Comune di Bolzano e con le Associazioni dei consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU e Associazione Altroconsumo, nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali, deliberazione della Giunta provinciale n. 1407 del 19 dicembre 2017.

La Carta è pubblicata sul sito internet www.teatro-bolzano.it nella sezione Amministrazione trasparente/Servizi erogati nonché sul sito del Comune di Bolzano.