

Azienda Speciale Teatri di Civitanova

Carta dei Servizi

1 - Premessa

La *Carta dei Servizi* è uno strumento con cui l'Azienda Speciale Teatri di Civitanova (d'ora innanzi "Azienda") intende, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti al pubblico.

Con la *Carta dei Servizi*, l'Azienda rende noti i principi cui si ispira nella sua azione e al cui rispetto impronta il suo operato, informa sinteticamente sulle proprie attività e sui suoi servizi, ponendo il pubblico nella condizione di verificarne la qualità, e con essa l'efficienza, intesa come capacità di fornire prestazioni adeguate utilizzando al meglio le risorse impiegate, l'efficacia, intesa come il conseguimento di risultati rispondenti alle esigenze del pubblico, e l'orientamento allo sviluppo sostenibile.

La *Carta dei Servizi* è uno strumento di dialogo e di relazione con gli utenti reali e quelli potenziali sull'offerta culturale dell'Azienda, per favorire una partecipazione consapevole al suo sviluppo e al suo aggiornamento.

Con la *Carta dei Servizi*, l'Azienda intende rivolgersi ai suoi utenti reali e potenziali come a persone che, attivamente e responsabilmente, possano contribuire ad affermare concretamente l'identità e i valori che si esprimono attraverso un servizio culturale pubblico.

2 - Finalità dell'Azienda

L'Azienda Speciale Teatri di Civitanova è un Ente Strumentale del Comune di Civitanova Marche nelle forme previste dalla legge e dallo statuto ed ha sede in Civitanova Marche, via B. Buozzi, 6. Il Comune di Civitanova Marche ha approvato lo Statuto dell'Azienda con delibere consiliari n°75 del 25/10/2004 e n°94 del 16/12/2004.

Ogni anno l'Azienda presenta il proprio Piano programma, il Bilancio annuale, quello triennale ed il contratto di servizio pubblico con l'Ente Locale.

Per l'espletamento delle proprie attività e per la gestione delle varie strutture teatrali e dei contenitori culturali di cui il Comune è titolare, l'Azienda riceve un fondo di dotazione necessario all'espletamento del servizio culturale e di spettacolo previsto dallo Statuto dell'Azienda Speciale. L'Azienda, nel rispetto del suo Statuto, opera in piena autonomia e indipendenza nella identificazione e realizzazione della propria programmazione culturale.

L'Azienda, che non ha scopo di lucro, opera secondo criteri di corretta amministrazione ed efficienza, nel rispetto del vincolo del bilancio, assicurando la massima qualità a tutte le sue attività.

Lo Statuto assegna all'Azienda l'obiettivo di contribuire allo sviluppo culturale, civile ed economico della comunità locale, ha finalità di promozione, produzione e diffusione della cultura, dell'arte, dello spettacolo, di tutte le espressioni teatrali (di parola, di musica, di danza, ecc.) e della cultura ambientale, nonché di conservazione e valorizzazione dei beni culturali ad essa assegnati, o comunque da essa ricevuti.

L'Azienda persegue, altresì, finalità di sostegno alle attività di formazione superiore e di ricerca, di organizzazione di mostre, eventi ed iniziative culturali, di sviluppo della domanda culturale e della coesione sociale, di agevolazione della produzione culturale innovativa, di diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, di incremento del turismo culturale.

3 - Principi dell'Azienda

Nel perseguire le proprie finalità, l'Azienda si impegna a ispirare costantemente la propria azione, comunque improntata all'efficacia e all'efficienza, ai principi di:

1 - uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche

2 - parità di trattamento per tutti gli utenti, a parità di condizioni delle prestazioni effettuate e dei servizi erogati, con divieto di ogni ingiustificata discriminazione

3 - imparzialità nella effettuazione delle prestazioni e nella erogazione dei servizi

4 - massima attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e agli utenti socialmente più deboli

- 5 - trasparenza nei processi decisionali
- 6 - chiarezza nelle informazioni relative alle attività
- 7- qualità nelle scelte artistiche e culturali
- 8 - qualità nelle prestazioni e nei servizi offerti agli utenti
- 9 - partecipazione, favorendo la verifica e il controllo della funzionalità delle prestazioni e dei servizi da parte degli utenti, cui è data facoltà di produrre memorie, documenti e suggerimenti
- 10 - cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, per agevolarne l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi
- 11- chiarezza, puntualità delle informazioni
- 12 - continuità, attraverso prestazioni e servizi regolari
- 13 - tutela della riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi della legge 31 dicembre 1996 n°675 e successive modifiche e integrazioni, e del D. Lgs. n°196/03

4 - Attività dell'Azienda

L'Azienda svolge, con cadenza annuale, le seguenti principali attività:

- stagione di prosa
- stagione di danza
- stagione di musica classica
- stagione di concerti di musica live
- stagione di teatro per ragazzi
- festival nazionale Rive
- festival nazionale Futura Festival
- festival internazionale Civitanova Danza
- concorso Civitanova danza per Domani
- estate civitanovese
- Civitanova Arte
- teatro dialettale
- teatro amatoriale
- rassegna teatro scuola
- proiezione e rassegne cinematografiche
- rassegna d'arte vivente VitaVita

L'Azienda, secondo le disponibilità economiche, propone ogni anno al pubblico altri eventi e spettacoli dal vivo, integrando i programmi delle stagioni, facilita e promuove annualmente attività didattiche rivolte a tutte le scuole di ogni ordine e grado, nei diversi ambiti di intervento, organizza annualmente iniziative culturali ed artistiche e svolge attività espositive ed editoriali.

L'Azienda è impegnata a mantenere e sviluppare rapporti di collaborazione continuativi con tutte le maggiori istituzioni pubbliche e private nazionali e internazionali, per incrementare costantemente la qualità e la varietà delle proprie scelte culturali e per adeguare la propria prassi di lavoro alle migliori esperienze in corso.

5 - Organi e direzione dell'Azienda

Ente proprietario:

- Comune di Civitanova Marche

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda è così costituito:

- Rosetta Martellini (presidente)
- Adriano Gaspari
- Vanessa Speranzoni
- Natalia Tessitore
- Giorgio Junior Pollastrelli

Il Collegio dei revisori dei conti dell'Azienda è così costituito:

- Andrea Dall'Osso (presidente)

- Andrea Cervellini (membro effettivo)
- Carlo Mercanti (membro effettivo)

Il **Direttore Generale** dell'Azienda è Alfredo Di Lupidio.

6 - Titoli di accesso

L'Azienda, per le varie manifestazioni in programma, tenuto conto delle disponibilità finanziarie e del progetto artistico, delibera, unitamente ai vari programmi e festival di ogni anno, con una specifica deliberazione del consiglio di amministrazione, il regolamento tariffario da applicarsi ai titoli di accesso per le varie stagioni culturali in programma.

Il regolamento tariffario distingue le varie tipologie di posti disponibili nelle tre strutture, regola le modalità di acquisizione (tramite biglietteria, on-line, in altri punti di vendita) dei titoli di ingresso agli spettacoli e agli eventi organizzati dall'Azienda, stabilendo le categorie di abbonamento e di biglietto singoli (a prezzo intero, a prezzo ridotto, in omaggio), individuando i soggetti a cui applicare le riduzioni e fissando le percentuali di tali riduzioni, attribuendo le agevolazioni (diritti di prelazione, diritti di precedenza) spettanti alle categorie cui esse spettano (abbonati, studenti, iscritti a scuole di danza, anziani, ecc).

I prezzi dei biglietti e degli abbonamenti sono fissati annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda nel rispetto delle proprie finalità sociali, della economicità della gestione, degli equilibri da mantenersi nei confronti dei soggetti concorrenti.

Sono previsti, in ogni caso, prezzi di favore per le categorie sociali da proteggere (anziani, studenti).

Sono incoraggiate e promosse forme di appartenenza e fedeltà quali quelle espresse, allo stato attuale, ai giovani sotto i 24 anni ed agli Amici dei Teatri, i cui rispettivi regolamenti sono pubblicati sul sito web.

L'Azienda stabilisce ogni anno, all'atto di approvazione dei programmi della stagione successiva, i prezzi da applicare, in base al sistema tariffario, ai biglietti e agli abbonamenti che verranno messi in vendita per gli spettacoli e gli eventi previsti.

I prezzi, le modalità e i tempi di vendita dei biglietti e degli abbonamenti tramite biglietteria e on-line sono oggetto di specifica tempestiva informazione pubblica e di pubblicazione sul sito web.

7 - Accessibilità

Pur operando in immobili caratterizzati da vincoli di natura storico artistica ed architettonica, che ne condizionano la piena fruizione, l'Azienda è impegnata ad assicurare la migliore accessibilità possibile ai suoi servizi alle persone con difficoltà motorie e ai portatori di handicap, per i quali ha già provveduto ad abbattere le barriere architettoniche.

E' possibile ospitare nelle sale di spettacolo un numero limitato di sedie a rotelle.

Sono state predisposte, in particolare, le seguenti misure di accoglienza:

- rampa di accesso posta sul lato ovest del Teatro Rossini
- bagni al piano terra, lato ovest del Teatro Rossini
- bagni al piano terra del Teatro Cecchetti
- bagni al piano terra del Teatro Annibal Caro.
- rampa di accesso all'Auditorium S. Agostino e bagni con rampa di accesso
- bagni al piano terra, lato sinistro, Spazio Multimediale S. Francesco

Il Cinema Rossini è attrezzato con sistema di amplificazione ad induzione magnetica per apparecchi acustici per ipoudenti.

Le donne in stato di gravidanza, gli anziani, le persone con difficoltà motorie e i portatori di handicap sono assistiti in modo da avere precedenza in caso di code all'ingresso e poter raggiungere agevolmente il proprio posto.

Sono riservati posti in numero limitato ai disabili.

8 - Assistenza di pronto intervento

L'Azienda assicura, con la collaborazione della locale Croce Verde, assistenza di personale di pronto intervento nelle varie manifestazioni di piazza e nei grandi eventi.

9 - Rapporti con il pubblico

Tutto il personale dell'Azienda e il personale non dipendente dall'Azienda, ma in servizio presso la stessa, è tenuto a promuovere la massima collaborazione con il pubblico e a tal fine deve assumere e mantenere un atteggiamento contrassegnato dalla massima cortesia, cordialità e disponibilità, dando corso alle richieste e alle osservazioni formulate.

L'Azienda, che acquisisce con regolarità informazioni sulla composizione e le caratteristiche del pubblico, intende conoscerne anche le esigenze e a questo scopo ne raccoglie, analizza e controlla le espressioni, al fine di avvicinare l'offerta a tali esigenze.

10 - Interruzione dei servizi

L'Azienda assicura continuità e regolarità nella erogazione dei servizi, con l'eccezione delle interruzioni dovute a cause di forza maggiore e stati di necessità non dipendenti dalla sua volontà. In caso di scioperi, con funzionamento irregolare o interruzione di servizi, l'Azienda si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile al pubblico.

11 - Mobilità

L'Azienda, in collaborazione con l'Atac di Civitanova Marche, nel corso dei grandi eventi, mette a disposizione del pubblico un servizio di trasporto urbano e navette gratuiti per gli utenti.

12 - Reclami

Chiunque, persona fisica o Ente, può proporre all'Azienda reclami in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte.

I soggetti che intendano proporre un reclamo possono rivolgersi direttamente alla biglietteria dei Teatri, al personale di sala, o, negli orari d'ufficio, all'ufficio Direzione, consegnando il testo del reclamo, che dovrà indicare obbligatoriamente i dati anagrafici e gli indirizzi del proponente.

Il reclamo può essere inviato anche via e-mail (info@teatridicivitanova.com), via fax (0733.811536) o tramite posta all'ufficio Direzione dell'Azienda Speciale .

Alla eventuale anticipazione verbale o telefonica, il proponente dovrà obbligatoriamente fare seguire in ogni caso la presentazione del reclamo scritto.

Il reclamo scritto redatto dal proponente deve contenere l'indicazione precisa di fatti e circostanze su cui si fonda ed essere sviluppati in modo chiaro e sintetico.

L'Azienda si impegna a dare riscontro ai reclami entro trenta giorni dalla loro presentazione, per il tramite dell'ufficio segreteria, che cura direttamente il rapporto con il proponente il reclamo e tiene un apposito archivio progressivo delle pratiche relative.

Qualora l'istruttoria richieda un trattamento prolungato, l'Azienda fornirà comunque al proponente una informazione di cortesia, contenente l'indicazione della data di ricezione del reclamo, la spiegazione del ritardo e la previsione del tempo occorrente per il completamento.

La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali, o ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

Ai sensi del D.Lgs. n°196/2003, e s.m.i., i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo.

13 - Suggerimenti

Chiunque, persona fisica o Ente, può proporre all'Azienda suggerimenti e osservazioni in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte.

I suggerimenti e le osservazioni devono contenere l'indicazione precisa di fatti e circostanze su cui si fondano ed essere sviluppati in modo chiaro e sintetico.

I soggetti che intendano proporre suggerimenti e osservazioni possono rivolgersi, esclusivamente in forma scritta, via fax (0733.811536), e-mail (info@teatridicivitanova.com) o per posta ordinaria, all'ufficio Direzione.

L'Azienda si impegna a dare riscontro ai suggerimenti e alle osservazioni entro trenta giorni decorrenti dalla data di presentazione.

Ai sensi del D.Lgs. n°196/2003, e s.m.i., i dati personali forniti dal proponente i suggerimenti e le

osservazioni sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente.

15 - Amici dei Teatri

L'Azienda, allo scopo di promuovere la partecipazione della collettività allo sviluppo delle attività teatrali e di accrescere le risorse finanziarie da destinare alla programmazione delle proprie attività, ha costituito una rete di soggetti sostenitori, denominati Amici dei Teatri, cui vengono riconosciute agevolazioni e detrazioni di natura fiscale.

La partecipazione degli Amici dei Teatri allo svolgimento delle attività dell'Azienda è normata dallo specifico Regolamento, pubblicato sul sito web.

16 - Concessioni in uso

L'Azienda può concedere in uso a soggetti pubblici e privati le sale e gli spazi dei tre teatri che gestisce.

L'apposito Regolamento e le documentazioni connesse sono pubblicate sul sito web.

16 - Codice etico

L'Azienda ha adottato il Codice etico, pubblicato sul sito web.

17 - Sicurezza

L'Azienda ottempera a tutti gli obblighi di cui al D. Lgs. n°81/08 e successive modifiche e integrazioni: ha istituito il servizio interno di prevenzione e protezione, redatto i documenti di valutazione di tutti i rischi e monitora in maniera costante le migliorie necessarie al fine di garantire un elevato standard di sicurezza.

18 - Informazioni

Il sito web www.tdic.it raccoglie e pubblica le informazioni relative alle attività, ai servizi e ai regolamenti dell'Azienda .

Ulteriori siti informano sulle varie attività e festival di riferimento:

www.civitanovadanza.it

www.futurafestival.it

www.pinacotecamoretti.it

www.rivefestival.it

www.vitavita.info

L'Azienda invia, a chi la richiama, una newsletter periodica.

Gli uffici dell'Azienda, ubicati all'ingresso del Teatro Rossini, rispondono al numero telefonico 0733.812936 e sono ordinariamente aperti nei giorni feriali dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

Si possono contattare:

- telefonando al numero 0733.812936
- inviando un fax al numero 0733.812536
- scrivendo una e-mail a info@teatridicivitanova.com

I vari contenitori culturali sono ubicati:

Cine-Teatro Rossini - Via B. Buoizzi, 6 - Civitanova Marche - tel. 0733.812936

Cine-Teatro Cecchetti - Viale Vittorio Veneto, n°108 - tel. 0733.817550

Teatro Annibal Caro - Corso Annibal Caro n°1 - Civitanova Alta - tel. 0733.892101

Auditorium S. Agostino - Corso Annibal Caro - Civitanova Alta - tel. 0733.892650

Foresteria Comunale - Corso Annibal Caro - tel. 0733.892039

Spazio Multimediale S.Francesco - Piazza della Libertà - Civitanova Alta - te. 0733.890696

Pinacoteca Comunale M. Moretti - Corso Annibal Caro - Civitanova Alta - tel. 0733.891019

Eventuali variazioni della programmazione sono pubblicate sul sito web.

Le biglietterie dei vari teatri e gli orari degli spettacoli sono pubblicati sul sito dei Teatri e dei vari contenitori di riferimento dei singoli eventi.

Prenotazioni telefoniche al nr. 0733.812936

Tutti i giorni di apertura del cinema: dalle ore 20.30 alle ore 22.30

Biglietti e abbonamenti sono acquistabili anche tramite internet, utilizzando il sito web dell'Azienda, quello dell'Amat e i punti vendita Vivaticket consultabili sul sito alla pagina:

<http://www.vivaticket.it/ricerca.Punti/php>

Gli uffici dell'Azienda sono collocati all'interno del Cine-Teatro Rossini, via B. Buozzi, 6 - terzo piano, e sono telefonicamente raggiungibili tramite centralino al nr. 0733.812936.

19 - Durata

La presente *Carta dei Servizi* è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Teatri nella seduta del 29 ottobre 2013 ed ha validità annuale a partire da detta data.