



CARTA DEI SERVIZI

TEATRO COMUNALE "FRANCO TAGLIAVINI"

1. Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento volto a qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti al pubblico, 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, la direzione del TEATRO COMUNALE FRANCO TAGLIAVINI (d'ora innanzi "Teatro"), rende noti i principi cui si ispira nel suo operato, informa sinteticamente sulle proprie attività e sui servizi resi, con l'obiettivo di favorire il dialogo e la relazione con gli utenti, fruitori dei servizi o potenziali, nel rispetto della trasparenza.

Le informazioni sui servizi rendono 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, nonché l'efficacia, intesa come il conseguimento di risultati ispirati alla cultura e alla professionalità rispondenti alle esigenze del pubblico, degli artisti e degli organizzatori.

La gestione e l'utilizzo del teatro sono soggetti al vigente Regolamento Comunale.

2. Finalità del Teatro

Il Teatro ha l'obiettivo di contribuire alla formazione culturale e sociale della collettività, 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.).

Il Teatro è destinato prioritariamente allo svolgimento di spettacoli teatrali, musicali, danza, concerti, proiezioni cinematografiche, convegni e manifestazioni culturali che a giudizio dell'Amministrazione Comunale, sono ritenuti di interesse o di notevole importanza per la crescita culturale e sociale del territorio.

Ai fini della diffusione e dello sviluppo dell'attività culturale ed artistica nell'ambito dello spettacolo, il Comune di Novellara gestisce il servizio con finalità tese a realizzare programmi di spettacoli, concepiti con criteri di organicità, di qualità e di rispetto del pluralismo culturale; ricerca e mantiene rapporti di collaborazione con le istituzioni culturali pubbliche e/o private, con particolare riferimento al territorio.

Il Teatro crea rapporti con le scuole, attuando momenti di informazione e proposte teatrali adatte a tutte le età del percorso formativo.

3. Principi del Teatro

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

- **uguaglianza dei diritti** degli utenti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche,
- **parità di trattamento per tutti gli utenti**, a parità di condizioni delle prestazioni effettuate e dei servizi erogati, con divieto di ogni ingiustificata discriminazione;



- **imparzialità** nella effettuazione delle prestazioni e nella erogazione dei servizi;
- **massima attenzione** ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e agli utenti socialmente più deboli;
- **trasparenza** nei processi decisionali;
- **chiarezza nelle informazioni** relative alle attività;
- **qualità nelle scelte artistiche e culturali**;
- **qualità nelle prestazioni** e nei servizi offerti agli utenti;
- **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;
- **cortesie e disponibilità** nei rapporti con gli utenti, al fine di instaurare un rapporto di fiducia reciproca con gli utenti ed elevare il livello qualitativo;
- **chiarezza**, puntualità delle informazioni, per agevolare l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi;
- **continuità**, attraverso prestazioni e servizi regolari;
- **rispetto** delle norme di sicurezza e di manutenzione della struttura, degli impianti, delle attrezzature e degli accessori, mantenendo il teatro in condizioni di perfetta agibilità ai fini dello svolgimento ottimale delle attività artistico culturali;
- **tutela della riservatezza** dei dati personali di ciascun utente ai sensi della legge 31 dicembre 1996 n°675 e successive modifiche e integrazioni, del D. Lgs. n°196/2003 e del Regolamento 2016/679 UE.

4. Attività del Teatro

Il teatro svolge, con cadenza annuale (ottobre- giugno), le seguenti principali attività:

- stagione di prosa;
- stagione teatro per le scuole;
- stagione teatro per famiglie;
- festival e rassegne;
- saggi di fine anno scuole e associazioni del territorio;
- visite guidate.

Il Teatro, propone ogni anno al pubblico altri eventi e spettacoli dal vivo, integrando il programma della stagione, facilita e promuove annualmente attività didattiche rivolte a tutte le scuole di ogni ordine e grado e collabora con Istituzioni, soggetti pubblici e privati, attività e associazioni del territorio nell'organizzazione e gestione di eventi di spettacolo dal vivo, convegni e dibattiti.

Il Teatro valorizza culturalmente la sua struttura attraverso la promozione di iniziative culturali ed istituzionali.

5. I servizi per il pubblico

Il Teatro offre i seguenti servizi al pubblico:

- vendita biglietti e abbonamenti negli orari di apertura della biglietteria;
- vendita on-line dei biglietti;
- prenotazione telefonica dei biglietti e tramite posta elettronica;
- servizi di accoglienza al pubblico (maschere e guardaroba);
- visite guidate alla struttura su appuntamento e in giornate appositamente dedicate;



- redazione di newsletter mensile;
- aggiornamento sito del Teatro;
- pubblicazione eventi e informazioni sui social media e sul sito internet del Teatro.

Tutte le informazioni, gli orari della biglietteria e i contatti di riferimento sono consultabili sul sito internet dedicato del Teatro Comunale Franco Tagliavini.

6. I servizi alle compagnie, associazioni e scuole

Il Teatro offre, su richiesta, i seguenti servizi alle compagnie:

- tecnico residente;
- aiuti tecnici e facchini;
- servizio biglietteria negli orari di apertura;
- vendita on-line dei biglietti;
- prenotazione telefonica e tramite posta elettronica dei biglietti;
- servizi di accoglienza al pubblico (maschere e guardaroba);
- apertura e chiusura della struttura.

7. Titoli di accesso

I prezzi dei biglietti e degli abbonamenti in stagione di norma sono approvati annualmente, dalla Giunta del Comune di Novellara, che stabilisce le categorie di abbonamento ed i biglietti tutelando le categorie sociali fragili, anziani (over 65), diversamente abili e studenti.

8. Ingresso in teatro

Il Teatro viene aperto al pubblico non prima di un'ora dall'inizio dello spettacolo.

Gli spettatori devono prendere posto entro l'orario previsto per l'inizio dello spettacolo nei posti assegnati numericamente.

È vietato l'accesso in sala a spettacolo iniziato. Gli spettatori giunti in ritardo sono invitati ad attendere nel Foyer il primo intervallo per raggiungere il proprio posto. A spettacolo iniziato potrebbe essere assegnato un altro posto per evitare di disturbare il pubblico già in sala.

Nel Teatro è vietato fumare e non è consentito disturbare il pubblico, sono vietati urla, schiamazzi, fischi, parole offensive, nonché il lancio di oggetti di qualsiasi specie.

Per motivi di sicurezza è obbligatorio depositare in guardaroba ombrelli e passeggini. Il servizio guardaroba è gratuito.

9. Accessibilità

Pur operando in immobili caratterizzati da vincoli di natura storico artistica ed architettonica, che ne condizionano la piena fruizione, Il Teatro è impegnato 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 alcune barriere architettoniche rendendo la platea e il palcoscenico accessibile alle carrozzine.

In platea è possibile ospitare un numero limitato di sedie a rotelle.

L'accesso alla platea del Teatro è possibile tramite l'ingresso principale.



L'accesso al palcoscenico per gli attori diversamente abili è possibile tramite servoscala posizionato dietro al palco.

I servizi igienici dedicati sono presenti nella sala delle Aquile, nel foyer di platea.

La biglietteria Teatro, posizionata all'ingresso del teatro, è accessibile e ubicata al piano terreno.

10. Concessioni in uso

Il Teatro può essere concesso in uso a soggetti pubblici e privati. L'apposito Regolamento e le documentazioni connesse sono pubblicate sul sito web del Comune di Novellara.

11. Reclami e suggerimenti

Chiunque, persona fisica o ente, può proporre al Teatro reclami, suggerimenti e osservazioni in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte. I soggetti che intendono proporre un reclamo, un'osservazione o un suggerimento possono rivolgersi direttamente alla biglietteria del Teatro, al personale di sala, o, negli orari d'ufficio, 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 teatro@comune.novellara.re.it

Inoltre i cittadini possono presentare reclami, segnalazioni, suggerimenti o proposte mediante l'**APP Municipium** scaricabile su **APP Store** o **PLAY Store**.

Il Teatro si impegna a dare riscontro entro 30 giorni dalla presentazione.

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 alla gestione del reclamo.

12. Informazioni

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.

Il sito web www.teatronovellara.it raccoglie e pubblica le informazioni relative alle attività, ai servizi e ai regolamenti del Teatro, sulle varie attività, festival e spettacoli, e a chi la richieda, una newsletter periodica.

L'ufficio del Teatro è ubicato in Piazzale Marconi,1/E all'interno della Rocca.

Per ulteriori informazioni, si può contattare la seguente mail:

teatro@comune.novellara.re.it