



## 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 agevolarne 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](mailto: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](http://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](mailto:teatro@comune.novellara.re.it)