

CARTA DEI SERVIZI

1-Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui la MARCHE TEATRO SOCIETA' CONSORTILE (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 MARCHE TEATRO a.r.l. ha scopo consortile e non lucrativo, costituita il 24/01/2014 ai sensi degli articoli 2615-ter e 2462 e segg., ha la sua sede operativa nel Comune di Ancona presso i locali del Teatro delle Muse, Via della Loggia 1/D. Il Comune di Ancona intende ribadire la centralità della produzione culturale e della diffusione generale dell'accesso alla cultura a tutti i cittadini e con delibera n.1 del 21/01/2014 e successivo contratto di servizio del 26/01/2014, affida la gestione del Teatro delle Muse "Franco Corelli", del Teatro Sperimentale "Lilio Arena" e del Teatrino del Piano, di proprietà dello stesso, all'Azienda. 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. L'Azienda, nel rispetto del suo Statuto, in coerenza con gli indirizzi definiti dal Comune di Ancona, definisce e realizza la 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 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.), diffondere la conoscenza dei nuovi aspetti del teatro con riferimento alla ricerca e al rinnovamento del linguaggio teatrale nonché, promuove l'utilizzo di nuove tecnologie, nuovi stili e nuovi linguaggi, con particolare attenzione alla produzione multimediale. L'azienda promuove il recupero strutturale e culturale delle infrastrutture, nel territorio delle Marche, adibite allo spettacolo e valorizza luoghi, originariamente non destinati ad attività di spettacolo e siti storici per lo sviluppo del turismo culturale della Regione.

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-cortesìa e disponibilità nei rapporti con gli utenti, per agevolare 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°196/2003.

4-Attività dell'Azienda

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

- produzione e distribuzione di spettacoli
- stagioni di prosa (Ancona e Jesi)
- stagione di danza (Ancona)
- Inteatro Festival (Ancona – Polverigi)
- stagione teatro contemporaneo (Ancona)
- stagione di teatro per ragazzi (Ancona)

-Residenze artistiche (Polverigi)

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 e collabora con Università, Istituzioni e soggetti pubblici e privati nell'organizzazione e gestione di eventi di spettacolo dal vivo. 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-Organismi e direzione dell'Azienda

Il Consiglio di Amministrazione dell'Azienda è così costituito:

Gabriella Nicolini (Presidente)

Paolo Marasca

Franco Pietrucci

Cristiano Lassandari

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

Carlo D'Ascanio (Presidente)

Alessandro Abbondanzieri (membro effettivo)

Francesco De Benedetto (membro effettivo)

Il Direttore dell'Azienda : Velia Papa

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 strutture gestite, 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 (over 65) e studenti (under 30). Sono incoraggiate e promosse forme di appartenenza e fedeltà quali la MARCHETEATROCard, gratuita per gli

abbonati della stagione di prosa, che offre sconti e riduzioni sul prezzo del biglietto per spettacoli non in abbonamento, valida presso le attività commerciali convenzionate. 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. L'accesso all'ingresso principale del Teatro è possibile tramite il piano di raccordo esistente tra il piazzale antistante l'edificio ed il porticato, sul lato della piazza confinante con via Gramsci. Dal foyer di ingresso è possibile raggiungere i vari settori della Sala Principale, mediante l'utilizzo di n.2 ascensori, in ordine: la platea, il primo e il terzo ordine di palchi, il bar, la prima, la seconda, la terza galleria. Uno degli ascensori predetti consente la fermata anche al piano del Salone delle Feste. Al palcoscenico del Teatro è possibile arrivare dal piano stradale di Vicolo Aranci. Il portone ubicato nel lato della facciata orientato verso via della Loggia permette l'accesso in orizzontale alla sala Ridotto e tramite ascensore alla Sala Melpomene, all'area camerini, all'area uffici, al Salone delle Feste. Agli stessi spazi è consentito accedere per il portone antico ubicato in via della Loggia, dotato di rampa. Servizi igienici dedicati sono presenti nella sala Ridotto, nel foyer di platea, nel foyer di prima galleria. La biglietteria e la libreria del Teatro, posizionate in via della Loggia, sono anch'esse accessibili tramite rampa dal piano stradale. Tutti gli spazi menzionati sono dotati di aree predisposte alla attesa dei soccorsi in caso di emergenza. E' possibile ospitare nelle sale di spettacolo un numero limitato di sedie a rotelle. Sono state predisposte, in particolare, le seguenti misure di accoglienza:

Teatro delle Muse:

Sala Principale:

platea: n.3 posti

1° ordine di palchi: n.2 posti

1° galleria: n.4 posti

3° livello palchi: n.1 posti

2° galleria: n.4 posti

3° galleria: n.4 posti

Ridotto: n.2 posti

Salone delle Feste: n.4 posti

Sala Melpomene: n.2 posti

Teatro Sperimentale: n.4 posti

Teatrino del Piano: n.2 posti

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 da poter raggiungere agevolmente il proprio posto.

8-Assistenza di pronto intervento

L'Azienda assicura, con la collaborazione della locale Croce Rossa e Croce Gialla, assistenza di personale di pronto intervento nelle varie manifestazioni.

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-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, 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 paolo.brega@marcheteatro.it, via fax 071/20784207 o tramite posta all'attenzione del Sig. Paolo Brega. Alla eventuale anticipazione verbale, 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 del Sig. Paolo Brega, 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.

12-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, per e-mail paolo.brega@marcheteatro.it o per posta ordinaria, al Sig. Paolo Brega. 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.

13-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.

14-Codice etico

L’Azienda ha adottato il Codice Etico, pubblicato sul sito web.

15-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 miglie necessarie al fine di garantire un elevato standard di sicurezza.

19-Informazioni

Il sito web www.marcheteatro.it raccoglie e pubblica le informazioni relative alle attività, ai servizi e ai regolamenti dell’Azienda, sulle varie attività, festival e spettacoli, e a chi la richieda, una newsletter periodica. Gli uffici dell’Azienda, ubicati in Via della Loggia 1/D - Ancona, sono telefonicamente raggiungibili al numero di centralino 071.207841 e sono ordinariamente aperti nei giorni feriali dalle ore 10.00 alle ore 13.00 – dalle 14.00 alle 17.00. Per ulteriori informazioni, si può contattare la seguente mail:

portineria@teatrodellemuse.org

I vari contenitori culturali sono ubicati:

Teatro delle Muse – Via della Loggia 1/d – Ancona (An) - 071.207841

Teatro sperimentale “L. Arena” – Via Redipuglia 56 - Ancona (An) – 071.54390

Teatrino del Piano – Via Maggini 1 - Ancona (An) – 071.82805 (provvisorio)

Villa Nappi - Via Marconi 77 – Agugliano (An) –

Eventuali variazioni della programmazione sono pubblicate sul sito web.

Biglietteria - Via della Loggia 1/d – Ancona tel. 071.52525 | e-mail biglietteria@teatrodellemuse.org

L'orario di apertura al pubblico della biglietteria è il seguente:

dal martedì al sabato dalle 9.30 alle 13.30 - giovedì e venerdì dalle 9.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30

Lunedì e domenica chiuso.

La biglietteria è aperta un'ora prima degli spettacoli a pagamento sul luogo dell'evento.

Prenotazioni telefoniche

Si accettano prenotazioni telefoniche dall'Italia e dall'estero, pagabili con bonifico bancario al nr. 071.52525, pagabili entro quattro giorni lavorativi successivi alla prenotazione. I biglietti acquistati al telefono possono essere ritirati presso la biglietteria fino a 30 minuti prima dell'inizio dello spettacolo. Non si accettano prenotazioni via fax o e-mail. Biglietti e abbonamenti sono acquistabili anche tramite internet on-line, utilizzando il sito web [geticket](http://geticket.it).

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda nella seduta del -----ed ha validità -----a partire da detta data.