

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 (TSB) 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 (UE) 2016/679.

Disponibilità e cortesia

Il personale presente durante le manifestazioni è identificabile, fornisce informazioni, se richiesto 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.

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. E' riconosciuto e sostenuto dallo Stato sin dalla sua fondazione.

Il Teatro Stabile di Bolzano è 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 predispose. 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, nei bookshop Electa Mondadori sul territorio nazionale.

4. LA MISSION DEL TEATRO STABILE

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

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 che prevedono una lunga gestazione e evoluzione con residenzialità continuativa e pluriennale di una comunità di artisti che collabora con il Teatro Stabile.
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	<u>Con il Comune- Ripartizione Servizi alla Comunità locale e con la Provincia Autonoma di Bolzano - Ripartizione 15 - Cultura Italiana e la Ripartizione 17</u> si collabora per la strutturazione delle stagioni, la loro promozione e per attività, laboratori, progetti speciali e multidisciplinari rivolti a diverse fasce della popolazione, proposti 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. <u>Con l'Intendenza scolastica in lingua italiana e l'Intendenza scolastica tedesca</u> si collabora per la promozione della conoscenza del teatro, lo sviluppo delle competenze didattiche e disciplinari nell'ambito dell'educazione all'attività teatrale, lo sviluppo delle capacità espressive e della conoscenza dei linguaggi del teatro, 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. <u>Con l'Orchestra Haydn di Bolzano e Trento, il Vereinigte Bühnen Bozen</u> e altre realtà associative culturali e teatrali della Provincia e dell'intera regione, si collabora 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.
	Con il <u>Teatro Cristallo</u> lo Stabile collabora per un'offerta teatrale coordinata ed una consulenza artistica per una rassegna inserita nella relativa stagione teatrale https://www.teatrocristallo.it

Con la Libera Università di Bolzano Facoltà di Scienze della Formazione, della Comunicazione, Design e Arte e le Università in tutta Italia per conferenze, presentazioni, tesi di laurea e ricerche oltre che per tirocini/stage in ambiti specifici.

Con il Centro di cultura Giovanile Vintola 18 si collabora per corsi di teatro destinati ai giovani e per laboratori sui linguaggi del teatro.

Con l' Azienda di Soggiorno di Bolzano si collabora per azioni di promozione della stagione e delle attività del Teatro Stabile nei confronti dei turisti.

Con il Centro Trevi e la Biblioteca C. Augusta vengono organizzati incontri e approfondimenti sul Teatro e aperti spazi non convenzionali per il teatro per prove e rappresentazioni.

Con UPAD si collabora per la promozione e la diffusione della formazione teatrale con la partecipazione attiva al programma dei corsi.

con EURAC Research si collabora per la strutturazione di studi e approfondimenti su temi scientifici, eventi formativi multidisciplinari, laboratori.

con NOI Teckpark si collabora per l'organizzazione di progetti sperimentali per la divulgazione della cultura teatrale e rassegne di teatro per adulti e ragazzi.

con Artist Club per il Festival Studentesco, si collabora per offrire agli studenti interessati al settore teatrale spunti e contesti per messe in scena di qualità.

con il Circolo Cittadino di Bolzano si collabora per un raccordo tra gli attori e la vita cittadina in ambito culturale e associativo

con MusicaBlu si collabora per progetti musicali e di narrazione e presenza scenica

con il Centro Servizi Culturali Santa Chiara di Trento si collabora per le proposte di prosa e danza e la pianificazione integrata delle stagioni teatrali

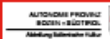
con Coordinamento Teatrale Trentino si lavora per la creazione di un sistema teatrale regionale integrato del Trentino-Alto Adige.

con Unione Interregionale Triveneta A.g.i.s. 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 FONDAZIONE PER L'ARTE TEATRALE PLATEA, 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

con la FONDAZIONE PER L'ARTE TEATRALE PLATEA, 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

Schema delle attività



teatro stabile
di bolzano

Uno dei 20 teatri di rilevante
interesse culturale d'Italia
Riconosciuto dal MIBACT

- 120.000 spettatori
- 445 alzate di sipario
- 250 contratti di assunzione a stagione

Alcune realtà che compongono la RETE REGIONALE delle collaborazioni

COMUNE DI MERANO, COMUNE DI BRESSANONE, COMUNE DI BRUNICO, COMUNE DI VIPITENO - FONDAZIONE TEATRO COMUNALE DI BOLZANO, FONDAZIONE HAYDN BOLZANO E TRENTO, VERENIGHE BOHNER BOZEN, CENTRO SERVIZI CULTURALI SANTA CHIARA, TRENTO, COORDINAMENTO TEATRALE TRENITINO, TEATRO CRISTALLO, BOLZANO - TEATRO LA RIBALTA, L'OBBIETTIVO, CONSERVATORIO DI MUSICA CLAUDIO MONTEVERDI, BOLZANO - DIPARTIMENTO CULTURA ITALIANA, UFFICIO POLITICHE GIOVANILI, INTENDENZA SCOLASTICA PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO, UFFICIO CULTURA COMUNE DI BOLZANO, ASSESSORATO ALLA SCUOLA E AL TEMPO LIBERO COMUNE DI BOLZANO, INTENDENZA TEDESCA, CENTRO DI CULTURA GIOVANILE VINTOLA 18, THEATRARI, AZIENDA DI SOGGIORNO BOLZANO, CENTRO CULTURALE C. TREVI, CENTRI CIVICI BOLZANO, LIBERA UNIVERSITÀ DI BOLZANO, RAI ALTO ADIGE, UPAD, NOI Tech Park, FILM CLUB, BOLZANO FILM FESTIVAL BOZEN, FAI, RECORD ALTO ADIGE SÜDTIROL, ARTIST CLUB, MUSICALBU, C.S. BOLZANO, CIRCOLO CITTADINO BOLZANO - FONDAZIONE CASSA DI RISPARMIO, CASSA DI RISPARMIO (nottefornari)

STAGIONI

LA STAGIONE
Bolzano

ALTRI PERCORSI
Bolzano

STAGIONE MERANO

STAGIONE BRESSANONE

STAGIONE BRUNICO

STAGIONE VIPITENO

STAGIONE IN SCENA

Teatro Cristallo

PIATTAFORMA

per la circolazione dello spettacolo
professionale regionale

WORDBOX

FUORI!

Bolzano e Provincia

OFFICINA TEATRO

Spettacoli e laboratori
dall'infanzia alle secondarie di II grado.

W IL TEATRO
STAGIONE TEATRO RAGAZZI
40.000 studenti coinvolti

140 LABORATORI NELLE SCUOLE

SPETTACOLI TASCABILI

CORSI DI TEATRO PER RAGAZZI
GIOVANI IN SCENA E
GIOVANI IN SCENA YOUNG

BAMBINI A TEATRO
STAGIONE A BRESSANONE
STAGIONE A BRUNICO
STAGIONE A EGNA
STAGIONE A MERANO
STAGIONE A VIPITENO

PRODUZIONI

Spettacoli prodotti e realizzati
dal Teatro Stabile di Bolzano

ALCUNI TEATRI RAGGIUNTI NELLE NOSTRE TOURNÉE:

ACTI, ASSOCIAZIONE TEATRALE TRA I COMUNI DEL LAZIO:
PRIVERIO (LT), CINEMA TEATRO COMUNALE - ARTEVEN, CIRCUITO
TEATRALE REGIONALE: SAN DONA DI PIAVE (VE), TEATRO METROPOLITANO
ASTRA - ATER- ASSOCIAZIONE TEATRALE EMILIA ROMAGNA: CARRI (MO),
TEATRO COMUNALE; MIRANDOLA (MO), AULA MAGNA MONTALCINI; PAVULLO (MO),
CINEMA TEATRO MAC MAZZIERI; RUSSI (RA), TEATRO COMUNALE - TEATRO DI BARI,
TEATRO ABELLANO - BERGAMO, TEATRO DONIZETTI - BRESCIA, TEATRO SOCIALE -
BRESSANONE (BS), FORUM - BRINDISI, TEATRO NUOVO VERDI - BRUNICO (BS),
HALLS MICHAEL PACHER - BUTTI (TN), TEATRO F. DI BARTOLO - CHIASSO (CH),
CINETEATRO - COORDINAMENTO TEATRALE TRENITINO: ALA, CINEMA E TEATRO
SARTORI; BORGO VALSUGANA, CINETEATRO; CAVALESE, CINEMA TEATRO
COMUNALE; MEZZOLOMBARDO, TEATRO SAN PIETRO; PERGINE,
TEATRO COMUNALE; RIVA DEL GARDA, PALACONGRESSO; TIONE,
TEATRO COMUNALE - CAGLIARI, TEATRO MASSIMO - CORREGGIO (RE),
TEATRO B. ASOLI - CREMONA, TEATRO PONCHELLI - CUNEO,
TEATRO TOSELLI - ERT- EMILIA ROMAGNA TEATRO BOLOGNA,
ARENA DEL SOLE; CESENA, TEATRO COMUNALE BONIC FAVIO (PU),
TEATRO DELLA FORTUNA; MODENA, TEATRO STORCHI - FERRARA,
TEATRO COMUNALE - FONDAZIONE TOSCANA SPETTACOLO: EMPOLI (FI),
TEATRO EXCELSIOR; GROSSETO, TEATRO DEGLI INDUSTRI; SANTA CROCE
SULL'ARNO (PI), TEATRO VERDI; SAN GIOVANNI VALDARNO (AR), TEATRO
MASACCIO - SCANDICCI (FI), TEATRO ALBORA - GENOVA, TEATRO NAZIONALE;
TEATRO DELLA CORTE; TEATRO DUSE; TEATRO MODENA - GONZAGA (MN),
TEATRO COMUNALE - IVREA (TO), TEATRO GIACOSA - LIVORNO, FONDAZIONE
TEATRO GOLDONI - LODI, TEATRO DELLE VIGNE - LUIGIANO (CH), LAZ -
MARCHE TEATRO: ANCONA, TEATRO DELLE MUSE - CHIARAVALLE (AN),
TEATRO SOCIALE MARCHE - MERANO (BS), TEATRO PUCCELLI - MILANO:
PICCOLO TEATRO, TEATRO DELL'ORPICO; TEATRO ELFO PUCCELLI;
MANIFATTURE TEATRALI MILANESI - MONFALCONE (GG), TEATRO
COMUNALE - MONZA, TEATRO MANZONI - NAPOLI, TEATRO BELLINI -
PAVIA, TEATRO FRASCINI - PAVENZA, TEATRO COMUNALE -
PORDENONE, TEATRO VERDE - PRATO, FONDAZIONE TEATRO METASTASIO -
ROMA: AUDITORIUM PARCO DELLA MUSICA; TEATRO DI ROMA, TEATRO INDIA;
TEATRO VITTORIA - RICCIONE (RN), SPAZIO TONDELLI - ROVERETO (TN), TEATRO
ZANONIA - RUBIERA (RE), TEATRO HERBERA - SAN MARINO, TEATRO NUOVO -
SASSARI, TEATRO COMUNALE - SIENA, TEATRO DEI RINNOVATI - TORINO, TEATRO
STABILE - TEATRO NAZIONALE: TEATRO CARIGNANO, TEATRO GOBETTI, FONDERIE
LIMONE MONCALIERI - TORINO, TEATRO COLOSSEO - TRENTO, C.S. CENTRO
SERVIZI CULTURALI S. CHIARA; TEATRO SOCIALE; TEATRO CUMINETTI - TEATRO STABILE
DELL'UMBRIA: MAGIONE (PG), TEATRO MENCONI; PERUGIA, TEATRO MORLACCHI; TER-
NI, TEATRO SECCO, TORDI (PR), TEATRO COMUNALE L. RONCONI - TEATRO STABILE DEL
VENETO: PADOVA, TEATRO VERDI; TREVISO, TEATRO DEL MONACO;
VENEZIA, TEATRO GOLDONI - TEATRO PUBBLICO PUGLIESE: BARLETTA,
TEATRO CURCI; CORATO (BA), TEATRO COMUNALE; TARANTO, TEATRO
ORFEO - TRIESTE, IL ROSSETTI - VIGONZA (PD), TEATRO COMUNALE
Q. DE GIORGIO - VENEZIA REALE (TV), TEATRO CONCORDIA -
VENTIMIGLIA (IM), CINEMA TEATRO COMUNALE - VERONA,
TEATRO ROMANO; TEATRO NUOVO - VICENZA,
TEATRO COMUNALE - VIGEVANO (PV), TEATRO CAGNONI -
VIPITENO (BS), TEATRO COMUNALE

7. I SERVIZI

<p>Stagioni teatrali</p>	<p><i>Stagione teatrale La Grande Prosa</i> <i>a Bolzano, Bressanone, Merano, Brunico, Vipiteno</i></p> <p><i>Rassegna Altri Percorsi</i></p> <p><i>Rassegna Wordbox</i></p> <p><i>Piattaforma Officina Teatro: W il Teatro, Spettacoli per l'infanzia, Spettacoli nei week end Bambini a teatro</i></p> <p><i>Corsi di teatro Giovani in scena e Giovani in scena Young, laboratori scuole superiori e laboratori per tutti,</i></p> <p><i>Produzioni TSB in tournèe</i></p> <p><i>Rassegne (Fuori!)</i></p> <p><i>Officina teatro, 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>i laboratori per le scuole</i> <i>i corsi Giovani in scena</i> <i>Giovani in scena Young</i> <i>O 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>
<p>Ubicazione Uffici</p>	<p>Piazza Verdi, 40 – 4° piano Teatro Comunale Tel. 0471 301566 - Fax 0471 327525 info@teatro-bolzano.it Pec: teatrostabilebolzano@pec.it Segnaletica esterna - n. 1 Cartello identificativo</p>	
<p>Raggiungibilità a piedi</p>	<p>5 minuti dalla Stazione ferroviaria 5 minuti da Piazza Walther</p>	
<p>Raggiungibilità in bus</p>	<p>Linee SASA trasporto urbano fermata piazza Verdi: 6, 9, 18.</p>	<p>http://www.sasabz.it/fileadmin/user_upload/PDFs/Winterfahrplaene/bz_piantina/OK_BZ_2018_A3_sito.pdf</p>

Raggiungibilità tramite percorsi ciclabili	Accesso attraverso la pista ciclabile R5 Centro Storico – Oltrisarco	
Parcheggio	I parcheggi nelle vicinanze sono: Centro di Via Mayr Nusser, Piazza Walther, Central Parking di Piazza Stazione	https://www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggio-bolzano-centro http://bestinparking.it/garage/bolzano/piazza-walther-10a
Servizi aggiuntivi	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 informazione di	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 <i>dalle 11.00 alle 14.00 e dalle 17.00 alle 19.00 e il sabato dalle 11.00 alle 14.00.</i> Info programmazione: tel. 0471 301566 È possibile ricevere informazioni relative alla stagione teatrale <i>dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì</i>
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 modalità pagamento e di	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
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

Attività artistiche Luoghi di svolgimento		
<p>Sala Grande del Teatro comunale</p>	<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. 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>	
<p>Teatro Studio del Teatro comunale</p>	<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. Bagni accessibili n. 1 al piano</p>	
<p>Sala Prove del Teatro comunale per prove e spettacoli</p>	<p>Capienza di 100 spettatori</p> <p>Sala prove, si può trasformare in un vero e proprio palcoscenico.</p>	
<p>Sala Danza del Teatro comunale Per prove e spettacoli</p>	<p>Si caratterizza per la strumentazione e la dotazione tecnica di livello professionale, ideale anche per l'esecuzione di prove spettacolo.</p>	
<p>Teatro Rainerum</p>	<p>Capienza 405 posti di cui 4 per utenti con deficit motori</p>	
<p>Teatro comunale Gries</p>	<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>	
<p>Centro Trevi</p>	<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>	

5. 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 (biglietti - invito a Teatro per la stagione teatrale in corso).

5.1 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 dal lunedì al venerdì	Previsto
	<i>I tempi di reperibilità telefonica, in ore</i>	20 ore settimanali dal lunedì al venerdì	Previsto
	<i>Frequenza aggiornamento della sezione dedicata all'utenza (con modulistica aggiornata scaricabile)</i>	Aggiornamento immediato	Previsto
Promoviamo 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>	Risposta automatica immediata all'utente, all'atto dell'iscrizione	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>	almeno n. 2 agevolazioni per ogni stagione teatrale	Non Previsto
Richiesta cambio turno per abbonati (e mail info@ticket.bz.it o tel. 0471 053800) (*)	<i>Tempo di risposta alla richiesta di sostituzione del turno, in ore</i>	max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)	Previsto
Fattore – Apertura a 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>	Almeno n. 1 in ogni stagione teatrale	Previsto
Servizio	Standard	Valore	Indennizzo

Fattore - Comunicazione e informazione			
Aggiorniamo il sito Web	<i>Frequenza aggiornamento</i>	Almeno 1 volta in settimana	Previsto
Presentiamo ogni anno alla cittadinanza la rassegna della stagione teatrale (*)	<i>Periodo di presentazione</i>	entro il 30.09	Previsto
Fattore - Tutela dell'utente			
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni	<i>Garanzia % di risposta</i>	100%	Previsto
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni (*)	<i>Garanzia di un tempo di risposta a partire dall'inoltro del reclamo/della segnalazione</i>	entro 15 gg. dal ricevimento	Previsto
Fattore - Orientamento all'utente			
Aggiorniamo la Carta della qualità dei servizi	<i>Periodicità dell'aggiornamento</i>	Annuale	Previsto
Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti (organizzatori/ pubblico)	<i>n. indagini (customer satisfaction)</i>	Almeno 1 ogni 3 anni	Previsto
Fattore - Partecipazione			
I 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>	Max. 24 h. nei giorni lavorativi	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 ad. es. l'emergenza sanitaria Covid 19. In tal caso verranno indicati gli standard e le modalità validi per il periodo emergenziale. Gli standard contrassegnati con (*) non potranno essere garantiti in periodi emergenziali.

6. 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.

6.1 I reclami, i suggerimenti, le segnalazioni

L'utente può inoltre fornire **suggerimenti e proposte** per il miglioramento del servizio per iscritto.

I suggerimenti vanno presentati al Teatro Stabile per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: info@teatro-bolzano.it o presentati in Ufficio.

Gli utenti possono inoltre rivolgersi al Teatro Stabile per presentare **reclami o segnalazioni** rispetto a disservizi, per il mancato rispetto di quanto previsto nella Carta dei Servizi o per qualunque questione derivante da rapporti con esso intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito o servizi.

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

Entro 15 giorni dal ricevimento di 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.

6.2 Report e sessione di monitoraggio

In attuazione del Protocollo d'intesa per la governance della qualità dei servizi sottoscritto dall'Ente Autonomo Teatro Stabile e le 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 del Teatro Stabile, nella sezione Amministrazione trasparente/servizi erogati 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. Alla Sessione è invitata anche la Difesa Civica.

7. INFORMAZIONI UTILI

7.1 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:

tel. 0471 301566

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

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