



teatro stabile  
di bolzano

## CHARTA DER QUALITÄT DER DIENSTE „AUTONOME KÖRPERSCHAFT TEATRO STABILE BOZEN“

### 1. EINLEITUNG

#### Die Charta der Qualität der Dienste des Teatro Stabile Bozen

Die Charta der Qualität der Dienste ist eine Erklärung der Verpflichtungen, die das Teatro Stabile Bozen (T.S.B.) gegenüber seinen Benutzern in Bezug auf das Niveau der angebotenen Dienstqualität eingeht. Der Zweck dieser Charta ist es, die angebotenen Dienste zu beschreiben und die Rechte der Benutzer dieser Dienste zu garantieren.

Die Charta der Qualität der Dienste ist veröffentlicht auf der Website [www.teatro-bolzano.it](http://www.teatro-bolzano.it) und auf der Website der Gemeinde Bozen - im Abschnitt [Qualität der Dienste](#).

Es ist möglich, über die E-Mail-Adresse [info@teatro-bolzano.it](mailto:info@teatro-bolzano.it) oder persönlich bei unseren Büros eine gedruckte Kopie anzufordern.

### 2. DIE GRUNDLEGENDEN PRINZIPIEN DER CHARTA

#### Gleichheit und Unparteilichkeit

Das Teatro Stabile verpflichtet sich zu einer unparteiischen und fairen Behandlung seiner Benutzer, mit besonderem Augenmerk auf bestimmte Bevölkerungsgruppen (z.B. ältere Menschen, Kinder, Behinderte, Mitglieder von Vereinen), die besondere Bedürfnisse haben und für die besondere Bedingungen in Bezug auf die Preise der Eintrittskarten/Abonnements gelten

#### Zugänglichkeit

Den Benutzern wird die Zugänglichkeit zu allen Sälen garantiert. Die Einrichtungen sind standardmäßig mit behindertengerechten Zugängen und Toiletten ausgestattet.

#### Beteiligung

Das Teatro Stabile fördert und erleichtert die Beteiligung der Benutzer an der Verbesserung der Qualität der Dienste. Insbesondere ist das Teatro Stabile offen für Kommentare, Vorschläge und eventuelle Beschwerden der Benutzer, indem es verschiedene Kommunikationskanäle bereitstellt, um das gesamte Publikum entsprechend ihrer bevorzugten Kommunikationsmethoden zu erreichen. Es organisiert regelmäßige Umfragen zur Überprüfung der Zufriedenheit mit dem erbrachten Dienst.

#### Effizienz und Wirksamkeit

Das Projekt des Teatro Stabile zeichnet sich durch eine starke Reflexion über die Zeitgenossenschaft aus, ohne dabei die Wurzeln in der Tradition des Kunsttheaters zu vernachlässigen, damit das Theater ein inklusiver Ort und ein Bezugspunkt für möglichst viele Menschen ist. Es verfolgt die kontinuierliche Verbesserung der Effizienz und Wirksamkeit der angebotenen Dienste.

#### Klarheit und Transparenz

Jeder Benutzer hat die Möglichkeit, Kenntnis zu nehmen von der Tätigkeit des Teatro Stabile auf der [Website](#) der Körperschaft sowie dessen Organigramm und Verfahren im Abschnitt [„Amministrazione trasparente“](#). Größtes Augenmerk wird auf die Unmittelbarkeit und Verständlichkeit der verwendeten Sprache gelegt, sowohl im direkten Kontakt mit den Benutzern als auch in den verschiedenen verwendeten Kommunikationskanälen (Publikationen, Werbemittel, Website, soziale Kanäle). Das Teatro Stabile Bozen hält sich an die modernsten Sicherheitsstandards und garantiert den maximalen Schutz der personenbezogenen Daten gemäß dem geltenden Gesetzesvertretenden Dekret Nr. 196/2003 / Verordnung (EU) 2016/679.

#### Verfügbarkeit und Höflichkeit

Das bei Veranstaltungen anwesende Personal ist erkennbar, gibt auf Wunsch Auskunft und spricht die Benutzer höflich, bereitwillig und deutlich an.

#### Kontinuität

Das Teatro Stabile verpflichtet sich, die kontinuierliche und regelmäßige Erbringung seiner Dienste zu gewährleisten, außer in Fällen höherer Gewalt, die seine Aktivitäten verhindern oder einschränken. Allfällige Programmänderungen werden umgehend auf der Website des Theaters veröffentlicht und über Newsletter, soziale Netzwerke und/oder Telefonanrufe kommuniziert.



teatro stabile  
di bolzano

### 3. GESCHICHTE

Das Teatro Stabile Bozen wurde 1950 gegründet; Es ist die wichtigste italienische Kultureinrichtung in der Region und das zweitgrößte öffentlich geführte Theater in Italien.

Seit 70 Jahren arbeitet es ohne Unterbrechung in der Region Trentino-Südtirol und in italienischen Theatern. Es wird seit seiner Gründung vom Staat anerkannt und unterstützt. Das Teatro Stabile Bozen wurde vom Ministerium für Kulturgüter, kulturelle Aktivitäten und Tourismus landesweit als zweites Theater unter den 20 **Theatern von relevantem kulturellem Interesse** (Teatri di rilevante interesse culturale - TRIC) und als erstes, nach den vom Ministerium selbst festgelegten Parametern, im Dreijahreszeitraum 2018 - 2020 anerkannt.

Die Geschichte des Teatro Stabile lässt sich auch dank des **digitalen Archivs** nachvollziehen, das das TSB seit 2020 erstellt. Es besteht aus fotografischen, papierenen, audiovisuellen und digitalen Zeugnissen **von 1950 bis heute**. Wie bei den wichtigsten europäischen Theatern üblich, macht das Teatro Stabile Bozen sein Erbe kostenlos für jedermann zugänglich. Das Material kann kostenlos in dem dafür vorgesehenen Webportal eingesehen werden, das über die offizielle Website des Teatro Stabile Bozen zugänglich ist: [www.teatro-bolzano.it](http://www.teatro-bolzano.it).

Weitere historische Informationen finden Sie in den folgenden Publikationen:

*Teatro Stabile di Bolzano. 1950 – 2000: cinquant'anni di cultura e di spettacoli*, von Massimo Bertoldi, Silvana Editoriale, Cinisello Balsamo, 2000.

*Teatro Stabile di Bolzano. 2000 – 2015: cinquant'anni di cultura e di spettacoli* von Massimo Bertoldi.

*Teatro Stabile di Bolzano. 1950 – 2020: Teatro Stabile di Bolzano-70 anni-la storia gli spettacoli* – von Massimo Bertoldi, Electa Mondadori, Florenz 2020.

Die oben genannten gedruckten Publikationen sind auf Anfrage und solange der Vorrat reicht kostenlos in den Büros des Teatro Stabile, in den Stadtbibliotheken sowie denen der Provinz Bozen erhältlich.

### 4. RECHTSNATUR

Das Teatro Stabile Bozen ist eine öffentlich kontrollierte Körperschaft privaten Rechts.

### 5. DIE MISSION DES TEATRO STABILE

*Förderung, Unterstützung und Verbreitung des nationalen Theaters der Kunst und Tradition des zeitgenössischen italienischen Repertoires im Rahmen der Stadt, der Provinz und der Region durch Aktivitäten der innovativen, experimentellen und forschenden Produktion und Verbreitung, die für alle Benutzergruppen zugänglich sind.*



teatro stabile  
di bolzano

## 6. DIE ZIELE

ZIELE	REALISIERUNG Konkrete Aktionen
Die Erhaltung, Produktion, Unterstützung und Verbreitung des nationalen Kunsttheaters, vom klassischen bis zum zeitgenössischen Repertoire, im nationalen und internationalen Bereich.	Produktion und Inszenierung von Aufführungen, deren Verbreitung auf nationaler und internationaler Ebene sowie die Beherbergung von Aufführungen, die von den renommiertesten italienischen Theatern in ihren Theatersaisons produziert werden.
Förderung mehrjähriger Projekte.	Verwirklichung von Projekten durch eine Gemeinschaft von Künstlern, die mit dem Teatro Stabile zusammenarbeiten. Die Projekte sind ortsgebunden, kontinuierlich und mehrjährig angelegt.
Förderung innovativer und multidisziplinärer Forschungs- und Experimentieraktivitäten, mit einer Differenzierung des Angebots.	Realisierung der Saison „ <i>Altri percorsi</i> “, Rückblick auf das zeitgenössische Theater und die Forschung, der Veranstaltungsreihe „ <i>Wordbox, parole per il Teatro</i> “, die das Publikum in engen Kontakt mit einer Phase der Theaterinszenierung bringt, die normalerweise unzugänglich ist, ebenso wie die Proben der Aufführung.
Durchführung von Initiativen zur Verbreitung der Theaterkultur in Schulen und unter jungen Menschen.	Produktion von multidisziplinären Werken, die Theater, Musik, Erzählung, Tanz in einen Dialog miteinander versetzen.
Organisation und Förderung von Ausbildungsaktivitäten und professionelle künstlerisch-technische Vervollkommnung.	Planung und Realisierung der Veranstaltungsreihe „ <i>Officina teatro</i> “, die der Welt der Jugendlichen und Schulen gewidmet ist, mit professionellen Theateraufführungen für Kinder und Jugendliche, die über das ganze Gebiet verteilt sind.
Zusammenarbeit mit lokalen und nationalen Theater-, Kultur- und Musikinstitutionen für eine integrierte und koordinierte Information über theatralische Aktivitäten im Referenzgebiet.	Realisierung von Workshops im Territorium, Ausbildungsinitiativen und professionelle und technische Vervollkommnung auch in Zusammenarbeit mit den theatralischen Institutionen der Region, mit der Welt der Schule und der Universität.
	Zusammenarbeit mit der <u>Gemeinde Bozen, der Abteilung für Dienste an die örtliche Gemeinschaft und der Autonomen Provinz Bozen - Abteilung 15 - Italienische Kultur und Abteilung 17</u> für die Strukturierung der Saisons, deren Förderung und für Aktivitäten, Workshops, spezielle und multidisziplinäre Projekte, die sich an verschiedene Bevölkerungsgruppen richten. Die Initiativen werden im Stadttheater, in den Theatern, die in der Provinz geführt werden, und in externen Einrichtungen für kulturelle und pädagogische Projekte ad hoc auf dem Territorium vorgeschlagen.
	Zusammenarbeit mit dem <u>italienischen und deutschen Schulamt</u> zur Förderung des Theaterwissens, der Entwicklung von didaktischen und disziplinären Fähigkeiten im Bereich der Theaterpädagogik, der Ausdrucksfähigkeit und der Kenntnis der Theatersprachen sowie zur Teilnahme von Schülern und Studenten an Aufführungen der wichtigsten nationalen Kindertheatergruppen und an Workshops, die von Fachleuten auf diesem Gebiet durchgeführt werden.
	Zusammenarbeit mit dem <u>Haydn-Orchester Bozen und Trient, dem Verein Vereinigte Bühnen Bozen</u> und anderen Kultur- und Theatervereinen der Provinz und der gesamten Region für die engmaschige Verbreitung des Theaterangebots im Programmkalender und für die koordinierte und integrierte Strukturierung von Projekten, die sich an das erwachsene und schulische Publikum richten.
	Zusammenarbeit mit dem <u>Teatro Cristallo</u> für eine künstlerische Beratung und für ein abgestimmtes Theaterangebot - in die jeweilige Theatersaison



teatro stabile  
di bolzano

aufgenommen Veranstaltungsreihe <https://www.teatrocristallo.it>.

Zusammenarbeit mit der Freien Universität Bozen Fakultäten für Bildungswissenschaften, für Kommunikationswissenschaften, für Design und Kunst und Universitäten in ganz Italien für Vorlesungen, Präsentationen, Studienabschlussarbeiten und Forschung zusammen mit Praktika in bestimmten Bereichen.

Zusammenarbeit mit dem Jugendzentrum Vintola 18 für Theaterkurse für junge Leute und für Workshops über die Sprachen des Theaters.

Zusammenarbeit mit dem Verkehrsamt Bozen für Werbeaktionen, um die Saison und die Aktivitäten des Teatro Stabile bei den Touristen bekannt zu machen.

Zusammenarbeit mit dem Kulturzentrum Trevi und der Bibliothek C. Augusta für die Organisation von Treffen und vertiefenden Studien zum Thema Theater und für die Förderung von unkonventionellen offenen Theaterräumen für Proben und Aufführungen.

Zusammenarbeit mit UPAD für die Förderung und Verbreitung der Theaterausbildung mit aktiver Teilnahme am Kursprogramm.

Zusammenarbeit mit EURAC Research bei der Strukturierung von Studien und Vertiefungen zu wissenschaftlichen Themen, multidisziplinären Schulungsveranstaltungen, Workshops.

Zusammenarbeit mit NOI Techpark für die Organisation von experimentellen Projekten zur Verbreitung der Theaterkultur und Theaterveranstaltungen für Erwachsene und Kinder.

Zusammenarbeit mit dem Artist Club für das Schülerfestival, um Schüler, die sich für das Theater interessieren, Ideen und Kontexte für hochwertige Inszenierungen zu bieten.

Zusammenarbeit mit dem Circolo Cittadino Bozen für eine Verbindung zwischen den Akteuren und dem städtischen Leben im kulturellen und assoziativen Bereich

Zusammenarbeit mit MusicaBlu für musikalische und erzählerische Projekte und Bühnenauftritte

mit dem Centro Servizi Culturali Santa Chiara von Trient für Schauspiel- und Tanzangebote und die integrierte Planung von Theatersaisons

mit dem Coordinamento Teatrale Trentino für die Schaffung eines integrierten regionalen Theatersystems in Trentino-Südtirol

mit der Unione Interregionale Triveneta A.g.i.s. repräsentiert und schützt das TSB die gemeinsamen Interessen der Unterhaltungsbranche und der damit verbundenen Aktivitäten gegenüber regionalen und lokalen Institutionen und setzt eine langfristige Politik um

mit der Fondazione per l'arte Teatrale Platea, einer institutionellen Vertretung der italienischen Theater bei Regierungsstellen, öffentlichen Verwaltungen, lokalen Behörden sowie bei den Gewerkschaften der Arbeitnehmer und den Verbänden der Arbeitgeber, zu deren Gründungsmitgliedern das Teatro Stabile gehört. Das TSB arbeitet für die Ausbildung, Förderung und Verbreitung der Theaterkultur



teatro stabile  
di bolzano

## 6.1 SCHEMA DER TÄTIGKEITEN





teatro stabile  
di bolzano

## 7. DIE DIENSTE

<b>Theatersaisons</b>	<p>Theatersaison <b>La Grande Prosa</b> in Bozen, Brixen, Meran, Bruneck, Sterzing</p> <p>Veranstaltungsreihe <b>Altri Percorsi</b></p> <p>Veranstaltungsreihe <b>Wordbox</b></p> <p>Plattform <b>Officina Teatro</b>: W il Teatro, Spettacoli per l'infanzia, Spettacoli nei week end <b>Bambini a Teatro</b></p> <p>Theaterkurse <b>Giovani in scena und Giovani in scena Young</b>, Wörkshopf für Oberschulen und Workshops für alle,</p> <p>Produktionen <b>TSB in tournée</b></p> <p>Veranstaltungsreihen (<b>Fuori!</b>)</p> <p><i>Officina teatro</i> ist eine Initiative des Teatro Stabile Bozen in Zusammenarbeit mit dem Ressort Italienische Kultur, dem Amt für Jugendarbeit, dem italienischen, deutschen und ladinischen Schulamt der Autonomen Provinz Bozen und mit Unterstützung der Gemeinde Bozen, um aktiv mit dem Territorium und einigen bedeutenden Realitäten, die es bereichern, zu interagieren, wie das Jugendkulturzentrum Vintola 18 und der Kulturverein Theatraki, <i>OFFICINA TEATRO</i> beinhaltet <i>W IL TEATRO!</i>, die Theatersaison, die sich an Schulen aller Stufen richtet, Die Workshops für die Schulen <i>Die Kurse Giovani in scena und Giovani in scena Young</i> <i>Bühnenworkshops.</i></p>	<p><a href="http://www.teatro-bolzano.it">http://www.teatro-bolzano.it</a></p> <p><a href="https://www.teatro-bolzano.it/formazione">https://www.teatro-bolzano.it/formazione</a></p> <p>Für Anmeldungen zu den Kursen: <a href="mailto:info@teatro-bolzano.it">info@teatro-bolzano.it</a></p>
<b>Adresse der Büros</b>	<p>Verdiplatz, 40 – 4. Stock Stadttheater Tel. 0471 301566 - Fax 0471 327525 <a href="mailto:info@teatro-bolzano.it">info@teatro-bolzano.it</a> Zertifizierte E-Mail (PEC): <a href="mailto:teatrostabilebolzano@pec.it">teatrostabilebolzano@pec.it</a></p> <p><b>Hinweisschilder</b> - 1 Kennzeichnungsschild</p>	
<b>Erreichbarkeit der Büros für Fußgänger</b>	<p>5 Minuten vom Bahnhof 5 Minuten vom Walther-Platz</p>	



teatro stabile  
di bolzano

<b>Erreichbarkeit der Büros mit dem Bus</b>	Städtische Transportlinien SASA, Haltestelle Verdiplatz: 6, 9, 18, 111A	<a href="http://www.sasabz.it/fileadmin/user_upload/PDFs/Winterfahrplaene/bz_piantina/OK_BZ_2018_A3_sito.pdf">http://www.sasabz.it/fileadmin/user_upload/PDFs/Winterfahrplaene/bz_piantina/OK_BZ_2018_A3_sito.pdf</a>
<b>Erreichbarkeit der Büros auf Radwegen</b>	Zufahrt über den Radweg R5 Altstadt - Oberau	
<b>Parkplatz</b>	Die Parkplätze in der Nähe sind: Bozen Mitte Mayr-Nusser-Weg Walther-Platz Central Parking Bahnhofsplatz	<a href="https://www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggio-bolzano-centro">https://www.seab.bz.it/it/parcheggio/parcheggio-bolzano-centro</a>  <a href="http://bestinparking.it/garage/bolzano/piazza-walther-10a">http://bestinparking.it/garage/bolzano/piazza-walther-10a</a>
<b>Zusätzliche Dienste für Theateraufführungen</b>	Kostenloser Busdienst für Hin- und Rückfahrt	Kostenloser Bustransport zu den planmäßigen Aufführungen des Stadttheaters Bozen für Abonnenten, die von außerhalb Bozens kommen.
<b>Informationsdienste</b>	Karten-Info: Tel. <b>0471 053800</b> Info Programmierung: Tel. <b>0471 301566</b> Regelmäßig Newsletter und soziale Medien Pressemitteilungen Gedruckte Werbeträger Aktualisierung der Website <a href="http://www.teatro-bolzano.it">www.teatro-bolzano.it</a> Beleuchtete Schaukästen für Außenbereiche	Karten-Info: Tel. <b>0471 053800</b> - Es besteht die Möglichkeit, Informationen zum Kauf von Eintrittskarten zu erhalten. Die Leitung ist aktiv von dienstags bis freitags - von 11:00 bis 14:00 und von 17:00 bis 19:00 und samstags von 11:00 bis 14:00.  Info Programmierung: Tel. <b>0471 301566</b> - Es besteht die Möglichkeit, Informationen über die Theatersaison zu erhalten - von 9:00 bis 13:00 und von 14:00 bis 18:00 von montags bis freitags
<b>Kommunikationsdienst</b>	<b>Die Website</b> des Teatro Stabile wird ständig mit Vorschauen auf Aufführungen, Nachrichten, Hinweisen auf Aktivitäten und Initiativen, Sonderangeboten, digitalem Archiv, Pressemappen, transparenter Verwaltung aktualisiert.	<a href="http://www.teatro-bolzano.it/">http://www.teatro-bolzano.it/</a> <a href="https://www.facebook.com/TeatroStabileBolzano">https://www.facebook.com/TeatroStabileBolzano</a> <a href="https://www.instagram.com/teatrostabilebz/">https://www.instagram.com/teatrostabilebz/</a> <a href="https://twitter.com/teatrostb">https://twitter.com/teatrostb</a>
<b>Standort der Kassen</b>	Der Kartenschalter befindet sich im Erdgeschoss des Stadttheaters am Verdiplatz	Öffnungszeiten: dienstags/freitags 11:00-14:00 und 17:00-19:00 samstags 11:00-14:00 und immer 1 Std. vor der Aufführung <a href="https://www.fondazioneteatro.bolzano.it">https://www.fondazioneteatro.bolzano.it</a>
<b>Kartenverkauf und Zahlungsweise</b>	Die Karten können telefonisch unter der Nummer <b>0471 053800 vorbestellt</b> werden. <b>Die Bezahlung</b> , auch per Überweisung (oder durch Angabe der Kreditkartendaten), <b>und die Abholung</b> müssen <b>innerhalb eines Tages vor der Veranstaltung</b> erfolgen. Karten und (Jahres- und Dreijahres-)Abonnements <b>können online gekauft werden</b>	<a href="https://www.teatro-bolzano.it/biglietti-teatro/bolzano">https://www.teatro-bolzano.it/biglietti-teatro/bolzano</a> <a href="http://www.ticket.bz.it">www.ticket.bz.it</a>



teatro stabile  
di bolzano

## Künstlerische Aktivitäten Veranstaltungsorte

<b>Großer Saal des Stadttheaters</b>	<p>802 Plätze ohne Orchestergraben</p> <p>Multifunktionaler Saal, geeignet für Oper, Schauspiel, Musicals, Tanz, Konzerte und Kabarett.</p> <p><a href="#">Technische Informationen</a> <a href="#">Verteilung der Sitzplätze</a></p> <p>Haupteingang zugänglich.</p> <p><b>Fahrstühle</b> (150x140 cm), um alle Stockwerke zu erreichen. Zwei bequeme Rampen mit 5% und 8% Steigung ermöglichen das Erreichen des Parketts.</p> <p>Für Rollstuhlfahrer reservierte Plätze im Parkett - 4 im Parkett ohne Orchestergraben, 8 mit Orchestergraben</p> <p><b>Zugängliche Toiletten</b> 3 pro Stockwerk.</p>	
<b>Studiotheater des Stadttheaters</b>	<p>Plätze für 214 Zuschauer</p> <p>Für Events, die mehr Besinnlichkeit erfordern. Die auf der Ebene des Publikums gelegene Bühne und der Schnürboden über dem Parkett sind nur einige der besonderen Elemente dieses Raumes. Links vom Haupteingang befindet sich der separate Eingang zum Studiotheater.</p> <p><a href="#">Technische Informationen</a> <a href="#">Verteilung der Sitzplätze</a></p> <p>2 Rollstuhlplätze im Parkett</p> <p><b>Fahrstühle</b> (150x140 cm), um alle Stockwerke zu erreichen.</p> <p><b>Zugängliche Toiletten</b> 1 pro Stockwerk</p>	
<b>Probensaal des Stadttheaters für Proben und Aufführungen</b>	<p>Plätze für 100 Zuschauer</p> <p>Probensaal, der sich in eine echte Bühne verwandeln lässt.</p>	
<b>Tanzsaal des Stadttheaters Für Proben und Aufführungen</b>	<p>Er zeichnet sich durch die Instrumentierung und die technische Ausstattung auf professionellem Niveau aus, ideal auch für die Durchführung von Probedarbietungen.</p>	
<b>Theater Rainerum</b>	<p>Plätze für 405 Zuschauer</p> <p>Davon 4 für Zuschauer mit motorischen Störungen</p>	
<b>Stadttheater Gries</b>	<p>Plätze für 368 Zuschauer</p> <p>Geeigneter Zugang für Benutzer mit motorischen Störungen</p> <p><a href="http://www.comune.bolzano.it/servizi_context02.jsp?area=51&amp;ID_LINK=755">http://www.comune.bolzano.it/servizi_context02.jsp?area=51&amp;ID_LINK=755</a></p>	
<b>Kulturzentru m Trevi</b>	<p>Plätze für 220 Personen</p> <p>Es wird Saal 1 im ersten Stock benutzt</p> <p>Geeigneter Zugang für Benutzer mit motorischen Störungen</p> <p><a href="http://www.provincia.bz.it/arte-cultura/cultura/centro-trevi.asp">http://www.provincia.bz.it/arte-cultura/cultura/centro-trevi.asp</a></p>	



teatro stabile  
di bolzano

## 8. VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIE

Das Teatro Stabile bietet eine ständige Verbesserung der Qualitätsstandards sowohl in Bezug auf das kulturelle Angebot für das Publikum als auch in Bezug auf die Vielfalt, Innovation und Forschung im Theaterangebot. Zusätzlich zu den Qualitätsverpflichtungen auf kultureller und theatralischer Ebene wurden eine Reihe von Qualitätsstandards festgelegt, zu deren Einhaltung sich das Teatro Stabile verpflichtet hat und die es den Benutzern ermöglichen, die Qualität der angebotenen Dienste zu überprüfen. Im Falle der Nichteinhaltung der garantierten Qualitätsstandards können die Benutzer der Dienste eine Beschwerde gemäß den im folgenden Kapitel beschriebenen Verfahren einreichen, und das Teatro Stabile wird nach Prüfung der Beschwerde und Feststellung ihrer Berechtigung die vorgesehene Entschädigung leisten (1 Einladungskarte ins Theater für die laufende Theatersaison).

### 8.1 Standards und Qualitätsverpflichtungen

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
<b>Qualitätsfaktor - Zugänglichkeit</b>			
Wir bieten Dienstleistungen, die für die Benutzer zugänglich sind	<i>Öffnungszeiten der Büros für die Öffentlichkeit, in Stunden</i>	<b>20 Wochenstunden</b> von montags bis freitags	Vorgesehen
	<i>Die Zeiten der telefonischen Erreichbarkeit der Büros, in Stunden</i>	<b>20 Wochenstunden</b> von montags bis freitags	Vorgesehen
	<i>Häufigkeit der Aktualisierung des Bereichs für Benutzer (mit aktualisierten Formularen zum Herunterladen)</i>	Sofortige Aktualisierung	Vorgesehen
Wir fördern den Zugang zu unserem <b>Digitalen historischen Archiv</b>	<i>Anz. digitale historische Theaterreihen über den Link <a href="http://www.teatro-bolzano.it/">http://www.teatro-bolzano.it/</a></i>	10 Theatersaisons Bühnenbilder	Vorgesehen
		10 Theatersaisons Bühnentexte	Vorgesehen
		10 Theatersaisons Fotos	Vorgesehen
Wir fördern den Zugang zu unserem <b>Digitalen zeitgenössischen Archiv</b>	<i>Anz. digitale zeitgenössische Theaterreihen verfügbar über den Link <a href="http://www.teatro-bolzano.it/">http://www.teatro-bolzano.it/</a></i>	10 Presseschauen	Vorgesehen
		10 Theatersaisons Kostümentwürfe	Vorgesehen
		5 Theatersaisons Bühnenprojekte	Vorgesehen
		5 Theatersaisons Regiebücher	Vorgesehen
<b>Faktoren - Effizienz - Rechtzeitigkeit</b>			
Unsere Benutzer können sich für den Newsletter anmelden	<i>Antwortzeit auf die Anmeldung, in Minuten</i>	<b>Sofortige automatische Antwort an den Benutzer bei der Anmeldung</b>	Vorgesehen
Wir bieten unseren Benutzern vorteilhafte Bedingungen für den Kauf von Abonnements oder Karten durch Synergien mit Körperschaften, Institutionen oder Unternehmen	<i>Anz. der Kooperationen zur Förderung des Kaufs von Abonnements/Karten für Benutzer</i>	wenigstens 2 Kooperationen pro Theatersaison	Nicht vorgesehen
Unsere Abonnenten können den Turnuswechsel anfordern	<i>Antwortzeit auf die Anforderung der Turnusänderung, in Stunden</i>	max. innerhalb von <b>24 Stunden</b> (an Werktagen)	Vorgesehen



teatro stabile  
di bolzano

(E-Mail <a href="mailto:info@ticket.bz.it">info@ticket.bz.it</a> oder Tel. 0471 053800)			
--	--	--	--



teatro stabile  
di bolzano

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
<b>Faktor - Förderung der zeitgenössischen Theaterkultur</b>			
Produktion einer Aufführung und Inszenierung von Texten eines lebenden zeitgenössischen italienischen Autors	Anz. Zeitgenössische Theaterveranstaltungsreihen Inszenierungen	Wenigstens 1 pro Theatersaison	Vorgesehen
<b>Faktor - Kommunikation und Information</b>			
Wir aktualisieren die Website	Häufigkeit der Aktualisierung	Wenigstens <b>1-mal pro Woche</b>	Vorgesehen
Jedes Jahr präsentieren wir den Bürgern den Rückblick auf die Theatersaison	Präsentationszeitraum	Bis zum <b>30.09.</b>	Vorgesehen
<b>Faktor - Schutz des Benutzers</b>			
Wir antworten auf Beschwerden und Hinweise	Antwortgarantie in %	100%	Vorgesehen
Wir antworten auf Beschwerden und Hinweise	Garantie einer Antwortzeit ab dem Zeitpunkt des Eingangs der Beschwerde/Meldung	<b>innerhalb von 15 Tagen</b> ab Empfang	Vorgesehen
<b>Faktor - Ausrichtung am Benutzer</b>			
Aktualisierung der Charte der Qualität der Dienste	Häufigkeit der Aktualisierung	Jährlich	Vorgesehen
Wir verpflichten uns zur Überprüfung der Benutzerzufriedenheit (Veranstalter/Publikum)	Anz. Umfragen (customer satisfaction)	Wenigstens 1 alle 3 Jahre	Vorgesehen
<b>Faktor - Beteiligung</b>			
Unser Publikum kann sich für Treffen mit Theaterprofis zur Realisierung von Theaterkursen vormerken lassen	Antwortzeit auf die Vormerkungen für <a href="mailto:info@teatro-bolzano.it">info@teatro-bolzano.it</a> in Stunden	Max. <b>24 Std.</b> an Werktagen	Vorgesehen

Es ist zu beachten, dass die Standards unter „normalen“ Betriebsbedingungen gelten und also keine außergewöhnlichen Situationen aufgrund außerordentlicher Ereignisse wie dem Gesundheitsnotfall Covid 19 vorliegen.

Das Teatro Stabile teilt Aktualisierungen zu seinen Aktivitäten, auch während der aktuellen Notfallphase, über die Website, soziale Kanäle und den Newsletter mit.



teatro stabile  
di bolzano

## 9. DAS ANHÖREN DER BENUTZER

Den Bürgern/Bürgerinnen und den Benutzern zuzuhören ist eine vorrangige Verpflichtung für das Teatro Stabile. Um eine kontinuierliche Verbesserung der Qualität unseres Dienstes zu erreichen und die Fähigkeit zum Dialog und zur Beziehung mit unseren Benutzern zu entwickeln, haben wir verschiedene Formen des Zuhörens vorgesehen:

- a) Analyse aller Anregungen und Beschwerden;
- b) die Einhaltung der in der Dienstleistungscharta enthaltenen Verpflichtungen;
- c) Anwesenheit des Personals des Teatro Stabile bei allen organisierten Veranstaltungen;
- d) Präsenz auf der Seite [facebook](#)
- e) Präsenz auf der Seite [twitter](#)
- f) Präsenz auf der Seite [Instagram](#)
- g) Präsenz im Kanal [YouTube](#)
- h) periodische Umfragen zur Benutzerzufriedenheit, die auf den Websites des Teatro Stabile und des Gemeinde Bozen veröffentlicht werden, um die Zufriedenheit der Bürger mit dem Dienst zu überprüfen.

### 9.1 Beschwerden, Anregungen, Meldungen

Der Benutzer kann auch schriftliche Beschwerden, Meldungen und Anregungen zur Verbesserung des Dienstes einreichen.

Für die Anregungen kann das Formular in Anhang A verwendet werden.

Für die Beschwerden und Meldungen kann das Formular in Anhang B verwendet werden.

Beschwerden, Meldungen und Anregungen können Sie per E-Mail an die folgende Adresse senden: [info@teatro-bolzano.it](mailto:info@teatro-bolzano.it) oder direkt bei unseren Verwaltungsbüros einreichen.

**Innerhalb von 15 Tagen nach dem Eingang** von Anregungen, Beschwerden und Meldungen wird den Benutzern eine schriftliche Antwort gegeben. Bei Sonderanfragen, die eine eingehende Analyse erfordern, wird dem Benutzer innerhalb von 15 Arbeitstagen eine E-Mail zugesandt, in der die Gründe für die Notwendigkeit eines längeren Zeitraums erläutert werden.

### Volksanwaltschaft

Im Falle einer unzureichenden und/oder fehlenden Antwort ist es möglich, sich an die **Volksanwaltschaft** zu wenden, die als Vermittler zwischen den Bürgern und der öffentlichen Verwaltung fungiert und sich mit dem Schutz der Rechte und Interessen der Bürger befasst, insbesondere mit der Prüfung von Beschwerden, der Beratung und der Vermittlung bei Konflikten, wobei sie in Freiheit und Unabhängigkeit arbeitet. Anschriften, Uhrzeiten und Kontaktdaten finden auf der entsprechenden [Website](http://www.difesacivica-bz.org) [www.difesacivica-bz.org](http://www.difesacivica-bz.org)

### 9.2 Bericht und Monitoring-Sitzung

In Umsetzung des von der Autonomen Körperschaft Teatro Stabile und den Verbraucherverbänden *Centro Tutela Consumatori Utenti - C.T.C.U.* und *Associazione Altroconsumo* unterzeichneten [Absichtserklärung für die Governance der Qualität der lokalen öffentlichen Dienste](#) erstellt das Teatro Stabile jedes Jahr **zum 31. März** einen **Jahresbericht**, um die Qualität der erbrachten Dienste zu überwachen.

Der Bericht (veröffentlicht auf der Website der *Stiftung*, in der Rubrik Transparente Verwaltung und auf der Website der *Gemeinde Bozen*) enthält:

- Berichterstattung über die in der Charta der Qualität der Dienste festgelegten Qualitätsstandards;
- Analyse der Ergebnisse von Umfragen zur Kundenzufriedenheit;
- den Verlauf der Bearbeitung von Beschwerden und Anregungen;
- allfällige Aktualisierungen und Verbesserungsprojekte für das darauffolgende Jahr.

Außerdem ist eine jährliche Kontrollsitzung über die Qualität der angebotenen Dienste zwischen der Gemeinde Bozen, der autonomen Körperschaft Teatro Stabile und den Verbraucherverbänden, die das [Protokoll](#) unterzeichnet haben, vorgesehen.



teatro stabile  
di bolzano

## 10. NÜTZLICHE INFORMATIONEN

### 10.1 Kontaktdaten und Uhrzeiten

Die Büros des Teatro Stabile befinden sich am **Verdiplatz 40**– 4. Stock - 39100 Bozen.

**Der Informationsdienst für das Publikum ist von montags bis freitags, außer an Sonn- und Feiertagen, erreichbar**

**h 9:00 - 13:00 – h 14:00 - 18:00:**

Tel. (+39) 0471 304115

E-Mail [info@teatro-bolzano.it](mailto:info@teatro-bolzano.it)

Zertifizierte E-Mail (PEC) [teatrostabilebolzano@pec.it](mailto:teatrostabilebolzano@pec.it)

FACEBOOK <https://www.facebook.com/TeatroStabileBolzano/>

Anhang A

FORMULAR FÜR ANREGUNGEN

Anhang B

FORMULAR FÜR BESCHWERDEN



teatro stabile  
di bolzano

Die vorliegende Dienstleistungscharta wurde in Umsetzung der mit der Stadt Bozen und den Verbraucherverbänden Centro Tutela Consumatori Utenti - CTCU und Associazione Altroconsumo unterzeichneten [Absichtserklärung zur Governance der Qualität lokaler öffentlicher Dienstleistungen](#) in Übereinstimmung mit den Bestimmungen des Leitfadens zur Erstellung der Qualitätscharta lokaler öffentlicher Dienstleistungen, Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017, erstellt.

Die Charta wird auf der Website [www.teatro-bolzano.it](http://www.teatro-bolzano.it) im Abschnitt „Amministrazione trasparente/Servizi erogati“ (Transparente Verwaltung/Erbrachte Dienste) sowie auf der Website der Gemeinde Bozen veröffentlicht.