

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Descrizione del servizio

Il **Teatro Civico**, passato alla gestione pubblica nel 1972, agisce in base all'attuale regolamento dell'Istituzione per i Servizi culturali (approvato da CDA in data 01.07.2000. Al riguardo consultare: www.laspeziacultura.it).

Il **Teatro Civico** gestisce tutta l'attività di spettacolo organizzato dal Comune della Spezia attraverso i presidi facenti capo ad esso: la sala principale del *Teatro Civico*, il *Dialma Ruggiero*, la *Sala Dante*, il *Centro Allende*, l'*Urban Center*.

- Il **Dialma Ruggiero** ospita corsi di teatro-danza e musica gestiti da tre associazioni cittadine ed è fornito altresì di un auditorium con 150 posti a sedere per spettacoli vari.
- Il **Centro Allende e la Sala Dante** con capienza rispettivamente di 100 e 230 posti a sedere sono utilizzati per convegni, incontri, piccole rappresentazioni teatrali e musicali. Il centro Allende è utilizzato altresì come sala espositiva.
- **L'Urban Center** – è uno spazio ricavato al piano strada del Teatro Civico e ospita la biglietteria del Teatro. Lo spazio, in via di regolamentazione, ha una capienza di circa 30 posti ed è utilizzato per convegni, incontri, piccole mostre ed esposizioni organizzate da enti e associazioni

Il **Teatro Civico** gestisce inoltre attività di spettacolo e intrattenimento varie all'aperto, nelle piazza cittadine e in ambienti strutturati come la Pinetina e l'area ex Mardichi. I programmi oltre ad essere visibili sugli organi di stampa e online, possono essere consultati sul materiale pubblicitario affisso sulle porte del Teatro.

Il **Teatro Civico** opera al servizio di tutti i cittadini per:

- a) diffondere la cultura, la conoscenza e l'informazione con criteri di imparzialità e pluralismo;
- b) favorire la crescita culturale e civile della popolazione, sostenendo soprattutto le attività rivolte alle giovani generazioni;
- c) contribuire all'implementazione e alla crescita delle attività nelle scuole di ogni ordine e grado nel campo dello spettacolo attraverso la didattica e la formazione;
- d) adottare iniziative atte a diffondere, conoscere sperimentare i vari campi dell'espressione artistica (teatro – musica – danza);

e) collaborare con Enti e Associazioni locali e non, per la realizzazione di eventi, coordinando e gestendo le risorse anche attraverso convenzioni e accordi a vario titolo.

Modalità di erogazione del servizio

Le modalità di erogazione del servizio sono multicanale: Front Office presso il Teatro Civico e Dialma Ruggiero (dal lunedì al sabato: ore 8,30-12 ed il mercoledì anche dalle 16 alle 19)

- consultazione on line: sul sito www.comune.sp.it/ www.laspeziacultura.it
- sistema di vendita on line: circuito vivatichet (visionabile sul sito del comune www.comune.sp.it - cliccare "biglietteria online" e seguirne le istruzioni);
- Box Office: Fantoni Service (Via Castelfidardo 14 SP tel 0187 716106) e Iat Sarzana (Gazebo di Piazza San Giorgio a Sarzana)

Tipologia di utenza: Tutti i cittadini residenti nel territorio comunale, provinciale e regionale. Utenze anche da regioni limitrofe.

ISITUZIONE PER I SERVIZI CULTURALI C.D.R. TEATRO CIVICO E SALE POLIVALENTI Piazza Mentana - 1921 La Spezia Botteghino 0187 757075 Uffici Amministrativi 0187 757025 - 22 Ufficio Comunicazione 0187 757024 FAX 0187 757023				
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO				
TEATRO CIVICO Uffici al lunedì al sabato dalle ore 9,00 alle ore 12,00 Botteghino dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,00 - il mercoledì dalle ore 16,00 alle ore 19,00 Nei giorni di spettacolo apertura alle ore 18,00	PER SPETTACOLI TEATRALI: apertura cassa ore 20,30 inizio spettacolo ore 21,30 www.fuoriluogoteatro.it	PER CONCERTI apertura cassa ore 20,00 inizio concerto ore 21,30	SPETTACOLI PER BAMBINI apertura cassa ore 15,00 inizio spettacolo ore 16,00	DIALMA RUGGIERO 0187 713264 Uffici: dal lunedì al venerdì 9,00-19 sabato 9,00-14,00 domenica: solo per spettacoli o su prenotazione

--	--	--	--	--

SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Nei contatti con l'utenza e nell'espletamento di procedimenti di competenza, il Teatro Civico si uniforma ai principi sanciti dalla normativa in vigore.

EGUAGLIANZA: di trattamento dei singoli utenti senza nessuna distinzione di età, religione, sesso, razza, lingua e titolo di studio.

CONTINUITA': i servizi di spettacolo sono garantiti con continuità, rispettando i tempi prefissati per le stagioni teatrali e le scansioni temporali dei vari eventi esterni. Questo avviene sia nei giorni feriali che durante le domeniche e i giorni festivi. Il Teatro e gli altri presidi rimangono aperti tutto l'anno, salvo brevi periodi di chiusura che di volta in volta vengono annunciati tramite stampa indicandone le motivazioni.

PARTECIPAZIONE: il Teatro conduce periodicamente attività di customer satisfaction per rilevare la qualità percepita dagli utenti riguardo le strutture e i servizi. Gli utenti possono utilizzare il servizio on line "SEGNALAZIONI E RECLAMI" attivato dal Comune.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: il teatro Civico nell'erogare i propri servizi, si ispira a criteri di efficienza ed efficacia, indicando soluzioni più funzionali (ad esempio utilizzo di nuove tecnologie, diversificazioni degli orari ect ect.)

PRINCIPIO DI SEMPLIFICAZIONE: il Teatro nell'erogare i propri servizi si ispira a criteri di semplificazione al fine non aggravare i procedimenti.

CORTESIE E COMPrensIONE: massima disponibilità e informalità nei rapporti con l'utenza e adozioni di sistemi per l'utenza (es. informazioni scritte leggibili e comprensibili per chiunque) compreso un linguaggio chiaro e semplice.

DITITTI ALLA PRIVACY E DEGLI ALTRI DIRITTI DELLA PERSONALITA' COINVOLTI NEL SERVIZIO: il Teatro Civico nell'erogare i propri servizi, si attiene a tali principi e li salvaguarda.

PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

NOME E COGNOME DEL DIRIGENTE: Dr.ssa Marzia Ratti

NOME E COGNOME DEL FUNZIONARIO RESPONSABILE di P.O.: Rag. Patrizia Zanzucchi

RECAPITI TELEFONICI: 0187 757021; FAX: 0187 757023

INDIRIZZO MAIL: zanzucchi@laspeziacultura.it

LUOGO: Teatro Civico – Piazza Mentana – 19121 La Spezia (Tel. 0187 757025)

GIORNI E ORARI DI RICEVIMENTO: da lunedì a sabato ore 09,00 /12,00

Tra i mesi di ottobre e novembre vengono resi noti i programmi di spettacolo e i corsi tramite conferenze stampa e articoli sui giornali

PRINCIPIO DI COMUNICAZIONE E MONITORAGGIO DEGLI STANDARD DA PARTE DEL CITTADINO

Gli standard e gli impegni contenuti in questa comunicazione sono validi a decorrere dal mese di ottobre 2012 e vengono monitorati annualmente secondo le procedure definite on line (Il cittadino; Qualità dei Servizi; Documenti di qualità; Procedure Carte dei Servizi).

Tutte le informazioni del servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, costi ect) sono costantemente aggiornate sia tramite stampa che on line (www.comune.sp.it/ www.laspeziacultura.it/). Agli utenti registrati viene inviata settimanalmente una news letter online per informarli sulle iniziative ed eventuali cambiamenti in corso d'opera.

IMPEGNI: il Teatro svolge la propria attività secondo una programmazione e un miglioramento continuo. Da questo derivano gli impegni che normalmente definiscono gli standard di qualità. Ad esempio una migliore percezione degli eventi da parte dell'utenza con un aumento progressivo della fruizione degli spettacoli può essere ottenuta da un'attenta customer o dalla gestione di un ascolto (ad esempio tramite un modulo "OSSERVAZIONI E CONSIGLI" da distribuire nei presidi prima degli spettacoli)

Importante la gestione "SEGNALAZIONI E RECLAMI" **on line**, attivata sul sito <http://www.comune.sp.it/ilcittadino/segnalazionireclami/>

RECLAMI: i cittadini hanno diritto a denunciare inadempienze rispetto gli impegni assunti con la presente comunicazione.

Il settore individuato ha l'obbligo di rispondere entro il termini max di 30 gg.

POSSONO ESSERE PRESENTATI: on line (sul sito del Comune)- tramite posta elettronica – per telefono – via fax – di persona

REFERENTI RECLAMI: Teatro Civico PATRIZIA ZANZUCCHI (c/o Teatro Civico Piazza Mentana La Spezia)
Dialma Ruggiero SANDRA PAGANINI (c/o Centro Giovanile Via Monteverdi 0187 713264)
Sale Polivalenti GIACOMO BORROTTI (c/0 Camec Piazza Battisti tel. 0187 734593)

CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi a: Patrizia Zanzucchi

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali

Struttura interna deputata al monitoraggio dei contenuti della presente Comunicazione al pubblico: Patrizia Zanzucchi