



CITTA' DI ARZIGNANO
Provincia di Vicenza

Teatro Mattarello

Corso Mazzini, 22 – Arzignano

Carta della qualità dei servizi



1 – PREMESSA

Il Teatro Mattarello di Arzignano è situato all'interno di una Villa Veneta, costruita presumibilmente dall'Architetto Francesco Muttoni nel 1738. La Villa ha subito notevoli rifacimenti e solo nel 1908 è stata realizzata la sala teatrale, ristrutturata l'ultima volta nel 1994.

L'esterno dell'edificio è rimasto invece sostanzialmente conservato per cui si possono ammirare i lineamenti architettonici essenziali: la base con le sue forti colonne di ordine dorico toscano, l'ampia loggia sovrastante (cui si accede per due caratteristiche rampe di scale) e il timpano sormontato da tre statue (Giunone, Giove e Venere) attribuito alla bottega del Marinali ed arricchito al centro dallo stemma del committente Francesco Mattarello, facoltoso esattore della Repubblica Veneta. Di particolare bellezza sono i mascheroni posti sulle chiavi di volta dei numerosi accessi.

Il Teatro Mattarello di Arzignano, di proprietà della Parrocchia di Ognissanti è stato ceduto in comodato d'uso al Comune di Arzignano che ha affidato, a seguito di gara d'appalto, la gestione dello stesso all'Associazione Culturale Theama.

Il teatro dispone di n. 432 posti a sedere di cui 156 in platea, 136 in gradinata bassa e 140 in gradinata alta.

2 – LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è uno strumento con cui l'Associazione Culturale Theama, (d'ora innanzi l'"Associazione") 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'Associazione 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 dell'offerta culturale dell'Associazione, per favorire una partecipazione consapevole al suo sviluppo e al suo aggiornamento.

Con la Carta dei servizi, l'Associazione 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.

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e imparzialità

Tutti gli utenti possono accedere ai servizi offerti e alle medesime condizioni. L'uguaglianza è intesa anche come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; pertanto saranno poste in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

I servizi sono resi agli utenti con continuità e regolarità negli orari di apertura dello spazio.

Partecipazione

Ogni utente può prospettare osservazioni ed esigenze, nonché formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Gestore fornisce riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate entro un mese.

Cortesia

Si assicura un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito all'accoglienza deve essere identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta.

Efficacia ed efficienza

L'Associazione culturale Theama persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni organizzative più funzionali a tale scopo.

3. - OBIETTIVO PRIMARIO DEL SERVIZIO

L'obiettivo primario del Teatro Mattarello è proporsi come centro culturale di coordinamento e di promozione per attuare quattro linee principali di intervento:

- a) *Realizzazione di Stagione di prosa;*
- b) *Ricerca, sperimentazione e sviluppo delle conoscenze nell'ambito teatrale;*
- c) *Gestione, fruizione, divulgazione e promozione degli eventi o manifestazioni culturali presso il pubblico di tutte le età;*
- d) *Realizzazione di attività complementari alla promozione del teatro e della cultura.*

4. ATTIVITA' DEL SERVIZIO

L'attività principale del Teatro Mattarello mira alla realizzazione dei seguenti principali cicli di rappresentazioni:

- a) *Stagione di prosa;*
- b) *Rassegna Teatro Ragazzi;*
- c) *Collaborazioni e concessione spazi per realizzazioni di manifestazioni culturali varie;*
- d) *Corsi di formazione ai linguaggi delle arti dal vivo.*

Lo scopo del Teatro Mattarello è la valorizzazione e la promozione delle manifestazioni dal vivo sia teatrali che culturali in genere, a livello nazionale (regionale e locale) ed internazionale.

5. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'Associazione Theama si occupa della gestione del teatro e di tutte le attività in esso organizzate.

- A) Gestione tecnica della Stagione di prosa, organizzata in accordo con l'Amministrazione Comunale;
- B) Gestione tecnica, artistica e organizzativa della rassegna teatro ragazzi;
- C) Gestione, collaborazioni e concessione spazi per realizzazione di manifestazioni culturali, convegni, rassegne, incontri etc. organizzate anche da terzi;
- D) Corsi di Formazione;
- E) Promozione delle attività del Teatro.

6. MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico o telefonando ai seguenti numeri: 0444 – 322525 si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali sui servizi;
- Informazioni tecniche specifiche sulle singole attività;
- Informazioni acquisto biglietti delle varie rappresentazioni presso il botteghino;
- Informazioni generali sui singoli spettacoli.

Le modalità di accesso si esercitano anche attraverso e-mail al seguente indirizzo: info@theama.it

7. DESTINATARI

- a) Tutti gli utenti privati, associazioni, società, enti pubblici direttamente interessati alla visione e all'organizzazione di varie rassegne e manifestazioni;
- b) chiunque desideri ottenere informazioni.

8. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO

Il botteghino aprirà, di norma a partire da 60 minuti prima dell'inizio delle singole manifestazioni.

Le giornate di apertura saranno individuate in base alle date delle rappresentazioni e rese pubbliche tramite organi d'informazione piattaforme web e bacheca.

Per eventi di particolare importanza o per la campagna abbonamenti per la Stagione teatrale sarà garantita una più ampia apertura del botteghino, che sarà resa nota contestualmente alla promozione degli eventi.

Gli uffici del Teatro saranno comunque aperti per almeno 9 ore settimanali, suddivise in tre giorni.

9. RAPPORTI CON GLI UTENTI

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'Associazione attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Cultura:

a) Indagini sulla soddisfazione dei destinatari

A cadenza almeno annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso. Le analisi dei questionari dovranno essere condivisi con l'Ufficio Cultura e sottoposti all'analisi del Dirigente del settore.

b) Reclami

Chiunque, persona fisica o ente, può proporre all'Associazione reclami in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte. I soggetti che intendono proporre un reclamo possono richiedere il modulo predisposto rivolgendosi direttamente al botteghino, al personale di sala o all'ufficio cultura del Comune di Arzignano o scaricarlo dal sito del Comune di Arzignano – Amministrazione Trasparente – Servizi erogati.

Il modulo predisposto viene allegato alla presente Carta dei Servizi.

Il reclamo potrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. In tal caso l'Associazione e/o l'ufficio cultura del Comune di Arzignano risponderanno all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

N.B. l'indicazione dei propri dati è **facoltativa**, in mancanza di tali dati non sarà possibile, da parte dell'Ufficio, fornire una risposta al reclamo; il reclamo anonimo verrà comunque preso in considerazione come segnalazione.

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 stesso.

10. SICUREZZA

L'Associazione svolge il servizio nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro (D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.) e che potranno successivamente intervenire nel corso dell'appalto nonché di tutte le prescrizioni relative alla sicurezza contro gli incendi con particolare riferimento alle disposizioni fissate dal Decreto del Ministero degli Interni del 10/03/98.

11. COMUNICAZIONE

a) Diffusione della carta

La Carta della qualità dei servizi è distribuita all'ingresso del Teatro, all'ufficio cultura del Comune di Arzignano presso la Biblioteca Civica o scaricabile dal sito del Comune di Arzignano – Amministrazione Trasparente – Servizi Erogati.

b) Revisione e aggiornamento

La Carta della qualità dei servizi sarà sottoposta a aggiornamenti ogni anno.



Sede legale: Corso Padova 66
Uffici : Via Bixio 4
36100 VICENZA

Telefono
0444 322525

p.iva 03010160244
c.fisc. 95065960247

E-mail
info@theama.it

theama.it
spaziobixio.com

Comune di Arzignano
Piazza Libertà 12
36071 ARZIGNANO

Ufficio Cultura
Vicolo Marconi 6
cultura@comune.arzignano.vi.it