SETTORE AFFARI GENERALI
TEATRO VERDI

Carta di Qualità dei Servizi

Introduzione

La Carta di Qualità dei Servizi

La Carta di qualità dei servizi consente d'informare, in modo trasparente ed immediato, sull'offerta delle prestazioni, sulle modalità d'accesso e di contatto, sui livelli di qualità prefissati nell'erogazione dei servizi al cittadino, pensato come soggetto titolare di diritti nella comunità locale, favorendo un rapporto diretto con la Pubblica Amministrazione.

La Carta di qualità dei servizi è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli.

Tali livelli, inoltre, sono sottoposti a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) del cittadino utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza e affidabilità, articolate in fattori di qualità, indicatori e standard/obiettivi di qualità delle prestazioni rese.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo.

Gli standard dei procedimenti amministrativi coincidono con il termine di conclusione del procedimento.

Caratteristiche della Carta

La Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni di quanto indicato. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Salerno.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Salerno si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Salerno eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune di Salerno s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Salerno promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Salerno pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Salerno assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Salerno considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti.

In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

2. Principali riferimenti normativi

La Carta di qualità dei servizi si ispira principalmente alle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273, e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi.
- Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi pubblici.
- D..Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.

SETTORE AFFARI GENERALI

TEATRO MUNICIPALE “GIUSEPPE VERDI”

L'ufficio è situato presso il Teatro municipale “Giuseppe Verdi” in piazza Matteo Luciani

Obiettivi

A) Il Teatro “G. Verdi” realizza spettacoli per la stagione musicale di lirica, balletto e musical, la cui direzione artistica è affidata al M° Daniel Oren, direttore artistico nonché direttore d'orchestra riconosciuto a livello internazionale. La ricca e prestigiosa programmazione artistica annuale intende offrire agli utenti la produzione di spettacoli di lirica e di balletto di danza classica di elevata qualità, stabilendo al contempo dei prezzi calmierati per i singoli eventi. In particolare modo, come di consuetudine, con il Progetto “Educational 2025”, dedicato agli studenti degli istituti scolastici di I° e II° ordine, si vuole diffondere ed incrementare la passione per la musica tra i giovani. La conferenza stampa di presentazione della stagione musicale, che si svolge nel mese di marzo di ogni anno, è indetta dal Direttore artistico M° Daniel Oren, dà modo di esplicitare in dettaglio il progetto artistico di Opera, di Balletto e di musical, per essere un'attrattiva di un pubblico sempre più vasto. Le attività dell'Ufficio si sostanziano nella predisposizione di atti e provvedimenti amministrativi necessari per la produzione degli spettacoli musicali. La realizzazione degli spettacoli musicali al Teatro G. Verdi è interamente finanziata con i contributi della Regione Campania e del Ministero della Cultura.

Gli abbonamenti e i biglietti sono in vendita presso il Botteghino del TEATRO G. VERDI (P.zza Matteo Luciani – tel. 089662141). I biglietti on line sono vendibili solo ed esclusivamente su www.vivaticket.it

B) Organizzazione e gestione apertura al pubblico del Teatro comunale G. Verdi attraverso un programma di visite guidate. Con l'attuazione del programma *visite guidate al Teatro Verdi*, l'Amministrazione si prefigge l'obiettivo di valorizzare questo patrimonio e di promuoverne la conoscenza storica ed artistica, sia tra i numerosi turisti che visitano la città di Salerno e sia soprattutto tra gli studenti delle scuole di ogni ordine e grado, a cui il Teatro già dedica ogni anno una serie di appuntamenti nell'ambito del progetto *Musicascuola*.

Modalità per la richiesta Visita Guidata

Le visite guidate avranno luogo nei seguenti giorni: lunedì, mercoledì e venerdì.

L'orario delle visite è dalle 11.00 alle ore 13.00.

Nello stesso giorno sono consentite n. 2 visite, ciascuna della durata di 45 minuti. Il gruppo di visitatori da accogliere può essere formato da un numero massimo di 35 persone.

Per prenotarsi per la visita occorre compilare il Modello disponibile sul Portale della Cultura.

Il costo del biglietto d'ingresso è di € 2,00 per minori, studenti, ed € 4,00 per adulti.

Per le persone diversamente abili il costo del biglietto è di € 2,00. Per gli accompagnatori l'ingresso è gratuito.

L'acquisto del biglietto si effettua presso il botteghino del Teatro, mediante pagamento tramite POS.

Il percorso della visita comprende il foyer, la sala degli specchi e la platea.

Il calendario delle visite può subire variazioni in concomitanza delle attività teatrali.

Per i visitatori stranieri, ove richiesto, a seguito di prenotazione, saranno predisposte visite guidate in lingua inglese/francese/spagnolo/tedesco.

Presso il botteghino del Teatro è possibile ricevere ogni informazione utile per le visite guidate.

Ogni ed eventuale variazione al programma delle visite guidate al Teatro è pubblicata in tempo reale sul Portale della Cultura.

Per le prenotazioni compilare l'apposito Modello disponibile sul Portale della Cultura – Teatro municipale Teatro “Giuseppe Verdi” Prenotazione Visite Guidate.

C) Concessione d'uso a titolo oneroso del Teatro municipale G. Verdi

La richiesta di concessione d'uso a titolo oneroso del Teatro G. Verdi, deve essere presentata a mezzo pec: protocollo@pec.comune.salerno.it

A seguito di autorizzazione il richiedente dovrà compilare il MODULO DI RICHIESTA DI CONCESSIONE D'USO.

Il Modulo è disponibile sul sito del Comune di Salerno : UFFICIO TEATRO G.VERDI – PROCEDIMENTI CORRELATI - RILASCIO CONCESSIONE IN USO DEL TEATRO G. VERDI.

La richiesta va presentata, almeno trenta giorni prima della data di inizio della concessione, completa del progetto dell'iniziativa che si intende realizzare.

Per l'utilizzo del Teatro G. Verdi i costi dei servizi sono:

1. Affitto del teatro giornaliero e per un solo spettacolo € 2.000,00 (oltre IVA del 22%);

2. Costo dei servizi di accoglienza e di assistenza di palcoscenico (compreso il montaggio e smontaggio + botteghino) € 3.581,00 (IVA del 22%);

3. Servizio reso dal personale dipendente per le ore di lavoro straordinario calcolato in base alle ore effettivamente lavorate e calcolate sulla base del CCNL degli Enti Locali.

E' richiesto obbligatoriamente il servizio di vigilanza antincendio VVF del Comando di Salerno

Ogni altra informazione relativa ai pagamenti di detti servizi potrà essere richiesta all'Ufficio Teatro G. Verdi: tel. 089662492.

1. Adozione di standard della qualità del servizio.

Per garantire una ottimale erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni standard, ovvero livelli minimi di qualità che ciascuna struttura del Comune di Salerno s'impegna a garantire agli utenti.

Gli standard sono derogabili solo se più favorevoli ai cittadini, e sono soggetti a monitoraggio. È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Gli standard riferiti ai procedimenti amministrativi coincidono con i termini indicati al paragrafo C, mentre gli standard di qualità riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle attività rese, sono elencati nella tabella che segue.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi in seguito elencati, il cittadino può presentare reclamo con le modalità previste al paragrafo E. 2 di questa Carta di qualità dei servizi.

Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario di norma in forma non monetaria.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 e del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR).

(Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi del Codice in materia di protezione dei dati personali, il Comune di Salerno, in qualità di Titolare del trattamento (“Titolare”), è tenuto a fornirLe la seguente informativa sul trattamento dei Suoi dati personali.

1. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali saranno trattati dal Titolare per lo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali relative alla gestione del servizio pubblico oggetto del reclamo da Lei presentato.

2. Natura del conferimento

Il conferimento dei Suoi dati personali è facoltativo, con la precisazione che, in mancanza di esso, non sarà possibile informarLa sul seguito del Suo reclamo.

3. Modalità del trattamento

Riguardo alle finalità di cui sopra, il trattamento dei Suoi dati personali avverrà con modalità informatiche, cartacee e manuali, in modo da garantire la riservatezza e la sicurezza degli stessi.

4. Categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di Responsabili o Incaricati

Potranno conoscere i Suoi dati personali i dipendenti e i collaboratori, anche esterni, del Titolare e i soggetti che forniscono servizi strumentali alle finalità di cui sopra (come, ad esempio, servizi tecnici). Tali soggetti agiranno in qualità di Responsabili o Incaricati del trattamento. I Suoi dati personali potranno inoltre essere comunicati ad altri soggetti pubblici e/o privati unicamente in forza di una disposizione di legge o di regolamento che lo preveda.

5. Diritti dell'interessato

La informiamo che il Codice in materia di protezione dei dati personali attribuisce all'interessato la possibilità di esercitare specifici diritti. Lei potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati nonché la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge.

6. Titolare e Responsabili del trattamento

Il Titolare del trattamento dei dati in questione è l'Ente Comune di Salerno con sede in Comune di Salerno, Via Roma – Palazzo di Città, 84100 Salerno, mentre il responsabile del trattamento è il Dirigente.