

Comune di Rovigo



# Carta del Servizio Teatro Sociale



Teatro Sociale di Rovigo  
Comune di Rovigo



# Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

*Il Sindaco*  
Paolo Avezzù

*L'Assessore alla Qualità e URP*  
Gabriele Della Gatta

# Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	9
4. Modalità di accesso e fruizione	11
5. Destinatari	11
6. Orari d'accesso al pubblico	12
7. Ubicazione degli uffici e dei servizi	12
8. Personale operante nei servizi	12
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	13
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	15
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	18
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	19
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	21

# Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

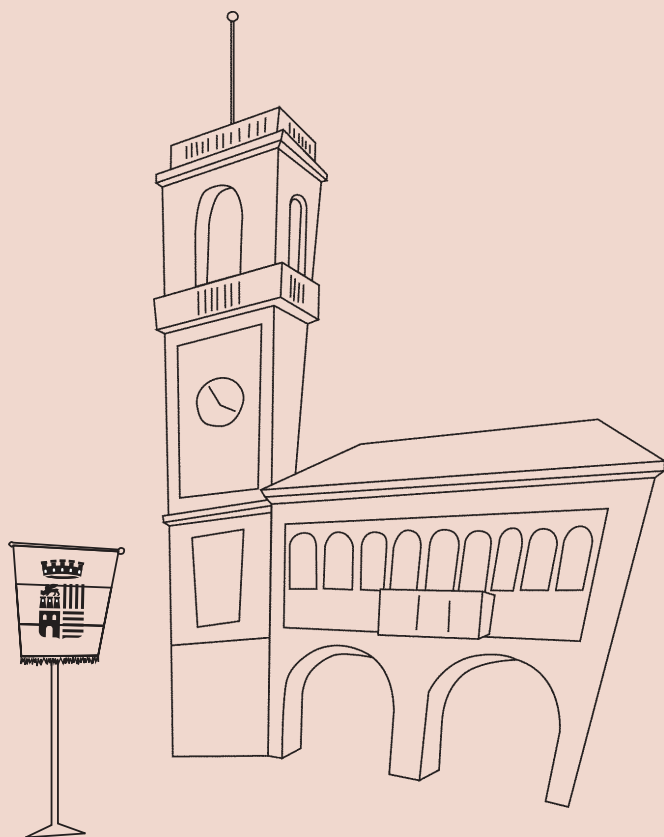
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



# Carta del Servizio Teatro Sociale

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

## 1. Obiettivo primario del servizio

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

- 1) Realizzazione di opere liriche, gestione di un laboratorio di costruzione scenografie e costumi in coproduzione con altri Teatri;
- 2) Ricerca, sperimentazione e sviluppo delle conoscenze nell'ambito musicale e teatrale;
- 3) Gestione, fruizione, divulgazione e promozione degli eventi o manifestazioni culturali presso il pubblico di tutte le età;
- 4) Realizzazione Mostre.

## 2. Attività del servizio

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

- 1) STAGIONE LIRICA;
- 2) STAGIONE DI PROSA;
- 3) STAGIONE CONCERTISTICA;
- 4) RASSEGNA TEATRO RAGAZZI;
- 5) COLLABORAZIONI E CONCESSIONE SPAZI PER REALIZZAZIONI DI MANIFESTAZIONI CULTURALI VARIE;
- 6) MOSTRE

Lo scopo del Teatro Sociale è la valorizzazione e la promozione delle manifestazioni di tipo culturale sia sotto l'aspetto musicale che teatrale, a livello nazionale (regionale e locale) ed internazionale.

### 3. Oggetto del servizio

#### **a) REALIZZAZIONE STAGIONE LIRICA**

- Istruttorie per richieste contributi (finanziari) Statali, Regionali e da Privati;
- Programmazione delle opere da inserire nella stagione lirica;
- Realizzazione e produzione diretta di almeno un'opera Lirica a livello scenografico (scene e costumi) e a livello artistico;
- Predisposizione preventivi di spesa ed entrate anche per singole rappresentazioni con prospettive di coproduzione con altri Teatri;
- Audizioni per scelta del cast artistico;
- Istruttorie per stesura contratti del cast artistico e del personale tecnico;
- Gestione del botteghino;
- Gestione del cast artistico;
- Gestione delle maestranze;
- Elaborazione paghe del cast artistico e del personale dello spettacolo con gestione delle pratiche burocratiche a livello amministrativo, contabile/ previdenziale (ENPALS), e fiscale (IRPEF);
- Emissioni di certificazioni per la disoccupazione e CUD;
- Elaborazioni trimestrali e annuali denunce nominative ENPALS;
- Collaborazioni con la Guardia di Finanza in occasione delle verifiche trimestrali;
- Divulgazione e promozione della Stagione Lirica a livello nazionale avvalendosi dei diversi mezzi di comunicazione (manifesti - locandine - radio - televisione - stampa);
- Collaborazione con Conservatorio di Rovigo per realizzazione Opera Lirica annuale per ragazzi ("OPERINA");
- Rendicontazione spese per liquidazione contributi finanziari.

#### **b) STAGIONE DI PROSA**

- Convenzione con Circuiti Regionali di distribuzione spettacoli per definizione rassegna e preventivo di spesa;
- Predisposizione ed approvazione impegno di spesa ed entrata;
- Promozione rassegna teatrale;
- Gestione botteghino ed elaborazione paghe personale tecnico e di sala.

### **c) STAGIONE CONCERTISTICA**

- Istruttorie per richieste contributi finanziari, Regionali e da Privati;
- Ricerca e programmazione Concerti;
- Istruttorie per stesura contratti artistici (singoli o con gruppi legalmente costituiti);
- Gestione del cast artistico;
- Gestione delle maestranze;
- Elaborazione paghe del cast artistico e del personale dello spettacolo con gestione delle pratiche burocratiche a livello amministrativo, contabile/ previdenziale (ENPALS), e fiscale (IRPEF);
- Divulgazione e promozione della Stagione Concertistica a livello Nazionale;
- Collaborazioni con il Conservatorio di Rovigo e con l'Orchestra "Filarmonia Veneta";
- Rendicontazione spese per liquidazione contributi finanziari.

### **d) RASSEGNA TEATRO RAGAZZI**

- Convenzione con Circuiti Regionali di distribuzione spettacoli per definizione rassegna e preventivo di spesa;
- Divulgazione rassegna nelle scuole della città e frazioni limitrofe;
- Organizzazione partecipazione degli alunni delle scuole e relativo trasporto;
- Gestione botteghino e personale tecnico di palcoscenico e di sala.

### **e) COLLABORAZIONI E CONCESSIONE SPAZI PER REALIZZAZIONE DI MANIFESTAZIONI CULTURALI**

- Collaborazione con l'Ente Rovigo Festival per realizzazione delle manifestazioni denominate: Delta Blues, Vetrina Danza, rassegna teatrale denominata "Punti di Fuga", e Concerto annuale Gospel nel periodo natalizio.
- Collaborazioni con Società Venezie per realizzazione concerti.
- Gestione spazi di proprietà comunale quali: Nuova Pescheria, Chiesa San Michele, Teatro Studio e loro concessione alle varie associazioni, enti, privati cittadini, ecc.
- Stesura preventivi di spesa per utilizzo personale tecnico e di sala.
- Gestione delle tariffe di noleggio per concessione spazi – Emissione fatture e riscossione delle stesse.
- Gestione contributi ad altre associazioni quali: Accademia dei Concordi / Tempio della Beata Vergine del Soccorso "La Rotonda" / Auditorio S. Rocco / Conservatorio di Rovigo, ecc.

#### **f) MOSTRE**

- Programmazione Semestrale;
- Ricerca contributi regionali e sponsor da privati;
- Individuazione gruppo di lavoro per la scelta e definizione del programma;
- Edizioni dei cataloghi relativo alle singole mostre;
- Divulgazione e promozione dell'attività;
- Organizzazione personale di assistenza (custodi, guide, ecc.);
- Visite guidate e bookshop;
- Rendicontazione spese per liquidazione contributi finanziari.

## **4. Modalità di accesso e fruizione**

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico o telefonando ai seguenti numeri:

0425/21734 - 0425/27853 si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali sui servizi;
- Informazioni tecniche specifiche sulle singole attività;
- Ritiro e consegna pratiche (ufficio amministrativo );
- Acquisto biglietti delle varie rappresentazioni presso il botteghino (numero di Telefono 0425/25614);
- Informazioni generali sui singoli spettacoli.

Le modalità di accesso si esercitano anche attraverso fax al numero 0425/29212 oppure per e-mail al seguente indirizzo:

[teatrosociale@comune.rovigo.it](mailto:teatrosociale@comune.rovigo.it)

## **5. 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 o visionare pratiche.

## 6. Orari d'accesso al pubblico

A. Dal Lunedì al Venerdì (solo mattino): dalle ore 9.30 alle ore 12.30;

Martedì e Giovedì (anche pomeriggio): dalle ore 15.30 alle ore 17.30.

B. Gli orari del botteghino sono stabiliti dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.30.

Le relative giornate di apertura sono individuate in base alle date delle rappresentazioni e rese pubbliche tramite organi d'informazione, bacheca e sito Web.

## 7. Ubicazione degli uffici

Settore Cultura - Teatro Sociale e Manifestazioni Culturali

Piazza G. Garibaldi n. 14 - 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/21734 - 27853

## 8. Personale operante nel servizio

N. 7 persone dipendenti dell'Ente;

N. 4 persone a contratto.

Ad essi vanno aggiunti i collaboratori con contratti stagionali in numero variabile e dipendente dal cartellone degli eventi.

## 9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

### a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del Servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del Servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del Servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;
  - di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

### b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli utenti interessati.

### c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il Teatro Sociale impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocrati-

tici e di riduzione dei costi;

- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo la conformità alle regole;
  - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
  - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

#### **d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

I lavoratori del Teatro Sociale ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

Il Responsabile organizzativo del Teatro Sociale si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Responsabile organizzativo si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

#### **f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici. Gli stessi operatori, durante il servizio, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

# 10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

## **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Per semplificare le procedure il Teatro Sociale attiva ogni anno almeno un gruppo di lavoro, selezionato tra gli operatori del servizio.

Il gruppo di lavoro è finalizzato ad esaminare uno fra i procedimenti che vengono elencati al punto 11 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di produrre:

- il flusso dello stato attuale del procedimento, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- il flusso dello stato migliorato del procedimento, a seguito della eliminazione delle attività e dei documenti che non producono valore aggiunto, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;
- la revisione della modulistica di supporto all'utente per l'attivazione del procedimento in esame, introducendo, ove necessario, criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.

## **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Teatro Sociale promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, a riunione periodica e programmata, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

## **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

Il Teatro Sociale adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;
- fornisce, tramite gli addetti al botteghino, tutte le informazioni inerenti alle varie programmazioni e contenuti dei vari spettacoli;
- aggiornamenti periodici del sito web: [w.w.w.comune.rovigo.it](http://w.w.w.comune.rovigo.it) nelle pagine dedicate al Teatro Sociale.

- predisporre, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze.
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9. a), in particolare comunicando esplicitamente:
  - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
  - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
  - informa tempestivamente gli utenti interessati della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio con le modalità di cui al punto 9. b) nonché sui mezzi di comunicazione (internet, stampa, ecc.);
  - indica esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Responsabile organizzativo del Teatro Sociale, d'intesa con il dirigente del Settore Cultura, Servizi Generali, Turismo ed Immagine, ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predisporre tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

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

### **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 vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di Settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

## **b) procedure di reclamo**

Ogni utente può presentare, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di Settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

## **c) procedure di registrazione interne delle anomalie**

Il Responsabile organizzativo del Teatro Sociale, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore Cultura, Servizi Generali, Turismo ed Immagine, responsabile della qualità di Settore, affinché vengano considerate nella redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

# 11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto del servizio Teatro Sociale sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- c) i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- d) i tempi massimi entro i quali il Servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge

**Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa**

<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>Responsabile (r) e supporto (s)</b>	<b>Termine previsto dalla normativa</b>	<b>Termine di impegno</b>
<b>NOLEGGIO SPAZI E ATTREZZATURE VARIE</b>	r: Baruchello s. Cuozzo	Non specificato	20 gg
<b>ASSEGNAZIONE CONTRIBUTI</b>	r: Santaniello s. Baruchello	Non specificato	90 gg
<b>EROGAZIONE CONTRIBUTI</b>	r: Baruchello s. Viaro	Non specificato	60 gg
<b>RICHIESTE PATROCINIO</b>	r: Baruchello s. Cuozzo	Non specificato	20 gg
<b>ACCORDI CON ENTI ED ASSOCIAZIONI</b>	r: Santaniello s. Baruchello	Non specificato	180 gg
<b>APPALTI PER FORNITURA MATERIALE</b>	r: Santaniello s. Baruchello	Non specificato	60 gg

## 12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

**Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard**

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA</b>	Ampiezza orario di apertura al pubblico degli uffici	19 ore settimanali
	Disponibilità all'accesso extra orario di apertura al pubblico	Su richiesta, nei giorni lavorativi
	Tempio medio di attesa al botteghino	7 minuti (ad eccezione del 1° giorno di abbonamento e del giorno della manifestazione)
	Aumento degli orari al pubblico per una maggiore accessibilità	Apertura botteghino Sabato e Domenica
<b>GESTIONE PRATICHE</b>	Conclusione dei procedimenti prima dei termini d'impegno	70%
<b>TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI</b>	Tempi di ricerca sugli archivi correnti e storici	Archivio corrente : 5 giorni Archivio storico : 10 giorni
<b>ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO</b>	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti in una pratica complessa	Entro il 31.12.2004 impegno a raggiungere tale uniformità e compatibilità.
	Tavolo di Coordinamento Intersettoriale	Avviamento
<b>INFORMAZIONI ALL'UTENZA</b>	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Si Ben visibile ed aggiornata
	Facilità d'accesso alla documentazione artistica e alla modulistica	Totale
	Identificabilità del personale dipendente mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblica e durante gli spettacoli	Agevole identificazione con cognome, nome, e funzione ben visibili oltre ad eventuale divisa
<b>FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE</b>	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	Tutto il personale a rotazione

**segue...**

... segue (Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard)

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
<b>VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA</b>	N. indagini sulla soddisfazione degli utenti sulle varie rassegne Teatrali, musicali, ecc.	Almeno una indagine annuale
	N. reclami presentati a carico del Teatro Sociale nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N. reclami accolti sul totale reclami presentati	50 %
	N. reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	20 %
	N. di elogi per la disponibilità e l'accoglienza dimostrata	N. 5

## 13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile organizzativo del Teatro Sociale produce al Dirigente del Settore Cultura un Rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate;
- e) dei risultati dei gruppi di miglioramento.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi la generalità di tutti gli utenti e le associazioni degli stessi.

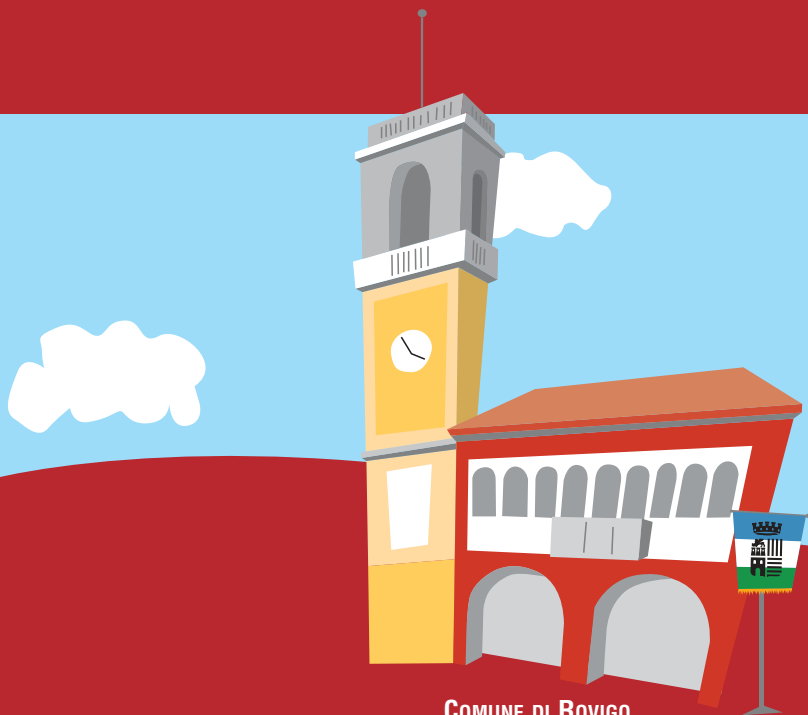
A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente del Settore Cultura, d'intesa con il Responsabile organizzativo del Teatro Sociale, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore alla Cultura.







*dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro*  
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • [www.iar-restauri.it](http://www.iar-restauri.it)



**COMUNE DI ROVIGO**

**Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico**

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail [urp@comune.rovigo.it](mailto:urp@comune.rovigo.it)