



## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

“ENTE DI RILEVANTE INTERESSE CULTURALE TEATRO STABILE DELLA CITTA' DI CATANIA”

**Direzione e Uffici:** Via G. D'Annunzio 48 – 95127 Catania  
**Sede legale:** Via G. Fava 39 - 95123 Catania  
**Codice Univoco:** UF0F1A - **P.IVA:** 00179020870  
**Tel:** 095 731 08 11 – **Fax:** 095 36 51 35  
**e-mail:** [info@teatrostabilecatania.it](mailto:info@teatrostabilecatania.it)  
**pec:** [teatrostabilecatania@pec.it](mailto:teatrostabilecatania@pec.it)  
**www:** [www.teatrostabilecatania.it](http://www.teatrostabilecatania.it)





## CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

“ENTE DI RILEVANTE INTERESSE CULTURALE TEATRO STABILE DELLA CITTA’ DI CATANIA”

### 1. INTRODUZIONE

#### La Carta della Qualità dei Servizi del Teatro Stabile di Catania

La Carta della qualità dei servizi è la dichiarazione degli impegni che il Teatro Stabile di Catania (TSC) assume nei confronti dei propri utenti rispetto al livello di qualità del servizio offerto.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti e garantire i diritti degli utenti di tali servizi.

La Carta della Qualità dei Servizi è pubblicata sul sito internet [teatrostabilecatania.it](http://teatrostabilecatania.it) – nella sezione “Disposizioni Generali”. È possibile richiederne una copia stampata inviando una email a [info@teatrostabilecatania.it](mailto:info@teatrostabilecatania.it) oppure recandosi personalmente presso il botteghino.

La Carta dei Servizi, rende noti i principi cui si ispira nella sua azione e al cui rispetto impronta il suo operato, 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 sull’offerta culturale dell’Azienda, per favorire una partecipazione consapevole al suo sviluppo e al suo aggiornamento, coinvolgendo attivamente e responsabilmente gli utenti sia reali che potenziali, al miglioramento della qualità complessiva del servizio, contribuendo ad affermare concretamente l’identità e i valori che si esprimono attraverso un servizio culturale pubblico. Al fine di perseguire lo sviluppo il Teatro, adotta standard qualitativi minimi previsti per l’erogazione dei servizi, tutte le attività sono sottoposte a monitoraggio periodico, anche con rilevazione annuale del grado di soddisfazione (*customer satisfaction*) dell’utente.

Gli standard riferiti alle singole prestazioni e al complesso delle prestazioni rese, fanno riferimento alle dimensioni di accessibilità, trasparenza, efficacia, efficienza ed 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, l'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.

## **2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA**

### **Eguaglianza e Imparzialità**

Il Teatro Stabile di Catania si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo ai propri utenti, con particolare attenzione ad alcune fasce della popolazione (es. anziani, bambini, portatori di disabilità, membri di Associazioni..) che presentano esigenze specifiche e che possono usufruire di agevolazioni in termini di costo biglietto/abbonamento.

### **Accessibilità**

Agli utenti è garantita l'accessibilità alla Sala. La struttura è dotata di accessi a norma e di servizi per portatori di disabilità.

### **Partecipazione**

Il Teatro Stabile di Catania promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare il TSC è aperto alla ricezione di osservazioni, proposte e eventuali reclami da parte degli utenti mettendo a disposizione diversi canali di comunicazione per raggiungere tutto il pubblico in base alle preferite modalità comunicative. Organizza periodicamente indagini di verifica della soddisfazione del servizio offerto.

### **Efficienza ed Efficacia**

Il progetto del Teatro Stabile di Catania si caratterizza per una forte riflessione sulla contemporaneità, senza trascurare il radicamento nella tradizione del teatro d'arte affinché sia luogo inclusivo e di riferimento per il maggior numero di persone possibile. Persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.



### **Chiarezza e Trasparenza**

Ogni utente ha la possibilità di conoscere le attività del Teatro Stabile su [www.teatrostabilecatania.it](http://www.teatrostabilecatania.it) dell'ente e conoscerne l'organico e le procedure nella sezione "[Amministrazione trasparente](#)". Viene posta la massima attenzione all'immediatezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato, sia nei rapporti diretti con gli utenti, sia nei vari canali comunicativi utilizzati (pubblicazioni, supporti promozionali, sito internet, canali social). Il Teatro Stabile di Catania rispetta i più moderni standard di sicurezza e garantisce la massima tutela dei dati personali ai sensi del vigente D. Lgs. n. 196/2003 / REGOLAMENTO (UE) 2016/679.

### **Disponibilità e cortesia**

Il personale presente durante le manifestazioni è identificabile, fornisce informazioni, se richiesto, e si rivolge con cortesia, disponibilità e chiarezza all'utenza.

### **Continuità**

Il Teatro Stabile di Catania si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, salvo cause di forza maggiore che ne impediscano o limitino l'attività. Eventuali variazioni al programma vengono tempestivamente pubblicate sul sito internet del teatro e comunicate tramite newsletter, social network e/o telefonate.

## **3.STORIA**

Con i suoi sessant'anni di storia, quello di Catania è per anzianità il terzo Teatro Stabile italiano e vanta prestigio internazionale, grazie alle produzioni che dal dopoguerra ad oggi hanno varcato lo Stretto. Il nucleo originale, l'Ente Teatro di Sicilia, nasce il 20 ottobre 1958, quattro anni dopo la morte di Vitaliano Brancati, in una Catania vivace laboratorio letterario. In questo contesto un gruppo di appassionati, capitanati da Mario Giusti e Tanino Musumeci danno vita ad un Teatro destinato a divenire uno dei più importanti della scena italiana.

Dal 1958 ad oggi, il Teatro Stabile di Catania, ha realizzato circa 500 spettacoli. In atto lo Stabile etneo gestisce la sala Verga (circa 650 posti).



In atto l'Ente è riconosciuto a livello ministeriale come Teatro di Rilevante Interesse Culturale.

Ne sono soci fondatori: Regione Siciliana, Città Metropolitana e Comune di Catania insieme all'originario Ente Teatro di Sicilia.

Il Consiglio di Amministrazione è presieduto da Carlo Saggio, Vice-presidente Lina Scalisi.

Dal 2018 Direttore del Teatro Stabile di Catania è Laura Sicignano. Col sostegno della nuova governance, ha dato il via al nuovo corso del TSC, valorizzando i nuovi talenti della scena siciliana.

La sua prima regia allo Stabile, Antigone ha vinto nel 2020 il Premio Nazionale Franco Enriquez.

La storia del Teatro Stabile può essere inoltre ripercorsa grazie **all'archivio digitale**, si tratta di testimonianze fotografiche, cartacee, audiovisive e digitali **dal 1958 sino ad oggi**. Per approfondimenti di carattere storico si rimanda alle seguenti pubblicazioni sul sito istituzionale <http://www.teatrostabilecatania.it/storia/>.

#### **4. LA MISSION DEL TEATRO STABILE DI CATANIA**

Promuovere, sostenere e diffondere il teatro nazionale d'arte e di tradizione del repertorio italiano contemporaneo, con precipuo riferimento all'ambito cittadino, provinciale e regionale attraverso attività di produzione e divulgazione innovative, sperimentali e di ricerca, accessibili a tutte le fasce di utenza.

#### **5 GLI OBIETTIVI**

1. Conservare, produrre, sostenere e divulgare il teatro nazionale d'arte, dal repertorio classico a quello contemporaneo, nell'ambito nazionale e internazionale;
2. Promuovere e produrre spettacoli;
3. Promuovere, attività di ricerca e di sperimentazione innovativa e multidisciplinare, con una differenziazione dell'offerta Realizzare iniziative finalizzate alla diffusione della cultura teatrale nelle scuole e tra i giovani;
4. Organizzare ed incentivare attività di formazione e perfezionamento professionale artistico-tecnico;



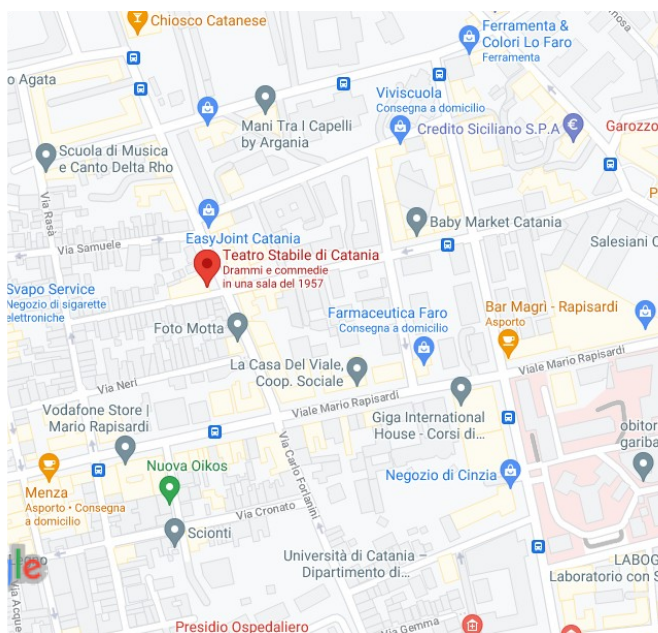
5. Collaborare con istituzioni teatrali, culturali e musicali, di carattere locale e nazionale, per un'informazione integrata e coordinata sulle attività teatrali sul territorio di riferimento;
6. Produzione e allestimento di spettacoli, loro distribuzione a livello nazionale e internazionale e ospitalità nelle proprie stagioni teatrali di spettacoli prodotti dai più prestigiosi teatri italiani.

## 6. I SERVIZI

La stagione teatrale è consultabile sul sito [www.teatrostabilecatania.it/spettacoli/](http://www.teatrostabilecatania.it/spettacoli/)

Ubicazione Teatro, Via Giuseppe Fava, 35, 95123 Catania CT

Botteghino tel. [095 731 08 56](tel:0957310856)



Orari di apertura botteghino per acquisto biglietti o abbonamenti : lunedì al sabato dalle ore 10,00 alle ore 19,00\* . Domenica e festivi chiuso.\*Gli orari possono variare in base alla stagione.

Info ticket e Info programmazione stagione: tel. [095 731 08 56](tel:0957310856)



È possibile ricevere informazioni anche attraverso Newsletter periodiche e sui social media o all'acquisto dei biglietti e abbonamenti stagionali.

Ubicazione uffici amministrativi Via G. D'Annunzio, 48- 95127, Catania (CT) Tel.:0957310811;  
mail: [info@teatrostabilecatania.it](mailto:info@teatrostabilecatania.it) PEC [teatrostabilecatania@pec.it](mailto:teatrostabilecatania@pec.it)

### **6.1 IMPEGNI E GARANZIE**

Il Teatro Stabile di Catania propone standard qualitativi in continuo miglioramento sia in termini di offerta culturale al proprio pubblico che in termini di varietà, innovazione e ricerca nella proposta teatrale. Oltre agli impegni qualitativi a livello culturale e teatrale sono stati individuati alcuni standard di qualità che il Teatro Stabile si impegna ad osservare che permetteranno agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, gli utenti del servizio potranno presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e il Teatro Stabile, esaminato il reclamo ed accertata la sua fondatezza, provvederà ad erogare l'indennizzo previsto (biglietti - invito a Teatro per la stagione teatrale in corso).

## 6.2 Standard e Impegni di qualità

Servizio	Standard	Valore
<b>Fattori Qualità – Accessibilità</b>		
Offriamo servizi accessibili all’utenza (*)	<i>I tempi di apertura al pubblico degli uffici, in ore</i>	<b>30 ore settimanali dal lunedì al sabato</b>
	<i>I tempi di reperibilità telefonica, in ore</i>	<b>30 ore settimanali dal lunedì al sabato</b>
	<i>Frequenza aggiornamento della sezione dedicata all’utenza (con modulistica aggiornata scaricabile )</i>	<b>Aggiornamento immediato</b>
<b>Fattori – Efficienza – Tempestività</b>		
I nostri utenti si possono iscrivere alla <i>Newsletter</i>	<i>Tempi di risposta alla richiesta di iscrizione, in 5 minuti</i>	<b>Risposta automatica immediata all’utente, all’atto dell’iscrizione</b>
Offriamo ai nostri utenti condizioni vantaggiose per l’acquisto di abbonamenti o biglietti attraverso sinergie con Enti, Istituzioni o Aziende (*)	<i>n. collaborazioni per promozione acquisto abbonamenti/biglietti a favore degli utenti</i>	<b>almeno n. 1 agevolazioni per ogni stagione teatrale</b>
Richiesta cambio turno per abbonati (e mail <a href="mailto:abbonati@teatrostabilecatania.it">abbonati@teatrostabilecatania.it</a> o tel.095 731 0856	<i>Tempo di risposta alla richiesta di sostituzione del turno in ore</i>	<b>max. entro 24 ore (nei giorni lavorativi)</b>

### Fattore – Comunicazione e informazione



Aggiorniamo il sito Web	<i>Frequenza aggiornamento</i>	<b>Almeno 1 volta in settimana</b>	Previsto
Presentiamo ogni anno alla cittadinanza la rassegna della stagione teatrale (*)	<i>Periodo di presentazione entro il mese di ottobre</i>	<i>entro il mese di settembre</i>	Previsto
<b>Fattore – Tutela dell’utente</b>			
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni	<i>Garanzia % di risposta</i>	<i>100%</i>	Previsto
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni	<i>Garanzia di un tempo di risposta a partire dall’inoltro del reclamo/della segnalazione</i>	<b>entro 15 gg. dal ricevimento</b>	Previsto
<b>Fattore - Orientamento all’utente</b>			
Aggiorniamo la Carta della qualità dei servizi	<i>Periodicità dell’aggiornamento</i>	<i>Annuale</i>	Previsto
Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti (organizzatori/ pubblico)	<i>n. indagini (customer satisfaction)</i>	<i>Almeno 1 ogni 3 anni</i>	Previsto
<b>Fattore - Partecipazione</b>			
I nostro pubblico può prenotare incontri con professionisti dello spettacolo per realizzare corsi di teatro	<i>Tempo di risposta alla richiesta di prenotazione a</i> <a href="mailto:info@teatrostabilecatania.it">info@teatrostabilecatania.it</a> <i>in ore</i>	<b>Max. 24 h. nei giorni lavorativi</b>	Previsto



Si fa presente che gli standard, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali quali ad. es. l'emergenza sanitaria Covid 19. In tal caso verranno indicati gli standard e le modalità validi per il periodo emergenziale. Gli standard contrassegnati con (\*) non potranno essere garantiti in periodi emergenziali

## **7 L'ASCOLTO DEGLI UTENTI**

L'ascolto dei/delle cittadini/e degli utenti è un impegno prioritario per il Teatro Stabile di Catania. Per raggiungere il continuo miglioramento della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- a) analisi di tutti i suggerimenti e reclami;
- b) rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi;
- c) presenza del personale del TSC a tutti gli eventi organizzati;
- d) presenza sulla pagina [facebook](#)
- e) presenza sulla pagina [twitter](#)
- f) presenza sulla pagina [Instagram](#)
- g) presenza sul canale [YouTube](#)
- h) rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza, che verranno pubblicate sui siti del Teatro Stabile, per verificare il gradimento del servizio degli utenti presso la cittadinanza.

### **7.1 I reclami, i suggerimenti, le segnalazioni**

L'utente può inoltre fornire **suggerimenti e proposte** per il miglioramento del servizio per iscritto.

I suggerimenti vanno presentati al Teatro Stabile per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

[botteghino@teatrostabilecatania.it](mailto:botteghino@teatrostabilecatania.it) o presentati al Botteghino.



Gli utenti possono inoltre rivolgersi al Teatro Stabile per presentare **reclami o segnalazioni** rispetto a disservizi, per il mancato rispetto di quanto previsto nella Carta dei Servizi o per qualunque questione derivante da rapporti con esso intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito o servizi.

Per i reclami può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B).

**Entro 15 giorni dal ricevimento** di reclami e segnalazioni verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una e-mail nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

## **7.2 Report e sessione di monitoraggio**

Ogni anno **entro il 31 marzo** il Teatro Stabile elabora un **report annuale** ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi erogati. Il report contiene:

- la rendicontazione degli standard di qualità previsti nella Carta della qualità dei servizi;
- le analisi dei risultati delle eventuali indagini di soddisfazione dei clienti;
- l'andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti;
- eventuali aggiornamenti e progetti di miglioramento per l'anno successivo.

Ogni anno è prevista inoltre una sessione annuale di monitoraggio della qualità del servizio offerto.

“L’Ente Teatro di Rilevante Interesse Culturale Stabile della città di Catania”, direzione e uffici: Via G. D’Annunzio, 48 C.A.P. 95127, Catania (CT); sede legale: Via G. Fava, 39 -95123, Catania (CT).  
P.Iva :00179020870; Tel.:0957310811 mail: [info@teatrostabilecatania.it](mailto:info@teatrostabilecatania.it) PEC: [teatrostabilecatania@pec.it](mailto:teatrostabilecatania@pec.it) Sito: [www.teatrostabilecatania.it/](http://www.teatrostabilecatania.it/)

Allegato A



MODULO PER SUGGERIMENTI

Allegato B

MODULO PER RECLAMI

La Carta è pubblicata sul sito internet [www.teatrostabilecatania.it](http://www.teatrostabilecatania.it) nella sezione Amministrazione trasparente/Servizi erogati, è possibile richiederne una copia stampata inviando una email a [info@teatrostabilecatania.it](mailto:info@teatrostabilecatania.it) oppure recandosi personalmente presso gli uffici.