



# CARTA DEI SERVIZI – TEATRO “LA FENICE”

## PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento volto a qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti al pubblico, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Essa si configura come un impegno dell'Ente volto a promuovere l'accoglienza e la trasparenza, garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e favorire il dialogo e la relazione con gli utenti reali e con quelli potenziali, che siano essi gli spettatori, le compagnie teatrali, i concessionari o più in generale gli addetti ai lavori.

La carta dei servizi ha lo scopo di chiarire i principi sottesi all'attività del teatro “La Fenice” al cui rispetto si subordina ogni iniziativa ed evento promosso o ospitato in collaborazione con altri partner istituzionali o meno e si informano gli interlocutori sui servizi resi.

Essa costituisce pertanto:

- **strumento di conoscenza** in quanto fornisce informazioni sul servizio teatrale, sulla struttura di organizzazione del teatro e garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;
- **strumento di partecipazione** in quanto permette l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti e descrive le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- **strumento di tutela** in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami e garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### Continuità e regolarità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità e regolarità. 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 presso il teatro;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, agli utenti interessati.

### Efficienza ed efficacia

Il teatro “La Fenice” 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 qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione 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.

### **Uguaglianza ed imparzialità**

Gli addetti del teatro “La Fenice” ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **Cortesie e disponibilità**

Il funzionario responsabile del teatro “La Fenice” 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.

### **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.

## **IL TEATRO “LA FENICE”**

Il teatro “La Fenice” venne inaugurato il 5 dicembre 1996 e sorge esattamente nel medesimo luogo dei precedenti teatri cittadini e sopra l'area archeologica da cui lo separa ben più di duemila anni di storia.

La realizzazione del primo teatro comunale fu affidata all'architetto Pietro Ghinelli (1759-1834), uno dei più importanti architetti teatrali che costruì ben 14 teatri tra i quali quelli di Pesaro (1818) e “Le Muse” di Ancona (1826). I lavori iniziati il 18 ottobre 1828 terminarono nel luglio del 1830, ma la notte del 9 agosto 1838 il teatro venne distrutto da un incendio.

Nel gennaio del 1839 partono i lavori di ricostruzione che si concludono in meno di un anno. Il nuovo teatro comunale viene chiamato “La Fenice”. Nel 1930 il terremoto condannò il teatro ad una forzata inagibilità e infine nel 1944 fu colpito da una bomba e le sue macerie furono a lungo una ferita aperta nel cuore della città.

L'attuale Teatro “La Fenice” è stato progettato dall'architetto Silvio Argentati. I ritrovamenti archeologici romani scoperti durante i lavori hanno influenzato in modo rilevante il progetto del teatro, che è stato quindi pensato come un isolato a più facce, ognuna caratterizzata da un’immagine architettonica che rimanda all’architettura della città sulla quale l’edificio prospetta. In particolare il prospetto lungo via Pisacane, rivolto alla parte settecentesca del centro storico, è caratterizzato da un ordine architettonico gigante che trova i suoi riferimenti nell’architettura dei Portici Ercolani, la struttura urbana più significativa della città del settecento.

Il prospetto opposto, che guarda invece all’interno della città murata cinquecentesca, consolidatasi con la signoria dei Della Rovere, è caratterizzato da figure che rimandano all’architettura di quel periodo, come la grande finestra quadripartita che illumina il foyer di forma analoga alle finestre quadripartite presenti in varie architetture dell’epoca come, a Senigallia, nel convento delle Grazie.

La sala del teatro “La Fenice” è costituita da un’unica grande aula a pianta rettangolare (dimensioni m. 32,80 x 24,70) con il pavimento a gradoni di alzata progressivamente crescente che supera un dislivello pari a m. 5,82. La sala ha una capienza di 858 posti. Si tratta di una struttura polifunzionale adatta per spettacoli di lirica, balletto, concerti, teatro di prosa e cinema.

Il teatro “La Fenice” dispone, inoltre, di una piccola sala polivalente, la “Piccola Fenice”, con una capienza di 80 posti, situata al piano terra e dotata di un palco di metri 6x3, impianto audio multicanale gestito da processore dolby digital e possibilità di proiettare in digitale o analogico 35 mm.

Sempre al piano terra è presente un ulteriore spazio denominato “Punto T”, atto ad ospitare piccoli incontri, presentazioni, degustazioni o coffee break.

Negli spazi indoor del teatro “La Fenice” è possibile connettersi gratuitamente alla rete "Senigallia-Wifi" scaricando l'app Wifi.Italia.it ed eseguire la procedura di registrazione. Chi ne è già in possesso, potrà registrarsi anche attraverso la propria identità digitale (Spid).

## I SERVIZI AGLI SPETTATORI

Il teatro “La Fenice” ospita nel corso dell’anno numerosi appuntamenti gestiti in parte direttamente dal Comune di Senigallia ed in parte da organizzatori esterni.

Per gli spettacoli della stagione di prosa, musical e danza, organizzata dal Comune di Senigallia in collaborazione con A.M.A.T. (Associazione Marchigiana Attività Teatrali), oltre al servizio di biglietteria a teatro, è attivo anche il servizio di biglietteria online tramite il circuito Vivaticket ([www.vivaticket.it](http://www.vivaticket.it)). È inoltre possibile acquistare i biglietti presso tutte le biglietterie del circuito Amat/Vivaticket. Gli spettatori possono sottoscrivere due distinti abbonamenti per prosa/musical oppure danza. L’abbonamento permette di avere agevolazioni sulla tariffa del biglietto e di ottenere il diritto di prelazione del posto per la successiva stagione. Per l’acquisto dei singoli biglietti sono invece previste riduzioni per determinate categorie (persone sotto i 25 o sopra i 65 anni di età, soci Coop, gruppi e convenzioni specifiche, attivate e promosse per determinati spettacoli).

All’interno del teatro “La Fenice” è garantita l’accessibilità a persone diversamente abili. Per ogni spettacolo vengono riservati dei posti (in numero variabile) per persone con disabilità, da attestare tramite apposita certificazione, e per i loro accompagnatori. La prenotazione di tali posti deve essere richiesta tramite e-mail all’indirizzo [info@fenicesenigallia.it](mailto:info@fenicesenigallia.it); gli spettatori con deficit motorio sono pregati di specificare se dotati di carrozzina. I posti per disabili non deambulanti sono ubicati in terzo settore, al quale è possibile accedere tramite l’ascensore ubicato al piano terra, nella zona del foyer.

Per tutti gli spettacoli e le iniziative aperte al pubblico è possibile richiedere informazioni al numero telefonico 335/1776042, attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 oppure rivolgendosi direttamente alla biglietteria del teatro – tel. 071/7930842 email: [info@fenicesenigallia.it](mailto:info@fenicesenigallia.it), aperta durante la stagione teatrale ogni giovedì, venerdì e sabato dalle 17 alle 20, il giovedì e il sabato anche dalle 10.30 alle 12.30, mentre negli altri periodi dell’anno in giornate e orari che vengono di volta in volta comunicati attraverso diversi canali di informazione (social network, sito internet e cartelli affissi a teatro). Informazioni e aggiornamenti vengono inoltre pubblicati sulla pagina facebook del teatro “La Fenice”.

## I SERVIZI ALLE COMPAGNIE

Il Comune di Senigallia realizza ogni anno, in collaborazione con Amat, la stagione di prosa, musical e danza. Gli spettacoli si inseriscono in due differenti abbonamenti: uno che comprende prosa e musical e l’altro esclusivamente dedicato alla danza. La stagione riveste un ruolo centrale e predominante all’interno della programmazione del calendario del teatro. Tutte le attività connesse alla pianificazione, promozione e gestione degli spettacoli della stagione vengono definite in sinergia con Amat sulla base di accordi e convenzioni stipulate tra le parti.

La stagione si arricchisce inoltre di una serie di eventi speciali gestiti da organizzatori esterni.

Il teatro “La Fenice” ospita infine spettacoli, iniziative e rassegne di cui il Comune di Senigallia è promotore e partner, quali la Stagione “Senigallia Concerti”, in collaborazione con l’Associazione Le Muse, la stagione di “Teatro Ragazzi”, curata da ATGTP (Associazione teatro Giovani Teatro Pirata) e, nel periodo estivo, la rassegna “Danzamare”, iniziativa organizzata in collaborazione con la scuola di danza “Danza in Scena” e AOS, Associazione Oncologica Senigalliese. Negli spazi della Piccola Fenice vengono invece ospitate: la rassegna di spettacoli “In scena senza scena”, a cura dell’Associazione Bellanca e le attività a carattere cinematografico (proiezioni, rassegne, festival) curate dall’Associazione Confluenze.

Il teatro dispone di una sofisticata e moderna macchina scenica, dotata di americane su motori elettrici; l'ampio palco (m. 25x25) permette di ospitare grandi allestimenti con scenografie importanti. Sono presenti 10 camerini, di cui 4 completi di bagno e doccia, la lavanderia con una lavatrice a disposizione delle compagnie e un'ampia stanza polifunzionale attrezzata con specchi e tavoli per il trucco, poltroncine, portabiti con ruote completi di grucce, asse e ferro da stiro, frigorifero.

## I SERVIZI ALLE SCUOLE

Il Comune di Senigallia ritiene il teatro uno strumento fondamentale per la crescita culturale delle giovani generazioni e considera di estrema importanza il lavoro di sensibilizzazione dei giovani nei confronti di un patrimonio artistico che fa parte dell'identità culturale di tutti con l'obiettivo di formare il pubblico del futuro. In virtù di questo, il teatro "La Fenice" ospita e promuove nel corso dell'anno numerose attività rivolte ai bambini ed ai ragazzi.

Grazie alla collaborazione con l'associazione Teatro Giovani Teatro Pirata, ogni anno viene presentata la stagione del "Teatro Ragazzi", che si articola in una serie di spettacoli in parte rivolti alle scuole ed in parte alle famiglie. Il cartellone viene promosso attraverso i canali istituzionali, il web, i social media e attraverso materiale promozionale distribuito alle scuole.

Gli spazi della "Piccola Fenice" ospitano inoltre il progetto "Niente da capire", una rassegna cinematografica rivolta alle scuole secondarie di secondo grado, che prevede la proiezione di film seguita da momenti di discussione e approfondimento.

Il Comune di Senigallia supporta infine le attività teatrali promosse dalle scuole, concedendo ogni anno una giornata di utilizzo gratuita a ciascun istituto comprensivo e scuola superiore.

## I SERVIZI AGLI ORGANIZZATORI DI EVENTI

Gli spazi del teatro "La Fenice" si configurano come luogo ideale per la realizzazione di eventi e manifestazioni di ogni genere e possono essere concessi in uso a soggetti privati, agenzie di spettacolo, associazioni ed enti per ospitare conferenze, meeting, assemblee, concerti, spettacoli, ecc. La richiesta può essere effettuata tramite uno specifico modulo scaricabile al seguente link: <https://www.comune.senigallia.an.it/allegato/30554>

Per la Piccola Fenice:

<https://www.comune.senigallia.an.it/allegato/30553>

Le modalità di utilizzo degli spazi e le relative tariffe di affitto, suddivise in fasce differenti in base al soggetto richiedente, seguono precisi indirizzi, stabiliti dalla Giunta Comunale con delibere n. 10 del 01/02/2011 e n. 32 del 26/02/2013.

L'organizzazione di eventi all'interno del teatro è supportata dal personale del Comune di Senigallia – Ufficio Turismo ed Eventi, il quale offre assistenza su tutti gli aspetti operativi, tecnici e logistici e può fornire planimetrie, schede tecniche, pianta dei posti ed ogni altra indicazione utile alla gestione dell'evento.

## DOVERE DEGLI UTENTI

Tutti gli utenti del teatro sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del teatro. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati nei vari ambienti e con le indicazioni fornite dal personale può essere motivo di allontanamento dalla struttura.

Gli spettatori sono tenuti a lasciare all'ingresso del teatro ombrelli, passeggini, bagagli o altri eventuali oggetti ingombranti. Per gli oggetti personali lasciati incustoditi in sala il teatro non si assume alcuna responsabilità.

È vietato fotografare e/o compiere registrazioni audio e/o video degli spettacoli. È vietato l'utilizzo del telefono cellulare durante gli spettacoli. È vietato introdurre bottiglie, bicchieri e generi commestibili in sala. È vietato fumare in qualsiasi ambiente del teatro. In sala è richiesto un comportamento corretto e il rispetto del silenzio durante lo spettacolo. Il possessore del biglietto, poiché parte del pubblico, acconsente e autorizza eventuali riprese audio e video concedendo contestualmente piena liberatoria per qualsiasi utilizzo.

## INFORMAZIONI

Per informazioni sulla disponibilità della struttura, sulle modalità di utilizzo, sui servizi offerti e per ogni altra richiesta relativa alla concessione del teatro "La Fenice" occorre prendere contatti con l'Ufficio Turismo ed Eventi - tel. 071/6629244 - email: [turismo@comune.senigallia.an.it](mailto:turismo@comune.senigallia.an.it)

Per informazioni sugli spettacoli in programma è possibile contattare il numero 335/1776042 oppure rivolgersi alla biglietteria del teatro – tel. 071/7930842 – email: [info@fenicesenigallia.it](mailto:info@fenicesenigallia.it), aperta durante la stagione teatrale (da novembre ad aprile) ogni giovedì, venerdì e sabato dalle 17 alle 20, il giovedì e il sabato anche dalle 10.30 alle 12.30. La biglietteria è inoltre aperta nel periodo della campagna abbonamenti (da luglio a settembre) e per eventuali aperture straordinarie. Le giornate e gli orari di apertura vengono segnalati tramite appositi cartelli affissi a teatro o attraverso i canali di comunicazione utilizzati per la promozione degli spettacoli (sito web, social network, brochure, locandine).

## RECLAMI

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dal teatro "La Fenice" nella Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato al Responsabile dell'Area 2 - Affari Generali, Comunicazione, Turismo/Eventi e Sviluppo Economico - del Comune di Senigallia verbalmente, per iscritto o spedito per posta, posta elettronica o posta elettronica certificata. I reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. I reclami potranno essere presentati utilizzando il "MODULO RECLAMI" allegato alla presente carta e consegnati a mano presso l'ufficio dei Messi Comunali, sito a Senigallia (AN) in piazza Roma n. 8, inviati per posta elettronica all'indirizzo [turismo@comune.senigallia.an.it](mailto:turismo@comune.senigallia.an.it) o a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [comune.senigallia@emarche.it](mailto:comune.senigallia@emarche.it) o spediti a mezzo posta ordinaria all'indirizzo Comune di Senigallia – Ufficio Turismo ed Eventi, piazza Roma n. 8 – 60019 Senigallia (AN).

## PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, il teatro "La Fenice" svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. Il teatro rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite questionari. Eventuali proposte e suggerimenti possono essere presentati utilizzando il "MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI" allegato alla presente carta, consegnati a mano presso l'ufficio dei Messi Comunali, sito a

Senigallia (AN) in piazza Roma n. 8, inviati per posta elettronica all'indirizzo [turismo@comune.senigallia.an.it](mailto:turismo@comune.senigallia.an.it) o a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo [comune.senigallia@emarche.it](mailto:comune.senigallia@emarche.it) o spediti a mezzo posta ordinaria all'indirizzo Comune di Senigallia – Ufficio Turismo ed Eventi, piazza Roma n. 8 – 60019 Senigallia (AN).

## Fac-simile: Modulo Reclami



# COMUNE DI SENIGALLIA

## UFFICIO TURISMO ED EVENTI – MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome(\*) \_\_\_\_\_  
Indirizzo (\*) \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

### OGGETTO DEL RECLAMO

---

---

---

---

---

---

---

---

Data (\*) \_\_\_\_\_ Firma (\*) \_\_\_\_\_

(\*) Dati obbligatori

### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia.

Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche.

I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni.

I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore.

Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

Il Comune è il titolare del trattamento dei dati.

L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.

## Fac-simile: Modulo proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi



### COMUNE DI SENIGALLIA

#### UFFICIO TURISMO ED EVENTI – MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Nome e Cognome(\*) \_\_\_\_\_  
Indirizzo (\*) \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

#### PROPOSTE E SUGGERIMENTI

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Data (\*) \_\_\_\_\_ Firma (\*) \_\_\_\_\_

(\*) Dati obbligatori

#### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia.

Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche.

I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni.

I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore.

Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it).

Il Comune è il titolare del trattamento dei dati.

L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.