



Società Multiservizi Rovereto SRL

CARTA DEI SERVIZI S.M.R.

Servizi teatrali e logistica eventi

Rev.00 giugno 2024

INDICE

1. INTRODUZIONE

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

- a. Uguaglianza e imparzialità
- b. Continuità e garanzia del servizio
- c. Efficacia ed efficienza
- d. Partecipazione
- e. Cortesia e disponibilità
- f. Chiarezza, trasparenza e identificabilità
- g. Informazione
- h. Sicurezza e rispetto per l'ambiente
- i. Semplificazione

3. PRESENTAZIONE DI SOCIETÀ MULTISERVIZI ROVERETO S.R.L.

- a. Storia in breve
- b. Mission e obiettivi
- c. Servizi gestiti
 - 1) *Farmacie comunali*
 - 2) *Sosta e mobilità*
 - 3) *Impianti sportivi*
 - 4) *Servizi teatrali e logistica eventi*
 - 5) *Servizi cimiteriali*
 - 6) *Videosorveglianza*
 - 7) *Progetto FSO (fondo sociale occupazionale)*

4. IL SERVIZIO “GESTIONE SERVIZI TEATRALI E LOGISTICA EVENTI”

- a. Descrizione del servizio
- b. Descrizione delle strutture
- c. Gestione del rapporto contrattuale
 - 1) *Pagamento/Fatturazione*
 - 2) *Rettifica di fatturazione/Rimborso*
 - 3) *Morosità*

5. DOVERE DEGLI UTENTI

6. STANDARD DI QUALITÀ E GARANZIE

- a. Qualità nel rapporto utenza (tabella)
- b. Qualità nella gestione delle strutture (tabella)
- c. Qualità nella gestione del servizio (tabella)
- d. Aggiornamento carta dei Servizi
- e. Indagini “soddisfazione utente”

7. CONTATTI E INFORMAZIONI UTILI

- a. Recapiti e Orari (uffici, sportelli, referenti)
- b. Numero unico reperibilità

8. RECLAMI /PROPOSTE

9. TRATTAMENTO DEI DATI

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

- a. in materia di qualità dei servizi
- b. in materia di trasparenza, accesso civico e privacy
- c. in materia di società partecipate

11. ALLEGATI

- A. Tabella riassuntiva standard di qualità del servizio “GESTIONE SERVIZI TEATRALI E LOGISTICA EVENTI”
- B. Modulo reclamo / proposta

1. Introduzione

La presente **Carta dei servizi** costituisce una dichiarazione degli impegni che **Società Multiservizi Rovereto S.r.l. (S.M.R.)** assume nei confronti dei propri utenti volta a promuovere l'accoglienza e la trasparenza, a garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e a favorire il dialogo e la relazione con gli utenti.

La Carta dei servizi, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, è uno strumento volto a qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti all'utenza. Essa costituisce pertanto:

strumento di conoscenza, in quanto fornisce informazioni sul servizio offerto e gestito, sull'organizzazione dell'Azienda e sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con quest'ultima; essa garantisce inoltre 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.

2. I principi fondamentali

a. Uguaglianza e imparzialità

S.M.R. garantisce a tutte le persone l'accessibilità ai servizi da essa gestiti, nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

b. Continuità e garanzia del servizio

S.M.R. si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale o qualora dovessero verificarsi disservizi, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature o degli impianti utilizzati, essa si impegna comunque ad informare tempestivamente l'utenza e a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

c. Efficacia ed efficienza

S.M.R. si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente; essa persegue, quale obiettivo della propria strategia aziendale, il miglioramento continuo di efficacia, efficienza, sicurezza e continuità dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

d. Partecipazione

Gli utenti vengono messi in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi offerti e presentare proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che potranno aiutare a migliorare in modo continuo i servizi gestiti da S.M.R.

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e di accedere alle informazioni aziendali di interesse, secondo le modalità disciplinate dalla normativa in materia in merito a prestazioni di servizi istituzionali.

S.M.R. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, ed a prevedere apposite modalità o procedure di gestione del reclamo, utilizzabili dagli utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei servizi.

e. Cortesia e disponibilità

S.M.R. si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

f. Chiarezza, identificabilità e trasparenza

S.M.R. garantisce nei confronti dell'utente l'utilizzo di un linguaggio, scritto e verbale, improntato alla chiarezza, alla semplicità e all'efficacia della comunicazione.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ha il diritto di conoscere le attività svolte dai singoli settori e le procedure collegate alle richieste espresse, i relativi tempi di esecuzione e i nomi dei responsabili dei servizi.

Il personale di S.M.R. è sempre riconoscibile e munito di tessera di riconoscimento se fuori sede.

S.M.R. assolve agli obblighi dell'amministrazione trasparente ai sensi della normativa vigente e tutela la privacy dei propri clienti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), delle disposizioni compatibili del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.lgs 196/2003 e ss.mm) e del D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

g. Informazione

S.M.R. assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e indirizzi e -mail dedicati; mantiene rapporti con gli organi di informazione, effettua campagne di informazione, digitali e materiali, e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

Tutte le informazioni riguardanti la società ed i servizi gestiti sono reperibili su sito web www.smr.tn.it.

h. Sicurezza e rispetto per l'ambiente

S.M.R., nello svolgimento dei servizi gestiti, garantisce in ogni attività la tutela della sicurezza degli utenti e la salvaguardia dell'ambiente.

i. Semplificazione

S.M.R., in linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE e tenendo conto degli impegni documentali richiesti dal socio affidatario del servizio, opera con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dei clienti.



3. PRESENTAZIONE DI SOCIETÀ MULTISERVIZI ROVERETO S.R.L. (S.M.R.)

a. Storia in breve

La Società trova origine come azienda speciale Azienda Multiservizi Rovereto (A.M.R.), costituita nel maggio 1999 a seguito della delibera del Consiglio Comunale di Rovereto n. 99 del 4 dicembre 1998; essa è da subito subentrata alla preesistente Azienda Farmaceutica Municipalizzata (AFM), operante fin dal 1966, nella gestione delle farmacie comunali e, a partire dal 2003 e fino al 2015, ha sviluppato ulteriori servizi affidatigli dal socio unico (Sosta, Impianti Sportivi, Servizi Cimiteriali, Teatri).

Nel 2019, a seguito delle delibere n. 25 e n. 38 del Consiglio Comunale di Rovereto, la Società è stata trasformata in società di capitali (ai sensi dell'art. 115 T.U.E.L.) prendendo il nome di **Società Multiservizi Rovereto s.r.l. (SMR)**.

b. Mission e obiettivi

S.M.R. è una società "in-house providing", a partecipazione interamente pubblica, soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte dei soci amministrazioni pubbliche (socio unico Comune di Rovereto alla data di pubblicazione della presente). I soci esercitano il "controllo analogo" sulla Società, impartiscono criteri e indirizzi per la gestione dei servizi e determinano le tariffe di propria competenza.

La Società gestisce servizi affidatigli avendo per oggetto le attività strettamente necessarie al perseguimento delle finalità istituzionali dei propri soci.

La Società, con sede a Rovereto in via Pasqui nr. 10 è diretta dal Consiglio d'Amministrazione, composto da tre membri compreso il Presidente (eletto dall'assemblea), che ha il compito di attuare in piena autonomia le linee programmatiche indicate dall'Assemblea dei soci, ponendo al centro del suo operato i criteri di efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi e l'impegno costante per il soddisfacimento dell'utente.

Gli Organismi di controllo sono il Collegio Sindacale, l'Organo di Revisione, l'Organismo di Vigilanza.

Tutte le informazioni riguardanti la società ed i servizi gestiti sono reperibili su sito web www.smr.tn.it.

c. Servizi gestiti da S.M.R.

1) Farmacie comunali

La Società gestisce le quattro farmacie comunali del Comune di Rovereto (via Paoli 19, via Benacense 43, viale Trento 33/a, via del Garda 103) e la farmacia comunale del Comune di Isera (via Cavalieri).

Tutte le informazioni sono presenti sul sito web www.farmaciecomunalirovereto.it

2) Sosta e mobilità

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio della sosta a pagamento, sia in superficie (totali 2.200 stalli circa) che in struttura (totali nr. 9 impianti, 2.220 posti circa), comprensivo delle attività di rilascio abbonamenti, manutenzione e pulizia, accertamento violazioni, informazione e promozione.

3) Impianti sportivi, sale e portinerie

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di prenotazione, rilascio concessioni d'uso e assistenza alle associazioni sportive e i servizi di vigilanza, custodia, pulizia ed esecuzione di

piccola manutenzione ordinaria delle strutture sportive (totali nr. 13 impianti) di proprietà comunale o provinciali concesse in uso al comune in orario extrascolastico.

Nell'ambito dello stesso contratto di servizio la Società gestisce il servizio di prenotazione e custodia delle sale comunali e circoscrizionali (totali nr. 19 sale) e i servizi di portineria e reception presso alcune strutture comunali (totali nr. 3 luoghi).

4) Servizi teatrali e logistica eventi

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto i servizi teatrali (service tecnico e di sala) e di custodia dei teatri comunali, in particolare il Teatro Zandonai e Teatro alla Cartiera, incluso le attività amministrative di assistenza alla programmazione degli eventi, la promozione e il supporto alla comunicazione del Comune. Nell'ambito dello stesso contratto di servizio la Società gestisce le attività di supporto logistico e l'organizzazione di eventi.

5) Servizi cimiteriali

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto la custodia delle strutture cimiteriali (totali nr. 6 cimiteri) di Rovereto mantenendone lo stato di decoro ed effettuandone la manutenzione ordinaria; essa gestisce inoltre tutti i servizi cimiteriali, sia per quanto riguarda le attività amministrative (pratiche funerali, concessioni, rapporto con imprese di pompe funebri, ecc.) che tutte le operazioni cimiteriali (inumazione, esumazioni, tumulazione, estumulazione). La Società gestisce servizi cimiteriali anche per altri enti locali (Comune di Brentonico).

6) Videosorveglianza

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di prenotazione, rilascio concessioni d'uso e assistenza alle associazioni sportive e i servizi di vigilanza, custodia, pulizia ed esecuzione di piccola manutenzione ordinaria delle strutture sportive (totali nr. 13 impianti) di proprietà comunale o provinciali concesse in uso al comune in orario extrascolastico.

7) Progetto FSO (fondo sociale occupazionale)

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di manutenzione e implementazione del sistema di videosorveglianza e videoregistrazione, sia per quanto riguarda gli impianti e i sistemi di sicurezza urbana che quelli riguardanti il patrimonio comunale.

4. SERVIZI TEATRALI E LOGISTICA EVENTI

a. Descrizione del servizio

Con il contratto stipulato in data 7 febbraio 2023 tra il Comune di Rovereto ed SMR, quest'ultima è divenuta responsabile della gestione dei servizi teatrali del Teatro Zandonai e del Teatro alla Cartiera.

La Società, in stretta collaborazione con il Comune di Rovereto, garantisce la buona riuscita di eventi teatrali, concerti, conferenze e spettacoli che si tengono nei teatri comunali. Si occupa della gestione del servizio tecnico, dell'accoglienza del pubblico e della gestione delle attività di back office, assicurandosi che tutto sia pronto per l'inizio dello spettacolo e che il pubblico abbia un'esperienza positiva.

Inoltre, la Società si occupa della promozione degli eventi attraverso la presenza sui social media e collaborazioni con partner esterni. Per le previsioni contrattuali SMR si occupa inoltre della logistica e dell'organizzazione degli eventi esterni organizzati dall'Amministrazione comunale sul territorio.

Grazie alla collaborazione con il Comune di Rovereto, la Società contribuisce alla valorizzazione della cultura e delle arti sceniche nella città, offrendo agli spettatori la possibilità di fruire di spettacoli in un ambiente accogliente e professionale.

Le attività previste nel contratto di servizio sono le seguenti:

1. Gestione delle strutture e dei servizi teatrali; attività di valorizzazione del teatro Zandonai:

Assistenza amministrativa e gestione rapporti con i concessionari

- Supporto alla definizione del calendario di utilizzo Teatro Zandonai e Teatro alla Cartiera;
- Analisi requisiti e fabbisogni dei concessionari e dei richiedenti;
- Gestione schede tecniche eventi;
- Servizio reperibilità;

Gestione e presidio delle strutture teatrali e assistenza agli eventi

- Servizio custodia;
- Servizio sala e guardaroba;
- Servizio di facchinaggio;
- Servizio di palcoscenico;
- Responsabile gestione delle emergenze.

Assistenza tecnico-logistica ai concessionari

- Verifica dotazioni del Teatro;
- Verifica attrezzature necessitanti al Concessionario;
- Approntamento attrezzature per i Concessionari;
- Servizi accessori al Concessionario.

Attività di promozione e valorizzazione del Teatro Zandonai e valorizzazione del brand

- Supporto alla comunicazione;
- Progetti di valorizzazione;
- Merchandising;
- Promozione di mostre, incontri, eventi;
- Organizzazione di visite.

2. Servizi di supporto logistico e organizzativo per eventi comunali

Supporto per servizi tecnico-amministrativi:

- supporto nella programmazione tecnico-amministrativa di manifestazioni e/o eventi;
- gestione spazi pubblicitari esterni.

Fornitura "service audio-luci" ed assistenza tecnica:

- servizio di approntamento, allestimento e nolo audio, luci, incluso eventuale messa a disposizione di operatore tecnico di impianto e/o servizio di assistenza a personale di ditte specializzate incaricate.

Servizio logistico e assistenza al pubblico

- supporto logistico per eventi promossi dall'Amministrazione Comunale;
- supporto logistico per eventi promossi da terzi;
- servizi di controllo, custodia ed assistenza.

Servizio di noleggio attrezzature e impianti

- manutenzione delle attrezzature di proprietà del Comune
- noleggio a terzi delle attrezzature del Comune;

- noleggio a terzi delle attrezzature di SMR.

Organizzazione e programmazione di manifestazioni ed eventi

- organizzazione e realizzazione eventi per conto dell'Amministrazione Comunale o per conto di terzi.

b. Descrizione delle strutture

1. Il Teatro Zandonai

Primo teatro del Trentino, nasce nel Settecento grazie al fermento culturale di Rovereto. Inaugurato nel 1784 con l'opera buffa "Giannina e Bernardone", diventa parte della vita culturale della città. Durante la Prima Guerra Mondiale viene chiuso e danneggiato, ma nel 1919 il roveretano Riccardo Zandonai lo riporta all'amore della città con la sua opera "Francesca da Rimini". Dopo anni di restauri, riapre nel 1924 con "Giulietta e Romeo" di Zandonai. Durante i lavori di restauro risalenti al 2002-2014, viene recuperato il suo antico splendore, rendendolo un teatro perfettamente conservato ma moderno, in grado di ospitare grandi produzioni. Nel 2023, grazie al Piano di Ripresa e Resilienza, viene completata la sostituzione dell'illuminazione con luci led per un risparmio energetico, economico e ambientale.

Il teatro Zandonai è una struttura polifunzionale adatta per spettacoli di lirica, balletto, concerti, teatro di prosa e proiezioni cinematografiche. La struttura dispone di una platea a forma di campana L15 x P17 m, 3 ordini di palchetti, una balconata e loggione.

La sala ha una **capienza** di 471 posti (+ 4 carrozzine) così distribuiti:

- platea 178 posti a sedere;
- palchetti, balconata, loggione 275 posti a sedere.

Il Teatro Zandonai dispone di una sala minore chiamata Ridotto, la quale offre una capacità di 80 posti ed è ubicata al terzo piano. Questo spazio è destinato a servire come sala bar per rinfreschi, catering e aperitivi e può, inoltre, essere utilizzato anche per piccoli eventi come workshop o incontri con gli artisti.

Il teatro è dotato di 10 camerini e ulteriori due locali adibiti a stireria e lavanderia.

Ubicazione Teatro Zandonai, Corso Bettini, 78, 38068 Rovereto.

2. Il Teatro La Cartiera

La ex **Cartiera** di Rovereto ha avuto diverse trasformazioni nel corso della sua storia, passando da fabbrica cartaria a centro culturale e sede di uffici comunali. La sua evoluzione racconta la vocazione industriale della città e la sua capacità di adattarsi ai cambiamenti del tempo. Fondata nel 1837 da Luigi Jacob, la Cartiera ha prosperato fino alla sua chiusura nel 1987 a causa della crisi industriale degli anni Ottanta. Oggi, il Teatro Cartiera è una struttura moderna adatta a eventi culturali, mantenendo tracce della sua storia industriale.

La sala ha una **capienza** di 244 posti a sedere.

Ubicazione Teatro La Cartiera, Via Cartiera, 15, 38068 Rovereto TN



c. Gestione del rapporto contrattuale

1) Pagamento/Fatturazione

La fatturazione dei corrispettivi relativi ai servizi forniti da SMR alle Compagnie avviene alla fine del mese solare in cui sono state eseguite le prestazioni. Il pagamento è previsto a 30gg data fattura. SMR si riserva in ogni caso di richiedere il pagamento anticipato in parte o per tutte le prestazioni richieste.

2) Rettifica di fatturazione/Rimborso

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione del servizio si evidenzino, anche su segnalazione dell'utente, errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, S.M.R. si impegna ad effettuare la rettifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'errore. Entro lo stesso termine sono accreditati gli eventuali importi a favore del Cliente.

Qualora, al fine di accertare l'errore, siano necessari particolari accertamenti di carattere tecnico e/o amministrativo da parte di S.M.R., ai termini precedentemente indicati va aggiunto il tempo necessario all'esecuzione dei precedenti approfondimenti, con un massimo di 20 giorni lavorativi.

Rimborso

In caso di servizi non fruiti e già pagati (es. mancato beneficio dei servizi, per variazioni/disdette comunicate nei tempi previsti dalle condizioni generali di contratto - entro le ore 12.00 del venerdì o giovedì mattina se il venerdì è festivo della settimana antecedente quella interessata dalla modifica) SMR effettuerà il rimborso entro il 15 del mese successivo e se già fatturato, emetterà nota di accredito a storno parziale o totale nel mese in corso.

3) Morosità

Per i servizi prestati, in caso di morosità è previsto l'invio di un sollecito bonario di pagamento.

In caso di esito negativo S.M.R. invia la "messa in mora" a mezzo posta elettronica certificata ovvero raccomandata postale, indicando un termine ultimo per la regolarizzazione della posizione debitoria.

Qualora la procedura di recupero stragiudiziale del credito risulti infruttuosa, SMR procede con il recupero giudiziale del credito.

5. DOVERE DEGLI UTENTI

Tutti gli utenti delle strutture in gestione di S.M.R. sono tenuti a rispettare i divieti e le limitazioni segnalate all'esterno e/o all'interno della struttura e ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento, sia nei confronti degli altri utenti che del personale di S.M.R.

Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati nei vari ambienti ove si svolge il servizio e con le indicazioni fornite dal personale preposto di S.M.R. può essere motivo di allontanamento dalla struttura e/o interruzione del diritto al servizio stesso.

6. STANDARD DI QUALITÀ E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione delle prestazioni del servizio S.M.R. ha individuato un sistema di **fattori di qualità**, essi rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti.

Per ciascuno dei fattori di qualità indicati sono previsti standard di qualità garantiti che S.M.R. si impegna a rispettare.

I fattori di qualità si caratterizzano nei seguenti tre ambiti principali:

Qualità nel rapporto con l'utenza (contatto, informazione, prenotazione, processi amministrativi, ecc.);

Qualità nella gestione delle strutture e infrastrutture (coerenza con esigenze dell'utente, funzionalità, ecc.);

Qualità nella gestione del servizio da parte del personale operativo della Società (presenza, assistenza, competenza, ecc.).

Gli standard di qualità che S.M.R. si impegna a rispettare sono riportati nel documento ALLEGATO A "Tabella riassuntiva degli standard di qualità dei servizi teatrali e logistica.

a. Aggiornamento carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è sottoposta a controllo periodico da parte di S.M.R. ed è aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure interne, agli impegni affidati dall'ente affidante o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta dei Servizi e, di conseguenza, l'informazione agli utenti attraverso i canali di comunicazione disponibili (sito web, social, ecc.).

b. Indagini "soddisfazione utente"

S.M.R. valuta il proprio operato monitorando e misurando periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei processi interni.

S.M.R. ascolta i propri utenti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e anticiparne le esigenze, per tale scopo effettua indagini periodiche del grado di soddisfazione dell'utente del servizio mediante richiesta di compilazione e raccolta di questionari che consentono di rilevare sia il giudizio su singoli aspetti del servizio sia possibili suggerimenti.

7. CONTATTI E INFORMAZIONI UTILI

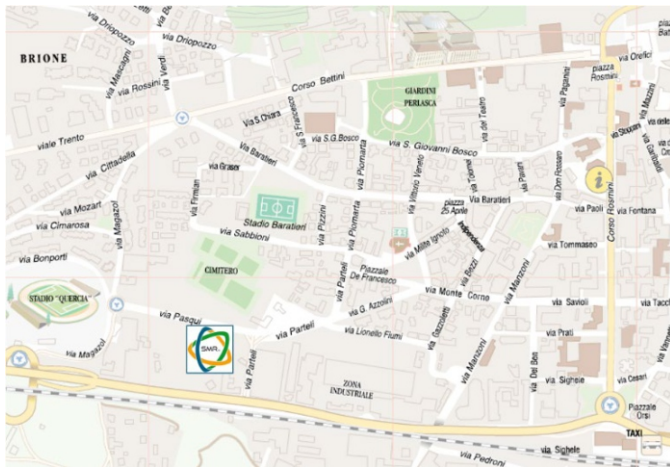
a. Recapiti e Orari (uffici, sportelli, referenti)

S.M.R. garantisce che tutte le proprie sedi (uffici, sportelli, strutture) siano accessibili alle persone diversamente abili.

I servizi amministrativi, presso gli uffici di sede o gli sportelli delocalizzati, possono prevedere attività su appuntamento (vedasi info sito web www.smr.tn.it).

1) Uffici di sede

Via Pasqui, 10 (2° piano) – 38068 Rovereto



Orari apertura al pubblico: da Lun. a Ven. 8:30-12:30 / 14:00-17:00

Telefono: 0464 630100

E-mail: segnalazioni@smr.tn.it

PEC: smr.tn@legalmail.it

Sito web: www.smr.tn.it

Facebook: www.facebook.com/Società Multiservizi Rovereto srl

2) Omissis

3) Recapiti referente del servizio

Tel. Diretto: 0464 630107

E-mail: servizi.teatrali@smr.tn.it

NB: disponibile su appuntamento

b. Numero unico reperibilità

S.M.R. gestisce un servizio reperibilità con risposta al numero unico **0464 630130** dalle ore 18:00 alle 24:00 nei giorni feriali (dal lunedì/venerdì) e dalle ore 8:00 alle 24:00 il sabato e nei giorni festivi.

8. RECLAMI / PROPOSTE

Gli utenti dei servizi di S.M.R. possono presentare alla Società:

richieste di informazioni, integrative e/o a maggiore chiarimento delle informazioni di servizio pubblicate;

suggerimenti, ovvero un'azione diretta a sottoporre alla Società proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai propri bisogni;

segnalazione di disservizi, ovvero un'azione diretta a comunicare alla Società fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali si ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con una azione di rimedio;

reclami, ovvero l'espressione di insoddisfazione rivolta alla Società dall'utente che esercita il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti da S.M.R. nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando il “MODULO RECLAMI” allegato alla presente carta dei Servizi o scaricabile dal sito web www.smr.tn.it; esso deve contenere le generalità, l’indirizzo e i riferimenti di reperibilità dell’utente e può essere presentato presso gli uffici di sede o inviato per posta all’indirizzo di sede o trasmesso per posta elettronica (segnalazioni@smr.tn.it) o posta elettronica certificata (smr.tn@legalmail.it).

I reclami orali o telefonici per essere presi in considerazione dovranno essere confermati per iscritto; non saranno altresì presi in considerazione reclami anonimi.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami vengono analizzati periodicamente, per garantire un miglioramento costante dei servizi offerti.

S.M.R. si impegna a mantenere i seguenti **STANDARD DI QUALITA’ SPECIFICI**:

Richieste di informazioni – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 5 giorni se in forma scritta.
Suggerimenti – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 10 giorni se in forma scritta.
Segnalazione di disservizi – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 10 giorni se in forma scritta.
Reclami – Tempi di risposta	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un’analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

S.M.R. tratta i dati personali e sensibili dei propri clienti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 (“GDPR” o “Regolamento”), ed in generale in osservanza del principio di trasparenza previsto dal Regolamento medesimo.

L’informativa completa è pubblicata sul sito internet www.smr.tn.it al link “Informativa Privacy”.

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

a. in materia di qualità dei servizi

Legge Provinciale (Provincia autonoma di Trento) 21 aprile 1997, n. 8 “Per la tutela dei consumatori e degli utenti”;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” che contiene le linee guida per la realizzazione della carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento per le carte dei servizi pubblici;

Accordo ai sensi dell’articolo 9 comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997 n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei consumatori, ai sensi dell’articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 Decreto Legge del 30/07/1999 n° 286 (Art. 11);

Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;
Linee Guida di indirizzo generale di cui all’Accordo del 26.9.2013 della Conferenza Unificata Stato – Regioni relativamente a criteri e principi da inserire nei contratti di servizio e nelle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali.

b. in materia di trasparenza, accesso civico e privacy

Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 (Decreto trasparenza) e successive modificazioni;
Legge regionale n. 10 del 29 ottobre 2014 “Disposizioni in materia di diritto di accesso civico, pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della Regione e degli enti a ordinamento regionale, nonché modifiche alla legge regionale 24 giugno 1957, n. 11 (Referendum per l’abrogazione di leggi regionali) e alla legge regionale 16 luglio 1972, n. 15 (Norme sull’iniziativa popolare nella formazione delle leggi regionali e provinciali) e successive modificazioni;
Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo sulla Privacy);
D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

C. in materia di società partecipate

Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, recante “testo unico in materia di società a partecipazione pubblica” e ss.mm.ii.
Legge regionale n.31 del 15.12.2015 in materia di controlli interni;

d. Relativi al servizio

Omissis

11. ALLEGATI

A. Tabella riassuntiva standard di qualità del servizio “SERVIZI TEATRALI E LOGISTICA EVENTI

B. Modulo reclamo / proposta

ALLEGATO 1
Tabella riassuntiva degli standard di qualità "SERVIZI TEATRALI E LOGISTICA EVENTI".

	Descrizione	Fattore di qualità	Standard di qualità
RAPPORTO CON L'UTENZA	Accesso alle informazioni.	Fonti di informazione.	- Comune (Ufficio Turismo e Grandi eventi): www.comune.rovereto.tn.it / www.teatrozandonai.it / tel. 0464 452256 - SMR: www.smr.tn.it nella sezione relativa al servizio.
	Possibilità contatto per informazioni.	Tempi di risposta/contatto.	- Immediato se telefonico e in orario di servizio (numero referente servizi teatrali e logistica eventi 0464/630107 / centralino SMR srl 0464/630100). - Max 5 giorni lavorativi per E-mail.
	Apertura ufficio referente servizio.	Disponibilità sportello aperto.	Minimo 4 ore/giorno.
	Prenotazione appuntamento.	Tempo massimo da richiesta.	Max. 5 giorni lavorativi
	Contatto di emergenza.	Disponibilità personale.	Reperibilità su numero telefonico dedicato (feriali lun-ven 18:00-24:00 / sab- festivi 8.00-24:00): 0464/630130
	Gestione reclami.	Risposta a reclami.	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.
	Interruzione del servizio.	Tempestività avviso concessionario.	Min. 24 ore prima (salvo casi di forza maggiore - rischio incolumità - sicurezza).
	Rilevazione grado di soddisfazione.	Frequenza.	Min. 2 campagne/anno.
GESTIONE STRUTTURE	Manutenzione attrezzature.	Disponibilità/funzionalità.	Revisione periodica attrezzature del Comune: min. 2 volte/anno.
	Segnalazione a Ente proprietario e/o a sue ditte appaltatrici di guasti a impianti e strutture.	Tempestività.	Min 8 ore - max 48 ore.
GESTIONE DEL SERVIZIO	Contatto concessionari per gestione schede tecniche/MUE.	Tempi primo contatto da presa in carico concessione/MUE.	- Max. 30 giorni prima per spettacoli-eventi programmati entro 3 mesi da concessioni - Max. 15 giorni prima per spettacoli-eventi programmati entro 1 mese da concessione. 17:22 - Max. 7 giorni prima per eventi programmati entro 15 giorni da concessione.
	Assistenza tecnico-logistica ai concessionari.	Disponibilità personale di servizio.	La società si impegna a comunicare preventivamente (entro min. 24 ore prima dell'evento) alla compagnia l'eventuale impossibilità di assolvere in tutto o in parte il servizio programmato per cause non dipendenti dalla propria volontà, fatti salvi i casi di forza maggiore.
	Assistenza tecnico-logistica ai concessionari.	Rispetto tempi di allestimento concordati.	min. 95% dei casi.
	Servizio maschere presso il Teatro (sbigliettamento, accompagnamento al posto ed intervento in caso di richiesta).	Tempi di attesa.	Max 15 minuti.
	Servizio di guardaroba presso il Teatro.	Tempi di attesa.	Max 15 minuti.
	Gestione delle emergenze durante spettacolo in teatro.	Disponibilità personale addetto.	presenza di min. 1 figura delegato al ruolo di Responsabile Emergenze.



ALLEGATO 2
Modulo RECLAMO

Spett.

Società Multiservizi Rovereto S.r.l.

Via Pasqui, 10

38068 ROVERETO (TN)

Pec: smr.tn@legalmail.com

E-Mail: segnalazioni@smr.tn.it

Servizio (barrare)

gestione sosta	gestione Impianti sportivi e sale
gestione Servizi teatrali, logistica eventi	gestione servizi cimiteriali

COGNOME E NOME:.....

INDIRIZZO:.....

TEL./CELL:.....

E-MAIL:.....

PEC(indicare se non disponibile):.....

OGGETTO:.....

.....
.....
.....
.....
.....

Il presente reclamo, compilato in tutti i campi, può essere inoltrato a Società Multiservizi Rovereto S.r.l. a mezzo posta, oppure a mezzo EMail all'indirizzo segnalazioni@smr.tn.it o PEC all'indirizzo smr.tn@legalmail.it. Il reclamo sarà preso in carico dalla segreteria e inoltrato all'ufficio (o al referente interno) competente, il quale si farà carico degli accertamenti necessari, della rimozione delle eventuali irregolarità e della comunicazione dell'esito al reclamante secondo gli standard previsti (entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso). I dati raccolti sono trattati da Società Multiservizi Rovereto S.r.l. (Titolare del trattamento) come indicato nell'Informativa in merito al trattamento dei dati personali redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. L'informativa si trova sul sito internet www.smr.tn.it/informativaprivacy.

Luogo e data:.....

Firma:.....