

Charta der Dienstqualität

1. EINFÜHRUNG

Die Charta der Dienstqualität

Die Charta der Dienstqualität stellt eine Erklärung der Pflichten dar, welche die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* gegenüber ihren Benutzern in Bezug auf das Qualitätsniveau der gelieferten Dienstleistungen eingeht.

Zweck dieser Charta der Dienstqualität ist es, die vom Betreiber angebotenen Dienste zu beschreiben und die Rechte der Benutzer der Dienste festzulegen und zu gewährleisten.

Die Charta der Dienstqualität der *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* ist auf der Website www.stiftungstadttheater.bozen.it zu finden oder ist in gedruckter Form in den Büros der Stiftung im dritten Stock des Stadttheaters Bozen (Verdiplatz 40) erhältlich.

2. DIE GRUNDSÄTZE DER CHARTA

Gleichheit und Unparteilichkeit

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* verpflichtet sich, ihre Benutzer im Rahmen der von der Satzung vorgesehenen Bedingungen unparteilich und fair zu behandeln.

Partizipation

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* fördert und erleichtert die Partizipation der Benutzer an der Verbesserung der Dienstqualität. Insbesondere nimmt die *Stiftung* Anmerkungen, Vorschläge und Beschwerden der Benutzer entgegen.

Effizienz und Wirksamkeit

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* strebt das Ziel der fortlaufenden Steigerung der Effizienz und der Wirksamkeit der angebotenen Dienste und der Zweckdienlichkeit der geführten Gebäude an.

Klarheit und Transparenz

Jeder Benutzer hat das Recht, die Tätigkeiten der *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen*, die Verfahrensweisen zur Bearbeitung der beantragten Leistung sowie die Namen der Verfahrensverantwortlichen und die entsprechende Bearbeitungszeit zu kennen.

Höflichkeit

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* verpflichtet sich zu einem höflichen Umgang mit dem Benutzer, wobei vor allem auf einen einfachen Sprachgebrauch und einen zweisprachigen Dienst (Italienisch/Deutsch) geachtet wird.

Kontinuität

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* verpflichtet sich, die fortlaufende und regelmäßige Abwicklung ihrer Dienste zu gewährleisten und die Dauer von Unterbrechungen, die nicht von ihrem Willen abhängig sind, soweit möglich auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

3. KURZER ÜBERBLICK ÜBER DIE GESCHICHTE DER STIFTUNG

Die Stiftung wird auf Initiative der Gemeinde Bozen und der Autonomen Provinz Bozen mit Beschluss des Gemeinderates Nr. 93 vom 23.09.1999 anlässlich der Einweihung des Stadttheaters am Verdiplatz am 9. September 1999 gegründet. Das Konzerthaus in der Dante-Straße, ehemaliges Augusteo-Kino, wird hingegen im April 2000 eröffnet.

Am 2. Oktober 2000 wird die erste Opernsaison im Stadttheater eröffnet, bei der Claudio Abbado die Oper *Simon Boccanegra* dirigierte.

2002 beauftragen die Gemeinde Bozen und die Autonome Provinz Bozen die *Stiftung* mit der direkten und eigenständigen Organisation des *Internationalen Festivals Tanz Bozen*.

2007 wird die Stiftung vom Ministerium für Kulturgüter, kulturelle Tätigkeiten und Tourismus als Traditionstheater anerkannt; 2008 schließt sich die *Stiftung* dem Verein der italienischen Traditionstheater an.

2015 werden die künstlerische Tätigkeit (Oper, Tanz und Lehrtätigkeit) und der Titel als Traditionstheater auf die *Stiftung Haydn von Bozen und Trient* übertragen.

2016 legt die neue Satzung die Rolle der *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* als Betreiberin der Gebäude im Auftrag der Eigentümer (Gemeinde Bozen und Autonome Provinz Bozen) und Anbieterin von Dienstleistungen zugunsten anderer kultureller Einrichtungen und der Zuschauer und Zuschauerinnen fest.

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* sorgt für die technische Führung und Verwaltung sowie die kulturelle Aufwertung der Strukturen des Stadttheaters und des Konzerthauses Bozen. Im Stadttheater haben die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* sowie die größten Theatervereine Südtirols, das *Teatro Stabile di Bolzano* und die *Vereinigten Bühnen Bozen*, ihren Sitz, während das Konzerthaus der Sitz der *Stiftung Haydn von Bozen und Trient* ist.

4. DIE ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN

Rechtsform der Stiftung

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* ist eine Stiftung des privaten Rechts und unterliegt der öffentlichen Kontrolle.

4.1. MISSION

Die öffentlichen Strukturen des Stadttheaters und des Konzerthauses zu verwalten und aufzuwerten und ohne Gewinnabsichten hochwertige Dienstleistungen zugunsten der kulturellen Einrichtungen des Gebietes sowie der Zuschauer zu bieten.

4.2. Die Ziele

Ziel	Umsetzung des Zieles
<i>Die kontinuierliche Instandhaltung der Strukturen zu gewährleisten</i>	Durch die strikte Beachtung der Sicherheitsvorschriften und die Beibehaltung der Anlagen, Ausrüstungen und Geräte in betriebstüchtigem Zustand, um eine optimale Abwicklung der künstlerisch-kulturellen Tätigkeiten zu ermöglichen.
<i>Die Strukturen des Theaters und des Konzerthauses kulturell aufzuwerten</i>	Durch die Förderung von kulturellen, institutionellen und gewerblichen Initiativen.
	Durch die Lieferung von technischen und verwaltungsbezogenen Diensten zugunsten der ansässigen Einrichtungen (<i>Teatro Stabile di Bolzano, Vereinigte Bühnen Bozen und Stiftung Haydn von Bozen und Trient</i>) und anderer Kulturveranstalter.
<i>Für die fortlaufende Verbesserung der angebotenen Leistungen zu sorgen</i>	Durch die aufmerksame Betreuung der Benutzer und die Pflege der Räumlichkeiten.
	Durch die Weiterbildung der Mitarbeiter und des Personals.
	Durch die Berücksichtigung der Anforderungen der Benutzer und Veranstalter.
	Durch die Zuweisung angemessener Wirtschafts- und Humanressourcen für die einzelnen Dienstleistungen.

4.3. DIE DIENSTLEISTUNGEN

4.3.1. Die Zuschauerdienste

Die Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen bietet den Zuschauern folgende Dienste an.

Dienst	Beschreibung
Verkauf von Eintrittskarten und Abos	
<i>Verkauf der Eintrittskarten der Veranstalter von Events</i>	Verkauf an der Kasse des Stadttheaters, Verdiplatz 40, Tel. 0471 053 800 dienstags bis freitags von 11:00 Uhr bis 14:00 Uhr und von 17:00 bis 19:00 Uhr samstags von 11:00 Uhr bis 14:00 Uhr Die Theaterkasse ist zudem bei Aufführungen geöffnet.
<i>Online-Verkauf der Eintrittskarten der Veranstalter</i>	Online-Verkauf der Eintrittskarten
<i>Abo-Verkauf für verschiedene Veranstalter</i>	Verkauf am Schalter in den Zeiträumen, die von den jeweiligen Veranstaltern festgelegt werden
<i>Verkauf von Eintrittskarten über Partnereinrichtungen</i>	Verkauf über verschiedene Verkaufsstellen , wie zum Beispiel in den Zweigstellen der Sparkasse und in den Verkehrsämtern.
Zuschauerempfang und -betreuung	
<i>Hostessendienst</i>	Empfang, Kartenkontrolle und Platzzuweisung im Stadttheater und im Konzerthaus. Die Anzahl der Hostessen hängt vom gemieteten Saal und von der Art der Veranstaltung ab, da die Hostessen auch für den Sicherheitsdienst zuständig sind.
<i>Garderobe</i>	Garderobendienst im Stadttheater und im Konzerthaus bei Veranstaltungen: der Dienst beginnt gewöhnlich 45 bis 30 Minuten vor der Veranstaltung und kostet 1 Euro pro Kleidungsstück .
<i>Bardienst</i>	Verkauf von Getränken bei Aufführungen und besonderen Veranstaltungen in den Foyers des Stadttheaters und im Foyer des Konzerthauses.

Dienst	Beschreibung
Gebäudedienste	
<i>Wachdienst</i>	Unbewaffneter Wachdienst zum Schutz der Zuschauer während der Aufführungen.
Kommunikation	
<i>Homepage</i>	https://www.stiftungstadttheater.bozen.it/
<i>Führungen</i>	Die Reise durch das Stadttheater beginnt auf dem Platz vor dem Eingang und führt die Teilnehmer zu vielen versteckten Orten des großen Gebäudes. Die Führungen durch das Stadttheater werden je nach Alter und Interessen der Teilnehmer individuell gestaltet.
<i>Newsletter</i>	Um den kostenlosen Newsletter zu erhalten, genügt es, die eigene E-Mail-Adresse einzugeben .

4.3.2. Die Dienstleistungen zugunsten der Eigentümer (Gemeinde Bozen, Autonome Provinz Bozen)

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* betreut alle Aspekte in Verbindung mit der Zugänglichkeit, der Funktionsfähigkeit und der Instandhaltung der Gebäude.

Dienst	Beschreibung
Dienste für die Verwaltung der Gebäude	
<i>Periodische Instandhaltung der Heiz- und Wasseranlagen</i>	Das Personal der <i>Stiftung</i> sorgt dafür, dass die Funktionsfähigkeit, die Effizienz und die Beachtung aller Vorschriften in Bezug auf die Heiz-, Kühl-, Befeuchtungs- und Lüftungsanlagen sowie die sanitären Anlagen gewährleistet sind.
<i>Instandhaltung der Gebäude</i>	Das Personal der <i>Stiftung</i> sorgt dafür, dass der Anstand und die Funktionstüchtigkeit der Umkleidezimmer, der Räumlichkeiten, der Foyers und der Außenflächen gewährleistet sind.
<i>Instandhaltung der bühnentechnischen Anlagen, der Lichttechnik und der entsprechenden Geräte</i>	Das Personal der <i>Stiftung</i> sorgt dafür, dass die Funktionsfähigkeit, die Effizienz und die Beachtung aller Vorschriften in Bezug auf die technischen Anlagen und Ausrüstungen der Bühnentechnik, Licht- und Tontechnik sowie alle damit verbundenen Komponenten gewährleistet sind.
<i>Instandhaltung der Hebeanlagen</i>	Das Personal der <i>Stiftung</i> sorgt dafür, dass die Funktionsfähigkeit, die Effizienz und die Beachtung aller Vorschriften in Bezug auf die technischen Hebe- und Senkanlagen der Bühne oder Teile derselben, Lastaufzüge, Lifte und beweglichen Arbeitsbühnen gewährleistet sind.

<i>Sicherheitsüberprüfung und -management</i>	Das Personal der <i>Stiftung</i> sorgt dafür, dass die Funktionsfähigkeit, die Effizienz und die Beachtung aller Vorschriften in Bezug auf die Sicherheits-, Brandschutz- und Notfallanlagen gewährleistet sind.

4.3.3. Die Dienstleistungen für die Veranstalter

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* verwaltet weitere Dienste, die direkt den ansässigen Einrichtungen und den Einrichtungen, die darum ersuchen, angeboten werden.

Dienst	Beschreibung
Dienste für die Führung der Strukturen	
<i>Technische Dienste</i>	Das Personal der <i>Stiftung</i> betreut die Veranstalter bei der Gestaltung des Events: Auf- und Abbau, Beratung, technische Unterstützung bei der Licht-, Ton- und Bühnentechnik, bei Bedarf auch mit Lieferung oder Vervollständigung des erforderlichen technischen Materials und durch die Betreuung des Veranstalters in der Benutzung der Gerätschaften.
<i>Dienste für Eintrittskarten und Abos</i>	Verkauf der Eintrittskarten und der Abos, sowie Kundenmanagement und Abwicklung der SIAE-Papiere im Auftrag der Veranstalter, die darum ersuchen https://www.fondazioneteatro.bolzano.it/ticket-service-beantragen/?lang=de Nach Maßgabe der Datenschutzbestimmungen gemäß DSGVO 679/2016 ist die Stiftung Stadttheater und Konzerthaus ein externer Auftragsverarbeiter. Die Verantwortung für den Datenschutz obliegt dem Veranstalter.
<i>Dienste für die Buchung der Säle und Organisation</i>	Informationen und Buchung der von der <i>Stiftung</i> verwalteten Räumlichkeiten https://www.fondazioneteatro.bolzano.it/unsere-saele/buchungsanfrage/?lang=de
	Säle
<i>Großer Saal, 802 Sitzplätze</i>	Dieser mehrfach nutzbare Saal wurde für die verschiedensten Events und Veranstaltungen entworfen: Oper, Sprechtheater, Musicals, Tanzaufführungen, Konzerte und Kabarett Technische Daten Verteilung der Sitzplätze

<p><i>Studiotheater,</i> 214 Sitzplätze</p>	<p>Dieses Kammertheater war ursprünglich für Events im kleineren Rahmen gedacht. Die auf der Höhe der Zuschauer liegende Bühne und der Schnürboden über dem Parkett sind nur einige der Besonderheiten dieses Raums.</p> <p>Technische Daten Verteilung der Sitzplätze</p>
<p><i>Foyer</i></p>	<p>Das Foyer erstreckt sich über drei Stockwerke. Im zweiten Stock befindet sich eine elegante Bartheke mit kleiner, aber bestens ausgerüsteter Küche. Bereichert wird das Foyer durch den imposanten Erker, der vor allem für Konferenzen und Meetings geeignet ist.</p>
<p><i>Probensaal</i></p>	<p>Dieser Raum ist für die Proben vor den Aufführungen gedacht. Mittlerweile wurden seine Einsatzmöglichkeiten erweitert, sodass er sich heute auch in eine regelrechte Bühne verwandeln kann.</p>
<p><i>Tanzsaal</i></p>	<p>Der Tanzsaal verfügt über professionelle Geräte und technische Ausstattungen und eignet sich auch sehr gut für Proben.</p>
<p><i>Turnhalle</i></p>	<p>Eignet sich für Gesangs-, Musik- oder körperliche Aufwärmübungen. Ideal für Proben, die keine große Fläche erfordern.</p>
<p><i>Konzertsaal,</i> 641 Sitzplätze</p>	<p>Ein eleganter Saal mit einer herrlichen Akustik. Die besondere, resonanzkastenartige</p>

	<p>Form sorgt für eine einmalige Schallqualität. Auf der hinteren Bühnenfläche können Podeste für das Orchester und allgemein für Künstler aufgestellt werden.</p> <p>Technische Daten Verteilung der Sitzplätze</p>
<i>Bonbonniere, 110 Sitzplätze</i>	<p>Eine raffinierte Glasfläche über dem Publikum sorgt für eine einzigartige Beleuchtung. Geeignet für Konferenzen, Kurse, Projektionen, kleine Aufführungen, kleinere Orchester und Aufführungen ohne große technische Anforderungen.</p> <p>Technische Daten</p>
<i>Foyer Konzerthaus</i>	<p>Der große Freiraum, die gut ausgerüstete Bar, die Garderobe und die professionelle technische Ausstattung ermöglichen die Abwicklung von Konferenzen und Projektionen.</p> <p>Technische Daten</p>
<i>Technisch-logistische Dienste bei Aufführungen</i>	Individuelle Gestaltung der Kulturveranstaltungen - Bühnen-, Licht- und Tontechnik
<i>Interne Hilfsdienste (Umkleidezimmer, Wäscherei, Empfang)</i>	Verfügbare Hilfsräume für die Kompanien und die Veranstalter
<i>EDV-Dienst</i>	Informatische Dienste für die Veranstalter im Sitz sowie für die Organisation und den Verkauf der Eintrittskarten.
<i>Bardienst</i>	Catering- und Bardienst zur Abrundung der Events der Veranstalter.
<i>Verwaltungs- und Werbedienste</i>	<p>Auf Anfrage bietet die <i>Stiftung</i> den Veranstaltern Verwaltungsdienste, wie zum Beispiel für die Abwicklung der SIAE-Auflagen.</p> <p>Auf Anfrage der Veranstalter können zudem andere Werbedienste der <i>Stiftung</i> geliefert werden, zum Beispiel das Aushängen von Big-</p>

	Prints an der Theaterfassade, die Bewerbung der Veranstaltung über vorgegebene Kanäle, das Versenden von Werbe-Newsletters oder die Betreuung der Social Media.
--	---

4.3.4. FAQ - Häufige Fragen (Covid-19)

Darf ich die Schutzmaske auf meinem Platz im Saal abnehmen?

Die Bestimmungen unterliegen ständigen Änderungen, die vom Pandemieverlauf abhängen. Daher ist auf die Vorschriften Bezug zu nehmen, die zum Zeitpunkt der Veranstaltung für den Schauspielbereich vorgesehen sind. Gegebenenfalls wird im Foyer mit einem Schild bzw. im Saal mit einer entsprechenden Durchsage vor der Aufführung auf die Pflicht aufmerksam gemacht. Die Pflicht, eine Schutzmaske zu tragen, besteht aber auf jeden Fall, sobald sich die Zuschauer von ihren Sitzplätzen erheben.

Darf ich im Saal neben meinem Angehörigen sitzen?

Leider nein, vor allem aus zwei Gründen:

- 1) Wir können nicht die Aussagen der Zuschauer überprüfen.
- 2) Wenn eine oder auch mehrere Personen ihren zugewiesenen Platz nicht einnehmen, ist die schachbrettartige Verteilung der Zuschauer nicht mehr gewährleistet. Dadurch sind die in der Vorder- und Hinterreihe sitzenden Personen gefährdet, da der Sicherheitsabstand nicht mehr gewährleistet ist.

Wie kann ich sehen, ob ein Event, für das ich eine Eintrittskarte gekauft habe, Corona-bedingt auch tatsächlich stattfindet?

Damit die Zuschauer immer auf dem Laufenden bleiben können, bittet die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* die Zuschauer, den Kalender auf der Webseite <https://www.ticket.bz.it> sowie alle Informationen auf den Websites und in den Profilen der Social Media der jeweiligen Veranstalter einzusehen. Die Zuschauer können auch jederzeit die Theaterkasse unter der Nummer (+39) 0471 053 800 kontaktieren.

4.3.5. QUALITÄTSVERPFLICHTUNGEN

Um eine gute Dienstqualität zu gewährleisten, hat die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* einige Standards festgelegt, mit denen die Benutzer die Qualität der einzelnen Leistungen überprüfen können.

Werden diese Qualitätsstandards nicht erfüllt, können die Benutzer auf die vorgegebene Weise Beschwerden einreichen. Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* prüft, ob die Beschwerde gerechtfertigt ist, und stellt gegebenenfalls folgende Entschädigung aus:

- Gutschein * „Zauber auf der Bühne“ im Wert von 10,00 Euro
- Gutschein * „Zauber auf der Bühne“ im Wert von 30,00 Euro

* Der Gutschein kann für eine beliebige Aufführung (Oper, Musical, Konzert, Sprechtheater) oder Veranstaltung, die auf der Website der *Stiftung* veröffentlicht ist, verwendet werden. Mit dem Gutschein können Abos oder einzelne Eintrittskarten an der Kasse im Stadttheater Bozen erworben werden. Er ist ein Jahr lang ab Ausstellungsdatum oder bis zur Ausschöpfung des Guthabens gültig.

Man beachte: Die Standards in Bezug auf die Kontinuität und die regelmäßige Lieferung und zügige Wiederherstellung des Dienstes gelten bei „normalen“ Betriebsbedingungen; daher sind außerordentliche Lagen infolge von besonderen Ereignissen, durch Dritte verursachten Ereignissen, (direkten oder indirekten) Streiks und Verfügungen der öffentlichen Behörden ausgeschlossen.

Qualitätsstandards für die Benutzer

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Qualitätsfaktor Zügigkeit			
Eintrittskarten können telefonisch unter der Nummer (+39) 0471 053 800 vorgemerkt werden.	<i>Wartezeit für die Vormerkung, bei freier Telefonleitung und ohne Benutzer an der Kasse</i>	Sofort	Gutschein 10
Eintrittskarten können über den Anrufbeantworter unter der Nummer (+39) 0471 053 800 vorgemerkt werden. Der Anrufbeantworter läuft nach wenigen Klingeltönen.	<i>Beantwortung der Anfrage um Vormerkung, in Stunden</i>	höchstens 24 Stunden an Werktagen	Gutschein 10
Eintrittskarten können über E-Mail an info@ticket.bz.it vorgemerkt werden.	<i>Beantwortung der Anfrage um Vormerkung, in Stunden</i>	Höchstens 24 Stunden an Werktagen	Gutschein 10
Die Eintrittskarten für Events verschiedener Kulturveranstalter können online erworben werden .	<i>Dauer des Online-Kartenkaufs</i>	höchstens 15 Minuten	Gutschein 10
Qualitätsfaktor Zügigkeit			
Wir bieten einen Hostessendienst (Empfang, Kartenkontrolle, Platzzuweisung und Eingriff in Notfällen) im Stadttheater und im Konzerthaus an.	<i>Wartezeit in Minuten (außer bei Notfällen, in denen sofort eingegriffen wird)</i>	höchstens 10 Minuten	Gutschein 10
Wir bieten einen kostenpflichtigen Garderobendienst im Stadttheater und im Konzerthaus an.	<i>Wartezeit in Minuten</i>	höchstens 10 Minuten	Gutschein 10
Wir bieten einen Bardienst mit Verkauf von Getränken bei Events an.	<i>Wartezeit in Minuten an der Bar</i>	höchstens 10 Minuten	Gutschein 10

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Qualitätsfaktor Partizipation			
Führungen für Schulen und Gruppen zu mindestens 6 und höchstens 30 Personen können über E-Mail an fuehrungen@stadttheater.bozen.it oder durch das Webformular auf der Website der Stiftung www.fondazioneteatro.bolzano.it/fuehrungen/anmeldung/?lang=de vorgemerkt werden	Beantwortung der Anfrage um Vormerkung, in Stunden	höchstens 24 Stunden an Werktagen	Gutschein 10

Qualitätsstandards für Veranstalter

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Qualitätsfaktor Wirksamkeit			
Wir bieten den Dienst für die Saalvormerkung	Wir garantieren die Lieferung der ersten Antwort (in Tagen)	innerhalb von 15 Tagen	Gutschein 10
Wir bieten einen Infoservice über die von der Stiftung betriebenen Räumlichkeiten (Lokalausweise / technische Daten über die einzelnen Säle)	Zeit (in Tagen)	Innerhalb des 12. Tages des Monats vor dem Ereignis	Gutschein 10
Qualitätsfaktor Effizienz			
Wir bieten einen Cateringservice und Bardienst zur Abrundung der kulturellen Events der Veranstalter an	Zeitraum und Uhrzeit des Dienstes (wenn erwünscht bei jedem Event)	Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche Verfügbarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten	Gutschein 30
Qualitätsfaktor Betreuung			
Auf Wunsch bieten wir einen informatischen Dienst sowohl während der Vorbereitung als auch während der Events	Zeitraum und mögliche Uhrzeiten des Dienstes	Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche	Gutschein 30
Wir bieten interne Hilfsdienste (Umskleidezimmer, Wäscherei)	Zeitraum und mögliche Uhrzeiten des Dienstes	An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des	Gutschein 30

durch die Bereitstellung von Räumlichkeiten an		Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit.	
Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Wir bieten einen technischen-logistischen Dienst bei Aufführungen	Zeitraum und mögliche Uhrzeiten des Dienstes	An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 8:00 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit.	Gutschein 30
Wir bieten einen Empfangsdienst für die Kompanien und Veranstalter	Zeitraum und Uhrzeiten des Dienstes	An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit.	Gutschein 10
Qualitätsfaktor Kommunikation			
Website	Regelmäßige Überarbeitung der Website	Mindestens 1x die Woche	Gutschein 10
Anmeldung für den Versand des Newsletters	Beantwortung in Minuten	Automatische Antwort auf die Anmeldung innerhalb von 20 Minuten	Gutschein 10

Qualitätsstandards, die sowohl für die Benutzer als auch für die Veranstalter von Events gelten

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Qualitätsfaktor Umweltschutz			
Wir beantworten Beschwerden und Meldungen	Wir garantieren die Antwort zu	100%	Gutschein 30
Wir beantworten Beschwerden und Meldungen	Wir garantieren eine Antwort	innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt	Gutschein 30
Qualitätsfaktor Benutzerfreundlichkeit			
Wir aktualisieren die Charta der Dienstqualität	Regelmäßige Überarbeitung	Halbjährlich 30.06. und 31.12.	Gutschein 10
Wir verpflichten uns, die Zufriedenheit der Benutzer (Veranstalter und Zuschauer) zu überprüfen	Anzahl der Umfragen (Customer satisfaction)	Mindestens alle 2 Jahre	Gutschein 10

Man beachte: Die oben angeführten Standards gelten bei „normalen“ Betriebsbedingungen; außerordentliche Lagen infolge von besonderen Ereignissen sind ausgeschlossen.

Während des Corona-Notstandes unterliegen folgende Standards Änderungen.

Qualitätsstandards für die Benutzer

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Qualitätsfaktor Zügigkeit			
Wir bieten einen Hostessendienst (Empfang, Kartenkontrolle, Platzzuweisung und Eingriff in Notfällen) im Stadttheater und im Konzerthaus an	Wartezeit in Minuten (außer bei Notfällen, in denen sofort eingegriffen wird)	höchstens 20 Minuten	Gutschein 10
Der kostenpflichtige Garderobendienst im Stadttheater und im Konzerthaus ist vorübergehend eingestellt.	-	-	-
Wir bieten einen Bardienst mit Verkauf von Getränken vor Beginn der Veranstaltung	Wartezeit in Minuten an der Bar	höchstens 20 Minuten	Gutschein 10

Qualitätsstandards für Veranstalter

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Qualitätsfaktor Effizienz			
Wir bieten einen Cateringservice und Bardienst zur Abrundung der kulturellen Events der Veranstalter an. Können die Sicherheitsprotokolle in Verbindung mit dem Covid-19-Notstand nicht eingehalten werden, wird der Dienst nicht angeboten.	Zeitraum und mögliche Uhrzeiten des Dienstes (auf Wunsch bei jedem Event, soweit die Sicherheitsprotokolle in Verbindung mit dem Covid-19-Notstand beachtet werden können)	Verfügbarkeit 24 Stunden - 7 Tage die Woche Verfügbarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten, soweit die Sicherheitsprotokolle in Verbindung mit dem Covid-19-Notstand beachtet werden)	Gutschein 30

5. DIE MEINUNG DER BENUTZER

Der *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus* ist es ein wichtiges Anliegen, auf die Meinung der Benutzer zu achten. Um den Grundsatz der kontinuierlichen Verbesserung unserer Dienste zu fördern und die Dialogbereitschaft und Kommunikation mit unseren Benutzern auszubauen, haben wir verschiedene Formen der Befragung und des Dialogs ausgearbeitet:

- 1) genaue Prüfung aller eintreffenden Vorschläge, Meldungen und Beschwerden;
- 2) Überprüfung der Einhaltung der in der Charta der Dienstqualität enthaltenen Verpflichtungen;
- 3) regelmäßige Erhebung der Zufriedenheit der Benutzer mit dem gebotenen Dienst; die Erhebungen werden auf den Websites der *Stiftung* und der *Gemeinde Bozen* veröffentlicht;
- 4) Beteiligung an der jährlichen Monitoringsitzung für Dienstqualität;
- 5) direkte Gespräche, E-Mails und Anrufe;
- 6) Social Media Facebook, Twitter und Instagram;
- 7) Kommentare auf Google, Facebook und Tripadvisor.

Jahresbericht und Monitoringsitzung

Zur Umsetzung des [Einvernehmensprotokolls über die Kontrolle der Qualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen](#), unterzeichnet von der *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus* und den Verbraucherverbänden, *Verbraucherzentrale Südtirol* und *Verbraucherschutzverein Altroconsumo*, erstellt die *Stiftung* jedes Jahr *innerhalb 31. März* einen **Jahresbericht** zur Kontrolle der Qualität der gelieferten Dienstleistungen.

Der Bericht wird auf der Homepage der *Stiftung* im Bereich „Transparente Verwaltung“ sowie auf der Website der *Gemeinde Bozen* veröffentlicht und enthält:

- die Darlegung der Qualitätsstandards, die in der Charta der Dienstqualität vorgesehen sind;
- die Analyse der Ergebnisse der Erhebungen über die Kundenzufriedenheit;
- die Abwicklung der Beschwerden und Vorschläge;
- etwaige Überarbeitungen und Projekte für die Verbesserung im folgenden Jahr.

Weiters ist jedes Jahr eine Monitoringsitzung der Dienstqualität vorgesehen, an der die *Gemeinde Bozen*, die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* und die Verbraucherschutzvereine, welche das gegenständliche [Protokoll](#) unterzeichnet haben, teilnehmen.

Beschwerden, Meldungen und Vorschläge

Die *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* verpflichtet sich, alle Gelegenheiten für einen direkten Kundenkontakt zu nützen, um die Meinungen und Urteile der Nutzer in Bezug auf die Qualität des angebotenen Dienstes kennenzulernen. Zudem kann der Benutzer jederzeit schriftlich Vorschläge und Meldungen in Hinblick auf die Verbesserung des Dienstes einreichen. Die Anfragen werden unter Berücksichtigung der allgemeinen Betriebspolitik der *Stiftung* überprüft und bewertet.

Vorschläge sind schriftlich einzubringen und können über E-Mail an folgende Adresse übermittelt werden: feedback@stadttheater.bozen.it.

Die Benutzer können sich für jede Angelegenheit in Verbindung mit den Beziehungen zur *Stiftung* und etwaige Anmerkungen zur Dienstleistung oder Vorgehensweise an dieselbe wenden, auch in Bezug auf die Inhalte der Charta der Dienstqualität.

Beschwerden über die Dienstqualität sind schriftlich einzureichen (dazu kann der Vordruck in Anlage B verwendet werden) und müssen auf jeden Fall alle erforderlichen Angaben zur Identifizierung des Problems enthalten.

Auch die Meldungen und Beschwerden können über E-Mail an die Adresse feedback@stadttheater.bozen.it übermittelt oder an der Pförtnerloge des Stadttheaters am Verdiplatz 40 in Bozen abgegeben werden.

Innerhalb von 15 Tagen ab Erhalt wird den Benutzern eine schriftliche Antwort geliefert. Bei besonderen Anfragen, die eine ergiebige Untersuchung erfordern, erhält der Benutzer auf jeden Fall innerhalb von 15 Tagen eine E-Mail, in der die Gründe für den größeren Zeitaufwand erklärt werden.

Wird keine Antwort erteilt oder ist diese nicht ausreichend, können sich die Benutzer an die **Volksanwaltschaft** wenden, welche zwischen den Bürgern und der öffentlichen Verwaltung vermittelt und sich um den Schutz der Rechte und Interessen der Bürger kümmert. Dabei behandelt sie insbesondere Beschwerden, bietet Beratung und Mediationen bei Streitfragen an und handelt dabei in voller Unabhängigkeit. Für Adressen, Uhrzeiten und Kontaktdaten siehe die Webseite www.volksanwaltschaft-bz.org.

6. NÜTZLICHE INFOS

6.1. Kontaktdaten

Stiftung Stadttheater und Konzerthaus

Verdiplatz 40

39100 - Bozen (BZ)

T (+39) 0471 304 115

info@stiftungstadttheater.bozen.it

www.stiftungstadttheater.bozen.it

teatrocomunale.bolzano@pec.it

6.2. Öffentliche Verkehrsmittel und Radwege

Der Sitz der *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* befindet sich im Stadttheater Bozen. Das Stadttheater liegt in der Nähe des Zugbahnhofs und der Endstation der wichtigsten Stadt- und

Überlandbusse. Das Stadttheater ist auch über das Radwegenetz der Gemeinde Bozen gut erreichbar.

http://www.gemeinde.bozen.it/mobilita_context02.jsp?hostmatch=true&area=123&ID_LINK=4696

6.3. Parkplätze

In der unmittelbaren Umgebung des Theaters liegen folgende Parkplätze:

- Parkhaus Bozen Mitte (*kostenpflichtig*)
- Parkgarage Waltherplatz (*kostenpflichtig*)

Weitere Details sind auf der Seite www.fondazioneteatro.bolzano.it/wie-sie-uns-erreichen/?lang=de zu finden.

6.4. Öffnungszeiten

Kasse

Dienstags bis freitags: 11:00 Uhr bis 14:00 Uhr und 17:00 Uhr bis 19:00 Uhr

samstags: 11:00 Uhr - 14:00 Uhr

sonntags: geschlossen

montags: geschlossen

Die Kasse ist in der Regel an Feiertagen und montags geschlossen. Bei Aufführungen im Stadttheater Bozen öffnet die Abendkasse eine Stunde vor Beginn der Veranstaltung, ausschließlich für den Verkauf und die Entgegennahme der Eintrittskarten für die Veranstaltung des Tages.

Stadttheater

Die Pförtnerloge des Stadttheaters Bozen ist von Montag bis Sonntag **von 7:15 Uhr bis 22:00 Uhr geöffnet**. Die Uhrzeiten könnten Änderungen erfahren.

7. RECHTSGRUNDLAGEN

- Satzung der Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen
- Verhaltenskodex der Stiftung Stadttheater und Konzerthaus
- Art. 186 Buchst. d) und e) des Regionalgesetzes vom 3. Mai 2018, Nr. 2 - Kodex der örtlichen Körperschaften der Autonomen Region Trentino-Südtirol
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 33 vom 14. März 2013
- ART. 11ter des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 118 vom 23. Juni 2011
- Regionalgesetz, Neue Gemeindeordnung der Region Trentino-Südtirol vom 4. Jänner 1993 (Region Trentino-Südtirol)
- Gesetz vom 7. August 1990, Nr. 241 - Neue Bestimmungen zum Verwaltungsverfahren und zum Recht auf Zugang zu Verwaltungsunterlagen
- Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017 (Autonome Provinz Bozen)
- Richtlinie des Ministerratspräsidenten vom 27. Jänner 1994 über die Grundsätze der Leistung öffentlicher Dienste
- Richtlinie des Ministers für öffentliche Angelegenheiten über Erhebung der Qualitätswahrnehmung der Bürger vom 24. März 2004
- Verordnung betreffend die Tätigkeiten zur Überwachung und Kontrolle der Körperschaften und Gesellschaften mit Gemeindebeteiligung (Gemeinde Bozen)
- Art. 7 der Gemeindeordnung über die Durchführung verwaltungsinterner Kontrollen (Gemeinde Bozen)
- Einvernehmensprotokoll über die Kontrolle der Qualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen (Gemeinde Bozen, Prot. Nr. 1/2018)

Diese Charta der Dienstqualität wird im Zuge der Umsetzung des [Einvernehmensprotokolls über die Kontrolle der Qualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen](#), das mit der *Gemeinde Bozen* und den Verbraucherschutzvereinen *Verbraucherzentrale Südtirol* und *Verbraucherschutzverein Altroconsumo* unter Beachtung der Richtlinien zur Abfassung der Charta der Dienstqualität der öffentlichen lokalen Dienstleistungen gemäß Beschluss der Landesregierung Nr. 1407 vom 19. Dezember 2017 unterzeichnet wurde, erstellt.

Die Charta wird auf der Homepage im Bereich Transparente Verwaltung/Dienste und Leistungen der Verwaltung sowie auf der Website der *Gemeinde Bozen* veröffentlicht und auf Wunsch in ausgedruckter Form bereitgestellt.

