

FONDAZIONE
TEATRO COMUNALE
E AUDITORIUM
BOLZANO

STIFTUNG
STADTTHEATER UND
KONZERTHAUS
BOZEN

CHARTA DER DIENST- QUALITÄT

Die Charta 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.



**STIFTUNG STADTTHEATER UND
KONZERTHAUS BOZEN**

39100 Bozen, Verdiplatz 40

info@stiftungstadttheater.bozen.it

www.stiftungstadttheater.bozen.it

IMPRESSUM

© Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen | Verdiplatz 40 | 39100 Bozen

In Zusammenarbeit mit dem Amt für Statistik und Zeiten der Stadt der Gemeinde Bozen

PHOTO

Federico Pedrotti S. 2, 3, 6, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 20, 21, 22 und 23

Daniele Torchia S. 4 und 5 | Othmar Seehauser S. 19

Juni 2022

INHALT

1. Einführung	2
2. Die Grundsätze der Charta	3
3. Kurzer Überblick über die Geschichte der Stiftung	4
4. Die angebotenen Dienstleistungen	5
4.1 Mission	
4.2 Die Ziele	
4.3 Die Dienstleistungen	
4.3.1. Die Zuschauerdienste	
4.3.2. Die Dienstleistungen zugunsten der Eigentümer	
4.3.3. Die Dienstleistungen für die Veranstalter	
4.3.4. Qualitätsverpflichtungen	
5. Die Meinung der Benutzer	20
6. Nützliche Infos	22
6.1 Kontaktdaten	
6.2 Öffentliche Verkehrsmittel und Radwege	
6.3 Parkplätze	
6.4 Öffnungszeiten	
7. Rechtsgrundlagen	23

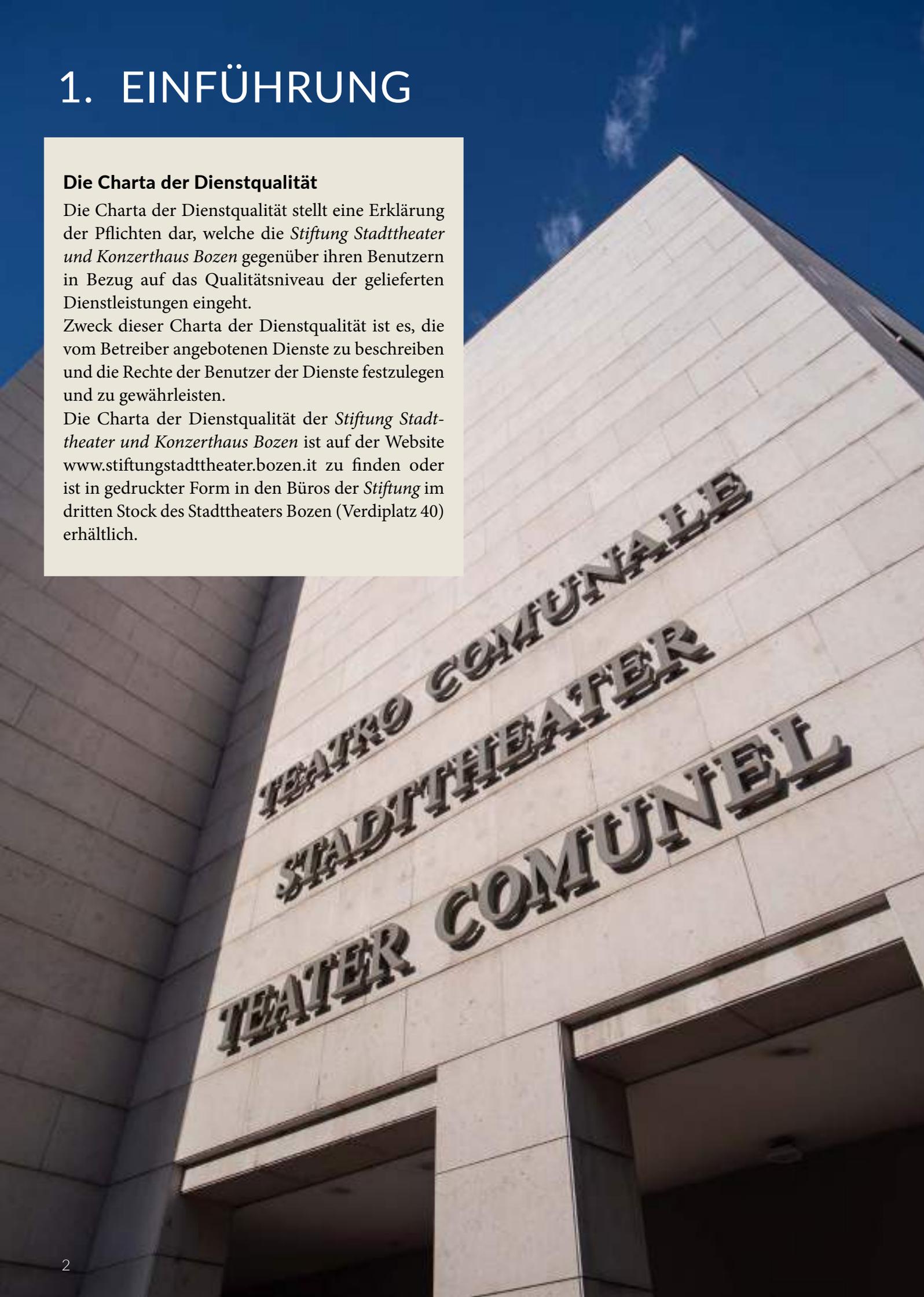
1. EINFÜHRUNG

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.



TEATRO COMUNALE
STADTTHEATER
TEATER COMUNEL

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* 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*, 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 Verdipplatz 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

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
Die kontinuierliche Instandhaltung der Strukturen zu gewährleisten	<ul style="list-style-type: none">- Durch die strikte Beachtung der Sicherheitsvorschriften und die Beibehaltung der Anlagen, Ausrüstungen und Geräte in betriebsfähigem Zustand, um eine optimale Abwicklung der künstlerisch-kulturellen Tätigkeiten zu ermöglichen.
Die Strukturen des Theaters und des Konzerthauses kulturell aufzuwerten	<ul style="list-style-type: none">- 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</i>, <i>Vereinigte Bühnen Bozen</i> und <i>Stiftung Haydn von Bozen und Trient</i>) und anderer Kulturveranstalter.
Für die fortlaufende Verbesserung der angebotenen Leistungen zu sorgen	<ul style="list-style-type: none">- 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.

Rechtsform der Stiftung

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

4.3. Die Dienstleistungen

4.3.1. Die Zuschauerdienste

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

VERKAUF VON EINTRITTSKARTEN UND ABOS

Dienst	Beschreibung
Verkauf der Eintrittskarten der Veranstalter von Events	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.
Online-Verkauf der Eintrittskarten der Veranstalter	Online-Verkauf der Eintrittskarten
Abo-Verkauf für verschiedene Veranstalter	Verkauf am Schalter in den Zeiträumen, die von den jeweiligen Veranstaltern festgelegt werden.
Verkauf von Eintrittskarten über Partnereinrichtungen	Verkauf über verschiedene Verkaufsstellen, wie zum Beispiel in den Zweigstellen der Sparkasse und in einigen Verkehrsämtern.

ZUSCHAUEREMPfang UND -BETREUUNG

Dienst	Beschreibung
Hostessendienst	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.
Garderobe	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.
Bardienst	Verkauf von Getränken bei Aufführungen und besonderen Veranstaltungen in den Foyers des Stadttheaters und im Foyer des Konzerthauses.

GEBÄUDEDIENSTE

Dienst

Beschreibung

Wachdienst

Unbewaffneter Wachdienst zum Schutz der Zuschauer während der Aufführungen.

KOMMUNIKATION

Dienst

Beschreibung

Homepage

<https://www.stiftungstadttheater.bozen.it>

Führungen

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.

Newsletter

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.

DIENSTE FÜR DIE VERWALTUNG DER GEBÄUDE

Dienst	Beschreibung
Periodische Instandhaltung der Heiz- und Wasseranlagen	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.
Instandhaltung der Gebäude	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.
Instandhaltung der bühnentechnischen Anlagen, der Lichttechnik und der entsprechenden Geräte	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.
Instandhaltung der Hebeanlagen	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.
Sicherheitsüberprüfung und -management	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.

DIENSTE FÜR DIE FÜHRUNG DER STRUKTUREN

Dienst	Beschreibung
Technische Dienste	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.
Dienste für Eintrittskarten und Abos	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/ticketservice-beantragen/?lang=de Nach Maßgabe der Datenschutzbestimmungen gemäß DSGVO 679/2016 ist die <i>Stiftung Stadttheater und Konzerthaus</i> ein externer Auftragsverarbeiter. Die Verantwortung für den Datenschutz obliegt dem Veranstalter.
Dienste für die Buchung der Säle und Organisation	Informationen und Buchung der von der <i>Stiftung</i> verwalteten Räumlichkeiten https://www.fondazioneteatro.bolzano.it/unsere-saele/buchungsanfrage/?lang=de

SÄLE IM STADTTHEATER

Großer Saal

802 Sitzplätze

Dieser mehrfach nutzbare Saal wurde für die verschiedensten Events und Veranstaltungen entworfen: Oper, Sprechtheater, Musicals, Tanzaufführungen, Konzerte und Kabarett.



Studiotheater

214 Sitzplätze

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.

Foyer

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.



Probensaal

Dieser Raum ist für die Proben vor den Auf-
führungen gedacht. Mittlerweile wurden seine
Einsatzmöglichkeiten erweitert, sodass er sich
heute auch in eine regelrechte Bühne verwandeln
kann.

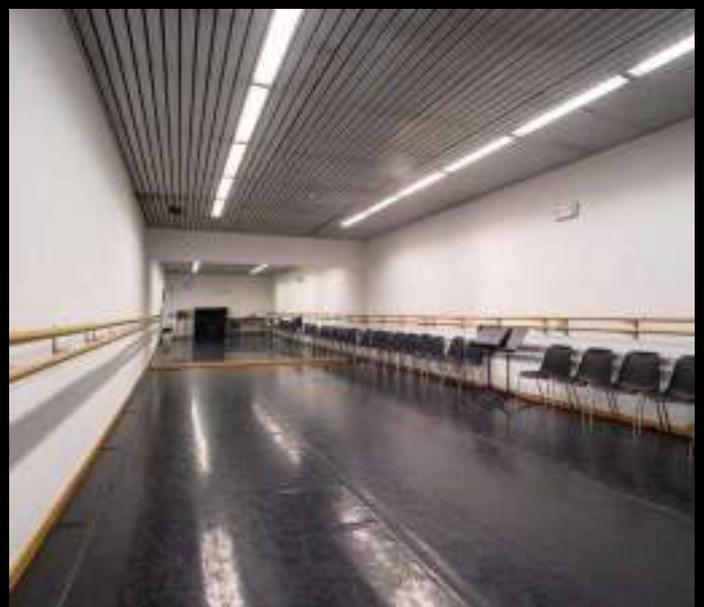


Tanzsaal

Der Tanzsaal verfügt über professionelle Geräte
und technische Ausstattungen und eignet sich
auch sehr gut für Proben.

Turnhalle

Eignet sich für Gesangs-, Musik- oder körperliche
Aufwärmübungen. Ideal für Proben, die keine
große Fläche erfordern.



SÄLE IM KONZERTHAUS

Konzertsaal

641 Sitzplätze

Ein eleganter Saal mit einer herrlichen Akustik. Die besondere, resonanzkastenartige Form sorgt für eine einmalige Schallqualität. Auf der hinteren Bühnenfläche können Podeste für das Orchester und allgemein für Künstler aufgestellt werden.



Bonbonniere

110 Sitzplätze

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.

Foyer

Der große Freiraum, die gut ausgerüstete Bar, die Garderobe und die professionelle technische Ausstattung ermöglichen die Abwicklung von Konferenzen und Projektionen.



DIENTE FÜR DIE FÜHRUNG DER STRUKTUREN

Dienst	Beschreibung
Technisch-logistische Dienste bei Aufführungen	Individuelle Gestaltung der Kulturveranstaltungen - Bühnen-, Licht- und Tontechnik.
Interne Hilfsdienste (Umkleidezimmer, Wäscherei, Empfang)	Verfügbare Hilfsräume für die Kompanien und die Veranstalter.
EDV-Dienst	Informatische Dienste für die Veranstalter im Sitz sowie für die Organisation und den Verkauf der Eintrittskarten.
Bardienst	Catering- und Bardienst zur Abrundung der Events der Veranstalter.
Verwaltungs- und Werbedienste	<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-Prints an der Theaterfassade, die Bewerbung der Veranstaltung über vorgegebene Kanäle oder die Betreuung der Social Media.</p>



4.3.4. 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

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

QUALITÄTSFAKTOR PARTIZIPATION

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
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 <i>Stiftung</i> www.fondazioneteatro.bolzano.it/fuehrungen/anmeldung/?lang=de vorgemerkt werden	Beantwortung der Anfrage um Vormerkung, in Stunden	<i>Höchstens 24 Stunden an Werktagen</i>	Gutschein €10

Qualitätsstandards für Veranstalter

QUALITÄTSFAKTOR WIRKSAMKEIT

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Wir bieten den Dienst für die Saalvormerkung.	Wir garantieren die Lieferung der ersten Antwort (in Tagen)	<i>Innerhalb von 15 Tagen</i>	Gutschein €10
Wir bieten einen Infoservice über die von der <i>Stiftung</i> betriebenen Räumlichkeiten (Lokalausweise / technische Daten über die einzelnen Säle).	Zeit (in Tagen)	<i>Innerhalb des 12. Tages des Monats vor dem Ereignis</i>	Gutschein €10

QUALITÄTSFAKTOR EFFIZIENZ

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Wir bieten einen Cateringservice und Bardienst zur Abrundung der kulturellen Events der Veranstalter an.	Zeitraum und Uhrzeit des Dienstes (wenn erwünscht bei jedem Event)	<i>Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche Verfügbarkeit mit den vom Veranstalter für alle Events geforderten Modalitäten</i>	Gutschein €30

Qualitätsstandards für Veranstalter

QUALITÄTSFAKTOR BETREUUNG

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Auf Wunsch bieten wir einen informativen Dienst sowohl während der Vorbereitung als auch während der Events.	Zeitraum und mögliche Uhrzeiten des Dienstes	<i>Verfügbarkeit 24 Stunden 7 Tage die Woche</i>	Gutschein €30
Wir bieten interne Hilfsdienste (Umskleidezimmer, Wäscherei) durch die Bereitstellung von Räumlichkeiten an.	Zeitraum und mögliche Uhrzeiten des Dienstes	<i>An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit.</i>	Gutschein €30
Wir bieten einen technologischen Dienst bei Auführungen.	Zeitraum und mögliche Uhrzeiten des Dienstes	<i>An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 8:00 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit.</i>	Gutschein €30
Wir bieten einen Empfangsdienst für die Kompanien und Veranstalter.	Zeitraum und mögliche Uhrzeiten des Dienstes	<i>An den vorgemerkten Tagen während der Öffnungszeiten des Gebäudes: ab 7:15 Uhr bis 30 Minuten nach Ende der entsprechenden Tätigkeit.</i>	Gutschein €10

QUALITÄTSFAKTOR KOMMUNIKATION

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Website	Regelmäßige Überarbeitung der Website	<i>Mindestens 1x die Woche</i>	Gutschein €10
Anmeldung für den Versand des Newsletters	Beantwortung in Minuten	<i>Automatische Antwort auf die Anmeldung innerhalb von 20 Minuten</i>	Gutschein €10

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

QUALITÄTSFAKTOR BENUTZERSCHUTZ

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
Wir beantworten Beschwerden und Meldungen.	Wir garantieren die Antwort zu	100%	Gutschein €30
Wir beantworten Beschwerden und Meldungen.	Wir garantieren eine Antwort	<i>innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt</i>	Gutschein €30

QUALITÄTSFAKTOR BENUTZERFREUNDLICHKEIT

Dienst	Standard	Wert	Entschädigung
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.



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 Monitoring-sitzung 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 Pfortnerloge 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

Theaterkasse

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

Samstags: 11 bis 14 Uhr

Sonntags: geschlossen

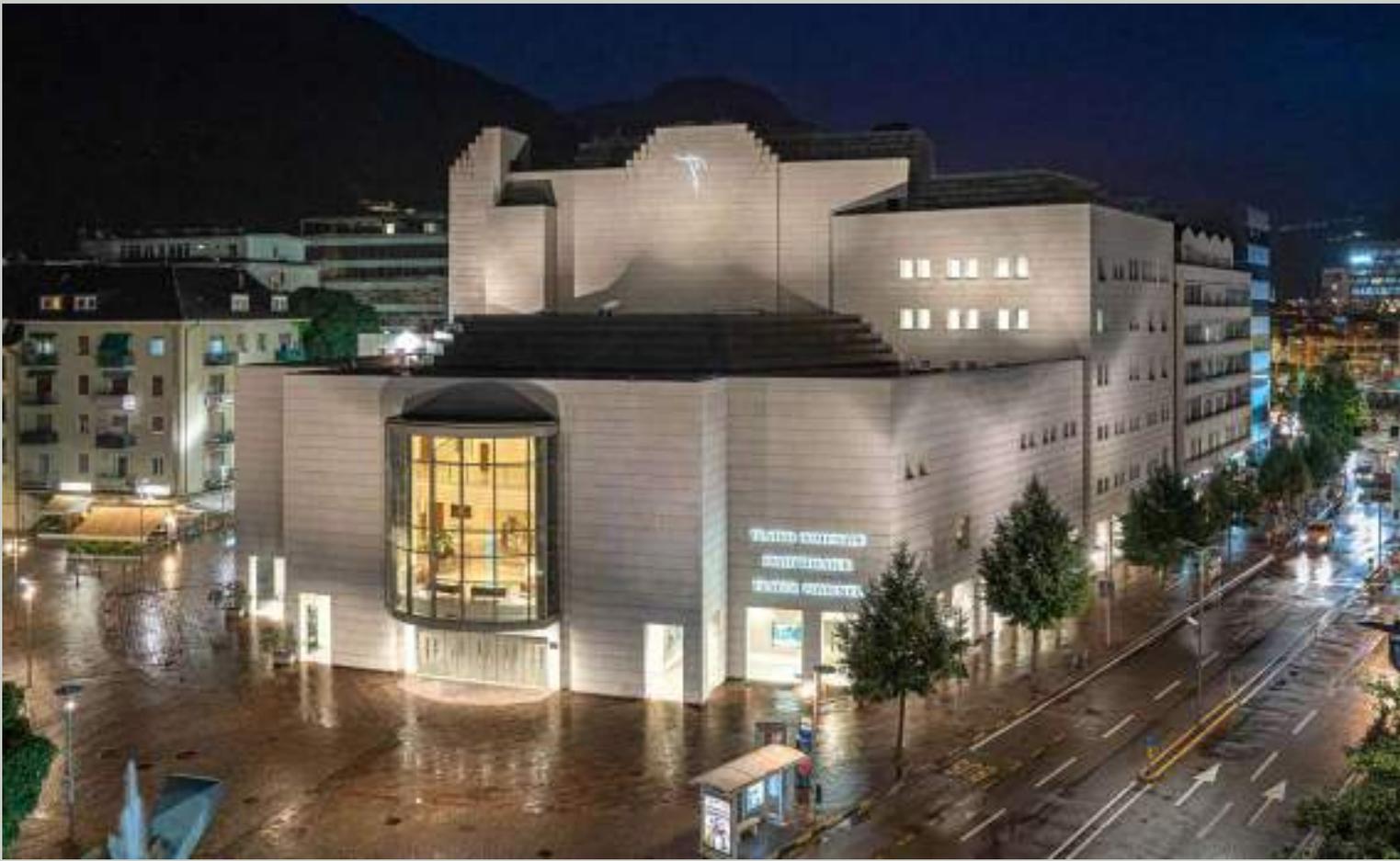
Montags: geschlossen

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*
- 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 der *Stiftung Stadttheater und Konzerthaus Bozen* im Bereich Transparente Verwaltung/Dienste und Leistungen der Verwaltung sowie auf der Website der *Gemeinde Bozen* veröffentlicht und auf Wunsch in ausgedruckter Form bereitgestellt.