



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO

INDICE

1. INTRODUZIONE	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA"	4
3. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE	6
3.1 STORIA	6
3.2 NATURA GIURIDICA	6
3.3 FINALITÀ STATUTARIE	6
3.4 STRUTTURA DELLA FONDAZIONE	6
3.5 CODICE ETICO E CODICE DI COMPORTAMENTO	7
3.6 LINEE STRATEGICHE DI SVILUPPO	7
4. OBIETTIVI ED ATTIVITÀ DEL SERVIZIO	9
4.1 SCHEMA DELLE ATTIVITÀ	9
4.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO	9
4.2 PARTNER DEL SERVIZIO	10
5. ACCESSIBILITÀ	11
6. IMPEGNI E GARANZIE	16
6.1 STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ	16
7. ASCOLTO DEGLI UTENTI	19
7.1 MODALITÀ DI ASCOLTO DELL'UTENZA	19
7.2 RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI	19
7.3 REPORT E SESSIONE DI MONITORAGGIO	20
8. INFORMAZIONI UTILI	21
8.1 RIFERIMENTI NORMATIVI	21
8.2 RECAPITI ED ORARI	22

HAYDN.IT



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

DOCUMENTI ALLEGATI **22**

A.1 STRUTTURA STANDARD PER RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI **23**

Approvato dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Haydn di Bolzano e Trento con delibera del 16.12.2024

HAYDN.IT

1. INTRODUZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio offerto, ai sensi della L.P. n 15 del 20.05.1992 "Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti", come modificata dall'art. 37 della L.P. n. 22 del 20.12.2012.

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

Con la Carta della Qualità dei Servizi, la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO rende noti i principi cui si ispira nella sua azione e al cui rispetto impronta il suo operato, informa sinteticamente sulle proprie attività e sui propri servizi, ponendo il pubblico nella condizione di verificarne la qualità, e con essa l'efficienza, intesa come capacità di fornire prestazioni adeguate utilizzando al meglio le risorse impiegate, l'efficacia, intesa come il conseguimento di risultati rispondenti alle esigenze del pubblico, e l'orientamento allo sviluppo sostenibile.

La Carta è, inoltre, uno strumento di dialogo e di relazione con gli utenti reali e quelli potenziali sull'offerta culturale della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO, per favorire una partecipazione consapevole al suo sviluppo e al suo aggiornamento. Con la Carta la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO intende rivolgersi ai suoi utenti reali e potenziali come a persone che, attivamente e responsabilmente, possano contribuire ad affermare concretamente l'identità e i valori che si esprimono attraverso un servizio culturale pubblico.

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

È pubblicata sul sito internet <https://www.haydn.it/amministrazione-trasparente/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita>, nonché sul sito del Comune di Bolzano. È, inoltre, possibile richiederne una copia inviando una mail a info@haydn.it oppure recandosi personalmente presso la Segreteria della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO.



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

2. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”

Eguaglianza e imparzialità

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi utenti. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli che presentano bisogni specifici e che possono usufruire di agevolazioni in termini di accesso.

Accessibilità

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO garantisce l'accessibilità a tutti i luoghi deputati al pubblico spettacolo, con accessi a norma di legge e con i relativi servizi.

Partecipazione

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare, la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO è aperta alla ricezione di osservazioni, proposte ed eventuali reclami da parte degli utenti attraverso i propri canali di comunicazione in base alle modalità preferite.

Efficienza ed efficacia

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

Chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dalla FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO. Viene posta la massima attenzione all'immediatezza e alla comprensibilità del linguaggio utilizzato, sia nei rapporti diretti con gli utenti, sia nei vari canali di comunicazione utilizzati. Nella sezione del sito internet “Amministrazione trasparente” ogni utente ha la possibilità di accedere alla documentazione della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO. Il sito si caratterizza per chiarezza ed esaustività. La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO rispetta gli standard di sicurezza a tutela del trattamento e della protezione dei dati personali secondo la normativa vigente.

Disponibilità e cortesia

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire il servizio in lingua italiana, tedesca e inglese.

Continuità

HAYDN.IT



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, salvo cause di forza maggiore indipendenti dalla propria volontà che ne impediscano o limitino l'attività, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni e comunicando eventuali variazioni, onde limitare al massimo possibili i disagi derivanti da simili fattispecie.

HAYDN.IT



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

3. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE

3.1 STORIA

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO è una delle istituzioni artistiche più prestigiose del Trentino-Alto Adige. Nata dall'Orchestra Haydn, che fu costituita nel 1960, la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO promuove la cultura musicale di qualità offrendo al pubblico esperienze uniche ed entusiasmanti. Dal 2015, gli ambiti di attività della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO sono i concerti sinfonici, apprezzati a livello nazionale e internazionale, il programma d'opera, attento anche agli sviluppi più recenti, e il Festival Bolzano Danza, una delle rassegne di punta della danza contemporanea in Italia.

Per maggiori informazioni sulla storia della FONDAZIONE e della sua Orchestra è possibile consultare il sito www.haydn.it alla sezione "ORCHESTRA".

3.2 NATURA GIURIDICA

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO è un ente di diritto privato in controllo pubblico. Sono fondatori originari le Province Autonome di Bolzano e di Trento, i Comuni di Bolzano e di Trento e la Regione Autonoma Trentino-Alto Adige.

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO non persegue fini di lucro, indipendentemente dalla sua qualifica ai fini tributari.

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO è riconosciuta fra le istituzioni concertistico-orchestrali con legge dello Stato (14 agosto 1967, Legge n. 800 – articolo 28) e detiene la qualifica di Teatro di Tradizione di Bolzano (16 gennaio 2015, Decreto del Direttore generale dello Spettacolo dal Vivo del MiBACT – Sezione Spettacolo dal vivo).

3.3 FINALITÀ STATUTARIE

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO si propone, quali finalità statutarie, di contribuire alla diffusione ed all'elevazione della cultura musicale nelle province di Bolzano e Trento.

3.4 STRUTTURA DELLA FONDAZIONE

La FONDAZIONE HADYN DI BOLZANO E TRENTO è provvista di un Regolamento di organizzazione e funzionamento dei servizi, in cui è definito l'assetto organizzativo della stessa, coerentemente con i ruoli e le competenze artistiche ed amministrative da essa previsti, nel rispetto e nei limiti dello Statuto (art. 9, lett.c) e dell'ordinamento vigente.

3.5 CODICE ETICO E CODICE DI COMPORTAMENTO

Ogni dipendente o incaricato della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO è tenuto a rispettare il Regolamento del Personale che stabilisce i requisiti essenziali, i criteri e le modalità generali di reclutamento, oltre a disciplinare i comportamenti generali.

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO ha, inoltre, adottato un Codice Etico, come elemento essenziale ed integrante del Modello Organizzativo e di Gestione, ai sensi del D. Lgs. N. 231/2001, approvato da Consiglio di Amministrazione.

Entrambi i documenti sono consultabili nella sezione Amministrazione Trasparente del sito (<https://www.haydn.it/amministrazione-trasparente>).

3.6 LINEE STRATEGICHE DI SVILUPPO

Dal 2017 la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO si è dotata di un documento programmatico che definisce le Linee strategiche di sviluppo, rinnovato con il Piano strategico 2023-2027 così come riportato nella fig. sottostante:



Al centro dello schema c'è la volontà della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO di diventare un vero modello innovativo per la diffusione della musica, dell'opera e della danza, che non operi in modo fine a stesso, ma a servizio dell'intera comunità.



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

La FONDAZIONE considera la musica, l'opera e la danza occasioni di crescita personale e sociale per tutti, in un continuo scambio di idee tra le culture italiana, tedesca e, più in generale, europea.

Dal divario tra status quo e identità futura della FONDAZIONE emergono i cambiamenti necessari e le sfide centrali. Gli obiettivi da raggiungere sono determinati individuando cosa sia da fare in termini di offerta, di organizzazione e di cultura aziendale. Gli obiettivi vengono poi accorpati in aree di intervento.

Sfide centrali in tal senso sono:

- Aumentare la notorietà della Fondazione Haydn sul territorio.
- Aumentare la frequentazione di un pubblico meno "musicale" e più giovane.
- Far percepire l'immagine definita in tutti i punti di contatto con il grande pubblico.
- Far conoscere e mantenere sempre presente a tutti i dipendenti – anche i nuovi arrivati - che si sta lavorando insieme alla realizzazione dell'identità futura.
- Definire un'organizzazione flessibile, ma strutturata e processi efficaci.
- Declinare l'identità futura in obiettivi individuali, che chiariscano il contributo di ognuno.
- Creare forte spirito di squadra e di collaborazione.

In tale ottica la FONDAZIONE opera, a partire dai cambiamenti necessari individuati, secondo una mappa tracciata per obiettivi e misure, così come conseguenti progettualità.

HAYDN.IT

4. OBIETTIVI ED ATTIVITÀ DEL SERVIZIO

4.1 SCHEMA DELLE ATTIVITÀ

Si riporta di seguito uno schema sintetico delle attività della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO in relazione al documento programmatico che definisce le Linee strategiche di sviluppo:



4.2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Considerato quanto esposto al punto 3. del presente documento, i servizi erogati possono essere schematizzati come segue:

OBIETTIVI	REALIZZAZIONE (Azioni concrete)
Gestire l'orchestra stabile professionale Haydn e realizzare con continuità programmi di produzione e di distribuzione musicale, di opera e di danza nelle due province.	Concorsi e audizioni per la selezione trasparente del personale artistico, tecnico e amministrativo
	Stagione Sinfonica e Programmi musicali in ensemble, in qualità di Istituzione Concertistico Orchestrale
	Stagione e/o Festival d'Opera in qualità di Teatro di Tradizione di Bolzano
	Festival Bolzano Danza, in qualità di Festival riconosciuto dal FNSV
Gestire o partecipare ad altre iniziative come allestimenti di festival, rassegne musicali, concorsi, scambi artistici e manifestazioni musicali in genere.	Concerti in decentramento
	Coproduzioni e partecipazioni a reti artistiche

Collaborare con le istituzioni pubbliche locali e con altri enti che perseguono finalità analoghe, in particolare con iniziative volte a sviluppare l'educazione musicale nei giovani.	Stagione Education dedicata alle scuole di ogni genere e grado
	Programm.a Family dedicato alle famiglie
Promuovere ed organizzare studi e ricerche	Collaborazione ed inclusione di Università, Conservatori, Accademie e enti di formazione (anche informale)
Valorizzare la propria orchestra e programmazione artistica organizzando anche giri concertistici e di opera fuori dalle due province ed in paesi esteri	Tournée nazionali ed internazionali
	Ospitalità di organismi nazionali ed internazionali
Valorizzare la propria orchestra e programmazione artistica promuovendo produzioni audiovisive	Progetti di conservazione e digitalizzazione del patrimonio musicale

4.2 PARTNER DEL SERVIZIO

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO non realizza esclusivamente in proprio, bensì anche avvalendosi della collaborazione (di varia natura, forma e dimensione) da parte di altri enti ed istituzioni. Di seguito si riporta una lista non esaustiva dei servizi esternalizzati:

- Servizio di biglietteria e ticketing;
- Servizio maschere e accoglienza;
- Servizio bar e catering;
- Servizio guardiania e sorveglianza;
- Servizio pulizia;
- Servizi logistici e di trasporto tecnico;
- Servizio tecnico di allestimento;
- Servizio di traduzione, grafica e stampa dei materiali di comunicazione;
- Servizio di riprese audio-video degli spettacoli;
- Servizio di consulenza fiscale e del lavoro.

Reclami, suggerimenti e segnalazioni inerenti a servizi esternalizzati saranno inoltrati dalla FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO ai relativi fornitori.

5. ACCESSIBILITÀ

INFO	DESCRIZIONE	ULTERIORI NOTE
Attività artistica	Affine a quanto riportato nel punto 4	https://www.haydn.it/ https://www.haydn.it/concerti https://www.haydn.it/opera https://www.haydn.it/education https://www.haydn.it/danza https://www.bolzanodanza.it/ https://www.haydn.it/biglietti-e-abbonamenti
Servizi aggiuntivi per attività di spettacolo	Occasionalmente all'acquisto del biglietto, previa prenotazione presso il Servizio cassa, viene integrato il servizio pullman gratuito A/R	HAYDN.IT
Servizio di informazione	- Newsletter periodiche e social media - Comunicati stampa - Supporti promozionali cartacei - Sito internet - Teca esterna Uffici HAYDN	



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

	- Teca Galleria Mayr Nusser e bacheche luminose esterne agli spazi della FTCA	
Servizio di comunicazione	La Fondazione utilizza diversi canali di comunicazione tradizionali e digital/online	https://www.haydn.it/ https://www.haydn.it/blog https://www.facebook.com/FondazioneHaydnStiftung?locale=it_IT https://www.instagram.com/fondazione_haydn_stiftung/ https://www.youtube.com/channel/UC8xun5tip3LqC8Hs-hnSi3w https://www.linkedin.com/company/fondazionehaydnstiftung/mycompany/ https://www.bolzanodanza.it/ https://www.facebook.com/BolzanoDanza/ https://www.instagram.com/bolzanodanza_tanzbozen/ https://www.youtube.com/channel/UClezbIXdVjs2rU4GcEc9nGA https://www.bolzanodanza.it/blog
Vendita biglietti e modalità di pagamento	Modalità consultabili tramite sito o materiale cartaceo legato alla singola iniziativa	https://www.haydn.it/biglietti-e-abbonamenti https://www.bolzanodanza.it/info-tickets https://www.fondazioneteatro.bolzano.it/acquista-un-biglietto/punti-vendita/ https://www.ticket.bz.it/home.aspx



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

VIA GILM 1/A /
I-39100
BOLZANO

Piano terra e
primo piano

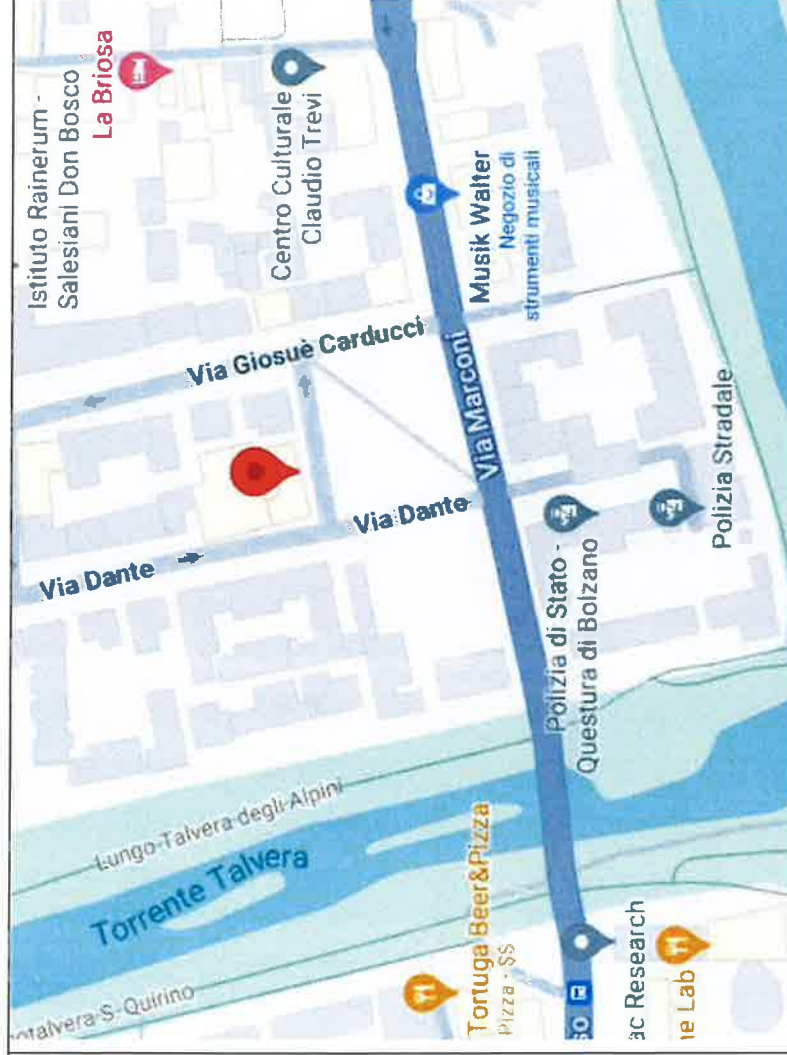
+39 0471
975031

Ubicazione
e uffici

[INFO@HAYDN.
IT](mailto:INFO@HAYDN.IT)

[INFO@PEC.HAYDN.
IT](mailto:INFO@PEC.HAYDN.IT)

Segnaletica
esterna – n. 1
cartello
identificativo



HAYDN.IT

Fondazione Haydn di Bolzano e Trento | Stiftung Haydn von Bozen und Trient
Via Gilm 1/A • IT – 39100 Bolzano | Bozen • +39 0471 975031 • info@haydn.it • info@pec.haydn.it • P.IVA 1 MW/ST. IT 00665790218 • C.F. / ST. NR. 80011710219



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

Raggiungi bilità uffici a piedi	11 minuti a piedi Stazione ferroviaria Bolzano	 https://www.sasabz.it/	HAYDN.IT
Raggiungi bilità uffici tramite trasporto pubblico	Linee trasporto urbano fermata: - Via dell'Ospe dale - Bolzano, Eurac		



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

	- Bolzano, Piazza Verdi	
Raggiungi bilità uffici tramite percorsi ciclabili	Accesso attraverso pista ciclabile	http://www.comune.bolzano.it/mobilita_context02.jsp?ID_LINK=4696&area=123
Parcheggi	Esistono diversi parcheggi a pagamento nelle vicinanze degli uffici	https://www.seab.bz.it/it/privati/elenco-parcheggi-blu https://www.seab.bz.it/it/privati/parcheggi-in-struttura HAYDN.IT
Accessibil ità in auto	Esistono parcheggi accessibili per persone in situazione di disabilità	https://opencity.comune.bolzano.it/ocmultibinary/download/33513/717901/17/3ca45250d7a6c1d65845cab8440ff754.pdf/file/2.3+BZMAP1_A.pdf

Fondazione Haydn di Bolzano e Trento | Stiftung Haydn von Bozen und Trient

Via Gilm | Gilmstraße 1/A • IT – 39100 Bolzano | Bozen • +39 0471 975031 • info@haydn.it • info@pec.haydn.it • PIVA | MW.ST. IT 00665790218 • C.F. | ST. NR. 80011710219

6. IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione di servizi, la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO ha individuato alcuni "standard" che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte siano di qualità.

Inoltre, la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO propone standard qualitativi in continuo miglioramento sia in termini di offerta culturale al proprio pubblico, che in termini di varietà, innovazione e ricerca nella proposta.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvederà all'indennizzo a favore dell'utente sotto forma di n. 01 biglietto ad una delle manifestazioni in programma.

Si fa presente che gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

6.1 STANDARD E IMPEGNI DI QUALITÀ

Fattore di qualità Indicatore Standard di qualità Indennizzo

SERVIZIO	STANDARD	VALORE	INDENNIZZO
Fattore – Accessibilità al servizio			
La nostra sede amministrativa è aperta agli utenti	n. di ore di apertura settimanale	32 da lunedì a venerdì	Previsto
	n. di ore di reperibilità telefonica settimanale	20 da lunedì a venerdì	Previsto

SERVIZIO	STANDARD	VALORE	INDENNIZZO
Fattore – Comunicazione, Trasparenza			
Aggiornamento sito web trilingue (https://www.haydn.it/)	Frequenza aggiornamento sito web	tempestivo	Previsto
Aggiornamento sito web trilingue (https://www.bolzanodanza.it/)	Frequenza aggiornamento sito web	tempestivo	Previsto
Pubblicazione online dei nostri eventi sul sito web (https://www.haydn.it/)	Tempo di pubblicazione	Almeno 1 settimana prima degli eventi	Previsto
Comunicazione diretta con gli utenti fidelizzati tramite newsletter	n. di newsletter inviate in un anno solare	24	Previsto

SERVIZIO	STANDARD	VALORE	INDENNIZZO
Fattore – Partecipazione degli utenti			
Organizzazione eventi a titolo gratuito aperti alla cittadinanza	Min. numero eventi in un anno solare	2	Previsto

SERVIZIO	STANDARD	VALORE	INDENNIZZO
Fattore – Tempestività			
Richiesta di informazioni sui servizi offerti dalla Fondazione – comunicazione via e-mail	Periodo entro il quale avviene la comunicazione (in giorni)	Entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento	Previsto

SERVIZIO	STANDARD	VALORE	INDENNIZZO
Fattore – Tutela dell'utente			
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni	Garanzia di risposta in termini percentuali	100%	Previsto
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni	Tempo di risposta a partire dall'inoltro del reclamo o segnalazione	Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento	Previsto

SERVIZIO	STANDARD	VALORE	INDENNIZZO
Fattore – Orientamento all'utente			
Aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi	Periodicità dell'aggiornamento	Annuale	Previsto
Verifica della soddisfazione degli utenti	n. indagini (customer satisfaction)	Almeno 1 ogni 3 anni	Previsto

SERVIZIO	STANDARD	VALORE	INDENNIZZO
Fattore – Progettualità volte allo sviluppo ed innovazione			
Promuoviamo l'accesso al nostro Archivio Digitale (HAYDN LIBRARY)	n. programmi musicali disponibili alla piattaforma https://library.haydn.it/	32	Previsto
Programmazione attività artistica inclusiva con coinvolgimento di pubblico ed artisti/e con disabilità	Min. numero eventi in un anno solare	1	Previsto
Accessibilità materiale di approfondimento educativo tramite TEACHER'S AREA	Periodicità dell'aggiornamento e popolamento della piattaforma in base alla programmazione Education annuale	Annuale	Previsto

7. ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti è un impegno prioritario per la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO.

7.1 MODALITÀ DI ASCOLTO DELL'UTENZA

Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- A. analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami pervenuti al servizio;
- B. verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella Carta;
- C. presenza del personale della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO alle manifestazioni organizzate;
- D. presenza sui principali social media (Facebook, Instagram, LinkedIn, Tweeter, YouTube, VIMEO);
- E. rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio e pubblicazione sul sito internet dei risultati relativi ai questionari di soddisfazione;

7.2 RECLAMI, SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

La FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato.

L'utente può, inoltre, fornire reclami, segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio per iscritto.

I reclami, le segnalazioni e i suggerimenti vanno presentati per iscritto e possono essere inoltrati anche a mezzo posta elettronica all'indirizzo info@haydn.it utilizzando la struttura all'Allegato A.1, oppure in forma cartacea depositando presso la segreteria della Fondazione.

I reclami devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I reclami e le segnalazioni inerenti a servizi esternalizzati dalla FONDAZIONE, che influiscono sul servizio offerto, saranno inoltrati dalla stessa ai relativi gestori.

Entro 10 giorni dal ricevimento di reclami verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

Difesa Civica

In caso di insufficiente e/o mancata risposta è possibile rivolgersi alla Difesa civica che svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, occupandosi della tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente, in particolare dell'esame di reclami, di consulenza e di mediazione in caso di conflitti, operando in libertà e indipendenza. Per indirizzi, orari e contatti consultare il sito: www.difesacivica-bz.org

7.3 REPORT E SESSIONE DI MONITORAGGIO

In attuazione del Protocollo d'intesa per la governance della qualità dei servizi, sottoscritto dalla FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO e dalle Associazioni dei consumatori Centro Tutela Consumatori Utenti – C.T.C.U., Associazione Altroconsumo e Difesa Civica, entro il 15 aprile di ogni anno la FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO elabora un report annuale ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Il report (pubblicato sul sito internet della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO, nella sezione Amministrazione trasparente e sul sito del Comune di Bolzano) contiene:

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

Ogni anno è prevista, inoltre, una sessione annuale di monitoraggio della qualità del servizio offerto tra Comune di Bolzano, FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO, Associazioni dei consumatori firmatarie e Difesa Civica.

HAYDN.IT

8. INFORMAZIONI UTILI

La presente Carta è stata redatta in attuazione del Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali d'intesa sottoscritto con il Comune di Bolzano e con le Associazioni dei consumatori - Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU e Associazione Altroconsumo - e Difesa Civica nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali, deliberazione della Giunta provinciale n. 1407 del 19 dicembre 2017.

La Carta è pubblicata sul sito internet www.haydn.it/amministrazione-trasparente/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita, nella sezione Amministrazione Trasparente dedicata, nonché sul sito del Comune di Bolzano.

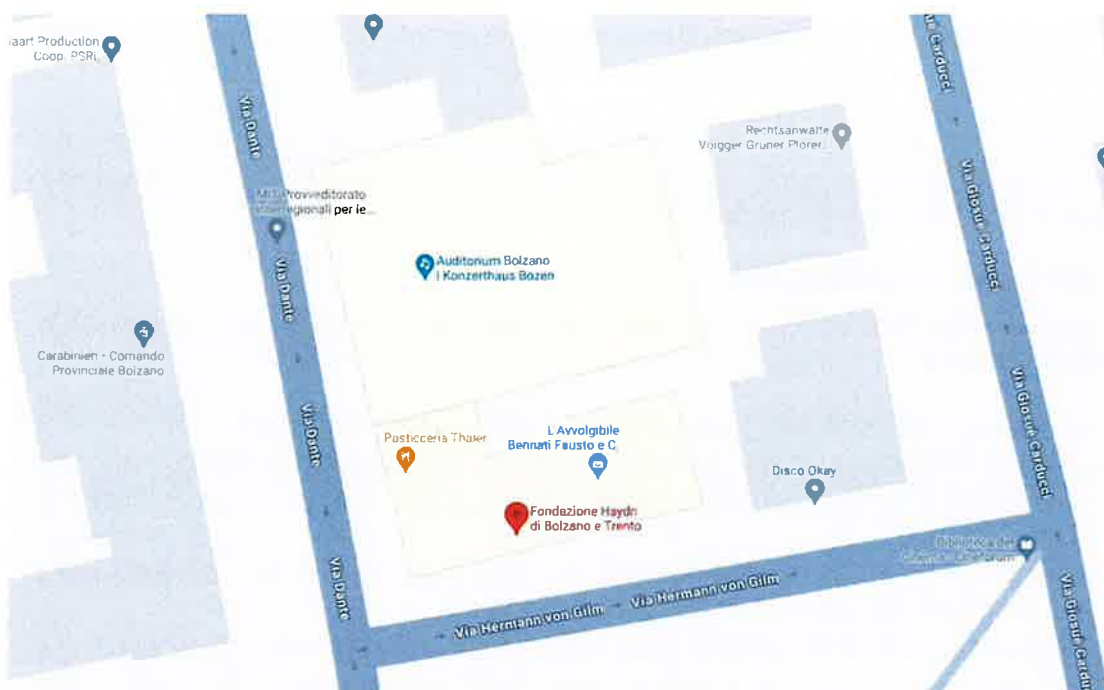
8.1 RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito si riportano i riferimenti normativi ed attuativi contribuiti alla stesura della Carta dei Servizi.

- Statuto della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO
- Codice Etico della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO
- Regolamento del Personale della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO
- Regolamento di organizzazione e funzionamento dei Servizi della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO
- [Art. 186 lett. d\) ed e\) della legge regionale n.2, Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige, del 3 maggio 2018 \(Regione Trentino Alto Adige\)](#)
- [Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013](#)
- [Art. 11ter del Decreto Legislativo n. 118 del 23 giugno 2011](#)
- [Legge regionale, Nuovo ordinamento dei comuni della Regione Trentino-Alto Adige, del 4 gennaio 1993 \(Regione Trentino Alto Adige\)](#)
- [Delibera della Giunta Provinciale n. 1407 del 19 dicembre 2017 \(Provincia Autonoma di Bolzano\)](#)
- [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici](#)
- [Direttiva del Ministro della funzione pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del 24 marzo 2004](#)
- [Regolamento recante la disciplina delle attività di vigilanza e controllo sugli enti e società partecipate \(Comune di Bolzano\)](#)
- [Art. 7 del Regolamento Comunale sui controlli interni \(Comune di Bolzano\)](#)

8.2 RECAPITI ED ORARI

Gli uffici della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO sono siti in Via H. von Gilm 1/a – 39100, Bolzano (BZ).



HAYDN.IT

Gli uffici della FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO sono aperti al pubblico nel secondo il seguente schema:

LUNEDÌ	09:00-13:00	14:00-16:30
MARTEDÌ	09:00-13:00	14:00-16:30
MERCOLEDÌ	09:00-13:00	14:00-16:30
GIOVEDÌ	09:00-13:00	14:00-16:30
VENERDÌ	09:00-13:00	14:00-16:00

**festivi esclusi

Tel: +39 0471 975 031

Email: info@haydn.it

PEC: info@pec.haydn.it

DOCUMENTI ALLEGATI

A.1 Struttura standard per reclami, segnalazioni e suggerimenti

A.1 STRUTTURA STANDARD PER RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Spett.le
FONDAZIONE HAYDN DI BOLZANO E TRENTO
Via H. VON GILM 1/A
39100 Bolzano (BZ)
Tel. 0471 975 031
e-mail: info@haydn.it

La/il sottoscritta/o _____,
nata/o a _____ il _____ e residente a _____
in via/piazza _____
desidera presentare:

- ☐ RECLAMO
☐ SEGNALAZIONE
☐ SUGGERIMENTO

descrizione del problema, evidenziando ove possibile dei servizi e del personale interessati

Proposta di miglioramento e/o rimedio all'eventuale disservizio

HAYDN.IT



FONDAZIONE HAYDN STIFTUNG

Cordiali saluti.

luogo e data _____

Firma _____

Allegati:

n. (indicare il totale degli eventuali allegati)

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

HAYDN.IT