



ASSOCIAZIONE TEATRALE PISTOIESE

SCUOLA COMUNALE DI MUSICA E DANZA TEODULO MABELLINI

CARTA DEI SERVIZI

Articolo 1 - Premesse

1.1

La *Carta dei servizi* è uno strumento con cui l'Associazione Teatrale Pistoiese (d'ora innanzi "A.T.P.") intende, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, e s.m.i., qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti al pubblico della Scuola Comunale di Musica e Danza "Teodulo Mabellini" (d'ora innanzi "Scuola").

1.2

Con la *Carta dei servizi*, l'A.T.P. rende noti i principi cui si ispira nella sua gestione della Scuola e al cui rispetto impronta il suo operato, informa sinteticamente sulle proprie attività e sui suoi 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 degli utenti.

1.3

La *Carta dei servizi* è uno strumento di dialogo e di relazione con gli utenti reali e potenziali del servizio offerto dalla Scuola, a cui l'A.T.P. intende rivolgersi per favorire una partecipazione attiva, responsabile e consapevole al servizio pubblico offerto, contribuendo al suo sviluppo e al suo aggiornamento e rafforzando così identità e valori condivisi.

1.4

La *Carta dei servizi* fissa gli standard dei servizi didattici ed amministrativi e impegna la direzione, i docenti ed il personale addetto all'accoglienza ed alla segreteria a pubblicizzarne l'attività e ad applicarne i principi.

Articolo 2 - Principi ispiratori

Nella gestione della Scuola, l'A.T.P. si impegna a ispirare costantemente la propria azione, comunque improntata all'efficacia e all'efficienza, ai principi di:

- a) uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche
- b) parità di trattamento per tutti gli utenti a uguaglianza di condizioni delle prestazioni effettuate e dei servizi erogati, con divieto di ogni ingiustificata discriminazione
- c) imparzialità nella effettuazione delle prestazioni e nella erogazione dei servizi
- d) massima attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e agli utenti socialmente più deboli
- e) trasparenza nei processi decisionali
- f) chiarezza nelle informazioni relative alle attività
- g) qualità nelle prestazioni e nei servizi offerti agli utenti
- h) partecipazione, favorendo la verifica della funzionalità delle prestazioni e dei servizi da parte degli utenti, cui è data facoltà di produrre memorie, documenti e suggerimenti
- i) cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, per agevolarne l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi
- j) chiarezza, puntualità delle informazioni

- k) continuità, attraverso prestazioni e servizi regolari
- l) autonomia d'insegnamento
- m) tutela della riservatezza dei dati personali di ciascun utente (L. 31 dicembre 1996, n. 675 e s.m.i., D. Lgs. 196/03 e s.m.i..)

Articolo 3 - A.T.P.

3.1

L'A.T.P. è un'associazione riconosciuta, nelle forme di legge, iscritta al n. 103 del registro delle persone giuridiche private della Regione Toscana, istituito ai sensi del D.P.R. n.361 del 10.2.2000, ed ha sede in Pistoia, presso il Teatro *Alessandro Manzoni*, in Corso Gramsci, 127.

3.2

L'A.T.P. non ha scopo di lucro, ha la finalità primaria di contribuire allo sviluppo culturale, civile ed economico della comunità pistoiese.

3.3

L'A.T.P. persegue la sua finalità primaria attraverso:

- a) la promozione, la produzione e la diffusione delle attività culturali, dell'arte, dello spettacolo dal vivo e di tutte le espressioni e i linguaggi teatrali (di parola, di musica, di danza, ecc.);
- b) la promozione e la realizzazione delle attività volte, a tutti i livelli, alla educazione, alla formazione e alla ricerca in ogni ambito dello spettacolo dal vivo, incluso quello tecnico e quello gestionale;
- c) la conservazione e la valorizzazione dei beni culturali ad essa assegnati, o comunque da essa ricevuti;
- d) la promozione, la realizzazione e l'agevolazione di ogni tipo di attività culturale, avendo riguardo alla cultura e alle tradizioni culturali della provincia di Pistoia;
- e) l'estensione, lo sviluppo e la soddisfazione della domanda culturale della comunità pistoiese, agevolando la coesione sociale, facilitando l'innovazione e incrementando il turismo;
- f) il supporto alle attività culturali, e, in particolare, a quelle dello spettacolo dal vivo promosse dai Comuni della provincia di Pistoia.

3.4

L'A.T.P. persegue le sue finalità assumendo, fra le altre, la "gestione diretta di scuole di musica, di danza, di teatro".

3.5

L'A.T.P., nel rispetto del suo statuto, opera in piena autonomia e indipendenza nel perseguimento delle sue finalità.

Articolo 4 – La Scuola

4.1 la storia

Le prime notizie della presenza della Scuola in Pistoia risalgono al 1858.

L'assunzione diretta della gestione della Scuola da parte del Comune di Pistoia fu deliberata nel 1938.

Nel 1945 il Comune intitolò la Scuola al musicista pistoiese Teodulo Mabellini (Pistoia 1817 - Firenze 1897).

Nel 2009, per un accordo intervenuto fra il Comune di Pistoia e l'A.T.P., quest'ultima assunse l'organizzazione e la gestione delle attività della Scuola per il triennio 2009/2010, 2010/2011, 2011/2012. L'accordo fu prorogato per un ulteriore biennio.

Nel 2014, il Comune di Pistoia stabilì, con la delibera n° 70 del Consiglio Comunale, di non attivare più corsi per l'insegnamento di musica e di danza a partire dall'anno scolastico 2014/2015, e di promuovere comunque il proseguimento di tale attività favorendo l'Associazione Teatrale Pistoiese.

4.2 Formazione continua e permanente

La Scuola garantisce un sistema di formazione continua e permanente, atto ad assicurare le conoscenze teoriche e pratiche relative ai vari ruoli musicali e della danza, di tipo amatoriale e professionale, assicurando lo svolgimento di un servizio pubblico d'interesse collettivo finalizzato allo sviluppo dell'individuo.

4.3 Attività didattica

La Scuola

- a) individua ed elabora gli strumenti per garantire la continuità educativa tra i diversi percorsi didattici e formativi, al fine di promuovere un armonico sviluppo della personalità degli allievi e della loro formazione culturale;
- b) imposta la propria attività con l'obiettivo di coprire una vasta area di bisogni attraverso iniziative di formazione realizzate sotto forma di corsi teorico/pratici individuali (amatoriali e professionali) e collettivi;
- c) amplia la propria attività con iniziative didattiche laboratoriali, e di alta formazione con cadenza annuale.

4.4 Progetto formativo

Il Direttore, con la collaborazione della Commissione Didattica, elabora il progetto formativo, che costituisce un impegno vincolante per la Scuola, attraverso l'adozione di precise scelte formative e formula i criteri per una loro traduzione in proposte culturali e progetti didattici individuali.

La definizione del piano organizzativo è in funzione delle scelte formative adottate, nonché delle finalità e delle proposte culturali che da esse discendono.

La pianificazione dell'uso delle risorse e delle attività di sostegno/integrazione, di formazione e di orientamento è integrata in modo che tutte le risorse e tutte le attività, si inseriscano in un disegno organico ed efficace.

4.5 Programmazione didattica

Il Direttore coordina i singoli docenti nella definizione del percorso tecnico - didattico delle discipline nel rispetto della autonomia didattica dei docenti, utilizza il contributo delle varie aree disciplinari per il raggiungimento delle finalità formative.

La programmazione didattica è sottoposta a momenti di verifica e di valutazione dei risultati da parte del Consiglio di Direzione, al fine di adeguare l'azione didattica alle esigenze formative che emergono "in itinere".

Articolo 5- Servizi di segreteria

5.1 Servizi amministrativi

La Scuola ha individuato, fissandone gli standard e garantendone altresì l'osservanza ed il rispetto, i seguenti obiettivi di qualità dei servizi amministrativi:

- a) celerità delle procedure;
- b) trasparenza;

- c) informatizzazione dei servizi di segreteria;
- d) tempi di attesa allo sportello non superiore ai 15 minuti;
- e) definizione e pubblicazione degli orari di apertura al pubblico;
- f) rispetto delle norme sulla riservatezza dei dati personali (D.Lgs.196/03 e s.m.i., e Regolamento UE 679/2016).

5.2 Iscrizioni, dichiarazioni, certificazioni

L'iscrizione, il ritiro ed il rilascio di dichiarazioni e certificazioni sono effettuate nel normale orario di apertura della Segreteria al pubblico, in particolare il rilascio delle certificazioni dovrà avvenire entro il tempo massimo di dieci giorni lavorativi.

5.3 Orari

La Segreteria garantisce un orario ordinario di apertura al pubblico di almeno 10 ore settimanali.

5.4 Ricevimenti del Direttore

Il Direttore riceve il pubblico su appuntamento da concordare con la Segreteria o con il servizio di Accoglienza.

5.5 Informazioni

La Scuola assicura spazi ben visibili adibiti all'informazione; in particolare pubblica nel sito internet www.teatridipistoia.it nella sezione dedicata alla Scuola tutte le informazioni inerenti i corsi, i docenti, la modulistica, le tariffe di partecipazione ai corsi, gli orari di apertura della segreteria, gli orari di apertura della scuola.

La Scuola predispone e pubblica anche negli appositi spazi a ciò dedicati presso la sede:

- locandine con i programmi dei corsi e le prassi di iscrizione
- organico del personale docente
- orari di apertura della segreteria

Nell'area dedicata all'accoglienza posta al primo piano della sede della scuola sono presenti e riconoscibili operatori in grado di fornire all'utenza le prime informazioni per la fruizione del servizio.

Articolo 6 - Ambienti scolastici

6.1 Sicurezza e pulizia

L'ambiente scolastico viene mantenuto nel pieno rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza, e, a cura di tutti, viene tenuto pulito e accogliente.

6.2 Aule e sale

La Scuola dispone a supporto dell'attività didattica di :

- n. 17 aule per le varie discipline musicali
- n. 2 aule per la danza
- n. 1 Sala dei Concerti
- n. 1 Sala multidisciplinare Danza- Musica d'insieme-Canto Corale
- n. 1 aula musica d'insieme

6.3 Beni di corredo

La Scuola dispone di strumenti musicali, libri, materiale audiovisivo, strumenti tecnici.

Articolo 7- Utenti

7.1 Soddisfazione dell'utente

La Scuola, allo scopo di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, in vista del miglioramento costante delle proprie prestazioni, raccoglie periodicamente, con metodologie di rilevamento che prevedono diversi modelli applicativi, elementi utili alla valutazione dei servizi offerti.

7.2 Reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta e corredati con le generalità del reclamante.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il Direttore, dopo aver eseguito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, entro 30 giorni dal ricevimento, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, quando questo risulti fondato.

Il modulo per i reclami e quello per la rilevazione della soddisfazione dell'utente sono reperibili presso la Segreteria e nel sito internet www.teatridipistoia.it nella sezione dedicata alla Scuola.

La *Carta dei servizi* è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'A.T.P. nella seduta del 16 maggio 2019, ed è pubblicata, insieme al Codice etico, nel sito internet www.teatridipistoia.it nella sezione dedicata alla Scuola ed è affissa presso la bacheca utenti presente presso la Scuola.