

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

PER LA GESTIONE INTEGRATA DEGLI SPAZI CULTURALI

ARCHIVIO
STORICO **CAPITOLINO**
CASA DEL **CINEMA**
E DELLA **FICTION**
CASA DELLE
LETTERATURE
CASA DELLA **MEMORIA**
E DELLA **STORIA**
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL **LIDO** DI **OSTIA**
TEATRO DI
VILLA TORLONIA

2015

INDICE

| | |
|---|-----------|
| FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER LA GESTIONE INTEGRATA SPAZI CULTURALI | 4 |
| COSA È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI | 4 |
| RIFERIMENTI GIURIDICI | 4 |
| PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI | 5 |
| VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO | 5 |
| TUTELA DELL'UTENTE | 6 |
| PROPOSTE/RECLAMI | 6 |
| RISARCIMENTI | 6 |
| STANDARD DI QUALITÀ | 6 |
| ALLEGATO 1: ELENCO DEI LUOGHI E DELLE ATTIVITÀ | 7 |
| ARCHIVIO STORICO CAPITOLINO | 8 |
| CASA DEL CINEMA E DELLA FICTION | 10 |
| CASA DELLE LETTERATURE | 12 |
| CASA DELLA MEMORIA E DELLA STORIA | 14 |
| SILVANO TOTI GLOBE THEATRE | 16 |
| TEATRO DEL LIDO DI OSTIA | 18 |
| TEATRO DI VILLA TORLONIA | 20 |
| ALLEGATO 2: DIPARTIMENTO DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E TURISMO DI ROMA CAPITALE | 22 |
| ZÈTEMA PROGETTO CULTURA | 23 |
| ALLEGATO 3: MATRICE PER LA VALIDAZIONE DEGLI STANDARD | 24 |

FONDAMENTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PER LA GESTIONE INTEGRATA SPAZI CULTURALI

COSA È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento rivolto agli utenti degli spazi gestiti dal Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale.

In essa vengono elencati i principi fondamentali, i luoghi (Allegato 1) e tutte le informazioni di base (indirizzi, siti web ufficiali, numeri telefonici, descrizione, elenco servizi attivati, diverse competenze di gestione).

La presente Carta della Qualità dei Servizi garantisce all'utente una comunicazione efficace per agevolare la fruizione dei servizi presenti nei seguenti spazi:

Archivio Storico Capitolino

Casa del Cinema e della Fiction

Casa delle Letterature

Casa della Memoria e della Storia

Silvano Toti Globe Theatre

Teatro del Lido di Ostia

Teatro di Villa Torlonia

RIFERIMENTI GIURIDICI

Questa Carta si ispira ai principi contenuti in:

- Codice di deontologia professionale ICOM-UNESCO (International Council of Museums) adottato dalla 15ª assemblea generale dell'ICOM riunita a Buenos Aires, Argentina, il 4 novembre 1986.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- L.R. Lazio 24 novembre 1997, n.42 Norme in materia di beni e servizi culturali.
- Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei (art. 150, comma 6, D.L. n. 112/1998).
- Decreto legislativo 286 del 1999 art. 11.

- Decreto del Ministero per i Beni e le Attività Culturali 10 maggio 2001 - Atto di indirizzo sui criteri tecnico-scientifici e sugli standard di funzionamento e sviluppo dei musei.
 - Codice dei Beni Culturali e del Paesaggio, approvato con decreto Legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
 - Art. 2 comma 461 Legge Finanziaria 2008.
- Le modifiche normative di questi riferimenti si intendono immediatamente recepite.

PRINCIPI FONDAMENTALI GENERALI

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e imparzialità

Tutti gli utenti possono accedere ai servizi offerti e alle medesime condizioni. L'uguaglianza è intesa anche come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; pertanto saranno poste in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Continuità

I servizi sono resi agli utenti con continuità e regolarità negli orari di apertura indicati per ogni spazio.

Partecipazione

Ogni utente può prospettare osservazioni ed esigenze, nonché formulare suggerimenti per migliorare il servizio. Il Gestore fornisce riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate entro un mese.

Cortesia

Deve essere assicurato un trattamento cortese e rispettoso dell'utente. Il personale adibito all'accoglienza deve essere identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e/o richiesta.

Efficacia ed efficienza

Il Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo.

VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO

La Carta si applica a partire dalla data della sua pubblicazione on-line.

La presente versione può essere aggiornata ogni due anni al fine di migliorare gli standard qualitativi, anche alla luce dei suggerimenti formulati dall'utenza.

TUTELA DELL'UTENTE

Al fine di tutelare gli utenti nel rispetto del presente documento, è stato istituito l'Ufficio Carta dei Servizi, predisposto a valutare la qualità del servizio reso, la conformità agli standard, il grado di soddisfazione dell'utenza e le possibilità di ulteriori miglioramenti, verificando in modo sistematico e continuativo, anche attraverso forme di coinvolgimento degli utenti.

PROPOSTE/RECLAMI

Il gradimento dei servizi resi viene rilevato periodicamente tramite indagini di customer satisfaction e raccolta di reclami/segnalazioni/suggerimenti che possono essere inviati a:

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP del Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale)

Piazza Campitelli 7, 00186 Roma

Telefono 06 67104817/5569; urp.cultura@comune.roma.it

Orario di ricevimento al pubblico: lunedì-mercoledì-venerdì 09.00-13.00; martedì 09.00-13.00 e 15.00-16.30; giovedì 09.00-14.00 e 14.30-16.30.

oppure

Ufficio Carta dei Servizi di Zetema

Via Attilio Benigni 59, 00156 Roma

Telefono 06 820771; e-mail: ufficiocartadeiservizi@zetema.it.

Alle segnalazioni e reclami pervenuti per iscritto (moduli, lettere, e-mail, ecc.) viene data risposta entro 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione, come previsto dalla Delibera Comunale n. 136 del 16 giugno 2005.

Il trattamento dei dati personali, in particolare nella gestione dei reclami, rispetta la normativa vigente.

RISARCIMENTI

In caso di mancata erogazione di uno dei servizi elencati nella presente Carta, il Gestore provvede all'eventuale risarcimento. Non sono previsti risarcimenti in caso di mancata erogazione del servizio per cause di forza maggiore imputabili a terzi, per episodi indipendenti dalla volontà del Gestore, per assemblea sindacale o scioperi consentendo ai lavoratori il libero esercizio dei loro diritti sindacali. In questi casi il Gestore si impegna a ridurre al minimo i tempi del disservizio.

STANDARD DI QUALITA'

Al fine di consentire agli utenti la verifica dei fattori dai quali dipende la qualità dei servizi perseguita da questa Carta, vengono fissati gli indicatori, ovvero i parametri quantitativi e temporali, che ne permettono la misurazione. (Allegato 3: Matrice per la validazione degli standard). I dati rilevati vengono pubblicati annualmente sul sito internet ufficiale www.zetema.it

ALLEGATO 1: **ELENCO DEI LUOGHI E DELLE ATTIVITÀ**

ARCHIVIO
STORICO CAPITOLINO
CASA DEL CINEMA
E DELLA FICTION
CASA DELLE
LETTERATURE
CASA DELLA MEMORIA
E DELLA STORIA
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL LIDO DI OSTIA
TEATRO DI
VILLA TORLONIA

ARCHIVIO
STORICO **CAPITOLINO**
CASA DEL **CINEMA**
E DELLA **FICTION**
CASA DELLE
LETTERATURE
CASA DELLA **MEMORIA**
E DELLA **STORIA**
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL LIDO DI OSTIA
TEATRO DI
VILLA TORLONIA

Piazza dell'Orologio, 4

www.comune.roma.it/cultura
www.archiviocapitolino.it/ita/homepage.asp
www.culturaroma.it
www.060608.it
e-mail: archivio.capitolino@comune.roma.it



| | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| Centralino | 06 67108100 |
| Sala di consultazione | 06 67108110 |
| Ufficio rilascio copie e delibere | 06 67108124 |
| Ufficio fotoriproduzione | 06 67108114-8113 |
| Contact Center | 060608 (tutti i giorni 09.00-21.00) |

L'Archivio Storico Capitolino è luogo di ricerca fondamentale per tutti coloro che hanno il desiderio e l'interesse di approfondire la conoscenza della città di Roma, dell'istituzione comunale e della sua storia.

La ricca documentazione istituzionale in esso conservata, a partire dagli archivi delle quattrocentesche magistrature capitoline fino a quelli degli uffici dell'Amministrazione Capitolina in epoca moderna e contemporanea, i numerosi archivi di famiglie gentilizie romane, le preziose raccolte bibliografiche della Biblioteca Romana, i periodici e i quotidiani dell'Emeroteca, è fonte e strumento di ricerca insostituibile per cogliere lo spessore concreto della vita politica, sociale e culturale della città.

Oggi l'Archivio Storico Capitolino, che ha sede nel complesso borrominiano della Chiesa Nuova, capolavoro del barocco romano, è luogo di partecipazione e di fruizione diretta per i cittadini; un centro di servizi per la storia di Roma dal medioevo all'età

contemporanea, un laboratorio di ricerca per pubblicazioni, convegni, seminari, stages in stretta collaborazione con le Università e le altre istituzioni culturali italiane e straniere.
Responsabile: Dott.ssa Mariarosaria Senofonte.

Archivio Storico Capitolino è una Unità Organizzativa del Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale.

Direzione - Servizio Comunicazione e siti web dipartimentale: attività di comunicazione, newsletter, siti web www.comune.roma.it/cultura, www.culturaroma.it.

Zètema Progetto Cultura per il servizio di accoglienza, centralino e custodia, e per il supporto ai servizi di presa e distribuzione del materiale documentario e bibliografico e aperture straordinarie.

Orario di apertura

Sala di consultazione: lunedì-venerdì 09.00-16.00;

Prese del materiale: lunedì-venerdì 9.45-11.45-14.00;

Servizio fotoriproduzione:

lunedì-venerdì 10.00-13.00; 14.30-15.30

Ingresso libero.

Servizi al pubblico

accoglienza e custodia;

assistenza e orientamento alla consultazione;

servizi di fotoriproduzione;

attività didattiche;

consultazione banche dati digitali;

accessibilità diversamente abili.

ARCHIVIO
STORICO CAPITOLINO
CASA DEL CINEMA
E DELLA FICTION
CASA DELLE
LETTERATURE
CASA DELLA MEMORIA
E DELLA STORIA
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL LIDO DI OSTIA
TEATRO DI
VILLA TORLONIA

Largo Marcello Mastroianni, 1 (Villa Borghese)

www.comune.roma.it/cultura

www.casadelcinema.it

www.culturaroma.it

www.060608.it



Contact Center 060608 (tutti i giorni 09.00-21.00)

All'interno della storica Casina delle Rose, una delle aree più belle di Villa Borghese, l'edificio della Casa del Cinema, completamente restaurato, si sviluppa su una superficie di 2.500 metri quadrati. Il cuore della struttura, ospita una sala cinematografica d'eccellenza, la sala Deluxe, 126 posti, che non solo è dotata dei più moderni sistemi di proiezione e del suono, ma anche di apparecchiature di ultima generazione per la videoproiezione in alta definizione digitale, collegabili ad un sistema satellitare.

La sala Kodak, 64 posti, e la sala Volontè, 35 posti, sono attrezzate per videoproiezioni su grande schermo ed ospitano convegni, dibattiti, presentazioni di libri.

Sono presenti inoltre due sale espositive dedicate a due grandi sceneggiatori, Sergio Amidei e Cesare Zavattini ed un'accogliente caffetteria-ristorante denominata Vyta a Villa Borghese.

La Casa del Cinema è un luogo di riferimento per gli operatori del settore, punto di incontro per tutti gli appassionati e contenitore di tutte le esperienze innovative nel settore dell'audiovisivo: non solo cinema ma anche documentario, fiction, animazione, spot e tutte le opere che si servono del linguaggio cinematografico.

La Casa del Cinema dà spazio alla nuova creatività attraverso la proiezione di opere prime e seconde di giovani autori e diventa un riferimento per le periferie della città

attraverso lo sviluppo di una rete di decentramento della programmazione. Nell'ottica di valorizzare i nuovi centri culturali periferici e i teatri di cintura, si organizzano attività anche in periferia, dove il pubblico può vedere o rivedere film, fiction, documentari e mostre prima ospitati dalla struttura di Villa Borghese. Una forte ambizione di centralità e progettualità ma anche una grande volontà di andare incontro al pubblico superando la stabilità di un luogo. Direzione artistica di Giorgio Gosetti.

La Casa del Cinema e della Fiction è uno spazio di Roma Capitale.

Comitato d'indirizzo della Casa del Cinema: definisce le linee guida della programmazione e gestione della Casa.

Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale Direzione - Servizio Comunicazione e siti web: attività di comunicazione, newsletter, siti web www.comune.roma.it/cultura, www.culturaroma.it.

Dipartimento Cultura U.O. "Regolamentazione e Controllo delle Strutture e delle Istituzioni Culturali": gestisce il Contratto di servizio tra Roma Capitale - Dipartimento Cultura e Zètema Progetto Cultura.

Zètema Progetto Cultura: cura gli aspetti organizzativi e amministrativi, gestione organizzativa e amministrativa, direzione artistica, servizi di vigilanza e sicurezza dello spazio, accoglienza, assistenza in sala, pulizia, antincendio, primo soccorso e manutenzione, supporto agli allestimenti tecnici degli spettacoli, spazi espositivi, ricerca sponsor, noleggio sale, ristoro e attività di catering, ufficio stampa e comunicazione.

Orari

Orari in base alla programmazione.

Servizi al pubblico

parcheggio di Villa Borghese;

caffetteria: Vyta a Villa Borghese tel. 06 47786818 aperto tutti i giorni 08.00-24.00 e in occasione di eventi;

promozione: le informazioni relative agli eventi organizzati nello spazio sono pubblicate attraverso siti web dedicati, Contact Center 060608, attività di ufficio stampa, newsletter settimanale del sito della Casa del Cinema, pannello all'ingresso, newsletter Culturaroma; accessibilità ai visitatori disabili.

ARCHIVIO
STORICO CAPITOLINO
CASA DEL CINEMA
E DELLA FICTION
CASA DELLE LETTERATURE
CASA DELLA MEMORIA
E DELLA STORIA
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL LIDO DI OSTIA
TEATRO DI
VILLA TORLONIA

Piazza dell'Orologio, 3

www.comune.roma.it/cultura

www.casadellelettere.it

www.culturaroma.it

www.060608.it

e-mail: infocasadellelettere@comune.roma.it



Telefono 06 68134697

Fax 06 68301895

Contact Center 060608 (tutti i giorni 09.00-21.00)

La Casa delle Letterature è un centro cittadino interamente dedicato alla letteratura italiana e straniera del Novecento e del nuovo Millennio. Ha sede nel prestigioso complesso borrominiano dell'ex Oratorio dei Filippini a Piazza dell'Orologio ed è stata la prima Casa del sistema culturale cittadino romano, fondata nel maggio del 2000. La Casa, ideata e istituita nell'ambito del lavoro culturale promosso a Roma sin dall'inizio degli anni Novanta dal Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale, è quindi il centro di produzione di tutte le iniziative a carattere scientifico, letterario ed editoriale che, coniugando la serietà dell'impostazione e della cura scientifica con l'intento di divulgare i propri contenuti, si rivolgono al grande pubblico cittadino. Il lavoro di ideazione e cura dei progetti della Casa si avvale della collaborazione con Istituzioni, Università, Associazioni culturali pubbliche e private, sia italiane che straniere. Una prestigiosa rete di relazioni necessaria all'approccio internazionale ed interdisciplinare di questo lavoro culturale.

Responsabile: Maria Ida Gaeta.

La Casa delle Letterature è un punto di incontro privilegiato degli scrittori e del pubblico;
un centro di interazione tra le letterature, le arti e i linguaggi della comunicazione culturale;
un polo espositivo;
una struttura progettata per la divulgazione, conservazione e valorizzazione del patrimonio letterario su diversi tipi di supporto;
un luogo di letture e di navigazione.

La Casa delle Letterature è uno spazio di Roma Capitale.

Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale Direzione - Servizio Comunicazione e siti web: attività di comunicazione, newsletter, siti web www.comune.roma.it/cultura, www.culturaroma.it.

Dipartimento Cultura U.O. "Programmazione Culturale - Servizio Convegni, Mostre e Gestione Casa e Biblioteche delle Letterature - Festival delle Letterature": gestisce i servizi librari e il lavoro di programmazione culturale;

Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale U.O. "Regolamentazione e Controllo delle Strutture e delle Istituzioni Culturali": gestisce il Contratto di Servizio tra Roma Capitale - Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura.

Zètema Progetto Cultura coadiuva il lavoro della struttura capitolina gestendo i servizi di accoglienza del pubblico, di pulizia e supportando il lavoro di assistenza in sala e di prestito librario. Organizza alcuni eventi quali il Festival delle Letterature e alcune mostre temporanee.

Orario di apertura

lunedì-venerdì 09.30-18.30 (sono frequenti prolungamenti di orario in occasione delle manifestazioni organizzate dalla Casa).

Ingresso libero.

Servizi al pubblico

esposizioni, mostre bibliografiche e documentarie a carattere tematico o che illustrano la vita e le opere di autori della cultura italiana e internazionale;

mostre di artisti e fotografi, performance musicali e teatrali;

proiezioni ed altre attività che presentano le letterature nel loro mescolarsi con gli altri linguaggi della comunicazione culturale;

convegni, conferenze, occasioni d'incontro e approfondimento su temi, autori, filosofi, pensatori sia italiani che stranieri;

laboratori e seminari di scrittura e lettura;

spazi per la libera lettura;

la Biblioteca Letteraria della Casa delle Letterature, realizzata con l'acquisizione del Fondo Enzo Siciliano di circa 20.000 volumi, in consultazione;

la Biblioteca Letteraria XXI secolo, specializzata in pubblicazioni di narrativa, poesia e saggistica letteraria edite in prima edizione dal 2000 in poi, in prestito;

l'Emeroteca Letteraria con riviste e supplementi letterari sia italiani che stranieri in consultazione;

promozione: le informazioni relative agli eventi dello spazio sono pubblicate attraverso siti web dedicati, Contact Center 060608, Punti Informativi Turistici, stampa cittadina, newsletter Culturaroma;

accessibilità ai visitatori disabili.

ARCHIVIO
STORICO CAPITOLINO
CASA DEL CINEMA
E DELLA FICTION
CASA DELLE
LETTERATURE
CASA DELLA MEMORIA
E DELLA STORIA
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL LIDO DI OSTIA
TEATRO DI
VILLA TORLONIA

Via San Francesco di Sales, 5
(Trastevere)

www.comune.roma.it/cultura

www.casadellamemoria.culturaroma.it

www.060608.it

e-mail: paolo.ruffini@comune.roma.it

federica.marzagalli@comune.roma.it

costanzamaria.mongini@comune.roma.it

Telefono 06 6876543; 06 67106963-4226-3780

Fax 06 671079417

Contact Center 060608 (tutti i giorni 09.00-21.00)



La Casa della Memoria e della Storia è una struttura di Roma Capitale alla cui attività e gestione partecipano Associazioni che rappresentano la memoria storica dell'antifascismo, della Resistenza, della Guerra di Liberazione, della memoria del Novecento e Istituti culturali che hanno finalità di ricostruzione e che svolgono attività di ricerca, documentazione, didattica e divulgazione storica:

- Associazione Nazionale Ex Internati (ANEI)
- Associazione Nazionale Partigiani d'Italia (ANPI)
- Associazione Nazionale Ex Deportati nei campi nazisti (ANED)
- Associazione Nazionale Perseguitati Politici Antifascisti (ANPPIA)
- Associazione Partigiani Cristiani (FIVL/APC)
- Sezione didattica e alcuni archivi sonori e audiovisivi dell'Associazione culturale "Circolo Gianni Bosio"
- Federazione Italiana Associazioni Partigiane (FIAP)
- Istituto Romano per la Storia d'Italia dal Fascismo alla Resistenza (IRSIFAR)

Uno spazio che non guarda nostalgicamente al passato, ma al futuro, con particolare attenzione

alle nuove generazioni, sia attraverso la costante collaborazione con le scuole, sia realizzando iniziative tali da creare nei giovani interesse per il patrimonio storico - documentario e per le attività della Casa stessa. Raccoglie, conserva e valorizza il patrimonio librario, archivistico, sonoro e audiovisivo di tutti i suoi componenti, assicurando il servizio di accesso e fruizione per il pubblico, gli studiosi, le scuole. Centro di documentazione e di ricerca, centro promotore di iniziative, progetti, pubblicazioni, manifestazioni per approfondire il significato di momenti cruciali della nostra storia, sede qualificata per dibattiti, tavole rotonde, convegni scientifici, attività. Responsabile: Dott.ssa Maria Carla Mancinelli.

La Casa della Memoria e della Storia è uno spazio di Roma Capitale.

Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale Direzione - Servizio Comunicazione e siti web: attività di promozione e comunicazione integrata;

Dipartimento Cultura U.O. "Programmazione Culturale - Servizio Programmazione e Gestione Spazi Culturali";

Comitato di Programmazione e Gestione delle Attività: esamina e seleziona le proposte pervenute per le attività culturali della Casa;

Istituzione Sistema delle Biblioteche di Roma Capitale: ha la responsabilità della Biblioteca della Casa della Memoria e della Storia e del servizio di consulenza bibliografica;

Zètema Progetto Cultura: cura il servizio di accoglienza, assistenza in sala, gestione della sala multimediale, attività di coordinamento, supporto all'attività di promozione e comunicazione, ufficio stampa.

Orari di apertura

lunedì-venerdì: 09.30-20.00 (sabato e domenica chiuso). Ingresso libero.

Biblioteca di Casa della Memoria e della Storia

lunedì-venerdì: 10.00-17.00 (sabato e domenica chiuso).

Tel. 06 45460501

www.bibliotu.it

Servizi al pubblico

accoglienza: orientamento su attività e associazioni presenti in sede;

biblioteca: informazioni e consulenza bibliografica; catalogo; consultazione monografie e materiali d'archivio; prestito locale e prestito interbibliotecario; servizi multimediali: navigazione internet, visione DVD; servizio fotocopie; iscrizione Bibliocard; prenotazioni documenti; suggerimenti di acquisizioni;

custodia: in orario ordinario e straordinario;

eventi: convegni, dibattiti, incontri, tavole rotonde, proiezioni;

sala espositiva: si organizzano mostre documentarie, fotografiche e grafiche inerenti alle tematiche della Casa;

sala multimediale: con tecnologie per la riproduzione di audiovisivi;

promozione: le informazioni relative agli eventi e alle attività dello spazio sono pubblicate attraverso depliant, locandine, cartoline, segnaletica in loco, invio inviti digitali, siti web www.comune.roma.it/cultura, www.casadellamemoria.culturaroma.it, www.060608.it, www.bibliotu.it, Contact Center 060608, Punti Informativi Turistici, attività di Ufficio Stampa, newsletter Culturaroma;

accessibilità ai diversamente abili.

ARCHIVIO
STORICO CAPITOLINO
CASA DEL CINEMA
E DELLA FICTION
CASA DELLE
LETTERATURE
CASA DELLA MEMORIA
E DELLA STORIA
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL LIDO DI OSTIA
TEATRO DI
VILLA TORLONIA

Largo Aqua Felix, Villa Borghese

www.comune.roma.it/cultura
www.globetheatreroma.com
www.culturaroma.it
www.060608.it



Contact Center 060608 (tutti i giorni 09.00-21.00)

Il Silvano Toti Globe Theatre è il Teatro Elisabettiano di Roma all'interno del "Parco dei Musei" di Villa Borghese. La realizzazione del Teatro è stata resa possibile grazie alla generosità della Fondazione Silvano Toti e all'impegno di Roma Capitale. Nasce da un'intuizione di Gigi Proietti, che ne è il Direttore Artistico e ne cura la programmazione.

La struttura, che riproduce fedelmente il teatro originale, vuole essere uno spazio per la creatività e la fantasia degli artisti italiani e stranieri in una prospettiva multidisciplinare, ma anche un palcoscenico adatto ad allestimenti elisabettiani che ne esaltino la felice essenzialità e la linea architettonica.

Il Silvano Toti Globe Theatre di Roma è stato progettato secondo lo schema del teatro londinese che aprì i battenti nella zona centro settentrionale della City, a Shoreditch, nel 1576.

Il Silvano Toti Globe Theatre è uno spazio di Roma Capitale.

Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale - Servizio Comunicazione e siti web: attività di comunicazione, newsletter, siti web www.comune.roma.it/cultura, www.culturaroma.it.

Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale U.O. "Regolamentazione e Controllo delle Strutture e delle Istituzioni Culturali": gestisce il Contratto di Servizio tra Roma Capitale - Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale e Zètema Progetto Cultura.

Zètema Progetto Cultura: per i servizi di produzione e organizzazione, supporto allestimenti tecnici, accoglienza, biglietteria, comunicazione e promozione, vigilanza, assistenza in sala, ricerca sponsor, pulizia e manutenzione.

STAGIONE TEATRALE (GIUGNO-SETTEMBRE)

Orari apertura botteghino del Teatro:

(giugno-settembre) tutti i giorni 15.00-19.00

Nei giorni dello spettacolo, apertura fino alle 21.30.

(Gli orari potrebbero subire variazioni).

Servizi al pubblico

biglietteria;

spettacoli teatrali;

accoglienza e assistenza in sala;

personale di sicurezza e di controllo;

promozione: le informazioni relative agli spettacoli e altre attività dello spazio sono pubblicate attraverso siti web dedicati, Contact Center 060608, Punti Informativi turistici, stampa cittadina, newsletter Culturaroma;

attività didattica: su prenotazione;

punto ristoro;

accessibilità ai diversamente abili.

ARCHIVIO
STORICO CAPITOLINO
CASA DEL CINEMA
E DELLA FICTION
CASA DELLE
LETTERATURE
CASA DELLA MEMORIA
E DELLA STORIA
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL LIDO DI OSTIA
TEATRO DI
VILLA TORLONIA

Via delle Sirene, 22 Ostia

www.comune.roma.it/cultura

www.teatrodelrido.it

www.culturaroma.it

www.teatriincomune.roma.it

www.060608.it

e-mail: promozione@teatrodelrido.it



Telefono 06 5646962

Contact Center 060608 (tutti i giorni 09.00-21.00)

La storia e la volontà di creare un nuovo teatro parte da lontano, dalla necessità di dotare il municipio di luoghi dedicati alla cultura, all'aggregazione e ad un modo partecipato di fare teatro.

Nel 1997 alcuni artisti del territorio danno vita agli spazi abbandonati di via delle Sirene. Inizia un'intensa attività teatrale e laboratoriale.

Nel 2000 si avvia la ristrutturazione dello stabile e si crea un consorzio di associazioni per partecipare alla programmazione della vita del teatro. Nel febbraio del 2003 si giunge all'inaugurazione della nuova struttura nella sua innovativa forma di teatro di cintura, pubblico e partecipato. Un esperimento di relazione fra istituzione pubblica, management culturale e associazionismo locale, un punto di riferimento per i nuovi linguaggi scenici.

Per cinque anni il Teatro del Lido si è dotato di un modello di gestione che ha visto coinvolti soggetti pubblici e privati, portatori di una pluralità di valenze sia istituzionali che socioculturali: l'Assessorato alle Politiche Culturali e il Dipartimento Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale di Roma Capitale, il Municipio Roma XIII e l'Associazione di Associazioni Le Sirene. La chiusura del teatro avvenuta nel giugno 2008 arresta questo percorso di partecipazione.

Il 26 Febbraio 2010 un comitato composto da associazioni culturali, artisti, studenti e pensionati riapre il Teatro avviando un confronto con le istituzioni per la piena apertura dello spazio.

Con la firma dell'accordo tra le parti sono iniziati i lavori di manutenzione e messa a norma dello spazio. La Rete Teatri in Comune e l'Associazione di Associazioni TDL hanno inaugurato nei primi giorni di ottobre 2013 la prima stagione teatrale del nuovo ciclo, che ha visto protagonista, insieme ad artisti di consolidata fama, il territorio con tutte le declinazioni di possibili percorsi artistici.

Il Teatro del Lido di Ostia è uno spazio di Roma Capitale.

Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale - Servizio Comunicazione e siti web: attività di promozione e comunicazione integrata;

Dipartimento Cultura U.O. "Programmazione Culturale - Servizio Programmazione e Gestione Spazi Culturali": coordinamento organizzativo di programmazione e di gestione;

Commissione di Programmazione: definisce le linee guida, gli obiettivi e esamina le proposte pervenute da realizzare nella Casa definendo la programmazione;

Istituzione Sistema delle Biblioteche Centri Culturali di Roma Capitale: ha la responsabilità della Biblioteca e il servizio di consulenza bibliografica e il servizio di pulizia;

Dipartimento Cultura U.O. "Regolamentazione e Controllo delle Strutture e delle Istituzioni Culturali": gestisce il Contratto di Servizio tra Roma Capitale - Dipartimento Cultura e Zètema Progetto Cultura.

Zètema Progetto Cultura: per i servizi di produzione e organizzazione, supporto allestimenti tecnici, accoglienza, biglietteria, comunicazione e promozione, vigilanza, assistenza in sala, ricerca sponsor, pulizia e manutenzione.

Orario di apertura

venerdì e sabato 18.00-20.00

domenica 16.00-20.00

e un'ora prima dell'inizio degli spettacoli

Biglietti

intero 10 euro

ridotto 7 euro

(under 25-over 65 e convenzioni)

teatro ragazzi 5 euro

laboratori 10 euro al giorno (salvo diversa indicazione)

Mostre ingresso libero e gratuito e visitabili in orario di biglietteria

Servizi al pubblico

biglietteria;

custodia ed accoglienza;

assistenza in sala;

promozione: le informazioni relative agli spettacoli e altre attività dello spazio sono pubblicate attraverso siti web dedicati, Contact Center 060608, Punti Informativi turistici, stampa cittadina, newsletter Teatri in Comune;

accessibilità ai diversamente abili.

ARCHIVIO
STORICO CAPITOLINO
CASA DEL CINEMA
E DELLA FICTION
CASA DELLE
LETTERATURE
CASA DELLA MEMORIA
E DELLA STORIA
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL LIDO DI OSTIA
**TEATRO DI
VILLA TORLONIA**

Via Lazzaro Spallanzani, 1A

www.comune.roma.it/cultura

www.teatrodivillatorlonia.it

www.culturaroma.it

www.060608.it

e-mail: info@teatrodivillatorlonia.it

Telefono 06 4404768

Contact Center 060608 (tutti i giorni 09.00-21.00)



Lo storico Teatro di Villa Torlonia, aperto nel dicembre 2013 dopo i lavori di restauro, è protagonista di un progetto di più ampio respiro che ha come obiettivo l'integrazione virtuosa delle diverse attività e vocazioni della Villa, scrigno che racchiude tesori ambientali, artistici, monumentali e memorie storiche.

L'ingresso dalla stagione 2015 è libero su prenotazione. E' un teatro accessibile, che riserva stimoli e occasioni culturali per tutti i pubblici, con un cartellone internazionale e trasversale ai linguaggi dell'arte e dello spettacolo: spettacoli teatrali, musicali, proiezioni cinematografiche, mostre, conferenze d'arte, visite guidate e incontri, reading.

Il Teatro di Villa Torlonia è un progetto per la città caratterizzato dal coinvolgimento di Ambasciate, Accademie Internazionali, Enti ed Istituzioni Culturali italiane e straniere, dalla presenza di eccellenze culturali, dalla multidisciplinarietà della programmazione.

Il progetto è promosso da Roma Capitale-Assessorato alla Cultura e allo Sport-Sovrintendenza Capitolina e Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale in collaborazione con Zètema Progetto Cultura.

Il Teatro di Villa Torlonia è uno spazio di Roma Capitale.

Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale - Servizio Comunicazione e siti web: attività di promozione e comunicazione integrata;

Dipartimento Cultura U.O. "Programmazione Culturale - Servizio Programmazione e Gestione Spazi Culturali": coordinamento organizzativo di programmazione e di gestione;

Commissione di Programmazione: definisce le linee guida, gli obiettivi e esamina le proposte pervenute da realizzare presso la Sala definendo la programmazione;

Sovrintendenza ai Beni Culturali di Roma Capitale: gestisce il servizio di pulizia e cura la conservazione dello stabile;

Dipartimento Cultura U.O. "Regolamentazione e Controllo delle Strutture e delle Istituzioni Culturali": gestisce il Contratto di Servizio tra Roma Capitale - Dipartimento Cultura e Zètema Progetto Cultura.

Zètema Progetto Cultura: per i servizi di produzione e organizzazione, supporto allestimenti tecnici, accoglienza, comunicazione e promozione, custodia, assistenza in sala, pulizia e manutenzione.

Orario di apertura

Aperto solo durante le attività e le visite guidate previste in calendario e solo su prenotazione.

Servizi al pubblico

custodia ed accoglienza;

accoglienza in sala;

promozione: le informazioni relative agli spettacoli e altre attività dello spazio sono pubblicate attraverso siti web dedicati, Contact Center 060608, Punti Informativi turistici, stampa cittadina, newsletter Teatri in Comune;

accessibilità ai diversamente abili.

ALLEGATO 2: **DIPARTIMENTO DELLE** **ATTIVITÀ CULTURALI E** **TURISMO** **DI ROMA CAPITALE**

Il Dipartimento delle Attività Culturali e Turismo di Roma Capitale svolge compiti di programmazione, comunicazione e promozione delle attività ed erogazione dei servizi nel campo della cultura, dello spettacolo e della toponomastica. Le politiche dell'Amministrazione Capitolina nei settori d'intervento propri del Dipartimento intendono rispondere ad una richiesta sempre più attenta e diversificata frutto delle trasformazioni economiche e sociali del terzo millennio ed adeguare l'offerta culturale al livello delle grandi capitali. Il Dipartimento adempie alla gestione amministrativa e tecnico-organizzativa, coordinando la programmazione delle attività degli spazi per la cultura che sono stati aperti negli ultimi anni dall'amministrazione e divenuti importanti punti di riferimento della vita cittadina, luoghi pubblici di incontro e partecipazione.

Piazza Campitelli 7, 00186 Roma
Telefono 06 67104817/5569
urp.cultura@comune.roma.it

RUOLO, FUNZIONI E COMPITI DEL GESTORE ZÈTEMA PROGETTO CULTURA

Il Gestore è Zètema Progetto Cultura Srl, che nasce nel 1998, oggi società strumentale di Roma Capitale partecipata al 100% da Roma Capitale. La *mission* consiste nell'integrare i servizi culturali e turistici di Roma Capitale per favorire una fruizione ottimale del patrimonio storico artistico e degli eventi culturali della Capitale.

Zètema Progetto Cultura si occupa dell'attività di progettazione, manutenzione e conservazione, e catalogazione per conto della Soprintendenza Capitolina, della gestione del Sistema dei Musei in Comune, nonché dei diversi spazi cittadini dedicati allo spettacolo, alla cultura e all'accoglienza turistica. Per ogni spazio sono elencati i servizi dati in gestione diretta a Zètema Progetto Cultura. Il Gestore è responsabile anche di tutti i servizi eventualmente dati in concessione. Il Gestore si impegna a completare l'adeguamento delle nuove attività agli standard della Carta della Qualità dei Servizi, entro sei mesi dalla data di affidamento concessione.

ALLEGATO 3: MATRICE PER LA VALIDAZIONE DEGLI STANDARD

| SPAZI CULTURALI | INDICATORE | STANDARD |
|-----------------------|---------------------------------|--|
| Accoglienza | Presenza | 100% presenza degli operatori secondo quanto indicato nel Contratto e accordi successivi |
| Servizio Trasversale | Attività | 100% realizzazione delle attività indicate dal Dipartimento |
| Contact Center 060608 | Utenti | ≥ 1% utenti/stesso periodo anno precedente |
| Spazi | n. giorni di apertura | 100% secondo quanto indicato nel Contratto e accordi successivi |
| Spazi | Utenti | ≥ 1% utenti per spazio/stesso periodo anno precedente |
| Spazi | Utenti web/social | ≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente |
| Qualità | Indagini customer satisfaction* | ≥ 2,20 media generale per spazio |
| Qualità | Reclami | ≤ 0,1% n.reclami rispetto agli utenti del servizio/stesso periodo anno precedente |
| EVENTI CICLICI | INDICATORE | STANDARD |
| Eventi | Partecipanti | ≥ 1% utenti per evento /stesso periodo anno precedente |
| Eventi | Utenti web/social | ≥ 1% utenti web/stesso periodo anno precedente |
| Eventi | Utenti | ≥ 1% fidelizzati per spazio/stesso periodo anno precedente |
| Qualità | Indagini customer satisfaction* | ≥ 2,20 media generale per evento |
| Qualità | Reclami | ≤ 0,1% n.reclami rispetto agli utenti del servizio/stesso periodo anno precedente |

*Nei questionari per rilevare la customer satisfaction si richiede al visitatore di attribuire ad ogni servizio un valore compreso in una scala da molto soddisfatto (=3) a per niente soddisfatto (=0). La media delle risposte deve raggiungere il requisito minimo previsto dal Contratto di servizio di 2,20, per valutare il servizio sufficiente.

ARCHIVIO
STORICO **CAPITOLINO**
CASA DEL **CINEMA**
E DELLA **FICTION**
CASA DELLE
LETTERATURE
CASA DELLA **MEMORIA**
E DELLA **STORIA**
SILVANO TOTI
GLOBE THEATRE
TEATRO DEL **LIDO** DI **OSTIA**
TEATRO DI
VILLA TORLONIA