



COMUNE DI CAPOLIVERI

(ISOLA D'ELBA)
(PROVINCIA DI LIVORNO)

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO: GESTIONE CINEMA FLAMINGO

ANNO: 2018

Comune di Capoliveri

Viale Australia, n° 1 - 57031 Capoliveri (LI)

Tel. 0565/967611 Fax 0565/968060

P.IVA 01377480494 - C.F. 82002200499

email comune@comune.capoliveri.li.it

PEC comunecapoliveri@pcert.it

Indice

1	PRINCIPI GENERALI.....	3
2	FINALITA' DEL SERVIZIO.....	3
3	PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
3.1	Continuità.....	3
3.2	Efficienza ed efficacia.....	3
3.3	Uguaglianza ed imparzialità.....	4
3.4	Cortesia e disponibilità.....	4
3.5	Chiarezza ed identificabilità.....	4
3.6	Partecipazione.....	4
4	PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA.....	4
4.1	Storia del Flamingo.....	4
4.2	La struttura.....	5
5	ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO.....	5
5.1	Programmazione cinematografica.....	6
5.2	Programmazione teatrale.....	6
5.3	Altri eventi.....	6
6	DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	6
6.1	Diritti degli utenti.....	6
6.2	Doveri degli utenti.....	6
7	MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE.....	7
7.1	Cinema Flamingo.....	7
8	TARIFFE.....	7
8.1.1	Prezzi standard.....	7
8.1.2	Tessera Giovani.....	8
8.1.3	Tessera Categorie Agevolate.....	8
8.1.4	Tessera Abbonamento Adulti.....	8
8.1.5	Circuito Culturale Capoliveri.....	9
9	QUALITA' DEL SERVIZIO.....	9
9.1	Fattori di qualità.....	9
9.2	Standard di qualità.....	9
10	SERVIZI AL PUBBLICO.....	10
10.1	Orario apertura uffici.....	10
10.2	Strumenti di comunicazione.....	10
10.3	Reclami, segnalazioni e suggerimenti.....	11
11	DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	11

1 PRINCIPI GENERALI

La Carta dei servizi descrive i principi fondamentali del servizio e gli standard di qualità che l'Amministrazione comunale si impegna a mantenere. In questo senso, la Carta rappresenta un "patto" tra l'Amministrazione e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi. Esso si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286.

2 FINALITA' DEL SERVIZIO

L'attività di programmazione e promozione cinematografica è un servizio pubblico che appartiene alla comunità e risponde al bisogno d'informazione, cultura, aggiornamento e valorizzazione dell'arte cinematografica.

Sia nella gestione diretta che indiretta, il Comune di Capoliveri si propone di promuovere la cultura cinematografica e la modalità di visione collettiva in sala, rivolgendosi ad un pubblico di diverse fasce d'età, e di promuovere di conseguenza l'attività sociale diretta dei cittadini e l'interscambio culturale.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Continuità

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni, negli orari stabiliti.

3.2 Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale, tramite i propri uffici e la ditta appaltatrice del servizio, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che **per l'efficacia** si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

- corretto, garantendo la conformità alle norme;
- favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
- tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute.

Per l'**efficienza**, invece, si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sulla soddisfazione dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

3.3 Uguaglianza ed imparzialità

Gli addetti degli uffici comunali e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità.

3.4 Cortesia e disponibilità

I Responsabili del servizio si impegnano a far sì che il comportamento degli addetti, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

3.5 Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio, sia interni che esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.

3.6 Partecipazione

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

4 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

4.1 Storia del Flamingo

La storia del "Flamingo", comincia negli anni '50, quando i proprietari dell'immobile decidono di aprire nel centro storico del paese la prima sala cinematografica. Il successo è assicurato e per molti anni il cinema è una realtà.

Una realtà che si accompagna a molte altre iniziative che si sviluppano intorno alla grande sala capoliverese, spesso utilizzata anche per incontri e festa da ballo, tanto di moda allora, capaci di coinvolgere tutta la popolazione.

Alla fine degli anni '60, con l'irruzione della televisione anche nelle case degli elbani, il cinema, inevitabilmente, chiude: cambiano mode e abitudini e la sala cinematografica resta solo un dolce ricordo per la gente di Capoliveri.

In seguito il capoliverese Gualberto Gennai, emigrato tempo prima in Australia decide di tornare alle origini ed aprire nel centro storico del paese, dove prima esisteva il cinema, un moderno ristorante.

Nasce così il “Bar Ristorante Pizzeria Flamingo”, così chiamato per i colori distintivi del locale di allora e molto simili a quelli del fenicottero (flamingo); l'attività funziona bene, ma alla fine degli anni '70, Gennai decide con la famiglia di tornare in Australia e il Flamingo chiude i battenti.

L'immobile resta inutilizzato per molti anni, mentre a Capoliveri si ricordano i bei tempi del cinema, della feste da ballo e dei bei momenti trascorsi al “Flamingo”.

Questo sentimento collettivo è il motore che avvia l'acquisizione al patrimonio comunale della sede dell'ex cinema, ritenuta il luogo giusto dove restituire al paese un luogo di incontro e di cultura.

Il nuovo teatro “Flamingo” viene inaugurato il 17 Maggio 2014 ed è dedicato agli “Elbani nel mondo”, cioè a tutti quei cittadini dell'Elba e di Capoliveri in particolare, che hanno lasciato l'isola per cercar fortuna altrove, ma che mai hanno dimenticato la propria terra d'origine.

Oggi, dunque, il Cinema Teatro Flamingo è per Capoliveri, ma anche per l'Elba, una nuova realtà, una realtà ricca di storia e cultura, una realtà dinamica e al passo coi tempi, una realtà tutta da vivere.

4.2 La struttura

La struttura del Flamingo è dotata di una elegante sala che offre 148 comode poltroncine; il palco è in grado di ospitare sia le proiezioni cinematografiche che spettacoli teatrali o musicali.

Gli impianti audio e video sono digitali, di ultima generazione e grande qualità.

L'ingresso alla struttura, al piano inferiore, ospita la reception, il bar ed i servizi igienici; una breve scalinata porta al foyer ed all'ingresso della sala.

Al piano inferiore, con ingresso separato, ci sono i camerini per gli artisti, comunicanti direttamente col palco tramite un accesso posteriore; inoltre, c'è un'altra sala separata, denominata “piccolo auditorium”, che può essere adibita ad attività didattiche o piccoli spettacoli.

L'accesso è garantito anche ai portatori di handicap, tramite un ascensore ed una uscita di sicurezza al piano.

5 ORGANIZZAZIONE E AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di gestione è svolto dalla Caput Liberum, società costituita dal Comune partecipata al 100% in house providing, che impiega propri mezzi tecnici, personale ed autoveicoli. All'Amministrazione Comunale rimangono in capo il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe, mentre la titolarità del servizio appartiene alla società, per motivi di praticità tecnica. All'Amministrazione spetta altresì l'onere di pagare alla società le prestazioni rese, ove i ricavi da gestione diretta non fossero sufficienti. La programmazione e l'organizzazione generale del servizio

sono proposte dalla Caput Liberum anche in funzione dell'ottimizzazione generale di tutte le attività e servizi gestiti dalla società e fatte proprie dall'Amministrazione.

5.1 Programmazione cinematografica

L'attività cinematografica si rivolge ad un pubblico eterogeneo, mettendo in programma titoli di prima visione rivolti al grande pubblico, ma anche dando spazio a titoli per pubblici più specifici.

5.2 Programmazione teatrale

La programmazione ed organizzazione di eventi di tipo teatrale e musicale è affidata all'associazione culturale MaggyArt, in virtù dei rapporti di collaborazione che si sono instaurati.

La conduzione degli spettacoli viene sempre effettuata in collaborazione con la Caput Liberum, che rimane il soggetto gestore del Flamingo.

5.3 Altri eventi

La struttura del Flamingo è a disposizione della cittadinanza e delle associazioni culturali, nonché delle scuole e degli studenti come sede per eventi, presentazioni, spettacoli, recite scolastiche, convegni ad un costo limitato o anche ad uso gratuito secondo il tariffario approvato; insieme alla struttura il Comune assicura il supporto tecnico e di personale del soggetto gestore.

6 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

6.1 Diritti degli utenti

Tutti i cittadini possono accedere alla struttura del Flamingo e usufruire dei suoi servizi secondo le modalità previste dal regolamento e riprese nella presente Carta. Gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sulle offerte e sulle modalità di accesso ai servizi e alle iniziative;
- comunicare con il Cinema attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Con gli operatori è possibile comunicare per telefono, posta elettronica o di persona.

L'accesso agli spettacoli è solitamente subordinato al pagamento del biglietto d'ingresso, con eventuali riduzioni secondo le determinazioni adottate.

6.2 Doveri degli utenti

Gli utenti del Flamingo sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale addetto.

I comportamenti in contrasto con tali regole e con i divieti indicati all'ingresso e con le indicazioni fornite dal personale possono essere anche motivo di allontanamento dalla struttura.

Nel Flamingo è inoltre vietato:

- introdurre animali, ad eccezione di quelli utili per accompagnare le persone disabili, e qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate o in deroga con le norme esposte alla biglietteria;
- fumare in tutti i locali della struttura.

7 MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE

7.1 Cinema Flamingo

ACCESSIBILITÀ ESTERNA: si arriva con la propria auto fino al paese di Capoliveri, il Cinema si trova in zona centrale, a poca distanza dalla piazza Matteotti, raggiungibile a piedi in pochi minuti da tutti i parcheggi.

ACCESSIBILITÀ INTERNA: compatibilmente con le caratteristiche dell'edificio storico, gli spazi destinati al pubblico sono stati adeguati all'accesso dei visitatori disabili con l'abbattimento delle barriere architettoniche pertanto il cinema è fruibile da persone con difficoltà motorie.

ORARIO DI APERTURA: L'orario di apertura si articola in funzione della programmazione, pertanto si rimanda al sito internet www.flamingo.it e www.maggyart.it per il dettaglio.

ACCOGLIENZA: negli orari di apertura il personale addetto è sempre presente in reception.

SITO WEB: lo spazio web del cinema, accessibile dal sito istituzionale www.flamingo.it, offre essenziali indicazioni e rimanda ai profili social esistenti:

Facebook: <https://www.facebook.com/CinemaTeatroFlamingo>;

PRENOTAZIONE: le prenotazioni sono facoltative e possibili ai contatti seguenti.

CONTATTI: per informazioni e prenotazioni:

- Tel. 0565939147;
- Email: info@flamingo.it;

8 TARIFFE

Gli incassi della bigliettazione relativa ai servizi cinematografici devono essere gestiti da Caput Liberum in regime di Agente Contabile secondo le seguenti linee guida:

8.1.1 Prezzi standard

Il prezzo al pubblico del biglietto standard è:

- biglietto intero: € 8,00;
- biglietto ridotto: € 5,00;
- supplemento film 3D: € 2,00;

Note:

La tariffa ridotta si applica alle persone di età inferiore ai 12 anni ed alle persone che esibiscano il ticket intero di una delle attrazioni comprese nel Circuito Culturale Capoliveri.

8.1.2 Tessera Giovani

La Tessera Giovani si emette gratuitamente per i giovani di età compresa tra 12 e 18 anni e residenti all'Elba.

Il possesso della Tessera Giovani permette l'ingresso singolo alla proiezione ai seguenti costi:

- film 2D: € 5,00;
- film 3D: € 7,00;

8.1.3 Tessera Categorie Agevolate

La Tessera Categorie Agevolate si emette gratuitamente per le seguenti categorie di persone residenti all'Elba:

- disabili;
- donatori;
- over 65;
- militari e forze dell'ordine;
- iscritti ad associazioni di volontariato;
- studenti universitari.

Il possesso della Tessera Categorie Agevolate permette l'ingresso singolo alla proiezione ai seguenti costi:

- film 2D: € 5,00;
- film 3D: € 7,00;

8.1.4 Tessera Abbonamento Adulti

La Tessera Abbonamento Adulti si emette gratuitamente per chiunque la richieda.

Sono possibili due tipologie di abbonamento:

- abbonamento 5 ingressi, validità 6 mesi: film 2D, € 25,00;
- abbonamento 3 ingressi, validità 3 mesi: film 2D, € 15,00.

Il possesso degli abbonamenti permette l'ingresso singolo alle proiezioni in 3D al costo di € 7,00.

8.1.5 Circuito Culturale Capoliveri

Ai fini dell'applicazione delle tariffe agevolate, con lo scopo di massimizzare la fruizione delle attrattive culturali capoliveresi, fanno parte del Circuito Culturale Capoliveri:

- Museo del Mare;
- Miniere di Calamita;
- Cinema Flamingo;
- Pieve di San Michele.

9 QUALITA' DEL SERVIZIO

9.1 Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Regolarità del servizio: ci si impegna al rispetto degli orari con ritardi massimi di 10 minuti, salvo cause non imputabili all'Amministrazione Comunale o al gestore;
- Pulizia e condizioni igieniche: nel capitolato d'appalto del servizio viene richiesto un elevato grado di pulizia;
- Accessibilità: ci si impegna a mantenere l'idoneità degli accessi esterni e la possibilità di accesso ai disabili;

9.2 Standard di qualità

La tabella seguente descrive gli standard di qualità attesi per ogni indicatore:

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Unità di misura</i>	<i>Standard obiettivo</i>
Accessibilità agli uffici Caput Liberum	Ore apertura effettiva/ore lavorative totali	Ore annue	95,00%
Tempo medio di attesa allo sportello	Tempo di attesa medio	Media minuti	Tempo di attesa medio inferiore a 10 minuti
Informazioni telefoniche presso uffici Caput Liberum	Giorni feriali lun-sab 8.30-13.00 lun-ven 15.00-17.00	Giorni lavorativi annui	99% di presenza negli orari indicati

Risposta all'utente per richieste o reclami scritti	Risposte entro 7 giorni	Numero risposte	95,00%
Frequenza proiezioni	N° medio giorni di proiezione	Numero giorni	3
Attività per le scuole	% di accoglimento richieste	% di accoglimento richieste	90,00%
Mantenimento decoro e pulizia	Reclami utenza o contestazioni Ente	Numero annuo reclami o contestazioni	Inferiore a 3

10. SERVIZI AL PUBBLICO

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i Clienti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni, per raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, Caput Liberum e l'Amministrazione comunale sono costantemente impegnati a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

10.1 Orario apertura uffici

Gli uffici comunali sono aperti al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 13.00;

L'ufficio Caput Liberum è aperto al pubblico secondo il seguente orario:

- da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00, sabato dalle 08.30 alle 13.00.

10.2 Strumenti di comunicazione

I principali strumenti di comunicazione utilizzati da Caput Liberum per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite la Segreteria di Direzione che risponde al numero di telefono 0565935135 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-ven 8.30 – 13.00 / 15.00 – 17.00 e sabato 8.30 – 13.00;
- E-mail: info@caput-liberum.it;
- PEC: caputliberumsrl@pec.it;
- Presso il sito internet di Caput Liberum, www.caput-liberum.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

I principali strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Capoliveri per comunicare con gli utenti sono:

- Informazioni telefoniche: Tramite il centralino che risponde al numero di telefono 0565967611 ed è disponibile nei seguenti orari: lun-sab 8.30 – 13.00, martedì e giovedì 15.00 – 17.00;
- E-mail: comune@comune.capoliveri.li.it;

- PEC: comunecapoliveri@pcert.it;
- Presso il sito internet del Comune di Capoliveri, www.comune.capoliveri.li.it, sono disponibili avvisi e comunicazioni agli utenti.

10.3 Reclami, segnalazioni e suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti o richieste di informazioni potranno essere presentati:

- utilizzando gli strumenti di comunicazione precedentemente indicati;
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Caput Liberum srl, Piazza del Cavatore 1 – 57031 Capoliveri (LI);
- tramite posta, in forma libera, indirizzato a Comune di Capoliveri – Ufficio Competente – Viale Australia 1 – 57031 Capoliveri (LI).

Nella segnalazione il Cliente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a Caput Liberum per la ricostruzione dei fatti;
- utilizzare l'apposito modulo.

Gli stessi canali sopraindicati potranno essere utilizzati per esporre suggerimenti e/o richieste di informazioni, in tal caso è da escludere la possibilità di presentare gli stessi in forma anonima.

L'amministrazione comunale e Caput Liberum si impegnano a rispondere a tutti i reclami scritti (non anonimi) entro 20 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Non è prevista alcuna risposta per i reclami solo telefonici, anche se non anonimi. I reclami telefonici, nel caso forniscano sufficienti informazioni, potranno dar corso a eventuali azioni correttive, non daranno comunque corso a provvedimenti nei confronti di dipendenti coinvolti, e saranno comunque trattati ai fini statistici.

È garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla vigente normativa (D.Lgs.196/2003).

11 DISTRIBUZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

Caput Liberum e l'Amministrazione comunale si impegnano a pubblicare annualmente la Carta dei Servizi. Copie della Carta sono disponibili presso la sede di Caput Liberum; inoltre sono distribuite allo Sportello del Cittadino del Comune di Capoliveri. La Carta dei Servizi è consultabile sul sito di Caput Liberum (www.caput-liberum.it) e del Comune di Capoliveri (www.comune.capoliveri.li.it) nonché scaricabile on line in formato pdf.

MODULO PER SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gentile utente, la informiamo che si possono inviare all’Amministrazione comunale segnalazioni, istanze e suggerimenti indirizzandoli all’ufficio competente, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare. L’ufficio competente, di concerto con la Caput Liberum si impegna a fornire risposta entro massimo 20 giorni dalla data di presentazione: Indicando le proprie generalità l’utente dà l’assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo n. 196 del 30.06.2003 in materia di privacy; tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l’invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Spett.le Comune di Capoliveri
Ufficio _____

Il sottoscritto _____
 Residente in _____ Via _____ n° _____
 Telefono n° di casa _____ n° di cellulare _____
 e-mail _____

reclama/suggerisce

Firma Data.....