

CARTA DEI SERVIZI – ROTONDA A MARE

PRESENTAZIONE

La Carta dei servizi è uno strumento volto a qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti al pubblico, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. Essa si configura come un impegno dell'Ente volto a promuovere l'accoglienza e la trasparenza, garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e favorire il dialogo e la relazione con gli utenti reali e con quelli potenziali, che siano essi i visitatori, i fruitori, i concessionari o più in generale gli addetti ai lavori.

La carta dei servizi ha lo scopo di chiarire i principi sottesi all'attività della Rotonda a mare al cui rispetto si subordina ogni iniziativa ed evento promosso o ospitato in collaborazione con altri partner istituzionali o meno e si informano gli interlocutori sui servizi resi.

Essa costituisce pertanto:

- **strumento di conoscenza** in quanto fornisce informazioni sulla Rotonda a mare, sulla modalità di organizzazione e gestione degli eventi che si svolgono al suo interno e garantisce un sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;
- **strumento di partecipazione** in quanto permette l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti e descrive le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;
- **strumento di tutela** in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami e garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Continuità e regolarità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità e regolarità. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma attraverso social network, sito web comunale, comunicati stampa.

Efficienza ed efficacia

La Rotonda a mare impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione.

Uguaglianza ed imparzialità

Gli addetti della Rotonda a mare ispirano il loro comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Cortesie e disponibilità

Il funzionario responsabile della Rotonda a mare si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti,

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.

Chiarezza ed identificabilità

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

LA ROTONDA A MARE

La Rotonda a Mare, un armonico esempio di architettura balneare, è il risultato di molteplici traversie, distruzioni, progetti e ricostruzioni, che hanno inizio nella Belle Epoque, quando venne innalzata una piattaforma lignea per attività idroterapiche e ricreative sul mare, davanti all'hotel Bagni, su progetto di Vincenzo Ghinelli (1792-1871).

In seguito, la decisione definitiva di realizzare la Rotonda a Mare a Senigallia venne adottata dall'Azienda Autonoma Stazione di Cura e Soggiorno il 30 gennaio 1932. Fu scelto il progetto presentato dall'Ingegnere Enrico Cardelli, perché conteneva "le caratteristiche di genialità e di economia volute".

La Rotonda a Mare venne inaugurata il 18 luglio 1933, imponendosi ben presto come qualificato luogo di mondanità ed intrattenimento musicale. Il 7 luglio 1935 il Principe Umberto di Savoia venne a Senigallia per inaugurare la Colonia Marina Maria Pia di Savoia e per visitare la Rotonda a Mare. Ma furono gli anni 1950-1960 la stagione d'oro della Rotonda di Senigallia, vero tempio della mondanità e luogo nel quale si esibirono stelle di prima grandezza della musica leggera italiana. Nel 2006 è stata riaperta al pubblico al termine dei lavori di restauro e riqualificazione.

Da sempre la Rotonda è stata per tutti i senigalliesi molte cose insieme: luogo di incontro e di socialità, piacevole occasione di intrattenimento, simbolo della vitalità artistica e culturale della città. Per le sue peculiarità storico architettoniche e per la posizione strategica e centrale che occupa nelle Marche così come in Italia, la Rotonda a Mare ci appare così testimonial prezioso di un moderno modello di offerta turistica, fondato non più su un'edificazione intensiva del litorale, quanto piuttosto basato su un'idea di sviluppo sostenibile, inscindibilmente legato alla salvaguardia del patrimonio ambientale e culturale esistente e alla tutela della qualità della vita.

Simbolo turistico per eccellenza del Comune di Senigallia e della Regione Marche, La Rotonda a Mare si presenta oggi come uno spazio esclusivo, unico nel suo genere in Italia, sospeso tra terra e mare. Posta sul lungomare di levante, è vicinissima al centro storico e al porto turistico di Senigallia. È un luogo di prestigio per convention, incontri di lavoro, esposizioni e serate di gala. È anche la location ideale per la registrazione di spot pubblicitari e per la realizzazione di servizi fotografici per cataloghi, dépliant e brochure.

La Rotonda a Mare è accessibile ai disabili e può ospitare fino a 400 persone, in spazi sia interni che esterni. All'interno ha una capienza di 170 posti a sedere. Le dotazioni tecniche presenti comprendono: amplificazione, audiovisivi, collegamento internet, area espositiva, sala stampa, aria condizionata, portabiti con ruote completi di grucce, spazio bar, spazio segreteria.

I SERVIZI AI VISITATORI

La Rotonda a Mare ospita nel corso dell'anno numerosi appuntamenti aperti al pubblico, organizzati e gestiti in parte direttamente dal Comune di Senigallia ed in parte da organizzatori esterni. Trattandosi di uno spazio multifunzionale, la tipologia di iniziative che vengono realizzate ogni anno

all'interno della Rotonda a mare è varia ed eterogenea: concerti, spettacoli, serate di ballo, letture, presentazioni di libri, incontri, convegni, ecc.

Oltre agli eventi sopra citati, la Rotonda a mare è un monumento aperto alle visite durante la stagione estiva ed in altre specifiche occasioni (le giornate e gli orari di apertura vengono generalmente segnalate tramite cartelli e attraverso comunicazioni web).

I SERVIZI AGLI ORGANIZZATORI DI EVENTI

Gli spazi della Rotonda a mare si configurano come luogo ideale per la realizzazione di eventi e manifestazioni di ogni genere e possono essere concessi in uso a soggetti privati, associazioni ed enti per ospitare conferenze, meeting, assemblee, feste aziendali, ecc. La richiesta può essere effettuata tramite uno specifico modulo scaricabile al seguente link:

<https://www.comune.senigallia.an.it/allegato/30551>

Le modalità di utilizzo degli spazi e le relative tariffe di affitto, suddivise in fasce differenti in base al soggetto richiedente, seguono precisi indirizzi, stabiliti dalla Giunta Comunale con delibere n. 10 del 01/02/2011 e n. 84 del 12/04/2016.

L'organizzazione di eventi all'interno della Rotonda a mare è supportata dal personale del Comune di Senigallia – Ufficio Turismo ed Eventi, il quale offre assistenza su tutti gli aspetti operativi, tecnici e logistici e può fornire planimetrie, schede tecniche ed ogni altra indicazione utile alla gestione dell'evento.

MATRIMONI ALLA ROTONDA A MARE

La Rotonda a mare ospita anche cerimonie di matrimonio, adattandosi ad ogni tipo di esigenza, dall'aperitivo al classico banchetto matrimoniale. All'interno della struttura è possibile celebrare il rito civile del matrimonio sia per i residenti che per i non residenti nel Comune di Senigallia.

La richiesta può essere effettuata tramite uno specifico modulo scaricabile al seguente link:

<https://www.comune.senigallia.an.it/allegato/30552>

Anche per quanto riguarda i matrimoni all'interno della Rotonda a mare, la Giunta Comunale con le delibere n. 46 del 24.02.2009, n. 59 del 10.03.2009, n. 276 del 14/12/2010, n. 197 del 23.10.2012, n. 35 del 05.03.2013, n. 34 del 24/02/2015, n. 84 del 12/04/2016 ha approvato delle linee di indirizzo relative alle modalità di utilizzo degli spazi, distinguendo le tariffe di affitto in base alle differenti tipologie di attività che si possono svolgere al suo interno.

Il Comune di Senigallia – Ufficio Turismo ed Eventi può offrire assistenza su tutti gli aspetti operativi, tecnici e logistici, fornendo planimetrie, schede tecniche ed ogni altra indicazione utile alla realizzazione, gestione e personalizzazione di questo speciale evento.

DOVERE DEGLI UTENTI

Tutti gli utenti della Rotonda a mare sono tenuti ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale in servizio presso la Rotonda a mare. Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati nei vari ambienti e con le indicazioni fornite dal personale può essere motivo di allontanamento dalla struttura.

È vietato l'accesso degli animali di compagnia all'interno della struttura. Negli spazi interni della Rotonda a mare è inoltre vietato fumare ed introdurre cibi e bevande.

INFORMAZIONI

Per informazioni sulla disponibilità della struttura, sulle modalità di utilizzo, sulle attività e le iniziative in programma, sui servizi offerti e per ogni altra richiesta relativa alla concessione della Rotonda a mare occorre prendere contatti con l'Ufficio Turismo ed Eventi - tel. 071/6629244 - email: turismo@comune.senigallia.an.it

Le giornate e gli orari di apertura della Rotonda a mare ed il programma delle iniziative aperte al pubblico che vengono ospitate al suo interno vengono segnalate tramite appositi cartelli o attraverso i consueti canali di comunicazione utilizzati dall'Amministrazione Comunale (sito web, social network, brochure, locandine).

RECLAMI

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti dalla Rotonda a mare nella Carta dei Servizi. Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità e può essere presentato al Responsabile dell'Area 2 - Affari Generali, Comunicazione, Turismo/Eventi e Sviluppo Economico - del Comune di Senigallia verbalmente, per iscritto o spedito per posta, posta elettronica o posta elettronica certificata. I reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. I reclami potranno essere presentati utilizzando il "MODULO RECLAMI" allegato alla presente carta e consegnati a mano presso l'ufficio dei Messi Comunali, sito a Senigallia (AN) in piazza Roma n. 8, inviati per posta elettronica all'indirizzo turismo@comune.senigallia.an.it o a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo comune.senigallia@emarche.it o spediti a mezzo posta ordinaria all'indirizzo Comune di Senigallia - Ufficio Turismo ed Eventi, piazza Roma n. 8 - 60019 Senigallia (AN).

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione dell'utenza e la possibilità di ulteriori miglioramenti, la Rotonda a mare svolge, anche con il coinvolgimento degli utenti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia complessiva dei servizi prestatati valutando il tasso di gradimento delle proposte, il grado di soddisfazione delle aspettative dell'utenza, i dati quantitativi sull'utilizzo delle strutture. La Rotonda rileva l'apprezzamento e la soddisfazione degli utenti in particolare tramite questionari. Eventuali proposte e suggerimenti possono essere presentati utilizzando il "MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI" allegato alla presente carta, consegnati a mano presso l'ufficio dei Messi Comunali, sito a Senigallia (AN) in piazza Roma n. 8, inviati per posta elettronica all'indirizzo turismo@comune.senigallia.an.it o a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo comune.senigallia@emarche.it o spediti a mezzo posta ordinaria all'indirizzo Comune di Senigallia - Ufficio Turismo ed Eventi, piazza Roma n. 8 - 60019 Senigallia (AN).

Fac-simile: Modulo Reclami



COMUNE DI SENIGALLIA

UFFICIO TURISMO ED EVENTI – MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome(*) _____
Indirizzo (*) _____
Telefono _____
e-mail _____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data (*) _____ Firma (*) _____

(*) Dati obbligatori

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia.

Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche.

I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni.

I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore.

Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: www.garanteprivacy.it.

Il Comune è il titolare del trattamento dei dati.

L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.

Fac-simile: Modulo proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi



COMUNE DI SENIGALLIA

UFFICIO TURISMO ED EVENTI – MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Nome e Cognome(*) _____
Indirizzo (*) _____
Telefono _____
e-mail _____

PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Data (*) _____ Firma (*) _____

(*) Dati obbligatori

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia.

Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri.

Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche.

I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni.

I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore.

Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: www.garanteprivacy.it.

Il Comune è il titolare del trattamento dei dati.

L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.