



# COMUNE DI MELENDUGNO

Allegato C)



## CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI DEGLI IMPIANTI SPORTIVI

### **1. Premessa**

La Carta della qualità dei servizi risponde all'esigenza di stabilire gli standard qualitativi di erogazione del servizio, garantendone il crescente miglioramento, nonché di assicurare l'assunzione di responsabilità da parte del Gestore incaricato, in relazione alla qualità dei servizi offerti.

Essa costituisce un vero e proprio "patto" stretto con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette a questi ultimi di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni e tutelare i loro diritti ed interessi anche attraverso forme di reclamo.

### **2. Finalità**

Il Gestore concorre con l'Amministrazione Comunale al perseguimento degli obiettivi di promozione delle attività sportive, tenuto conto delle funzioni fondamentali che lo sport assolve, e precisamente:

1. la funzione educativa: l'attività sportiva è un ottimo strumento per equilibrare la formazione individuale e lo sviluppo umano a qualsiasi età;
2. la funzione di sanità pubblica: l'attività fisica rappresenta un'occasione di migliorare la salute dei cittadini e di lottare in modo efficace contro alcune malattie, quali le affezioni cardiache o il cancro; può contribuire a preservare la salute e la qualità della vita fino ad un'età inoltrata;
3. la funzione sociale: lo sport è uno strumento appropriato per promuovere una società più solidale, per lottare contro l'intolleranza e il razzismo, la violenza, l'abuso di alcool o l'assunzione di stupefacenti; lo sport può contribuire all'integrazione delle persone escluse dal mercato del lavoro;
4. la funzione culturale: la pratica sportiva consente ai cittadini di radicarsi maggiormente nel rispettivo territorio, di conoscerlo più a fondo, di integrarsi meglio, e, per quanto riguarda l'ambiente, di proteggere tale territorio in modo più efficace;
5. la funzione ludica: la pratica sportiva è una componente importante del tempo libero e dei divertimenti a livello sia individuale che collettivo.

Attraverso la pratica sportiva si esprimono bisogni sociali fondamentali, quali il bisogno di salute, di educazione, di partecipazione, di integrazione nella collettività e nell'ambiente.

Tenuto conto della vocazione turistica delle località marine del territorio di Melendugno, la pratica sportiva negli impianti oggetto di concessione rappresenta anche un importante elemento di qualità dell'offerta turistica resa alla popolazione non residente.

Da ciò si evince che, utilizzato in modo appropriato, lo sport costituisce un'attività particolarmente adeguata sia per lottare contro l'intolleranza e il razzismo, la violenza, l'abuso di alcool o l'assunzione di stupefacenti, per tutelare la salute e promuovere l'educazione, per affermare valori di solidarietà, concorrenza leale, spirito di squadra, sia per la promozione turistica del territorio.

Per il perseguimento di tali obiettivi, il Comune di Melendugno intende promuovere la più ampia partecipazione possibile da parte della popolazione alle attività sportive.

A tal fine è necessario il rispetto costante e continuativo di alcuni requisiti che sono gli "standard qualitativi dei servizi sportivi", quali:

- un elevato livello di benessere del cittadino, con particolare attenzione alla facilità dell'inserimento nel mondo dello sport;
- una programmazione della utilizzazione degli impianti sportivi efficace ed attenta ai bisogni della popolazione del Comune di Melendugno e delle sue marine;
- un'elevata soddisfazione del cittadino;
- un'attenzione costante alla cura e manutenzione delle strutture sportive e delle attrezzature utilizzate;
- il perseguimento di una soddisfacente molteplicità dei servizi offerti anche nell'ottica di educazione alla salute.

Gli standard qualitativi definiti sono monitorati grazie alla definizione di un sistema di indicatori tenuti sotto controllo.

Essi sono:

- numero di reclami presentati;
- numero di utenti del centro sportivo e relativo incremento;
- numero di utenti diservamente abili frequentanti il complesso;
- numero di contenziosi in essere tra gestore ed utenti;
- numero di iniziative pubbliche realizzate presso gli impianti.

### **3. I Principi**

Nello svolgimento della propria attività il soggetto gestore degli impianti sportivi comunali si ispira ai "principi fondamentali" contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

#### *§ uguaglianza e imparzialità*

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza, garantendo un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica. Ci si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con disabilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

L'accesso agli impianti è regolato secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### *§ continuità*

Il gestore garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi. In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi. Per continuità si intende che la fruizione degli impianti è garantita almeno nei seguenti periodi e modalità:

periodo:

- gennaio-maggio e ottobre-dicembre /pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 23,00 sette giorni su sette;
- giugno-settembre / pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 24,00 sette giorni su sette;

Periodo di possibile chiusura: non superiore a 15 giorni solo nel primo periodo.

Gli orari e le modalità di prenotazione saranno facilmente consultabili all'ingresso degli impianti, su sito internet del Comune di Melendugno e su quello del gestore.

#### *§ partecipazione*

Il soggetto gestore, in collaborazione con il Comune, assicura l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

A tal fine il Gestore, promuove campagne di informazione e pubblicitarie sul territorio comunale e su quello dei comuni limitrofi a Melendugno, oltre che sui siti internet del gestore e del Comune di Melendugno.

#### *§ efficienza ed efficacia*

Il Gestore degli impianti persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### **4. Servizi: Impegni e standard di qualità**

**ACCESSIBILITA' ESTERNA:** Gli impianti sportivi sono raggiungibili con mezzi propri dal Comune di Melendugno e dalle altre località.

Il Gestore favorisce forme di collaborazione:

- con soggetti in grado di assicurare sistemi di trasporto collettivo presso gli impianti sportivi;
- con le istituzioni scolastiche per ampliare l'offerta sportiva in favore dei giovani.

Il Gestore, inoltre, garantisce:

- l'agevole localizzazione degli impianti, anche da parte dei turisti, attraverso una adeguata segnaletica con oneri a proprio carico, apposta anche nelle località marine di Melendugno;
- facilità di parcheggio nelle aree attigue agli impianti.

**ACCESSIBILITA' INTERNA E SICUREZZA:** Gli impianti sportivi (gli spogliatoi ed i servizi igienici) sono, almeno in parte, attualmente accessibili a disabili motori. Sono individuati e chiaramente indicati i percorsi sicuri d'uscita. Sono presenti sistemi di sicurezza per le cose e per le persone.

#### **ORARIO DI APERTURA:**

gennaio-maggio e ottobre-dicembre /pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 23,00 sette giorni su sette;

giugno-settembre / pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 24,00 sette giorni su sette;

Periodo di possibile chiusura: non superiore a 15 giorni solo nel primo periodo.

Il Gestore garantisce la possibilità di prenotazione anche a distanza per telefono o con sistemi informatici.

**MODALITA' DI ACCESSO:** L'accesso prevede il pagamento di tariffe non superiori a quelle deliberate dal Comune e che dovranno essere facilmente visibili sia presso il centro sportivo che sul sito internet del gestore. Non è data possibilità di aumentare le stesse mentre sono ammesse forme di sconto e/o riduzione per particolari promozioni o politiche del gestore.

**ACCOGLIENZA:** una PAGINA ON LINE relativa agli impianti sportivi è accessibile dal sito del Comune di Melendugno [www.comune.melendugno.le.it](http://www.comune.melendugno.le.it) e dal sito del gestore. Sono presenti presso gli

impianti: cartelli esplicativi; cartelli di segnalazione dei servizi igienici, degli spogliatori, del punto ristoro, delle regole di comportamento da parte degli utenti.

FRUIZIONE - L'accesso avviene previa prenotazione degli impianti ovvero su richiesta verbale rivolta al personale addetto presso gli impianti.

La prenotazione è effettuabile telefonicamente al numero \_\_\_\_\_.

LA RIPRODUZIONE FOTOGRAFICA o con filmati all'interno degli impianti è consentita esclusivamente per uso strettamente personale e con strumenti non professionali.

In occasione di manifestazioni sportive organizzate, il Gestore consentirà lo svolgimento di servizi fotografici da parte di soggetti professionisti e riproduzioni televisive, oltre alle riproduzioni per uso personale.

#### MONITORAGGIO DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Sono a disposizione degli utenti presso gli impianti sportivi questionari relativi al gradimento dei servizi offerti e per accogliere eventuali suggerimenti e reclami . Lo schema è allegato alla presente carta.

Ci si impegna a conservare e valorizzare gli impianti sportivi, per averli fruibili nel tempo ed accrescerne le potenzialità.

+Si chiede agli utenti di collaborare in questo impegno:

1. rispettando le strutture, senza sporcarle, alterarle o danneggiarle;
2. mantenendo un comportamento, durante la fruizione degli impianti, che sia rispettoso degli altri utenti e del personale addetto;
3. non fumando all'interno degli impianti.

Il Comune entro febbraio di ogni anno richiederà al gestore la compilazione di una nota informativa sulla qualità dei servizi erogati secondo gli indicatori di qualità innanzi espressi.

#### CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

La presente carta è esposta al pubblico all'ingresso degli impianti sportivi ed inoltre è a disposizione gratuitamente del pubblico su web.

Essa è sottoposta ad un aggiornamento tutte le volte si renda necessario per intervenute modifiche ai servizi erogati e comunque almeno una volta all'anno.

#### 5. Reclami

Gli utenti possono effettuare reclami in presenza di disservizi, atti o comportamenti che appaiono contrastanti con i contenuti della presente Carta o comunque possono inviare segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e le modalità di erogazione degli stessi. Gli utenti sono liberi di utilizzare l'allegato modulo.

Prima di essere qualificati come tali, i reclami sono soggetti all'attenzione e valutazione sulla loro fondatezza da parte del Comune di Melendugno, Settore Affari Generali.

I reclami devono essere inviati via e-Mail a [protocollo@comune.melendugno.le.it](mailto:protocollo@comune.melendugno.le.it) o fax al Comune di Melendugno 0832832545, tramite l'apposito modulo ritirabile presso gli impianti sportivi o scaricabile dal sito del Comune di Melendugno [www.comune.melendugno.le.it](http://www.comune.melendugno.le.it).

È compito del reclamante fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione.

L'Amministrazione si impegna a verificare la fondatezza dei reclami debitamente sottoscritti e a darvi risposta entro 30 giorni.

Qualora l'Amministrazione accerti la fondatezza del reclamo, il gestore provvederà alle adeguate forme di ristoro.



**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI  
DEGLI IMPIANTI SPORTIVI**

**SCHEDA per reclami e suggerimenti**

Qual è il problema riscontrato?

- 1) interruzione dei servizi
- 2) personale poco cortese
- 3) informazioni insufficienti/errate
- 4) mancato rispetto degli orari
- 5) sporcizia e/o incuria degli impianti
- 6) Altro (specificare) .....

Potrebbe fornire una breve descrizione della situazione? .....

.....

.....

Vuole invece esprimere un complimento? .....

.....

DATI PERSONALI : Se si desidera una risposta indichi i suoi dati

Nome: ..... Cognome: .....

e mail : ..... tel : .....

Indirizzo : via ..... n. .... Città ..... cap .....

Data: ..... .....

**(riservato al Comune: reclamo n.: .....)**

Indicando le proprie generalità l'utente dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 in materia di privacy. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo/suggerimento e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Il Comune si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dalla data di presentazione.

 **Ricevuta per l'utente**

reclamo/suggerimento presentato al Comune in data .....per l'impianto sportivo

firma del dipendente comunale .....