



Città di Legnano

SETTORE 4 SERVIZI TECNICI
SERVIZIO NUOVE REALIZZAZIONI

**CONCESSIONE DI LAVORI PUBBLICI
PROGETTAZIONE, ESECUZIONE E GESTIONE
DI STRUTTURE SPORTIVE
PRESSO IL CAMPO COMUNALE "G. MARI"**

PROGETTO PRELIMINARE



SCHEMA DI CARTA DEI SERVIZI

arch. Attilio CITTERIO

arch. Elena FRASCHINA

APRILE 2014

INDICE

1. PREMESSA

2. PRINCIPI

3. FINALITÀ DELLA GESTIONE

4. RAGGIUNGIBILITÀ DELL'IMPIANTO

5. TARIFFE

6. ASSICURAZIONE INFORTUNI E GARANZIE MEDICO-SANITARIE

7. ASSICURAZIONE VERSO TERZI

8. QUALITÀ DELLE MISURE IGIENICHE ATTUATE

9. OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

10. INDENNIZZI

1. PREMESSA

Il presente documento si riferisce al servizio di gestione delle strutture sportive presso il campo comunale "G. Mari" di Legnano, oggetto della concessione di lavori pubblici affidata dal Comune di Legnano.

La "Carta dei Servizi" è lo strumento per i soggetti erogatori dei servizi pubblici introdotto dal D.L. 163/1995 per rivolgersi agli utenti, esponendo i servizi offerti.

Attraverso la "Carta dei Servizi" chiunque può valutare e confrontare cosa offrono le strutture e il livello qualitativo.

La Carta dei Servizi contiene i principi generali e le misure organizzative finalizzate ad assicurare il livello qualitativo degli impianti sportivi e dei servizi erogati agli utenti, informa gli utenti sui servizi erogati e sulle modalità di segnalazione, reclamo e richiesta di indennizzo.

La presente Carta dei Servizi è formata da una parte fissa, che descrive i servizi offerti e i relativi livelli di qualità promessi, e da una parte variabile che dovrà essere tempestivamente integrata dal gestore aggiudicatario della concessione, contenente:

- gli orari di apertura distinti per estivo ed invernale, qualora differenziati;
- le caratteristiche tecniche dell'impianto;
- i servizi offerti;
- i livelli obiettivo dei diversi indicatori di qualità del servizio;
- i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti.

2. PRINCIPI

Il gestore dell'impianto sportivo pone al centro della propria azione e attività di erogazione di servizi il cittadino utente, come legittimo portatore di diritti.

Il gestore si impegna ad erogare i propri servizi garantendo i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" in merito alla erogazione dei servizi.

Pertanto, il gestore opera al fine di garantire:

a) **Eguaglianza ed imparzialità di trattamento**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche e condizioni economiche, nel rispetto della personale identità.

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso, derivante dalla capacità e dalla professionalità del personale dell'impianto sportivo di operare per il proprio utente, in accordo con le clausole del contratto di concessione, prescindendo da qualsiasi interesse "di parte" non finalizzato alla soddisfazione delle aspettative del cliente.

b) **Continuità del servizio**

I servizi erogati sono svolti con continuità, regolarità e senza interruzioni, se non per ragioni di forza maggiore, per ordine dell'Autorità o per necessità tecniche del servizio.

A tutti i cittadini è assicurato il servizio in modo regolare continuativo, nel rispetto degli orari e dei giorni stabiliti e conoscibili dagli utenti, per ciascuna delle attività, dal calendario annuale, che tiene conto delle esigenze dei cittadini e dei tempi necessari ad assicurare, alle strutture, la massima funzionalità (pulizie e manutenzione ordinaria e straordinaria).

I calendari e gli orari di apertura sono definiti in conformità al contratto di concessione e in conformità al piano economico finanziario.

Le impreviste interruzioni nell'erogazione del servizio sono tempestivamente comunicate agli utenti, affisse e diffuse presso il centro sportivo e indicate sul sito internet predisposto.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà del gestore, il medesimo si impegna a limitare al massimo gli eventuali disagi.

c) Partecipazione (partecipazione, informazione, chiarezza e trasparenza)

È favorita la partecipazione del cittadino alle prestazioni dei servizi e alla fruizione dell'impianto. Il cittadino può tutelare il proprio diritto all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti e/o osservazioni collaborando, in tal modo, con il soggetto erogante per il miglioramento continuo del servizio.

Agli utenti è riconosciuto il diritto di conoscere i servizi e le attività e di contribuire alla formazione degli standard di qualità e alla valutazione del livello di qualità dei servizi ricevuti. Gli utenti possono presentare suggerimenti o riflessioni.

Il gestore garantisce la trasparenza e la pubblicità sia in merito alle modalità di accesso e di utilizzo delle strutture, sia alla gamma dei servizi erogati. Pertanto, all'utente è garantito il diritto di conoscere le procedure di erogazione del servizio, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi al fine di frequentare consapevolmente il centro sportivo.

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto del DLgs 196/2003.

d) Efficacia ed efficienza

Il gestore persegue il miglioramento continuo dei servizi offerti in termini qualitativi e quantitativi.

Gli utenti possono confrontarsi con personale addetto aggiornato e in grado di fornire adeguatamente e tempestivamente i servizi e le informazioni richieste.

La professionalità del personale assicura la capacità di rispondere in maniera tempestiva e precisa alle necessità dell'utenza, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di fruizione degli impianti e delle attrezzature.

Il responsabile del centro sportivo e i suoi collaboratori operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi, attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi d'interesse del cittadino.

Oltre ai suddetti principi, ispirati alla citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed ampliati per il presente caso specifico, il gestore si impone in particolare i seguenti ulteriori due principi:

e) Cortesia

Il gestore si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono altresì tenuti a indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il centro sportivo promuove la centralità degli utenti, anche attraverso le forme di suggerimenti e reclami descritte ai paragrafi successivi.

f) Sicurezza e condizioni igienico sanitarie del servizio

Il gestore effettua un costante monitoraggio del rispetto delle norme di sicurezza degli impianti e delle attrezzature, nonché delle condizioni igienico-sanitarie degli ambienti, garantendo competenza e aggiornamento professionale del personale addetto.

La sicurezza viene intesa a tutti i livelli, in particolare garantendo:

- salute e sicurezza degli ambienti di lavoro con attenzione al personale lavoratore;
- salute e sicurezza dei frequentatori;
- fondamentali elementi di etica sportiva e di correttezza;
- campagna di prevenzione di doping nello sport;
- sicurezza dei dati sensibili, attraverso tutela del trattamento dei dati;
- rispetto generale delle normative vigenti in materia di impianti sportivi;

In materia di salute, sicurezza e campagne antidoping, le modalità con cui questi principi vengono esplicitati sono descritte nei successivi paragrafi.

3. FINALITA' DELLA GESTIONE

Il gestore garantisce la promozione delle attività volte a sviluppare la pratica dello sport a livello dilettantistico, concorrendo alla promozione e al potenziamento della pratica delle attività sportive, valorizzandone le funzioni sociali e aggregative; realizzando, in ossequio al principio di sussidiarietà delineato dall'art. 118 della Costituzione, una gestione di servizi a valenza sociale.

Pertanto, le attività del centro sportivo sono aperte al privato cittadino, alle scuole, agli oratori, alle società sportive e ai soggetti collettivi di varia natura (es. associazioni socio assistenziali, ecc.).

Il gestore si propone di ottimizzare l'utilizzo degli impianti ludico-sportivi gestiti, nel rispetto del contratto di concessione stipulato con il Comune di Legnano, tendendo ad aumentare la fruibilità degli impianti ludico-sportivi.

Oltre alla focalizzazione dell'interesse sull'utente, il gestore, allo stesso modo, garantisce i diritti previsti al proprio personale, ne cura la formazione e mette in atto apposite strategie per motivare il proprio personale.

4. RAGGIUNGIBILITA' DELL'IMPIANTO

L'impianto è situato tra le vie Palermo, Piacenza, Bellini e Puccini del Comune di Legnano, in un'area abbastanza centrale e popolata della città.

E' assicurato l'accesso carrabile e sono disponibili parcheggi nelle vicinanze dell'impianto sportivo.

Nelle vicinanze della struttura sportiva passano le linee B e D del servizio urbano di bus di Legnano, attualmente coperto dalla società STIE S.p.A.

5 TARIFFE

Le tariffe sono esposte presso l'impianto alla biglietteria o presso l'area ricevimento ospiti.

Le tariffe sono decise dal gestore tenendo conto degli indirizzi fissati dall'Amministrazione Comunale di Legnano e sono quelle esposte nel contratto di concessione, derivanti dalla gara per l'aggiudicazione della concessione.

IPOTESI DI ORARIO		
Orario invernale		
da lunedì a venerdìfascia oraria 1.....fascia oraria 2.....
sabatofascia oraria 1.....fascia oraria 2.....
domenicafascia oraria 1.....fascia oraria 2.....
tariffa oraria
abbonamento 10 ore
Orario estivo		
da lunedì a venerdìfascia oraria 1.....fascia oraria 2.....
sabatofascia oraria 1.....fascia oraria 2.....
domenicafascia oraria 1.....fascia oraria 2.....
tariffa oraria
abbonamento 10 ore

6. GARANZIE MEDICO-SANITARIE

Gli aspetti medici e sanitari sono determinanti per lo svolgimento in sicurezza delle attività ludico-sportive.

Ciò avviene in diversi modi.

In primo luogo il gestore, al di fuori delle attività svolte liberamente dagli utenti, richiede ai propri iscritti il certificato per l'idoneità alla pratica sportiva agonistica

In secondo luogo, il gestore si avvale della collaborazione di un medico qualificato sul rischio sportivo, che:

- assicura momenti di aggiornamento sanitario,
- verifica le procedure igieniche e sanitarie adottate e dei risultati della loro applicazione,
- supervisiona la concreta politica antidoping.

In terzo luogo, il gestore consegna, prima dello svolgimento delle attività ludico-motorie, un' informativa sulle attività praticate, al fine di consentire all'utente di indirizzarsi alle pratiche più adatte alla propria condizione fisica.

Infine, il gestore assicura, in caso di necessità, l'intervento di primo soccorso e rianimazione da parte di personale qualificato in materia. A tal proposito, il centro sportivo si dota di idonea attrezzatura con defibrillatore, nonché di personale in grado di utilizzare tale strumentazione correttamente, secondo le norme vigenti.

7. COPERTURE ASSICURATIVE

Il gestore contrae idonea polizza assicurativa di responsabilità civile verso terzi, per danni di qualsiasi natura causati a cose e/o persone connessi alla gestione dell'impianto sportivo.

Il gestore ha facoltà, in caso di manifestazioni agonistiche, di stipulare apposita polizza assicurativa per i rischi di infortunio durante la pratica sportiva; tale polizza è nominativa ed è vincolata al possesso di idonea certificazione medica per la pratica agonistica da parte dell'utente.

8. QUALITA' DELLE MISURE IGIENICHE ATTUATE

Oltre ai controlli di legge e alla regolare cadenza delle pulizie, il gestore adotta gli accorgimenti impiantistici per la prevenzione e il controllo della legionellosi come previsti dal Documento 4 aprile 2000 "Linee guida per la prevenzione e il controllo della legionellosi", disponibile presso il Servizio Igiene e Sanità Pubblica della A.S.L. Provincia di Milano n° 1

9. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il gestore considera l'ascolto dell'utente un fondamentale strumento per comprendere le esigenze e le aspettative di chi utilizza gli impianti sportivi.

Per qualunque tipo di informazione, suggerimento, segnalazione o reclamo, gli orari di apertura dell'accettazione del centro sportivo e i relativi recapiti sono segnalati in maniera chiara e inequivocabile.

A servizio dell'utenza sono predisposti una linea telefonica dedicata, una casella mail e una pagina web.

Gli utenti possono rivolgere qualsivoglia osservazione che possa permettere alla società erogante di migliorare il proprio servizio.

Il reclamo è considerato una risorsa per il miglioramento delle prestazioni aziendali, tramite la registrazione dei reclami pervenuti.

Il gestore ascolta, accetta e registra eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta dei Servizi, quali per esempio ore di non disponibilità per l'utenza o ritardi per l'avvio degli impianti stagionali rispetto alla data prevista.

Il reclamo deve:

- essere formulato per iscritto, preferibilmente alla casella di posta elettronica dedicata, direttamente dall'utente che ha utilizzato il servizio;

- ❑ essere depositato o inviato al centro sportivo entro 30 giorni dalla data dell'accaduto oggetto di insoddisfazione;
- ❑ contenere tutte le informazioni necessarie per individuare il fatto materiale e ogni informazione utile per facilitare l'accertamento di quanto segnalato;
- ❑ se teso ad ottenere un indennizzo, indicare lo standard non rispettato (violato);
- ❑ indicare l'identificazione dell'utente.

Il responsabile della gestione dell'impianto sportivo emette risposta scritta indirizzata all'utente che ha presentato la richiesta di informazioni.

Se il suggerimento e il reclamo sono formulati in maniera non anonima consentono al gestore di comunicare con l'utente e fornire risposta entro 20 giorni lavorativi.

Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita e prolungata analisi, entro 20 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una risposta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di sospensione dei termini per il riscontro al reclamo e si stabilisce un ulteriore termine per soddisfare l'istanza.

Il reclamo non assume il significato di richiesta di risarcimento danni, né di messa in mora.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) o incompleta verrà presa in considerazione come semplice segnalazione.

10. INDENNIZZI

A tutela dei diritti dell'utente, al mancato raggiungimento di uno standard è collegata una forma di indennizzo all'utente che risulta "danneggiato".

Gli utenti possono presentare reclamo nelle modalità descritte al paragrafo precedente.

L'indennizzo è riconosciuto quando il reclamo è correttamente formulato, è stato accertato il non rispetto di uno degli standard pubblicati in questa Carta dei Servizi e, contemporaneamente, il non rispetto dello standard non dipende da caso fortuito o da forza maggiore.

Gli indennizzi previsti sono misure compensative del disagio arrecato all'utente e sono stabiliti nelle seguenti forme:

- ❑ un titolo d'ingresso gratuito all'impianto, utilizzabile entro l'anno;
- ❑ gratuità prima ora di utilizzo nel giorno in cui è avvenuto il ritardo nell'apertura; alternativamente e se possibile, l'utente può prolungare di mezz'ora l'orario d'uso;
- ❑ servizio di prenotazione alternativa: il gestore si impegna a ricercare, entro 48 ore dal ricevimento del reclamo, delle alternative di utilizzo alla medesima tariffa. Nel medesimo termine, dà comunicazione della eventuale indisponibilità di impianti alternativi.

L'indennizzo non è previsto per i casi di violazione degli standard dovuti a variazioni dei calendari di partite, gare e manifestazioni disposte da terzi.

Sono escluse altre forme di indennizzo e di rimborso.