

Carta dei Servizi degli impianti sportivi comunali
concessi alla cura della “Polisportiva Impianti
Monsummano”

1.Introduzione

Il Comune di Monsummano Terme (di seguito Comune) ha concesso alla Società “Polisportiva Impianti Monusmmano” (di seguito Polisportiva o gestore) la cura e il miglioramento dei seguenti impianti sportivi:

Palazzetto dello Sport “G. Cardelli”

Palestra Interscolastica Cintolese

Impianto Sportivo “ E. Strulli”

Campo Sportivo “ E. Berti” Cintolese

Impianto Sportivo “ E. Loik”

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e il Gestore che eroga il servizio allo scopo di:

a) tutelare il diritto degli utenti;

b) tutelare l’immagine dell’Ente descrivendo chiaramente i servizi offerti con indicazione di quelli previsti dalle norme, che disciplinano l’attività, e quelli assicurati per capacità professionali dell’Ente e di conseguenza erogabili o a titolo gratuito, se previsto dall’Ente, o a pagamento con le relative modalità;

c) promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l’offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema di qualità e portatori di valori, dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

La Polisportiva si impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, a mantenerla e a verificarla.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio impegno che l’Ente sottoscrive con gli utenti al fine di:

1. migliorare costantemente i servizi resi;

2. valutare e comprendere le aspettative degli utenti;

3. descrivere come intende espletare i servizi;

4. instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema.

2. Presentazione della Polisportiva concessionaria della gestione degli impianti sportivi comunali

La Polisportiva è un'Associazione Dilettantistica ASD volontaria che aggrega le principali Società sportive dilettantistiche del territorio monsummanese e nello specifico: Asd Intercomunale Monsummano calcio, Asd Pallavolo Monsummano, Asd Giovani Granata Monsummano, FC Cintolese Calcio.

La Asd Polisportiva Impianti Monsummano ha per oggetto la cura, qualificazione e realizzazione di impianti sportivi e può promuovere, senza scopo di lucro, ogni attività volta a sviluppare in modo educativo la pratica dello sport.

Il Comune, nel rispetto dei principi dello specifico Regolamento comunale, con determina n.914 del 30/12/13 e successive modifiche e integrazioni, sulla base di un programma di interventi, ha concesso alla Polisportiva la cura/qualificazione degli impianti sportivi comunali suindicati alla Polisportiva, a decorrere dal 20/11/2014 e per la durata di vent'anni.

Con atto n.11042 del 24/11/2014 Racc 7115 è stata sottoscritta la Convenzione che detta le modalità di svolgimento del servizio di cura degli impianti concessi e fissa gli obblighi reciproci tra il Comune e Polisportiva.

La Polisportiva Impianti ha sede in Via Risorgimento 548 51015 Monsummano Terme (PT), sede operativa in Piazza Pertini 5 Monsummano Terme PT -
Tel. 05721907083

Mail: polisportiva.impianti@gmail.com

PEC polisportivaimpianti@pec.it

Sito internet: "www.polisportivaimpianti.it", collegato anche sulla home-page del sito istituzionale del Comune di Monsummano Terme.

3. Principi fondamentali della gestione

Nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dallo specifico Regolamento Comunale, la Carta dei servizi adottata risponde ai principi fondamentali cui devono ispirarsi i servizi pubblici secondo il DPCM del 27.01.1994, ed in particolare:

Uguaglianza: è garantita uguaglianza ed equità nell'accesso ai servizi senza distinzione di genere, età, origine etnica o nazionalità, lingua, religione, convinzioni, opinioni politiche, condizioni personali e sociali, differenti abilità.

Imparzialità: gli operatori del servizio svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività, garantendo la completa imparzialità tra gli utenti.

Partecipazione: è promossa la partecipazione degli utenti al fine di promuovere la corretta erogazione del servizio, favorire la collaborazione con gli operatori e migliorare la qualità delle prestazioni. L'utente può produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, secondo le modalità di cui all'art. 8.

4. Finalità della gestione

La Polisportiva -in ottemperanza alle previsioni del proprio statuto, agli obblighi contenuti nella Convenzione, alle politiche del Comune in materia di sport- nella gestione dei 5 impianti affidati persegue le seguenti finalità:

- promuove ogni attività volta a sviluppare in modo educativo la pratica dello sport;
- promuove manifestazioni e incontri finalizzati a rendere gli impianti sportivi luogo di crescita sportiva e culturale e punto di aggregazione per tutta la comunità;
- promuove sinergie degli interventi in ambito sportivo, favorendo iniziative nei settori educativo, socio-assistenziale, culturale;
- favorisce il maggior coinvolgimento possibile dell'associazionismo sportivo.

5. Competenze della Polisportiva

La Polisportiva, in base alla citata Convenzione, non può affidare a terzi soggetti i singoli impianti o parti degli stessi, potendo invece affidare specifiche attività alle società associate, comunque rimanendo direttamente responsabile nei confronti del Comune.

Alla Polisportiva compete inoltre l'assegnazione in uso degli stessi impianti o di parti di essi ai diversi soggetti previsti dal Regolamento comunale - scuole, associazioni sportive, singoli, ecc. - che facciano richiesta di utilizzo.

Le richieste per l'utilizzo temporaneo degli impianti possono essere presentate alla società, entro il 30 giugno di ogni anno, Mail: polisportiva.impianti@gmail.com
Previo rispetto delle indicazioni formulate dall'Assessorato allo Sport del Comune, tenendo conto delle richieste pervenute, la Polisportiva predisponde, entro il 25 Agosto di ogni anno, il *Programma annuale di utilizzo degli impianti* con validità 1^a settembre-/30 giugno- assegnando gli spazi secondo i criteri di priorità previsti dal Regolamento comunale. Del programma viene data puntuale informazione (non oltre il 10 settembre) tramite pubblicazione sul sito della Polisportiva e del Comune, nonché affiggendolo in ciascun impianto.

Eventuali rilievi o contestazioni devono pervenire al Presidente della Polisportiva e, per conoscenza, al Sindaco del Comune, entro dieci giorni dalla pubblicazione del Programma.

Sentito il Comune, la Polisportiva risponde motivatamente alle eventuali richieste/contestazioni entro dieci giorni, modificando ove necessario il *Programma annuale* e dandone di nuovo puntuale informazione.

La Polisportiva svolge inoltre un'adeguata attività di ispezione e verifica tendente a garantire il corretto funzionamento degli impianti.

Le Tariffe sono calcolate così da favorire la pratica sportiva e la sua diffusione, contribuiscono, integrate dal rimborso annuo del Comune, a coprire i costi vivi di gestione e di investimento per il miglioramento degli impianti, fermo restando che, da Convenzione, non sono previsti utili ripartibili tra i soci a favore della Polisportiva. Inoltre, si impegna a garantire la piena trasparenza dei flussi finanziari, di ogni risorsa acquisita o spesa, nonché il rispetto delle procedure sugli appalti pubblici negli affidamenti di lavori o servizi quando siano necessari.

6. Tariffe

Ai sensi dell'art. 12 della citata Convenzione tra Comune e Polisportiva, le tariffe per l'utilizzo degli impianti sportivi sono stabilite annualmente dall'Amministrazione Comunale previa confronto con la Polisportiva.

Le tariffe sono annualmente pubblicate sul sito del Comune e sul sito della Polisportiva, che provvede anche ad affiggerle in ciascun impianto.

L'uso degli impianti da parte del Comune, sia per esigenze scolastiche, negli orari scolastici stabiliti ad inizio anno, sia per altre attività comunque consentite, è a titolo gratuito, con le quantità indicate in Convenzione, fermo restando che la Polisportiva ne garantisce apertura, chiusura, vigilanza e pulizia.

7. Profili assicurativi

L'utente che incorra in un infortunio deve segnalare immediatamente l'accaduto alla Polisportiva che provvede alla redazione del verbale di apertura di infortunio per le valutazioni del caso e gli eventuali ulteriori adempimenti.

8. Valutazione

La qualità dei servizi che si esprime negli standard attuali e programmati è monitorata dalla Polisportiva, con particolare riguardo all'efficienza dei servizi e al gradimento dell'utenza, attraverso la rilevazione e l'elaborazione dei dati di presenza e partecipazione, nonché attraverso la raccolta e l'elaborazione di reclami, segnalazioni, richieste degli utenti. Dell'attività di rilevamento della soddisfazione degli utenti, nonché delle segnalazioni e dei reclami, la Polisportiva informa il Comune ed gli utenti con la pubblicazione di un report annuale che indica anche eventuali correzioni e adeguamenti dei servizi prestati.

A tale scopo è attivo presso la Polisportiva un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che risponde ai numeri telefonici 05721907083 -3290447084, dal lunedì al venerdì, dalle ore 15,00 alle 19,00.

Reclami, osservazioni e segnalazioni possono essere inoltrate anche tramite mail: .polisportiva.impianti@gmail.com.

In caso di contenzioso con un utente (associazione o singolo) che non trovi "composizione", il Comune, tramite il Dirigente competente, svolge funzione di "arbitro", ascoltando le due parti e poi emettendo la conseguente e motivata decisione.

La Polisportiva assicura risposta scritta entro un periodo massimo di venti giorni, nel rispetto della normativa sulla privacy.

9. Standard di qualità attesi: impegni e programmi

Durante il periodo di durata della presente Carta la Polisportiva si impegna a realizzare, presso tutti gli impianti sportivi affidati, le seguenti tipologie di intervento:

1. Migliorare la fruibilità degli impianti sportivi in termini di orari di apertura, favorendo un uso razionale e intensivo, senza superare l'ottimale rapporto tra presenza utenti e capacità ricettive delle strutture per l'agevole svolgimento delle attività sportive.

2. Oltre alle avvenute verifiche e omologazioni già programmate, costante adeguamento delle strutture alle normative via via emanate in materia di impiantistica sportiva, con particolare riguardo alla sicurezza e al comfort.

3. Migliorare la trasparenza della gestione: saranno gradualmente pubblicate sul sito della Polisportiva le *schede tecniche* relative agli impianti di cui alla presente carta, nonché tutte le altre informazioni

10. Servizi essenziali e relativi standard di qualità

Per tutti gli impianti sono garantiti i seguenti servizi essenziali (con specificate le prestazioni minime):

- servizio manutenzione ordinaria per il mantenimento degli impianti in buono stato di funzionamento: gli interventi di riparazione e ripristino effettuati entro 15 gg.,

salvo cause di forza maggiore, e immediatamente in caso di inconveniente grave;

- servizio di vigilanza e controllo: la presenza costante di personale per qualsiasi necessità, finché si protrae la presenza di utenti negli impianti;
- servizio informazioni: le informazioni circa le modalità e i tempi di utilizzo degli impianti, nonché le attività organizzate sempre ottenibili presso la Polisportiva o telefonando al referente di ciascun impianto, con nome e recapito esposti in apposita bacheca presso ogni impianto;
- servizio di pulizia: presso ogni impianto i passaggi di pulizia nei vari locali effettuati in numero adeguato all'affluenza di utenti e al tipo di attività sportiva praticate;
- servizio manutenzione aree verdi all'interno degli impianti indicati in convenzione: la manutenzione aree verdi effettuata con cadenza adeguata alle necessità stagionali e alle specie arboree piantumate (con particolare attenzione alle siepi ovvero recinzioni verdi confinanti);
- servizio sicurezza impianti: costante aggiornamento della documentazione tecnica di valutazione dei rischi, a norma del D.M. 18.3.1996 e del D.Lgs. 80/01 e s.m.i., per gli adempimenti a garanzia della sicurezza di utenti ed operatori;
- defibrillatori regolarmente mantenuti e funzionanti;
- servizio ricezione reclami, segnalazioni, proposte, osservazioni, suggerimenti: attivo il servizio di ricezione reclami e segnalazioni varie al numero tel. 0572 1907083, mail: polisportiva.impianti@gmail.com o direttamente presso la sede della Polisportiva in Via Risorgimento 548 - sede operativa Piazza Pertini 5 Monsummano Terme, dal lunedì al venerdì, dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

Art. 11 Privacy

Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs 196/03 "Codice in materia di Protezione dei Dati personali" i dati personali, anche sensibili, forniti dagli utenti ovvero altrimenti acquisiti nell'ambito delle attività della Polisportiva potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto degli obblighi di riservatezza e delle disposizioni del Decreto legislativo 196/03 sopra citato.

Titolare del trattamento dei dati personali è il Presidente della Polisportiva.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza, nonché la riservatezza e sarà effettuato anche mediante strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

I dati saranno conservati presso la sede della Polisportiva per i tempi prescritti dalle norme di legge.

Art. 12 Norme finali

La presente Carta dei Servizi è aggiornata almeno ogni tre anni su iniziativa della Polisportiva o su proposta del Comune.

Per quanto non espressamente qui richiamato si fa riferimento alle norme nazionali, al Regolamento Comunale per l'utilizzo e la gestione degli Impianti Sportivi, nonché alla Convenzione su citata che regola i rapporti fra Comune e Polisportiva ed integra quanto nella Carta contenuto.

**POLISPORTIVA IMPIANTI
MONSUMMANO TERME**

Via Risorgimento, 548
51015 MONSUMMANO TERME (PT)
cod. fiscale 91030920473

A handwritten signature in black ink, appearing to read "G. Rossi", is written over the printed text of the stamp.