



Comune di
Novi di Modena

Carta dei Servizi allo SPORT





Comune di
Novi di Modena

Carta dei Servizi allo SPORT

Approvata con Delibera di Giunta n. 13 del 06/02/2024





Indice generale

PRESENTAZIONE	4
1. INTRODUZIONE	5
1.1 Cos'è	5
1.2 La struttura	6
1.3 Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi	6
2. IL SERVIZIO SPORT	7
2.1 La normativa di riferimento	7
2.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio	7
2.3 La mission del Servizio Sport	8
2.4 L'organizzazione del servizio	8
2.5 I destinatari dei servizi	8
2.6 Ambito di competenza e funzioni	8
2.7 Recapiti degli uffici	11
2.8 Elenco impianti sportivi	11
3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	14
3.1 Standard interni	14
3.2 Standard esterni	16
3.3 Rendicontazioni e progetti	18
4. RAPPORTI CON UTENTI E ASSOCIAZIONI	19
4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini - utenti	19
4.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni	19
4.3 Progetti di miglioramento 2013-2014	20



PRESENTAZIONE

Gli impianti sportivi a Novi di Modena vengono utilizzati da cittadini ogni anno, che si recano nelle strutture sia come utenti diretti, sia come spettatori o anche come semplici accompagnatori. Il Comune possiede diversi impianti sportivi, offrendo la possibilità di svolgere molteplici discipline sportive in spazi adeguati.

Oltre agli impianti esiste un vasto e vario tessuto sportivo. Il Servizio Sport del Comune supporta e collabora con le associazioni per promuovere le attività sportive e il benessere fisico, per diffondere la cultura dello sport e per garantire la funzionalità, la sicurezza e la disponibilità degli spazi sportivi.

Vista questa costante relazione con gli utenti e associazioni, la Giunta Comunale ha approvato la Carta dei servizi allo Sport, per stringere un patto ancora più forte con loro. Nella Carta sono specificati più chiaramente gli obiettivi, le priorità e i servizi prestati e richiesti.

Con questo patto esplicito si istituisce una modalità permanente di verifica e controllo sull'efficienza del lavoro del mondo dello sport e si disegna, attraverso il coinvolgimento degli utenti e associazioni, un percorso di crescita comune.



1. INTRODUZIONE

1.1 Cos'è

La Carta dei Servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente e consumatore. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare o far rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi. Il principio ispiratore della Carta dei Servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta è infatti uno strumento che:

- chiarisce ruolo dell'ente e di altri soggetti coinvolti, nel fornire i servizi ai cittadini nonché diritti e opportunità degli stessi;
- presenta ai cittadini gli spazi sportivi;
- fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta è:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune, gestori di impianti e i cittadini;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione dei servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune, enti gestori e i cittadini in fase di erogazione dei servizi sportivi.



1.2 La struttura

La carta è approvata dalla Giunta Comunale. Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito ai seguenti aspetti:

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini;
- linee guida di miglioramento.

La carta dei servizi del Comune può essere scaricata in formato pdf dal seguente indirizzo web istituzionale: <https://www.comune.novi.mo.it/aree-tematiche/cultura/112-sport>.

1.3 Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

La Carta ha validità pluriennale, dalla sua entrata in vigore fino al 31/12/2027. Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto stabilito, il documento può essere periodicamente riesaminato ed eventualmente aggiornato.





2. IL SERVIZIO SPORT

2.1 La normativa di riferimento

Lo svolgimento delle funzioni del Servizio Sport fa riferimento al vigente quadro normativo, di livello nazionale e regionale. A livello comunale le principali disposizioni normative sono previste nei provvedimenti citati di seguito:

- Regolamento per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi ed ausili finanziari e l'attribuzione di vantaggi economici a persone ed a enti pubblici e soggetti privati nonché per la concessione dei patrocinii (Allegato A alla delibera di consiglio comunale nr. 23 del 23/04/2019);
- Regolamento dei Contratti. Aggiornato in data 09/08/2021;
- Norme per l'utilizzo dei parchi comunali per manifestazioni, spettacoli mostre ed iniziative varie. Pubblicato il 09/04/2013;
- Approvazione annuale delle tariffe dei servizi sportivi da parte della Giunta Comunale.

2.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio

L'attività del Servizio Sport si ispira ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Il Servizio Sport garantisce equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzioni di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'organizzazione, ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricerca le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee, attraverso le analisi costi/benefici ed obiettivi/risultati tenuto conto dell'interesse pubblico.

TRASPARENZA, ACCESSO, PARTECIPAZIONE E PRIVACY

Ogni cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio Sport garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi saranno comunicate agli utenti mediante: sito comunale post sui social istituzionali.



2.3 La mission del Servizio Sport

Il Servizio Sport del Comune promuove le attività sportive e il benessere fisico al fine di incentivare la pratica e diffondere la cultura dello sport. A tale scopo garantisce la funzionalità, la sicurezza e la disponibilità degli spazi sportivi.

In sintesi, il Servizio promuove l'attività fisica e sportiva come fattore di benessere garantendo:

- **la messa a disposizione, la funzionalità e la sicurezza degli impianti sportivi;**
- **la organizzazione di eventi sportivi che promuovano il movimento e valorizzino il territorio;**
- **la collaborazione ed il supporto alle società sportive;**
- **la diffusione della cultura, dei valori e della formazione sportiva soprattutto nei confronti dei giovani.**

2.4 L'organizzazione del servizio

Il Servizio Sport del Comune di Novi di Modena è integrato all'interno del servizio Comunicazione e Cultura. Collabora con il Servizio Tecnico Manutentivo per la manutenzione degli impianti sportivi dati in concessione in riferimento ai contratti in essere con i soggetti gestori.

2.5 I destinatari dei servizi

I destinatari del servizio sono cittadini e soggetti che svolgono attività sportive direttamente o in forma associata (quali società sportive, polisportive, palestre private, enti di promozione sportiva, federazioni sportive, ecc...).

2.6 Ambito di competenza e funzioni

Il Comune ha una tradizionale e diffusa passione per lo sport, alimentata da una rete di associazioni, società sportive che operano sul territorio per diffondere la pratica sportiva soprattutto tra i giovani, con l'intento di promuovere lo sport come valore formativo, aggregativo e sociale.

L'Amministrazione Comunale si inserisce in questa realtà con un ruolo operativo soprattutto attraverso la collaborazione con le associazioni a cui viene affidata, attraverso procedura ad evidenza pubblica, la gestione in concessione e uso delle strutture sportive e

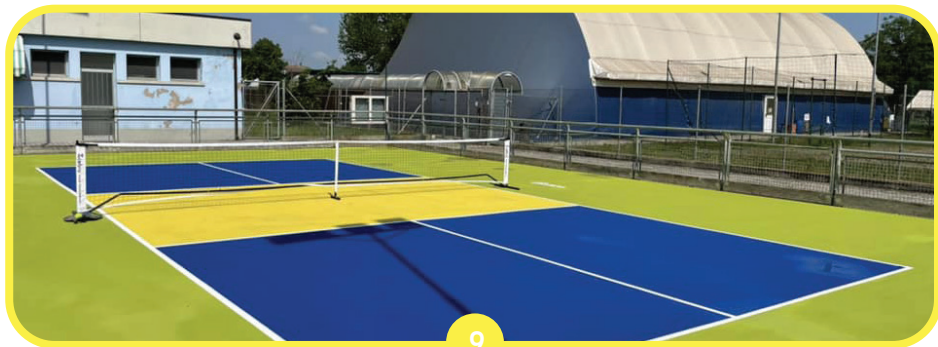


di quelle ad esse annesse. Il Comune mantiene pertanto le funzioni di indirizzo, controllo sugli impianti, gestione delle manutenzioni come previsto nei contratti in essere con i soggetti gestori, la titolarità nella fissazione delle tariffe, la supervisione della gestione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi.

Ai soggetti concessionari degli impianti compete assicurare il regolare funzionamento degli stessi, assumendo a proprio carico la titolarità del servizio ed ogni rischio operativo e gestionale inerente custodia, pulizia, manutenzione ordinaria, gestione utenze, organizzazione e pubblicizzazione delle attività. Il Comune, ai soli fini del raggiungimento dell'equilibrio economico finanziario può erogare un corrispettivo annuo ai gestori.

Le funzioni principali del Servizio Sport del Comune sono:

- **concessione in gestione uso degli impianti sportivi comunali a soggetti gestori operanti in ambito sportivo attraverso procedure ad evidenza pubblica;**
- **segnalazioni al servizio manutentivo comunale;**
- **possibilità di effettuazione di sopralluoghi sugli impianti per verificare la corrispondenza degli spazi assegnati alle attività effettivamente svolte e per valutare lo stato degli impianti (pulizie, manutenzioni, ecc.);**





- promozione degli impianti per iniziative ricreative e sociali (anche non a carattere sportivo);
- verifica del grado di soddisfazione degli utenti degli impianti;
- definizione delle tariffe per utilizzo impianti e degli standard di servizio;
- sostegno e consulenza alle società sportive in merito all'organizzazione e gestione delle proprie attività o di eventi specifici anche a carattere non strettamente sportivo;
- attività contributiva a favore di quei soggetti che operano nell'area sportiva per specifici ambiti e progetti o conseguenti a bandi regionali o nazionali;
- realizzare analisi complessive sullo stato dell'offerta sportiva su tutto il territorio comunale.

Le autorizzazioni a terzi a svolgere negli impianti iniziative diverse da quelle sportive, sono rilasciate dal soggetto gestore, previo assenso o patrocinio rilasciato dal Comune, fatto salvo il divieto per quelle attività che per la loro natura possono arrecare danni agli impianti o alle strutture, a condizione di non sovrapporsi con le attività autorizzate.

Il Comune si riserva, l'utilizzo gratuito delle strutture sportive per sé o di concedere l'uso a terzi, per le seguenti attività:

- attività per propri fini istituzionali, emergenziali (es. protezione civile), esercitazioni, manifestazioni e iniziative varie, previa comunicazione della durata, dei tempi e dei modi, in caso si tratti di esercitazioni o attività prevedibili, oppure mediante ordinanza, in caso di urgenze contingenti;
- attività sportive, eventi, manifestazioni sportive/ extra-sportive o altre iniziative di rilevante interesse pubblico, promosse o patrocinate dall'ente stesso, previo congruo preavviso di almeno 15 giorni al Concessionario, per le quali il Concedente si riserva l'utilizzo di 15 giornate, fatto salvo il caso di situazioni di emergenza particolari. Tali giornate non dovranno, per quanto possibile, impedire il regolare svolgimento dei calendari già prefissati. In tali giornate i gestori degli impianti dovranno assicurare l'assistenza necessaria, finalizzata a garantire la custodia, l'apertura e la chiusura dell'impianto sportivo, l'adeguata





protezione dello stesso e delle attrezzature ivi presenti, la sua appropriata pulizia prima e dopo la manifestazione, con eventuale igienizzazione se necessaria, nonché assicurare la presenza, durante la manifestazione, di persona dallo stesso incaricata alla custodia e sorveglianza.

2.7 Recapiti degli uffici

Il Servizio Sport è ubicato presso gli uffici della sede di Viale Vittorio Veneto, 16 a Novi di Modena.

Telefono: 059 6789296 / 059 6789131 / 0596789234 / 059 6789111 (centralino)

Fax: 059 6789290 - E-Mail: culturasport@comune.novi.mo.it

Ricevimento su appuntamento telefonico da prenotare ai contatti sopra indicati nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e nei pomeriggi di lunedì, martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.30.

2.8 Elenco impianti sportivi

STADIO COMUNALE UBER CHIARI

Via Firenze – Novi di Modena

Impianto destinato alla promozione sportiva che consiste in:

- n. 1 campo di calcio regolamentare, recintato e dotato di impianto di illuminazione con annessa tribuna coperta, comprensiva di sottostante locale ad uso magazzino, deposito e pubblico esercizio per la somministrazione di alimenti e bevande nonché di piccolo fabbricato ad uso biglietteria con accesso da via Firenze;
- n. 3 spogliatoi con accesso da via Raffaello Sanzio riferiti a squadra locale, squadra ospite e direttori di gara con relativa area pertinenziale;
- n. 1 campo non regolamentare di gioco libero sempre aperto al pubblico con accesso da via M. Buonarroti ad ingresso libero e gratuito;





CENTRO SPORTIVO I CAMPETTI

Via M. Buonarroti – Novi di Modena

Impianto destinato alla promozione sportiva composto dalle seguenti strutture, fra loro contigue ma funzionalmente e strutturalmente distinte:

- n. 2 campi da tennis in terra rossa di cui 1 copribile durante la stagione invernale;
- n. 2 campi da padel esterni senza copertura a tetto;
- n. 1 campo da Pickleball esterno;
- n. 1 campo da Beach Volley in sabbia
- n. 1 struttura polivalente coperta da pannelli lamellari;
- n. 1 campo da calcetto scoperto in erba sintetica;
- n. 1 porzione di fabbricato destinata a spogliatoi, deposito e locale adibito a servizio ristoro.



PALESTRA COMUNALE MONIA FRANCIOSI

Viale Martiri della Libertà

Novi di Modena

Impianto destinato alla promozione sportiva composto da un unico corpo di fabbricato, da utilizzarsi in orario extra scolastico, idoneo per il gioco della pallavolo, pallacanestro ed altre attività compatibili, oltre a locali adibiti a spogliatoi, docce, servizi, tecnici, vani accessori.



CAMPO DA BOCCE DI NOVI DI MODENA

Via Canzio Zoldi – Novi di Modena

Impianto scoperto che consiste in 4 campi da bocce regolamentari inserito all'interno dell'edificio "Taverna" presso il Parco della Resistenza



CENTRO SPORTIVO ROVERETO S/S

Impianto destinato alla promozione sportiva composto dalle seguenti strutture, fra loro contigue ma funzionalmente e strutturalmente distinte:

- n. 1 campo da calcetto scoperto;
- n. 1 tensostruttura con campo principalmente da calcetto ma con possibilità di utilizzi alternativi denominata "Palaanini";
- n. 1 campo di calcio con annessa tribuna coperta con sottostante spogliatoio, bagni e vani tecnici;
- n. 1 palestra da utilizzare in orario extrascolastico ed annessi servizi comprendenti: servizio ristoro posto al piano terra dell'edificio denominato Casa dello Sporto Tina Zuccoli con relativo magazzino e uffici;
- n. 1 edificio denominato "Sala Vetri" destinato in via prevalente ad un utilizzo polivalente anche da parte di soggetti terzi nonché a sede associativa o ufficio posto in adiacenza al campo di calcio;
- n. 1 struttura provvisoria adiacente a tale sede destinata a magazzino;
- n. 1 campo di bocce coperto solo a tetto a quattro piste.



CENTRO SPORTIVO S.ANTONIO IN MERCADELLO

Via S. Antonio - S. Antonio in M.

Impianto destinato alla promozione sportiva composto dalle seguenti strutture, fra loro contigue ma funzionalmente e strutturalmente distinte:

- n. 1 porzione di fabbricato che comprende 4 campi da bocce, servizi igienici, vani tecnici e magazzino
- n. 1 campo sportivo senza tribuna con annesso spogliatoio, servizi igienici e locali tecnici;





3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Servizio Sport definisce **standard di qualità interni (di competenza del Servizio Comunale) ed esterni** (di competenza dei soggetti gestori degli impianti) che rappresentano i livelli di qualità minimi rispetto ai servizi erogati direttamente o attraverso l'istituto della concessione. La definizione che segue nei presenti articoli di "anno sportivo" fa riferimento al periodo compreso tra il 1 luglio e il 30 giugno dell'anno successivo.

3.1 STANDARD INTERNI

Tra i principali obiettivi del Servizio Sport rientrano i seguenti:

- attivazione di procedimenti amministrativi per l'assegnazione degli impianti sportivi garantendo la continuità del servizio;
- manutenzione straordinaria degli impianti sportivi in collaborazione con ufficio manutentivo competente;
- concessione del patrocinio a titolo gratuito od oneroso per iniziative sportive;
- attività di consulenza alle associazioni.

Al fine di rendere tali impegni trasparenti e verificabili da parte degli utenti, i fattori di qualità e i relativi indicatori quantitativi e qualitativi sono riportati nelle successive tabelle:

ASSEGNAZIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI ALLE SOCIETÀ SPORTIVE		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Qualitativo	Uscita dei bandi	Almeno 2 mesi prima della scadenza della concessione in vigore
Qualitativo	Assegnazione formale e firma contratto	Non oltre 30 giorni dalla presa d'atto dei risultati della procedura di affidamento
SOPRALLUOGHI IMPIANTI SPORTIVI		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Quantitativo	Numero di sopralluoghi per impianto	Almeno 1 sopralluogo nell'anno sportivo in collaborazione con Ufficio Tecnico Manutentivo



SEGNALAZIONI PER MANUTENZIONI STRAORDINARIE AI SERVIZI COMPETENTI		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Quantitativo	Numero di giorni entro cui viene segnalato all'ufficio manutentivo competente la richiesta di un intervento di manutenzione partendo dalla segnalazione da parte del gestore o di un cittadino	Entro 7 giorni
PROMOZIONE DEGLI IMPIANTI PER INIZIATIVE ANCHE NON A CARATTERE SPORTIVO		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Quantitativo	Numero di giorni entro cui viene rilasciato il patrocinio (calcolato come differenza tra data di protocollazione della richiesta e data di protocollo dell'invio della risposta)	30 giorni
DEFINIZIONE DELLE TARIFFE PER USO IMPIANTI SPORTIVI		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Qualitativo	Definizione e deliberazione delle tariffe comunali per uso impianti sportivi	Entro il 31 dicembre di ogni anno
ATTIVITA' DI CONSULENZA ALLE ASSOCIAZIONI		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Qualitativo	Numero di giorni entro cui viene dato riscontro della richiesta di consulenza (calcolato come differenza tra data di ricezione per iscritto della stessa e data di invio della risposta)	7 giorni



3.2 STANDARD ESTERNI

Tra le principali competenze dei soggetti gestori del Servizio rientrano le seguenti attività rivolte a:

- gestione tecnico/operativa, di custodia, progettuale dell'impianto e promozione di attività, eventi, corsi, iniziative sportive nonché gestione dei campi e incasso delle tariffe;
- manutenzione ordinaria degli impianti sportivi;
- rapporti con utenza.

Al fine di rendere tali impegni trasparenti e verificabili da parte degli utenti, i fattori di qualità e i relativi indicatori quantitativi e qualitativi sono riportati nelle successive tabelle:

ASSEGNAZIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI ALLE SOCIETÀ SPORTIVE		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Quantitativo	Orario minimo di disponibilità del Centro Sportivo di Rovereto, Centro Sportivo "I Campetti" di Novi con annesso palestre al netto delle ore occupate dalle scuole	Da lunedì a venerdì dalle 15,00 alle 22,00, sabato dalle 9,00 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 19,00, domenica dalle 9,00 alle 12,00. Per 11 mesi all'anno
Quantitativo	Orario minimo di disponibilità dello Stadio Comunale "Uber Chiari", Campo Sportivo S. Antonio, Campo Sportivo Rovereto	Dal lunedì alla domenica dalle 15,00 alle 22,00. Per 11 mesi l'anno
Quantitativo	Bocciodromi di Novi e Rovereto	6 giorni alla settimana (inclusa domenica) dalle 9,00 alle 23,00. Per 6 mesi l'anno
ACQUISIZIONE INFORMAZIONI SULLA GESTIONE DA PARTE DEI SOGGETTI AFFIDATARI DA PARTE DEL COMUNE		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Qualitativo	Presentazione del Piano Sintetico e Rendiconto di Gestione	Come da articolo 3.3



QUALITA' CONTRATTUALE		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Qualitativo	Tempo di risposta a reclami o richieste di rettifica di importi addebitati	7 giorni lavorativi
Quantitativo	Predisporre cicli di pulizia in grado di garantire il decoro e la tutela della salute dei partecipanti	1 ciclo di pulizia per giorno di pieno utilizzo
Quantitativo	Gestione delle manutenzioni ordinarie e custodia ed assistenza degli impianti (come da contratto di servizio in vigore)	Predisposizione di un piano interno
QUALITA' TECNICA		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Qualitativo	Accessibilità utenti disabili	Sì
Qualitativo	Trasparenza del servizio sportivo nei confronti dell'utenza	Predisposizione da parte del soggetto gestore della Carta dei Servizi entro la fine del primo anno sportivo di concessione
QUALITA' CONNESSA AGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO PUBBLICO		
Dimensione/ fattore di qualità	Indicatore	Obiettivo/standard
Qualitativo	Agevolazioni tariffarie (come da piano tariffario deliberato dalla Giunta Comunale)	Scuole, centri giovani e soggetti operanti nei settori operanti nel campo della disabilità e tutela dei minori. Ingresso gratuito



3.3 RENDICONTAZIONI E PROGETTI

Per conoscere, analizzare ed eventualmente intraprendere azioni migliorative, diventa pertanto fondamentale acquisire dai soggetti gestori degli impianti le informazioni necessarie attraverso una serie documenti che tali soggetti sono tenuti a presentare al Comune.

1) **COME SARA' GESTITO L'IMPIANTO.** Definizione di un **piano sintetico di gestione delle attività e di conduzione tecnica da presentare entro 01/11 di ogni anno sportivo in corso** indicante il progetto annuale di gestione degli spazi con relativa conduzione tecnica

2) **COME E' STATO GESTITO L'IMPIANTO. Presentazione del Rendiconto di Gestione in merito ad ogni anno sportivo concluso da presentare entro il 31/12** composto da:

- a) rendiconto sintetico della gestione degli impianti, riferito all'anno sportivo concluso che, tra le altre informazioni obbligatoriamente includa una stima del numero di persone iscritte ai corsi, il monte ore complessivo di concessione dei campi per lo svolgimento della pratica sportiva, i dati dell'utenza utilizzatrice (distinta per fasce d'età) e l'elenco delle iniziative e delle manifestazioni svolte all'interno degli impianti e calendari di utilizzo;
- b) elenco delle attività di manutenzione effettuate sull'impianto nella stagione sportiva conclusa;
- c) prospetto riepilogativo del totale dei costi/ricavi conseguiti, derivanti dalla gestione degli impianti. Il Concessionario prende impegno di effettuare tale rendicontazione secondo una modulistica che sarà fornita dal competente ufficio comunale.
- d) Sintetica mappatura delle attrezzature e dei mezzi propri o di proprietà del Comune o di altri soggetti utilizzate nella gestione degli impianti o dismesse perché non più utili o utilizzabili.

3) **Solo per servizi a RILEVANZA ECONOMICA:**

- **QUAL'E' IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.** Da verificare attraverso 2 indagini di Customer Satisfaction predisposte in collaborazione con il Servizio Sport da presentare entro la fine del primo anno sportivo di concessione ed alla data del 31/12 dell'ultimo anno sportivo di concessione.



4. RAPPORTI CON UTENTI E ASSOCIAZIONI

Il Servizio Sport promuove una informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso i propri uffici sia attraverso gli uffici dei soggetti gestori degli impianti, anche grazie alla sezione web del proprio sito e a canali social istituzionali.

4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

Il Servizio Sport promuove, attraverso i gestori degli impianti o in prima persona, indagini qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità del servizio. I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare eventuali modifiche della Carta e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro. Il servizio, sempre in collaborazione con cittadini e associazioni sportive ha facoltà di effettuare analisi generali sulla realtà sportiva del territorio.

4.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, facendo riferimento ai soggetti gestori e/o al Servizio Sport. Per quanto riguarda il Comune è possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, per iscritto (lettera, fax, e-mail) ai contatti del servizio sport indicati nell'art.2.7. Per quanto riguarda i soggetti gestori i contatti saranno pubblicati dai gestori stessi.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, email, recapito telefonico, indirizzo di residenza). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque entro e non oltre 30 giorni. I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.



4.3 Progetti di miglioramento

Al fine di assicurare un continuo miglioramento della qualità erogata il Servizio Sport si impegna a perseguire le seguenti linee di indirizzo:

- Definire in collaborazione con le associazioni sportive, cittadini interessati e soprattutto soggetti gestori un approccio ai servizi sportivi integrato che garantisca, nel rispetto di quanto indicato all'art.2.2, la maggior efficienza possibile;
- Promuovere un supporto ai soggetti gestori degli impianti al fine di creare una rete di sinergia tra Comune e Gestori in grado di aumentare l'efficienza del lavoro profuso e un aumento delle competenze generali di gestione nonché promuovendo o pubblicizzando bandi e occasioni di formazione ed erogando contributi a sostegno di specifici ambiti;
- Definire una programmazione dei sopralluoghi negli impianti sportivi per verificare l'utilizzo e lo stato di manutenzione;
- Procedere con un'analisi degli impianti durante il periodo di concessione delle strutture attraverso i rendiconti di gestione forniti dai soggetti gestori, contatti diretti con associazioni sportive sul territorio e con cittadini.