



CITTA' DI POTENZA

CARTA DEI SERVIZI DELLO SPORT

(Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n° 275 del 28.12.2018)

INDICE

PRESENTAZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi

Il perché della Carta dei Servizi

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il perché della Carta dello Sport

Principi fondamentali ispiratori del Servizio Sport

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

FINALITÀ

RIFERIMENTI NORMATIVI

IMPIANTI SPORTIVI

PROCEDIMENTI SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA

- Affidamento in gestione degli impianti sportivi comunali
- Concessioni in uso temporaneo delle palestre e campi di calcio comunali
- Uso della piscina comunale
- Concessioni in uso temporaneo delle palestre scolastiche in orario extrascolastico
- Concessione di contributi sportivi per attività ordinaria alle associazioni sportive e l'organizzazione di singole manifestazioni.

SERVIZI AMMINISTRATIVI

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

RECLAMI

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

VALIDITÀ DELLA CARTA

ALLEGATI

- MODULO DI RECLAMO
- TABELLA INDICATORI
- SCHEDE DI DETTAGLIO IMPIANTI SPORTIVI

PRESENTAZIONE

L'Amministrazione Comunale di Potenza intende implementare un processo "di qualità" all'interno dei servizi offerti dall'Unità di Direzione "SERVIZI alla PERSONA" per quanto concerne i servizi sportivi. Il presente documento ha l'obiettivo di rendere noti e trasparenti i criteri fondamentali a cui l'Amministrazione si ispira, i sistemi di controllo e valutazioni, le procedure di reclamo e i servizi che intende fornire all'interno del territorio.

Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento rivolto verso l'esterno, alle famiglie, al cittadino, alle associazioni, alla comunità nel suo complesso, con cui l'Ufficio Sport del Comune di Potenza informa l'utente sui servizi di cui può usufruire, le modalità di accesso agli stessi, nonché il "livello minimo di qualità del servizio" a cui intende attenersi. Pertanto, la Carta rappresenta soprattutto un impegno per l'Amministrazione comunale a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini considerati non soltanto fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti. In definitiva, l'obiettivo della Carta è garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

Da tale confronto dovrà scaturire la volontà e l'impegno del Comune a migliorare continuamente la propria organizzazione, i propri servizi, il livello professionale dei propri dipendenti ed il benessere collettivo.

Il perché della carta dei servizi

In un contesto caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro normativo in costante trasformazione, dove l'attenzione al mondo dello sport ed alla maggior fruibilità di utilizzo degli impianti sportivi da parte delle associazioni sportive e dei cittadini richiede interventi sempre diversificati ed immediati, la "CARTA dei SERVIZI" intende porsi quale strumento agevole, comprensibile, verificabile, ad uso del cittadino, per la conoscenza generalizzata e completa dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il perché della carta dello sport

In un importante documento di lavoro dei servizi della Commissione Europea dal titolo "EVOLUZIONE E PROSPETTIVE DELL'AZIONE COMUNITARIA NEL SETTORE DELLO SPORT" viene indicato come lo sport rivesta cinque funzioni, che costituiscono la sua specificità:

- 1.** una funzione educativa: l'attività sportiva è un ottimo strumento per equilibrare la formazione individuale e lo sviluppo umano a qualsiasi età;
- 2.** una 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.** una 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.** una funzione culturale: la pratica sportiva consente ai cittadini di radicarsi maggiormente nel rispettivo territorio, di conoscerlo più a fondo, di integrarvi meglio, e, per quanto riguarda l'ambiente, di proteggere tale territorio in modo più efficace;
- 5.** una funzione ludica: la pratica sportiva è una componente importante del tempo libero e dei divertimenti a livello sia individuale che collettivo.

Da ciò si evince che, utilizzato in modo appropriato, lo sport costituisce un'attività particolarmente adeguata per lottare contro l'intolleranza e il razzismo, la violenza, l'abuso di alcool o l'assunzione di stupefacenti ed è un settore in cui assume una profonda importanza lo sviluppo del volontariato in quanto espressione di solidarietà sociale. Lo sport, inoltre, svolge nella società un ruolo moralizzatore, in quanto portatore di valori, associati alla solidarietà, alla concorrenza leale, allo spirito di squadra. Sembra chiaro, da ciò, l'impegno che ogni amministrazione pubblica deve perseguire per diffondere e sostenere una cultura dello sport. Lo sport per tutti ha molto da dare all'individuo e alla società, ma condizione prioritaria perché ciò avvenga è che si possa disporre di strutture sempre più fruibili dalla maggioranza della popolazione. Oggi, dietro il boom dei praticanti, c'è una domanda di sport diversa rispetto al passato. Accanto alle motivazioni tradizionali - competere, affermarsi, divertirsi - ne sono emerse altre, che vedono nella pratica sportiva un modo per esprimere bisogni sociali fondamentali, quali il bisogno di salute, di educazione, di partecipazione, di integrazione nella collettività e nell'ambiente.

Sono queste le ragioni dello sport per tutti, che si configura così come un diritto di tutti, espressione di un nuovo diritto di cittadinanza e coefficiente di un nuovo Welfare.

Principi fondamentali ispiratori del Servizio Sport:

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

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Gli uffici dell'U.D. Sport hanno sede presso il Mobility Center di via Nazario Sauro. La struttura organizzativa è costituita con una Unità Direzione con a capo un Dirigente, articolata in U.O. di secondo livello a ciascuna delle quali sono preposti dei Responsabili dipendenti direttamente dal Dirigente.

L'elenco dettagliato delle competenze, nonché il nominativo dei relativi Dirigente e Responsabili, oltre tutte le altre informazioni di pubblico interesse sono consultabili sul sito www.comune.potenza.it.

FINALITÀ

L'Ufficio Sport è preposto a svolgere le attività per raggiungere la finalità che il Comune di Potenza da anni persegue sul fronte dell'attività sportiva; una finalità che può sinteticamente essere ricondotta a promuovere la più ampia partecipazione possibile da parte della popolazione alle attività sportive. Tale promozione viene attuata sia con una gestione in proprio di alcuni impianti sportivi, sia affidando nel medio e lungo periodo la gestione di alcuni impianti a terzi, sia programmando manifestazioni ed iniziative sportive e per attività ordinaria. Le attività svolte nel complesso dall'Ufficio Sport, pertanto, sono molteplici in relazione alla complessità che la gestione di un impianto sportivo, al giorno d'oggi, comporta. Si va dalla ricognizione dello stato di salute degli impianti sportivi alla conseguente valutazione dell'opportunità o necessità di potenziamento e di manutenzione, con la segnalazione tempestiva delle disfunzioni al settore tecnico comunale per la programmazione ed esecuzione degli interventi necessari. Prioritariamente, la finalità di cui sopra è perseguita, sia nel caso di gestione diretta che in quella a mezzo terzi, mediante l'offerta generalizzata dell'uso degli stessi impianti alle associazioni sportive e, indirettamente, ai singoli cittadini. Inoltre, allo scopo di ampliare la detta offerta di impianti sportivi alla popolazione, viene utilizzato anche lo strumento della concessione delle palestre scolastiche, in orario extra-scolastico, alle associazioni sportive. In entrambe le concessioni, impianti sportivi o palestre scolastiche, l'Ufficio Sport vigila costantemente sulla gestione attuata affinché venga mantenuto lo spirito sociale del fare sport che, unito ad una sana gestione economica, aumenti la sensazione di benessere dei Cittadini.

Tutto ciò si traduce concretamente nel 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 costruzione e relativa concessioni degli impianti sportivi efficace ed attenta ai bisogni dei quartieri;
- 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.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Nell'espletare le proprie funzioni, l'Ufficio Sport fa costante riferimento ad un complesso di disposizioni normative, costante punto di riferimento per le proprie attività. Citiamo:

- Art. 90, comma 24, della Legge 27 dicembre 2002, n. 289, recante le disposizioni secondo cui l'uso degli impianti sportivi in esercizio da parte degli enti locali territoriali deve essere garantito, sulla base di criteri obiettivi, a tutte le società e associazioni sportive;
- Delibera del Consiglio Comunale n. 50 del 07.07.2006 approvante i seguenti regolamenti:
 - Regolamento per l'uso delle palestre comunali
 - Regolamento per l'uso dei campi di calcio comunali
 - Regolamento per l'uso della piscina comunale
 - Regolamento per l'affidamento in gestione degli impianti sportivi comunali
- Art. 12, L. 241/1990;
- Delibera del Consiglio Comunale n. 16 del 26/02/2007 e successiva integrazione approvata con delibera di Consiglio n.36 del 28/05/2007 approvante il "Nuovo Regolamento per l'utilizzo dei locali e delle attrezzature degli istituti comunali di proprietà comunale" che disciplina le modalità di concessione in uso delle palestre degli edifici scolastici nelle giornate e negli orari liberi da impegni o necessità delle scuole sono regolamentate dall'art. 12, L. n° 517/1977;

Tra le attività che l'Ufficio Sport ha in programma di realizzare nel medio-lungo periodo, rientra l'esternalizzazione dei servizi di gestione degli impianti sportivi, mediante concessione a terzi.

Tale processo appare oggi quanto mai urgente soprattutto per migliorare le strutture e il livello dei servizi erogati ai cittadini, migliorando il livello di soddisfazione di utenti, dipendenti ed Amministrazione comunale.

IMPIANTI SPORTIVI

Tutti i Regolamenti approvati con Delibera del Consiglio Comunale n. 50 del 07.07.2006 (disponibile sul sito internet: <http://www.comune.potenza.it/online/Home/Amministrazione/Regolamenti>)

hanno per oggetto la disciplina delle forme d'utilizzo e di gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale e degli impianti sportivi eventualmente acquisiti in uso da terzi, nel rispetto della restante normativa vigente. Gli impianti sportivi di proprietà comunale, nonché quelli acquisiti in uso da terzi e le attrezzature in essi esistenti, sono destinati ad uso pubblico per la promozione e per la pratica dell'attività sportiva, sia essa svolta a livello agonistico, amatoriale, ricreativo e/o educativo.

Gli impianti sportivi comunali si distinguono in impianti di rilevanza cittadina e di circoscrizione.

Sono classificati come impianti sportivi di rilevanza cittadina, tutti quegli impianti che assolvono funzioni d'interesse collettivo dell'intera città, grazie alla loro struttura, alle loro dimensioni, alla destinazione d'uso prevalente o grazie al fatto di essere compatibili con le disposizioni regolamentari delle Federazioni Sportive esistenti in Città per una specifica disciplina.

Ad oggi, sulla base della ripartizione regolamentare e delle deliberazioni successive della Giunta Comunale, rientrano nella categoria degli impianti di rilevanza cittadina quelli di seguito indicati:

- CAMPI TENNIS RIONE LUCANIA
- CAMPI TENNIS VIA ANGILLA VECCHIA
- CAMPI TENNIS VILLA S. MARIA
- CAMPO CALCIO E CALCETTO MACCHIA GIOCOLI
- CAMPO CALCIO LAVANGONE
- CAMPO SCUOLA ATLETICA LEGGERA
- COMPLESSO SPORTIVO VIA ROMA
- PALAROSSELLINO
- PALESTRA "LEPORE"
- PALESTRA "VIA BRAMANTE"
- PALESTRA COMUNALE CAIZZO
- PALESTRA I.C. EX MEDIA LA VISTA
- PALESTRA I.C. SINISGALLI
- PISCINA COMUNALE E CENTRO POLIFUNZIONALE DI MONTEREALE
- STADIO VIVIANI

Tutti gli altri impianti sportivi che non presentano le caratteristiche di cui sopra classificati come impianti di circoscrizione.

Ad oggi, sono individuati come impianti di rilevanza circoscrizionale i seguenti impianti:

- BOCCIODROMO MONTEREALE
- BOCCIODROMO VILLA S.MARIA
- POLIVALENTE VIA SALERNO
- CALCETTO BUCALETTO
- CALCETTO MACCHIA ROMANA
- CALCETTO MALVACCARO
- CAMPI TENNIS VILNIUIS
- CAMPO BASKET VIA CAMPANIA
- PALESTRA e CAMPETTO I.C. "MILANI"
- PALESTRA I.C. G.LEOPARDI
- PALESTRA I.C. "BUSCIOLANO"
- PALESTRA I.C. "D. SAVIO"

Infine, menzione particolare merita lo storico Palazzetto C.O.N.I. di Montereale di proprietà del Comune di Potenza dal marzo 2017 e attualmente chiuso per ristrutturazione.

Tutte le schede di dettagli di ciascun impianto sportivo sono consultabili sul portale istituzionale nell'area tematica "Sport e Tempo Libero"
(link: http://www.comune.potenza.it/?page_id=11579).

PROCEDIMENTI E SERVIZI RIVOLTI ALL'UTENZA

Tra le principali competenze dell' Ufficio Sport rientrano le seguenti attività rivolte all'utenza:

- AFFIDAMENTO IN GESTIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI

Regolamento per l'affidamento in gestione
degli impianti sportivi comunali
(Approvato con Delibera di Consiglio n. 50 del 07.07.2006)

Il Comune ha la facoltà di affidare a terzi soggetti la gestione dei singoli impianti. In tal caso i soggetti gestori - associazioni sportive e società sportive -devono operare nel rispetto dei principi fondamentali, delle finalità precisate nei precedenti punti, degli standard di qualità elencati nella presente Carta.

Il Comune cura pertanto le gare e le procedure amministrative di affidamento delle strutture a terzi gestori secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in tema di appalti e concessioni.

- CONCESSIONI IN USO TEMPORANEO DELLE PALESTRE E CAMPI DI CALCIO COMUNALI

Regolamento per l'uso delle palestre comunali
(Approvato con Delibera di Consiglio n. 50 del 07.07.2006)

Descrizione	Evasione richieste delle società/associazioni sportive, istruzione delle pratiche finalizzata al rilascio delle autorizzazioni per l'utilizzo degli Impianti Sportivi Comunali, cura dei rapporti con le Società ed Associazioni Sportive e le relative Federazioni Sportive, Enti di Promozione Sportiva e Discipline Associate, nonché le scuole secondarie di primo e secondo grado, al fine di valutare le singole esigenze all'interno degli impianti sportivi comunali; predisposizione di tutti i provvedimenti amministrativi necessari all'assegnazione degli spazi stagionali o occasionali (campionati e/o manifestazioni sportive), coordinamento del personale assegnato agli impianti sportivi, per le variazioni e le assegnazioni occasionali
Destinatari	Società/Associazioni Sportive Dilettantistiche, Federazioni Sportive, Enti Promozione Sportiva, Associazioni di vario genere
Modalità di accesso	La richiesta di concessione in uso degli Impianti Sportivi può essere: - inviata via PEC all'indirizzo: protocollo@pec.comune.potenza.it - e/o presentata al Protocollo Generale dell'Ente.
Documentazione necessaria Modulistica Tempi di rilascio	Regolamento per l'uso delle palestre comunali Le Società, che per la prima volta richiedono di poter usufruire degli Impianti Sportivi Comunali devono contestualmente presentare: <ul style="list-style-type: none"> • Atto Costitutivo; • Statuto; • Ultimo Verbale del Consiglio Direttivo; • Attestazione di affiliazione presso Enti sportivi riconosciuti dal Coni o altri Enti di promozione sportiva. Modulistica e tempi di rilascio sono indicati nel Regolamento presente sul sito istituzionale dell'Ente
Costo	Tariffe approvate con Delibera di Giunta Comunale n. 10 del 15.1.2018 e ss.mm.ii.

- USO DELLA PISCINA COMUNALE

Regolamento per l'uso della piscina comunale

(Approvato con Delibera di Consiglio n. 50 del 07.07.2006)

<i>Descrizione</i>	Evasione richieste delle società/associazioni sportive, istruzione delle pratiche finalizzata al rilascio delle autorizzazioni per l'utilizzo degli Impianti Sportivi Comunali, cura dei rapporti con le Società ed Associazioni Sportive e le relative Federazioni Sportive, Enti di Promozione Sportiva e Discipline Associate, nonché le scuole secondarie di primo e secondo grado, al fine di valutare le singole esigenze all'interno della piscina comunale; predisposizione di tutti i provvedimenti amministrativi necessari all'assegnazione degli spazi stagionali o occasionali (campionati e/o manifestazioni sportive), coordinamento del personale assegnato all'impianto sportivo, per le variazioni e le assegnazioni occasionali, attività fisico-motorie dei singoli cittadini finalizzate alla pratica del nuoto in forma libera
<i>Destinatari</i>	Società/Associazioni Sportive Dilettantistiche, Federazioni Sportive, Enti Promozione Sportiva, Associazioni di vario genere abbiano fatto espresso richiamo alla promozione e divulgazione della pratica sportiva natatoria, scuole di ogni ordine e grado, singoli cittadini
<i>Modalità di accesso</i>	La richiesta di concessione in uso degli Impianti Sportivi può essere: - inviata via PEC all'indirizzo: protocollo@pec.comune.potenza.it - e/o presentata al Protocollo Generale dell'Ente.
<i>Documentazione necessaria</i> <i>Modulistica</i> <i>Tempi di rilascio</i>	Regolamento per l'uso della piscina comunale Le Società/Associazioni, che per la prima volta richiedono di poter usufruire degli Impianti Sportivi Comunali devono contestualmente presentare: <ul style="list-style-type: none">• Atto Costitutivo;• Statuto;• Ultimo Verbale del Consiglio Direttivo;• Attestazione di affiliazione presso Enti sportivi riconosciuti dal Coni o altri Enti di promozione sportiva. Modulistica e tempi di rilascio sono indicati nel Regolamento presente sul sito istituzionale dell'Ente
<i>Costo</i>	Tariffe approvate con Delibera di Giunta Comunale n. 10 del 15.1.2018 e ss.mm.ii.

**- CONCESSIONI IN USO TEMPORANEO DELLE PALESTRE
SCOLASTICHE IN ORARIO EXTRASCOLASTICO;**

**Nuovo Regolamento per l'utilizzo dei locali e delle attrezzature degli istituti
comunalmente di proprietà comunale**

(Approvato con Delibera di Consiglio n. 16 del 26/02/2007 e successiva integrazione
approvata con delibera di Consiglio n.36 del 28/05/2007)

<i>Descrizione</i>	Evasione richieste delle società/associazioni sportive, Istruzione delle pratiche finalizzate al rilascio del nulla osta dell'Istituto Scolastico competente, delle autorizzazioni per l'utilizzo delle palestre scolastiche, cura dei rapporti con le Società ed Associazioni Sportive e le relative Federazioni Sportive, Enti di Promozione Sportiva e Discipline Associate al fine di valutare le singole esigenze all'interno degli impianti sportivi comunali; predisposizione di tutti i provvedimenti amministrativi necessari all'assegnazione degli spazi stagionali, o occasionali;
<i>Destinatari</i>	Società/Associazioni Sportive Dilettantistiche, Federazioni Sportive, Enti Promozione Sportiva, Associazioni di vario genere
<i>Modalità di accesso</i>	La richiesta di concessione in uso delle palestre scolastiche può essere: - inviata via PEC all'indirizzo: protocollo@pec.comune.potenza.it - e/o presentata al Protocollo Generale dell'Ente.
<i>Documentazione necessaria Modulistica Tempi di rilascio</i>	Le Società, che per la prima volta richiedono di poter usufruire delle palestre scolastiche devono contestualmente presentare: • Atto Costitutivo; • Statuto; • Ultimo Verbale del Consiglio Direttivo; • Attestazione di affiliazione presso Enti sportivi riconosciuti dal Coni o altri Enti di promozione sportiva. Modulistica e tempi di rilascio sono indicati nel Regolamento presente sul sito istituzionale dell'Ente
<i>Costo</i>	Tariffe approvate con Delibera di Giunta Comunale n. 70 del 7.6.2011

**- CONCESSIONE DI CONTRIBUTI SPORTIVI PER ATTIVITÀ
ORDINARIA ALLE ASSOCIAZIONI SPORTIVE E
L'ORGANIZZAZIONE DI SINGOLE MANIFESTAZIONI.**

**Regolamento Comunale per la concessione di sovvenzioni, ausili finanziari e
benefici economici a persone ed enti pubblici e privati. – artt. 7 e 9**

(Approvato con Delibera di Consiglio n. 24/1995)

SERVIZI AMMINISTRATIVI

L'Amministrazione comunale, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi amministrativi, individua i seguenti fattori di qualità:

- trasparenza degli atti;
- semplificazione delle procedure;
- libera possibilità di reclamare.

INFORMAZIONI ALL'UTENZA

L'Ufficio Sport del Comune di Potenza considera l'informazione, efficace e tempestiva, un elemento indispensabile per la qualità dei servizi erogati e, di conseguenza, del rapporto con i cittadini/utenti. Per questo motivo utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione, al fine di garantire che il cittadino sia informato su tutte le procedure e le iniziative che possono interessarlo.

In particolare:

- > si impegna ad adottare in permanenza adeguate modalità di informazione e di scambio di comunicazioni con i cittadini;
- > rende disponibile sul sito istituzionale (www.comune.potenza.it) dettagliate informazioni sugli uffici dell'amministrazione ed i relativi servizi;
- > informa tramite l'ufficio Stampa notizie di pubblico interesse, di particolare urgenza e tempestività, relative all'attività dell'Ufficio Sport;
- > promuove campagne di informazione attraverso conferenze stampa e comunicati;
- > predispose sul territorio comunale appositi spazi per avvisi e comunicazioni;
- > espone negli uffici comunali, in posizione visibile e redatti in termini chiari ed essenziali avvisi, indicazioni, comunicazioni sul contenuto e sulle modalità di erogazione dei servizi;
- > si impegna verso una progressiva semplificazione del linguaggio utilizzato, a vantaggio della piena comprensibilità da parte di tutti i cittadini, indipendentemente dal loro grado di istruzione.

Gli uffici dell'Unità di Direzione sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 11.30 alle 13.30 e, nelle ore pomeridiane, il martedì ed il giovedì, dalle 16.00 alle 18.30.

Il Dirigente dell'U.D. Sport riceve il pubblico previo appuntamento nei suddetti orari, fissati tramite lo Sportello Informativo.

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. Prima di essere qualificati come tali, i reclami sono soggetti all'attenzione e valutazione sulla loro fondatezza da parte del Dirigente dell'U.D. "Servizi alla Persona". I reclami del cittadino riguardanti i servizi erogati dall'Ufficio Sport possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità dell'interessato. I reclami telefonici, per acquistare credibilità, devono essere successivamente sottoscritti dal reclamante.

I reclami in forma scritta devono essere effettuati utilizzando il modulo allegato che va fatto pervenire allo Sportello Informativo, oppure inviato tramite posta ordinaria o posta certificata. E' compito del reclamante fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione.

L'Amministrazione garantisce risposta verbale tempestiva, entro 48 ore, da parte dei singoli destinatari per le questioni semplici e risposta scritta, entro dieci giorni, per le problematiche più complesse che comportano un'indagine di merito. E' compito del Responsabile del Servizio mantenere aggiornato l'interessato sullo stato di risoluzione del reclamo e/o comunicarne la chiusura.

Il Dirigente curerà la raccolta annuale di tutti i reclami e delle soluzioni adottate.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Allo scopo di verificare e valutare l'efficienza dei servizi offerti e di elevarne il livello qualitativo, è stato definito un quadro di Indicatori coerente e verificabili riportati nell'allegata tabella. In relazione a tali indicatori, l'Amministrazione comunale si impegna ad effettuare, almeno una volta ogni 24 mesi, un monitoraggio sulla qualità e sul grado di soddisfazione dei servizi erogati attraverso apposita indagine su un campione rappresentativo di cittadini.

Annualmente, l'Amministrazione appronta un report di rilevazione dei dati e di quantificazione degli Indicatori anche tramite iniziative riguardanti gli aspetti organizzativi e amministrativi. Nel caso in cui, per realizzare il Report, l'Amministrazione si avvalga dell'uso di questionari, opportunamente tarati, questi sono somministrati in forma anonima ed offrono la possibilità di formulare proposte costruttive volte al miglioramento del servizio stesso. I risultati di tali valutazioni sono oggetto di studio da parte del Dirigente responsabile che provvede ad utilizzare tali informazioni per migliorare il servizio. I questionari sono pubblicati sul sito istituzionale: www.comune.potenza.it, nella sezione Sport e Tempo libero

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta è valida fin dal momento della sua approvazione da parte dell'Amministrazione comunale. Essa sarà affissa in appositi spazi all'interno degli uffici dell'Ufficio Sport e verrà pubblicata sul sito internet www.comune.potenza.it; inoltre verrà stampato un apposito documento, reperibile da ogni cittadino presso l'Ufficio Sport e l'ufficio relazioni con il pubblico.

Infine, verrà data ampia informazione di essa a mezzo dei mezzi di comunicazione e di ogni altro canale idoneo, allo scopo di renderla nota ad ogni cittadino del territorio comunale.

La Carta deve essere considerata uno strumento e come tale è destinata ad essere periodicamente revisionata, aggiornata e modificata per essere sempre attuale ed in linea con le indicazioni che deriveranno dalla sua applicazione.

ALLEGATI

MODULO PER RECLAMI/SEGNALAZIONI

NOME E COGNOME: _____

***RECAPITI PER COMUNICAZIONE RISPOSTA:** _____
(Inserire indirizzo e-mail o recapito telefonico o fax)

***IMPIANTO :** _____
(Inserire nome dell'impianto sportivo)

SONO :

<input type="checkbox"/> ATLETA	<input type="checkbox"/> GENITORE	<input type="checkbox"/> UTENTE	<input type="checkbox"/> SOCIETA'	<input type="checkbox"/> ALTRO _____
---------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	---

INVIO ALL'UFFICIO DI COMPETENZA

<input type="checkbox"/> RECLAMO	<input type="checkbox"/> SEGNALAZIONE
----------------------------------	---------------------------------------

AREA DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE:

<input type="checkbox"/> PULIZIA	<input type="checkbox"/> SERVIZI	<input type="checkbox"/> CARENZA DI INFORMAZIONI	<input type="checkbox"/> RAPPORTI CON IL GESTORE	<input type="checkbox"/> ALTRO _____
----------------------------------	----------------------------------	--	--	---

Descrizione:

FIRMA _____

** campi obbligatori*

Grazie! Le vostre segnalazioni aiutano a migliorare i nostri servizi. Vi forniremo una risposta appena possibile.

- TABELLA INDICATORI

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ
Domande di utilizzo stagionale o temporaneo/occasionale degli impianti	Risposta di norma entro i termini previsti da ciascun specifico regolamento di uso dell'impianto sportivo
Richieste individuali di iscrizione laddove è previsto l'accesso del singolo utente	Evasione della pratica immediata
Servizio manutenzione ordinaria per il mantenimento degli impianti in buono stato di funzionamento	interventi di riparazione e ripristino effettuati entro 15 gg., salvo cause di forza maggiore, e immediatamente in caso di inconveniente grave
Servizio apertura, vigilanza e controllo dell'impianto	Rispetto degli orari di apertura dell'impianto, entro 30 minuti dall'ora programmata. Presenza di personale e/o di recapiti telefonici da contattare per qualsiasi necessità esposti in opportuna bacheca
Servizio di pulizia	In ogni impianto, ove previsto, i passaggi di pulizia nei vari locali sono effettuati in numero adeguato all'affluenza di utenti e al tipo di attività sportiva praticate
Servizio manutenzione aree verdi	la manutenzione aree verdi è effettuata con cadenza adeguata alle necessità stagionali e alle specie arboree piantumate
Servizio sicurezza impianti	Aggiornamento della documentazione tecnica di valutazione dei rischi, a norma del D.M. 18.3.1996 e s.m.i. e del D.Lgs. 81/2008, per gli adempimenti a garanzia della sicurezza di utenti ed operatori
Servizio informazioni	Servizio informazioni Le modalità e i tempi di utilizzo degli impianti sono consultabili nelle schede dettagliate di ogni impianto presenti nella Carta dei servizi. Consultando i gestori di ciascun impianto si possono ricevere ulteriori informazioni sulle attività dagli stessi organizzate
Servizio ricezione reclami, segnalazioni, proposte, osservazioni, suggerimenti	è attivo il servizio di ricezione reclami e segnalazioni varie via mail

- SCHEDE DI DETTAGLIO IMPIANTI SPORTIVI

Tutte le schede di dettagli di ciascun impianto sportivo sono consultabili sul portale istituzionale nell'area tematica "Sport e Tempo Libero" (link: http://www.comune.potenza.it/?page_id=11579).