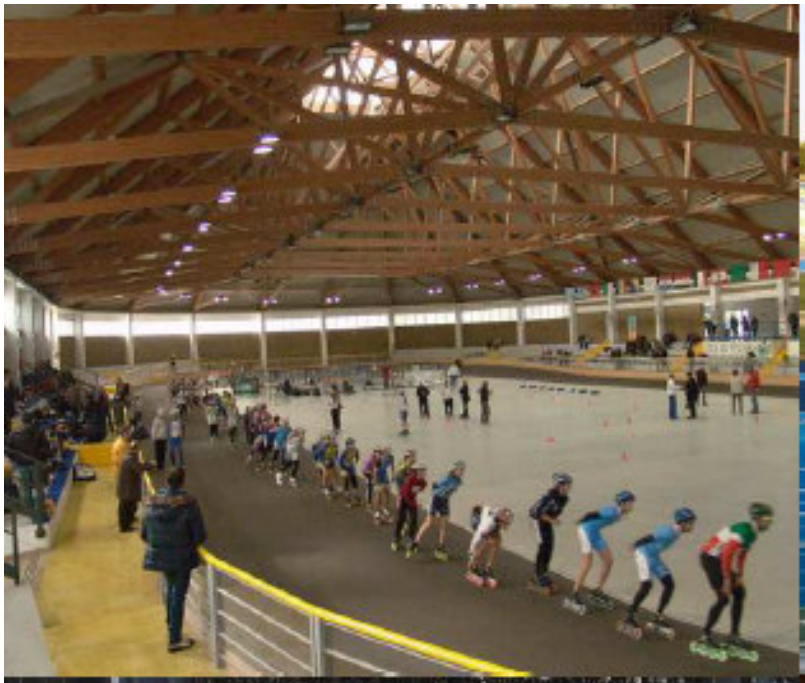


Comune di Pescara
Carta dei Servizi
Impianti Sportivi

Indice generale

PRESENTAZIONE	3
1. INTRODUZIONE	**4**
1.1 Cos è la Carta dei servizi	**4**
1.2 La struttura della carta dei servizi	**5**
1.3 Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi	**5**
2. IL SERVIZIO IMPIANTI SPORTIVI	**6**
2.1 La normativa di riferimento	**6**
2.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio	**7**
2.3 La finalità del Servizio Impianti Sportivi	**8**
2.4 L'organizzazione del servizio	**9**
2.5 I destinatari dei servizi	**9**
2.6 Ambito di competenza e funzioni	**10**
2.8 Recapiti degli uffici	**11**
2.9 Elenco impianti sportivi	**12**
3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'	**14**
4. RAPPORTI CON GLI UTENTI	**16**
4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini – utenti	**16**
4.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni	**17**
4.3 Progetti di miglioramento	**17**
5. ALLEGATI	**19**
Allegato 1 : Questionario Customer–satisfaction	**20**
Allegato 2 : Domande di patrocinio – contributo – beni e servizi per manifestazione Sportiva	**22**

Presentazione

Gli impianti sportivi a Pescara vengono utilizzati da diverse migliaia di cittadini ogni anno, che si recano nelle strutture sia come utenti diretti, sia come spettatori o anche come semplici accompagnatori.

La nostra città offre una ricca varietà di impianti sportivi, dando la possibilità di svolgere diverse discipline sportive in spazi adeguati.

Oltre agli impianti, a Pescara esiste un vasto e vario tessuto sportivo che offre moltissime occasioni per praticare discipline sportive per tutte le età e abilità fisico/sportive.

Il Servizio Impianti Sportivi del Comune di Pescara supporta e collabora con i cittadini e con le associazioni sportive, 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, rispondendo alle loro richieste.

Ai sensi dell'art.32, c.1 del D.Lgs. n. 33/2013 (Decreto Trasparenza), le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a pubblicare nella sezione Amministrazione Trasparente, sotto sezione servizi erogati, la carta dei servizi.

Nella Carta sono specificati più chiaramente gli obiettivi, le priorità e i servizi prestati con una quantificazione dei tempi di risposta ai procedimenti amministrativi del Servizio. Inoltre, nella Carta si è dato spazio a un piano di miglioramento per aumentare l'efficacia dell'azione amministrativa e corrispondere sempre più efficientemente ai bisogni dei nostri interlocutori.

1. Introduzione

1.1 Cos'è la Carta dei servizi

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, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione".

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 dei servizi è infatti uno strumento che:

- chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- 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 non è quindi una semplice "Guida ai Servizi comunali" ma:

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i cittadini/ utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");
- il Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");

- il Decreto legislativo 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Il Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.
- L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori dispo-sizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l’esercizio di delega legislativa;
- Delibera Consiglio Comunale Comune di Pescara n. 194 del 29/12/2012 “Regolamento dei controlli interni”.
- Decreto Legislativo 14.03.2013 n. 33 “ Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”

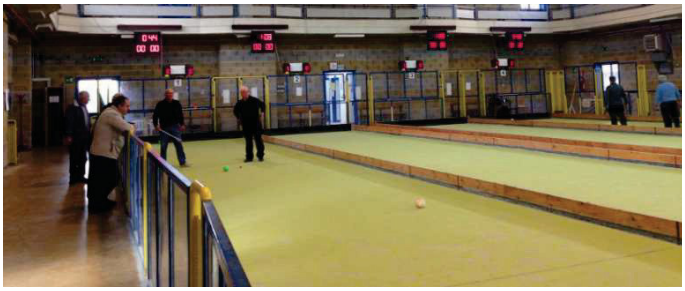
Le Carte dei servizi, infine, rappresentano uno degli ambiti di attività del “Sistema qualità” del Comune di Pescara, ovvero la messa a sistema delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

1.2 La struttura della Carta dei servizi

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;
- la storia, l’identità e l’organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;
- i progetti di miglioramento.
-

1.3 Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi



La Carta ha validità pluriennale. Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei servizi e la realtà dell’organizzazione a cui essa fa riferimento, e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Il Comune di Pescara realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

2. IL SERVIZIO IMPIANTI SPORTIVI

2.1 La normativa di riferimento

Lo svolgimento delle funzioni del Servizio Sport fa riferimento ad un quadro normativo articolato, di livello nazionale, regionale e comunale. Le principali disposizioni normative sono previste nei provvedimenti citati di seguito:

Nazionale

Decreto Ministeriale del 18.3.1996 ("Norme di sicurezza per la costruzione e l'esercizio degli impianti sportivi") e SMI.
Legge n. 383/2000 ("Disciplina delle associazioni di promozione sociale").
Legge n. 289/2002, art. 90: "Disposizioni per l'attività sportiva dilettantistica".

Regionale

Legge Regionale 31 luglio 2020 n.20- Modifiche alla L.R. 12.1.2018, n.2 e ulteriori disposizioni urgenti
Legge Regionale 12 gennaio 2018, n. 2 - Legge organica in materia di sport ed impiantistica sportiva
Legge Regionale 22 maggio 2018 n.10 - Integrazioni all'art. 39 L.R. n. 2 del 12.1.2018 - Proroga termini presentazione domande di cui al Titolo I , Capo II e Capo VIII
Legge Regionale 17 aprile 2014, n. 20 - Disposizioni in materia di soccorso alpino e speleologico
L.R. n. 27 del 19/06/2012 - Disciplina della modalità di affidamento di impianti sportivi da parte degli Enti Pubblici Territoriali della Regione Abruzzo - Interventi a favore degli atleti paralimpici e disciplina per la concessione di contributi a sostegno dell'impiantistica sportiva
*Legge Regionale 8 febbraio 2005, n. 6 art. 183 - Contributi per la promozione e lo sviluppo della pratica sportiva per le persone disabili - **Abrogata dalla L.R. 2/2018***
*Legge Regionale 7 marzo 2000, n. 20 - Testo unico in materia di sport e impiantistica sportiva - **Abrogata dalla L.R. 2/2018***
Legge Regionale 3 settembre 1984, n. 61 - Potenziamento e funzionalità delegazione CAI sezione Abruzzo
Documentazione - Impiantistica Sportiva
Relazione finale elaborata dal CONI Abruzzo inerente i risultati del censimento degli impianti sportivi 2016 - 1^ fase
Determinazione n. DPH005/78 del 4.9.2017 - PAR FSC Abruzzo 2007/2013 - Linea di Azione I.3.1.c – SAD SE01 - impiantistica sportiva - Proroga termini
Determinazione n. DPH005/77 del 4.9.2017 - PAR FSC Abruzzo 2007/2013 - Linea di Azione I.3.1.c – SAD SE13 - impiantistica sportiva - Proroga termini
DGR n. 453 dell'11.8.2017 - PAR FSC Abruzzo 2007/2013 - Linea di Azione I.3.1.c – impiantistica sportiva

- *Indirizzo per il differimento dei termini di programma*

DGR n. 950 del 30.12.2016 - PAR FSC Abruzzo 2007 2013 - Linea di Azione I.3.1.c: iniziative ed eventi sportivi. Avviso Pubblico approvato con D.G.R. n. 735 del 12.11.2012 - Linea "A"- ristrutturazione e realizzazione di impianti sportivi. Proroga termini di cui all'art. 6 ed alla D.G.R. n. 846/2015

DGR n. 908 del 30.12.2016 - FSC Ordinario Nazionale 2014 2020 - D.G.R. n. 539 dell' 11.8.2016 - Approvazione linee di indirizzo per l'utilizzo di risorse per impiantistica sportiva

Determinazione n. DPH005/21 del 13.4.2018 - PAR FSC Abruzzo 2007/2013 - Linea di Azione I.3.1.c – SAD SE13 - impiantistica sportiva - Proroga termini

Determinazione n. DPH005/22 del 13.4.2018 - PAR FSC Abruzzo 2007/2013 - Linea di Azione I.3.1.c – SAD SE01 - impiantistica sportiva - Proroga termini

DGR n. 1024 del 28.12.2018 - PAR FSC 2007/2013 LINEA I.3.1.C - Indirizzo per ulteriore differimento dei termini di programma

Determinazione n. DPH005/1 del 7.1.2019 - PAR FSC Abruzzo 2007/2013 - Linea di Azione I.3.1.c – SAD SE01 - Impiantistica sportiva - Proroga termini

Determinazione n. DPH005/2 del 7.1.2019 - PAR FSC Abruzzo 2007/2013 - Linea di Azione I.3.1.c – SAD SE13 - Impiantistica sportiva - Proroga termini

DGR n. 52 del 01.02.2019 - Criteri e modalità per la concessione dei contributi per attività sportive di cui alla LR n. 2/2018

DGR n.462 del 29.06.2018 - L.R. 20/2000 e s.m. ed i. - Testo unico in materia di sport ed impiantistica sportiva - Riparto dei contributi dal Titolo II al IX - Anno 2017

DGR n. 369 del 3.7.2017 - L.R. 20/2000 e s.m. ed i. - Testo unico in materia di sport ed impiantistica sportiva - Riparto dei contributi dal Titolo II al IX - Anno 2016

DGR n. 330 del 24.05.2016 - L.R. 20/2000 e s.m. ed i. - testo unico in materia di sport ed impiantistica sportiva - Riparto dei contributi dal Titolo II al IX - Anno 2015

DGR n. 214/P del 5.04.2016 - L.R. 6/2005 art. 83 - Contributi per la promozione e lo sviluppo della pratica sportiva per le persone disabili e ss.mm.ii. - Disciplinare per la concessione dei contributi per la promozione e lo sviluppo della pratica sportiva per le persone disabili - anno 2015

DGR n. 87 del 16.02.2016 - L.R. 20/2000 e s.m. ed i. - art. 34 - Piani di riparto - Utilizzazione risorse non impiegate da destinare ad altre iniziative - anno 2015

Regolamenti Comunali

Approvazione tariffario canoni d'uso (Allegato A)e tabelle polizze assicurative e cauzioni (Tabella B) (Delibera di Giunta Comunale n.533 del 29.07.2021)

Regolamento per la gestione dei beni immobili del Comune di Pescara (Delibera Consiglio Comunale n. 25 del 18/03/2013) modificato con D.C.C. n. 41 del 28.04.2021

Regolamento d'uso impianti sportivi e definizione delle tariffe (Delibera Consiglio Comunale n.158 del 23/10/2000) modificato con D.G.C. n. 533 del 27.07.2021

Adeguamento delle tariffe (Delibera di Giunta n. 633 del 13/09/20182 e succ. n. 1005 del 19/12/2018).

Regolamento per la concessione di contributi o altre utilità economiche a soggetti richiedenti, con particolare riferimento ai soggetti appartenenti al c.d. "terzo settore non profit" (Delibera Consiglio Comunale n. 39 del 23/04/2018) modificato con (Delibera Consiglio Comunale n. 38 del 09/03/2022)

2.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio

L'attività del Servizio Impianti Sportivi e promozione dello Sport si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed Imparzialità

Il Servizio Impianti Sportivi e promozione dello Sport garantisce equità di tratta-mento 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

Continuità del servizio

Il Servizio Impianti Sportivi e promozione dello Sport garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza, salvo cause di forza maggiore.
Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale;
- sito web del Comune (www.comune.pescara.it) e relativo sito tematico;
- segnaletica negli uffici ed impianti.

2.3 La *finalità* del Servizio Sport

Il Servizio Impianti Sportivi e promozione dello Sport del Comune di Pescara 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. Inoltre, offre eventi sportivi anche in un'ottica di marketing territoriale.

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;
- risposte adeguate alle richieste ed esigenze in ambito sportivo dei singoli cittadini;
- la diffusione della cultura, dei valori e della formazione sportiva.
- la collaborazione con gli enti di promozio-ne sportiva e il Coni.

2.4 L’organizzazione del servizio

Il Servizio Impianti Sportivi e promozione dello Sport del Comune di Pescara è un servizio del Settore LL.PP. ed è strutturato per la gestione di:

- Gestione Manifestazioni
- Gestione e manutenzione degli Impianti sportivi.

Gli uffici hanno sede in Piazza Duca D'Aosta n. 10 (2° piano).
L’organigramma della struttura è il seguente:

2.5 I destinatari dei servizi

I destinatari del servizio sono tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento ed i soggetti che svolgono attività sportive direttamente o in forma associata (quali società sportive, polisportive, palestre private, enti di promozione sportiva, federazioni sportive, ecc...) oltre che utenti degli impianti sportivi.
Gli utenti possono rivolgersi al Servizio per richiedere la collaborazione all’organizzazione di manifestazioni e relativo patrocinio, per usufruire degli impianti sportivi, e per segnalare la necessità di interventi manutentivi negli edifici sportivi.

2.6 Ambito di competenza e funzioni

La città di Pescara vanta una tradizionale e diffusa passione per lo sport, alimentata da una vasta rete di circoli, associazioni, società sportive e polisportive che operano sul terri-torio 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 sull'impiantistica e di organizzazione e promozione di iniziative e manifestazioni sportivo-ricreative presentando un nutrito calendario di eventi di carattere sportivo-ricreativo, che organizza direttamente oppure in collaborazione con terzi, fornendo il patrocinio, il supporto organizzativo ed economico.
Come evidenziato in precedenza, il Servizio Sport è articolato in:

- Gestione manifestazioni
- Manutenzione impianti sportivi
- Gestione,prenotazioni ed assegnazione fasce di allenamento e gare

2.7 Impianti sportivi

Alcuni impianti sono dati in gestione in convenzione a società sportive locali mentre altri sono gestiti direttamente. L'Amministrazione mantiene le funzioni di indirizzo e controllo su tutti gli impianti ed ha la titolarità nella fissazione delle tariffe e nell'assegnazione di spazi per attività sportive e manifestazioni di rilievo.
Le società sportive o i gruppi sportivi interessati ad utilizzare le strutture sportive comunali presentano domanda indicando giornata, orario e impianto richiesto. Il Servizio Sport - secondo i criteri prestabiliti con Delibera di Giunta n. 633 del 2018 avente ad oggetto "Determinazione delle tariffe e dei canoni d'uso" aggiornato con delibera di G.C. n.533/2021 - assegna, spazi e orari alle società che ne hanno fatto richiesta, sulla base degli spazi disponibili.

Le funzioni principali del Servizio Impianti sportivi e promozione dello Sport sono:

- assegnazione degli impianti sportivi comunali alle società sportive, con relativa redazione del calendario annuale degli utilizzi;

- interventi di manutenzione impianti in amministrazione diretta;
- effettuazione dei sopralluoghi sugli impianti per verificare la corrispondenza degli spazi assegnati alle attività effettivamente svolte e per valutare lo stato degli impianti (pulizie, manutenzioni, ecc.);
- Manifestazioni,eventi,concerti,campionati nazionali ed internazionali;

Il Servizio Impianti Sportivi e promozione dello sport collabora con i soggetti sportivi del territorio nell'organizzazione di eventi e manifestazioni offrendo servizi logistici per gli allestimenti e supporto nella presentazionedelle domande di manifestazione offrendo alla città eventi sportivi di richiamo.

Le funzioni principali dell'Ufficio Manifestazioni sono:

- istruttoria delle domande di patrocinio che vengono inoltrate dalle società sportive del territorio. L'iter di concessione di patrocinio prende avvio all'atto del ricevimento delle domande da parte dei soggetti sportivi cittadini. La domanda di patrocinio può essere sia di tipo gratuito sia a titolo oneroso, con la richiesta di servizi o contributi e/o vantaggi economici. Nel caso di richiesta di servizi, l'Ufficio Manifestazioni affianca gli organizzatori nell'allestimento e disallestimento delle aree sportive;
- realizzazione di iniziative sportive autoprodotte. Le manifestazioni curate direttamente dall'Assessorato riguardano sia la promozione della cultura del movimento sia l'organizzazione di grandi eventi sportivi con elevato richiamo di spettatori e con ampia copertura mediatica, in un'ottica di marketing territoriale;
- comunicazione del calendario sportivo annuale

2.8 Recapiti degli uffici

Il Servizio Impianti Sportivi e promozione dello sport è ubicato presso gli uffici della sede di Piazza Duca D'Aosta n. 10 (2° piano).
Telefono:
085 4283672

- E-mail: tiziana.saputi @comune.pescara.it

- PEC: protocollo@pec.comune.pescara.it
- Sito Web: www.comune.pescara.it sottosezione Impianti Sportivi
- http://sport.comune.pescara.it

2.9 Elenco impianti sportivi

(www.comune.pescara.it - sezione Impianti sportivi-impianti)

Gli impianti sportivi di competenza del Servizio Impianti sportivi sono:

N.	DENOMINAZIONE	CIRCOSCRIZIONE	SUPERFICIE TOTALE
1	Stadio Adriatico "Giovanni Cornacchia" – v.le Pepe (Calcio – Atletica Leggera);	portanuova	mq. 54.450,00
2	Campo "S. Marco Evangelista" – zona Aternum S. Donato (Calcio);	portanuova	11.971,00 mq.
3	Campo "Adriano Flacco" (antistadio) – V.le Pepe (Calcio);	portanuova	8.485,00 mq.
4	Campo "Renato Curi" (Rampigna) – via Spalti del Re (Calcio);	castellammare	7.959,00 mq.
5	Campo "Antonio Donati" (Rancitelli) – via Imele (Calcio);	portanuova	10.558,00 mq.
6	Campo "Ettore D'Agostino" – via Naz. Adriatica Nord (calcio);	castellammare	20.310,14 mq
7	Campo "Rocco Febo" (ex Gesuiti) – via Maestri del Lavoro d'Italia (Calcio – Rugby – Baseball);	colli	13.218,33 mq
8	Palasport "Simona Cornacchia" – via Elettra (Basket – Volley);	portanuova	3.910 mq (sup calpestabile interna)

9	Palasport “Ciro Quaranta” – via Pepe (Basket – Volley);	portanuova	1.965,00 mq
10	Palasport “Fausto Scorrano” – via Rigopiano (Calcio a 5);	colli	2.530,00 mq (sup calpestabile interna)
11	Palazzetto “Gianluca Evangelista” – via Orfento (Volley);	portanuova	720,75 mq
12	Pattinodromo (ex Gesuiti) - via Maestri del Lavoro d’Italia (Pattinaggio – Scherma);	colli	1.693,70 mq
13	Palasport “Giovanni Paolo II” (Zona Aternum) – via Tirino (Calcio a 5 - Handball);	portanuova	4.612,00 mq (sup calpestabile interna)
14	Palestra Colle Pineta – Strada Colle Pineta (Volley);	portanuova	mq. 797,50
15	Palestra via Italica – via Italica (Volley);	portanuova	mq. 385,70
16	Complesso tennistico di v.le Marconi;	portanuova	mq. 13.860,00
17	Bocciodromo di Zanni;		
18	Bocciodromo di via Orfento;	portanuova	mq. 1.138,24
19	Impianto Polivalente di Colle Breccia (Calcio a 5 – Basket –Volley);	portanuova	mq. 9.751
20	Circolo Tennis - Via Marconi 355	portanuova	mq. 13.300
21	Skate Park di via Maestri del Lavoro;	colli	mq. 760,00
22	Impianto polivalente via C.A. Dalla Chiesa (ex Cip e Ciop);	castellammare	
23	Poligono di Tiro di via Maestri del Lavoro.	colli	mq. 897,00
24	Arrampicata	Via San Marco	

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Servizio *impianti Sportivi* definisce impegni e standard di qualità che rappresentano i livelli di qualità assicurati rispetto ai servizi offerti ed erogati.

Tra le principali competenze del Servizio Sport rientrano le seguenti attività rivolte all'utenza:

- assegnazione degli impianti sportivi;
- manutenzione degli impianti sportivi;
- concessione del patrocinio a titolo gratuito od oneroso per iniziative sportive.

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

Assegnazioni impianti sportivi

DIMENSIONE/ **FATTORE DI QUALITA'**	**INDICATORE**	**STANDARD/OBIETTIVO**
tempestività	pubblicazione del Bando	entro 30 giugno
tempestività	spedizione comunicazione di assegnazione	entro 31 agosto

Sopralluoghi impianti sportivi

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITA'	**INDICATORE**	**STANDARD/OBIETTIVO**
conformità	numero di sopralluoghi per impianto	almeno 3 sopralluoghi nell'anno
conformità	numero interventi realizzati nell'anno numero interventi programmati	almeno 80%

Manutenzione impianti sportivi

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
tempestività	Numeri di giorni entro cui si effettua intervento di Manutenzione (salvo eccezioni/emergenze)	30 gg

Concessione patrocinio a titolo gratuito per iniziative sportive

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
tempestività	numero di giorni entro cui viene rilasciato il patrocinio (calcolato come differenza tra data di ricevimento lettera di richiesta per la concessione del patrocinio e data di protocollo dell'invio della risposta)	30 gg.

Concessione patrocinio a titolo oneroso per iniziative sportive

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
tempestività	numero di giorni entro cui viene rilasciato il patrocinio (calcolato come differenza tra data di ricevimento lettera di richiesta per la concessione del patrocinio e data di protocollo dell'invio della risposta)	30 gg.

Manifestazioni autoprodotte

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
efficacia	Numero di manifestazioni autoprodotte realizzate	**Almeno 1 annua**

4. RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Servizio Impianti Sportivi e promozione dello sport assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso gli uffici collocati presso la sede di Piazza Duca D'Aosta n. 10 sia attraverso altri canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web: www.comune.pescara.it sezione impianti sportivi.

Il Servizio Impianti Sportivi e promozione dello sport, realizza e mette a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, i regolamenti e la modulistica necessaria per effettuare le richieste di assegnazione degli impianti sportivi e di richiesta di patrocinio per iniziative sportive (v. sezione Servizi/Modulistica sul sito web).

4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

Il Servizio Impianti Sportivi e promozione dello sport promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità del proprio servizio. I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in conside-razione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

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, rivolgendosi presso:

Servizio Sport - Piazza Duca D'Aosta n. 10
URP - Piazza Italia 1

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, per iscritto (PEC, email), utilizzando l'apposita modulistica disponibile all'indirizzo web: www.comune.pescara.it sezione impianti sportivi/servizi/modulistica.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. 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 Impianti Sportivi e promozione dello sport si impegna a realizzare i seguenti progetti:

Gestione informatizzata delle assegnazioni degli impianti sportivi.

Attualmente, la predisposizione dei calendari di assegnazione degli spazi avviene manualmente. L'obiettivo è quello di dotare il Servizio di un gestionale informatico in grado di rendere più rapido ed efficiente il processo di inserimento dei dati e di stampa delle lettere di assegnazione.

Le domande di patrocinio,devono essere presentate 30 gg. (art. 7 del Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi comunali della Città di Pescara), prima di ogni singola iniziativa organizzata dalle società sportive o enti di promozione sportiva. Sistematizzando i periodi di presentazionedi tali domande si intende migliorare il processo di istruttoria, di risposta e di deliberazione dei patrocini.

Sistematizzazione della programmazione dei sopralluoghi negli impianti sportivi per verificare l'utilizzo e lo stato di manutenzione

Calendarizzando i sopralluoghi negli impianti sportivi si possono programmare più efficacemente le manutenzioni negli impianti, nonché verificare che gli utilizzi corrispondano a quanto autorizzato in fase di assegnazione degli spazi.

5. Allegati

Allegato 1: Questionario Customer-satisfaction

Allegato 2: Domande patrocinio - contributo - beni e servizi per manifestazione sportiva *(carta intestata Associazione)*

Allegato 1: Questionario Customer-satisfaction

QUESTIONARIO

QUESTIONARIO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Istruzioni per la compilazione:

Scala dei giudizi: **1.** *insoddisfatto* **2.** *poco soddisfatto* **3.** *soddisfatto* **4.** *molto soddisfatto*

Segnalare con una X il numero corrispondente al proprio giudizio

Nome Impianto: ……

Tipologia: ……

Tipologia dell'utente (i campi in grigio sono facoltativi):

SOCIETÀ SPORTIVA – FEDERAZIONE - ALTRO …….

Denominazione/Cognome e nome ……..……..

Presidente /Responsabile Società……..

1) **Età ……..** 2) **Sesso :** M F 3) **Professione: …….**

4) Titolo di studio: nessun titolo licenza elementare licenza media diploma laurea

5) **Fascia oraria di frequenza : ……..……..**

Ai sensi del Decreto Legislativo 196/2003, si informa che i dati ricevuti saranno conservati negli archivi del Comune di Pescara , e gli stessi saranno utilizzati esclusivamente per fini statistici.

Valutazione strutturale:

6) Come valuta l'ubicazione dell'impianto **1.** **2.** **3.** **4.**

Motivazione:……

7) Come valuta lo stato di manutenzione generale dell'immobile **1.** **2.** **3.** **4.**

Motivazione:……

8) Come valuta il grado di raggiungibilità dell'impianto:

a piedi **1.** **2.** **3.** **4.**

con mezzi pubblici **1.** **2.** **3.** **4.**

con mezzi privati **1.** **2.** **3.** **4.**

Motivazione: ……

9) Come giudica l'attrezzatura sportiva disponibile (es. rete, panchine..) **1.** **2.** **3.** **4.**

Motivazione: ……

10) Come giudica lo stato del campo di gioco **1.** **2.** **3.** **4.**

Motivazione: ……

11) Come giudica l'illuminazione del campo di gioco **1.** **2.** **3.** **4.**
Motivazione: ……

Valutazione dell'igiene:

12) Come giudica il livello di pulizia dell'impianto **1.** **2.** **3.** **4.**
Motivazione: ……

13) Come giudica il livello di pulizia degli spogliatoi **1.** **2.** **3.** **4.**
Motivazione: ……

14) Come giudica il livello di pulizia dei servizi igienici **1.** **2.** **3.** **4.**
Motivazione: ……

Valutazione organizzativa:

15) Come giudica la puntualità e il rispetto degli orari da parte del personale di custodia **1.** **2.** **3.** **4.**
Motivazione: ……

16) Come giudica la disponibilità e la cortesia del personale di custodia **1.** **2.** **3.** **4.**
Motivazione: ……

17) Come valuta la durata e gli orari di apertura dell'impianto **1.** **2.** **3.** **4.**
Motivazione: ……

18) **Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio:**

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

FIRMA

_____

Data:_____

Allegato 2: Domanda patrocinio – contributo – beni e servizi per manifestazione sportiva (carta intestata Associazione)

All'Assessore allo Sport
Comune di Pescara
Servizio Impianti Sportivi
Piazza Duca D'Aosta n. 10
65100 Pescara

Soggetto promotore/organizzatore: ……..

Indirizzo: ……

Email: ……

Tel: ……

Sito Internet: ……

Nome Referente: ……..

Titolo della manifestazione: ……

Breve descrizione dell'evento: ……

…… Data

e Orari di svolgimento della manifestazione: ……

Luogo: ……..

Percorso: ……

Costo (indicare se l'evento è gratuito o a pagamento: ……..

Manifestazione a scopo benefico: Indicare

Annotazioni: ……

Allegare un'eventuale immagine o materiale promozionale (ad es. logo dell'organizzatore o della manifestazione

…… Per

la realizzazione dell'iniziativa si chiede:

☐ il patrocinio gratuito

☐ altro (vantaggi economici, contributi) ……..

Data …… Firma …….