

CARTA DEI SERVIZI

1. Introduzione

“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”.

(Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27.01.1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”)

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:

1. chiarisce diritti e doveri dell’ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
2. presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l’accesso e la fruizione;
3. fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
4. individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta è quindi una modalità di comunicazione tra GAIA SPORT 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 GAIA SPORT ed i cittadini/ utenti in fase di erogazione dei servizi.

2. Principi fondamentali della gestione

Nella gestione degli impianti sportivi la Società osserva i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione e trasparenza, efficienza ed efficacia, dettati dalla Dir.P.C.M. 27/1/1994 sia nella pratica quotidiana che nell’attività di gestione.

GAIA SPORT osserva i seguenti principi:

- a) Eguaglianza: l’erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza e non discriminazione degli utenti per motivi di sesso, di lingua, di razza, religione e opinione politica;
- b) Imparzialità: la società si impegna ad uniformare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

- c) Continuità: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni; in caso di interruzione o funzionamento irregolare la società si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e al ripristino del servizio, previa informazione agli utenti sulle cause e sulla durata prevista dell'interruzione;
- d) Efficienza ed efficacia: il servizio viene erogato in modo da garantirne l'efficacia, l'efficienza e l'economicità e nell'ottica del miglioramento continuo, adottando tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee allo scopo; il personale dell'impianto garantisce un rapporto con gli utenti basato sulla cortesia, sulla correttezza dei comportamenti e del linguaggio e sul rispetto reciproco; agevola l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nella soddisfazione delle sue richieste e nell'adempimento degli obblighi; indica le proprie generalità e qualifiche. Nei messaggi e nei cartelli apposti negli impianti, anche relativi alle condizioni economiche e tecniche per la fruizione dei servizi, il personale adotta la massima attenzione nell'uso di un linguaggio corretto e di immediata comprensione.
- e) Partecipazione: ogni cittadino può dare suggerimenti e fare osservazioni e segnalazioni sui servizi che gli vengono forniti, può conoscere i programmi aziendali e le motivazioni che li hanno determinati, ed avere libero accesso agli atti aziendali, nel rispetto della normativa vigente e del regolamento per l'accesso agli atti adottato da GAIA SPORT. Per gli aspetti relazionali con i cittadini, GAIA SPORT garantisce l'identificabilità del personale e dei relativi responsabili dei vari impianti.
- f) Informazione: GAIA SPORT garantisce ai cittadini il diritto all'informazione su tutte le attività e le procedure d'uso, sia a livello qualitativo che quantitativo.

3. Tutela dei diritti

La Carta dei servizi è un patto tra GAIA SPORT e i cittadini/utenti e rappresenta uno strumento volto al miglioramento della qualità dei servizi resi alla cittadinanza ed è redatta nel rispetto delle principali normative e riguarda i diritti che il cittadino utente può vantare nei confronti dell'azienda che gestisce un servizio pubblico:

- Trasparenza e diritto di accesso ai procedimenti ed agli atti amministrativi
- Diritti dei consumatori
- Diritto all'informazione, all'istruzione ed alla tutela dei propri interessi
- Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici
- Normativa Europea, Nazionale, Regionale, Provinciale e Comunale in materia ambientale, di gestione dei rifiuti e loro standard qualitativi e quantitativi
- Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei prezzi e dei prodotti

- Monitoraggio della soddisfazione dei consumatori mediante:
 - adeguamento continuo dei servizi, in ragione dell'utenza;
 - promozione della comunicazione tra Uffici e servizi e i cittadini utenti, anche al fine di una adeguata consapevolezza del livello di soddisfazione dell'utenza stessa;
 - tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi sarà rivista periodicamente in base a eventuali nuove indicazioni normative, scelte organizzativo - gestionali e alle osservazioni/esigenze rilevate dagli utenti.

4. Finalità della gestione

La Società, in ottemperanza:

- alle previsioni del proprio statuto,
- agli obblighi contenuti nel Contratto di Servizio,
- alle politiche del Comune in materia di sport,

nella gestione degli 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. Gli impianti

Il centro sportivo sito in via Dante è dotato di:

- piscina coperta (due vasche, adulti e bambini);
- spogliatoi con servizi igienici e docce ad uso esclusivo piscina coperta;
- piscina scoperta (due vasche, adulti e bambini);
- spogliatoi con servizi igienici e docce ad uso esclusivo piscina scoperta;
- n.1 campo da calcio a 5 scoperto in sintetico;
- n.1 campo da calcio a 5 coperto in sintetico;
- n.1 campo da calcio a 7 scoperto in sintetico;
- n.1 palestra multifunzione;
- spogliatoi con servizi igienici e docce ad uso esclusivo dei campi calcetto e palestra;
- locale infermeria;
- locale segreteria/reception;

- un locale bar/ristorante attualmente locato dotato di servizi igienici/spogliatoi per il personale, magazzino, area fruibile per attività e pertinenze esterne.

La porzione di centro sportivo situato in via Verdi/Pucci considerata nell'attuale offerta comprende invece:

- n. 3 campi da tennis coperti;
- n. 1 campo da tennis in sintetico scoperto;
- spogliatoi con servizi igienici e docce.

6. Monitoraggio della soddisfazione e gestione dei reclami

GAIA SPORT garantisce la verifica costante e continua dei livelli di qualità delle prestazioni erogate monitorando la soddisfazione dei propri stakeholders attraverso specifiche indagini di customer satisfaction.

L'analisi dei reclami, insieme alle indagini di customer satisfaction, contribuiscono alla misurazione dei livelli qualitativi del servizio e sono finalizzati al miglioramento costante dei Servizi.

A fronte delle criticità rilevate, GAIA SPORT si impegnerà ad attivare puntuali azioni correttive mirate a risolvere le aree di debolezza evidenziate.

Gli utenti potranno esercitare il proprio diritto al reclamo per iscritto a mezzo lettera e/o posta elettronica. Tutte le segnalazioni dovranno essere accompagnate dal nominativo dell'utente interessato. Non saranno prese in considerazione segnalazioni anonime. Sarà cura di GAIA SPORT rispondere entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

I reclami, suggerimenti, le richieste di informazione ed eventuali segnalazioni possono essere inviati a GAIA SPORT con le seguenti modalità:

Per lettera: GAIA SPORT Via Dante, 67 – 20021 Bollate (MI)

Per posta elettronica: segreteria@gaiasport.eu

GAIA SPORT tratterà tutte le segnalazioni con la massima attenzione e discrezione in conformità alla normativa sulla tutela della privacy.

7. Rimborso e diritto di recesso

È attribuita all'utente la facoltà di recedere gratuitamente dal contratto entro il termine di 7 giorni antecedenti alla data d'inizio corso, indicata sulla ricevuta fiscale. In tal caso il prezzo versato al momento dell'iscrizione verrà integralmente restituito.

Sarà inoltre previsto il recupero delle lezioni non effettuate nei seguenti termini: rimborso completo della quota versata in caso di ritiro anticipato, rimborso del 50% in caso di 5 o più lezioni perse; sconto del 50% in caso di iscrizione a metà mese. Si specifica che sarà possibile richiedere il rimborso solo dietro la presentazione di certificazione medica attestante l'assenza per malattia o infortunio.

Per il valido esercizio della facoltà di recesso dovrà essere inviata comunicazione a mezzo posta raccomandata A/R all'indirizzo: GAIA SPORT, via Dante, 67 – 20021 Bollate (MI), tramite posta certificata, all'indirizzo mail: gaiasport@legpec.it.

8. Indicatori di qualità

INDICATORI DI PROCESSO		INDICATORI QUALITÀ	
INDICATORE	TARGET	INDICATORE	TARGET
Verifica giornaliera efficienza impianto (pulizie, caratteristiche d'esercizio, aspetti manutentivi)	1 sopralluogo al giorno	Conformità riscontrata durante i controlli	100% di rispondenza ai parametri vincolanti l'apertura. ≥ 80% di rispondenza ai parametri NON vincolanti l'apertura.
Avvio degli impianti	N° giorni di ritardo rispetto alla programmazione.	Numero di reclami dell'utenza, per ogni impianto	Tempi di risposta dei reclami : entro i 10 giorni lavorativi. Tempi d'intervento per la soluzione di problematiche non strutturali: entro max 30gg.
Monitoraggio della customer satisfaction	Almeno 1 indagine annua su 3 temi e/o strutture a rotazione.	Soddisfazione complessiva media dei frequentanti la struttura	≥ 3 nell'80% degli intervistati. [Parametro soddisfazione: 1 per niente, 2 poco, 3 soddisfatto, 4 molto]

Gli indennizzi per mancato rispetto standard di qualità equivalgono ad un ingresso libero per singolo utente