Allegato n° 2 al Contratto di servizio per l'affidamento della gestione degli impianti sportivi comunali alla Soci "BergamoSport S.p.A.", approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n° .....P.G. del ..... co "Costituzione di una Società per Azioni denominata "BergamoSport S.p.A." e affidamento alla stessa della gestione degli impianti sportivi comunali. Approvazione della spesa complessiva di L. 209.117.160 "

SCHEMA DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO "SPORT"

In applicazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici "

Parte Prima –I principi fondamentali

1. Eguaglianza

Il Gestore provvede all'erogazione del servizio pubblico sportivo ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti/clienti: i rapporti tra utenti e servizio pubblico e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti, senza distinzioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' inoltre garantita la parità di trattamento, compatibilmente con la distribuzione degli impianti sul territorio comunale, fra le diverse categorie o fasce di utenti.
Il Gestore si impegna ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli (eliminazione di barriere architettoniche, incentivi alla partecipazione all'attività sportiva, etc.).

2. Imparzialità

Il Gestore si impegna ad impostare il proprio intervento nei confronti degli utenti/clienti in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

3. Continuità

Il Gestore eroga il servizio pubblico nel rispetto del Contratto di Servizio, delle leggi e dei regolamenti comunali in materia, fornendo un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. L'eventuale irregolarità o interruzione del servizio per effettuare interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria, necessari per garantire la sicurezza del servizio, sarà comunicata nei tempi e nei modi dovuti e comunque il Gestore si impegna ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

4. Partecipazione

Il Gestore garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico sportivo, ai fini di tutelare il diritto dell'utente alla corretta erogazione del servizio e di favorire la collaborazione nei confronti del Gestore stesso. L 'utente esercita il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che si trovano in possesso del Gestore secondo le modalità disciplinate dalla legge n. 241 in data 7 agosto 1990. Il cittadino può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Gestore dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate; acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità definite nella Parte Seconda della presente Carta del Servizio.

Il Gestore si impegna a garantire rispetto e cortesia nei confronti degli utenti, fornendo le opportune istruzioni ai dipendenti e garantendo l'identificabilità del personale; il Gestore si impegna altresì a porre la massima attenzione nella semplificazione del linguaggio utilizzato nelle comunicazioni e nei rapporti con l'utenza.

5. Efficienza, efficacia ed economicità

Il Gestore eroga il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, perseguendo l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento del servizio stesso, adottando piani di intervento in ordine all'ottimizzazione delle risorse e al miglioramento della qualità del servizio offerto al cittadino.

Il Gestore si impegna a ricercare e attuare, in un'ottica di miglioramento continuo, tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali atte a facilitare i rapporti con l'utenza.

IL DIRIGENTE

LA PARTE CONTRAENTE

L'ESPERTO AMMINISTRATIVO
Dott. GIULIANO DAMIANI

Approvato con deliberazione consiliare in data 06/12/2000 NN. 161/I 61915 P.G.

Parte Seconda -Gli strumenti di intervento

I. Premessa

Il Gestore individua i fattori oggettivi da cui dipende la qualità del servizio, adotta standard di qualità e quantità per l'erogazione del servizio pubblico sportivo, che diventano parametri di riferimento e strumenti di comunicazione e verifica tra il Gestore stesso ed il cliente/utente. Gli standard sono divulgati nelle forme più opportune alla cittadinanza interessata entro il 31 marzo di ogni anno.

Gli standard individuati sono generali, se riferiti al complesso delle prestazioni rese dal Gestore, e specifici, se riferiti a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

A titolo esemplificativo e di riferimento, di seguito si elencano alcuni Standard generali e specifici

2. Standard generali e specifici

SERVIZIO SPORT			
N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
1	Accesso flessibile agli impianti sportivi	• orario di apertura effettivo.	• Orario 8.00/23.00 per almeno 200 giorni feriali
		• Apertura sabato	• Apertura 50 giornate di sabato
		• Apertura domenica	• Apertura 45 giornate di domenica
2	Modalità di prenotazione presso impianto singolo o Ufficio	• Prenotazione telefonica	• Orario 9.00/18.00
		• Prenotazione tramite Internet	• Orario 0.00/24.00 tutti giorni
		• Prenotazione presso Impianto	• Orario 8.00/18.00 per almeno 200 giorni feriali. 50 giornate di sabato e 45 di domenica
3	Stato di manutenzione	• Periodicità della manutenzione: taglio erba, pali e rete delle porte, righe di fondo	• Ogni sei mesi
	Campi di calcio	• Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
3a	Stato di manutenzione	• Periodicità della manutenzione: terreno di gioco, rete , righe di fondo	• Ogni sei mesi
	Campi da tennis	• Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
3b	Stato di manutenzione	• Periodicità della manutenzione: fondo, pali e reti delle porte, righe di fondo, reti laterali	• Ogni sei mesi
	Campi di calcetto	• Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
3c	Stato di manutenzione	• Periodicità della manutenzione: taglio erba, sicurezza tabelloni	• Ogni sei mesi
	Campi di tiro con l'arco	• Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio

L'ESPERTO AMMINISTRATIVO
Dott. GIULIANO DAMIANI

IL DIRIGENTE

LA PARTE CONTRAENTE

Approvato con deliberazione consiliare
n. 161 data 05/12/2000 NN. 161/I 61915 P.G.

SERVIZIO SPORT			
N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
3d	Stato di manutenzione Campi di bocce	• Periodicità della manutenzione: fondo, fasce laterali, bocce • Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Ogni sei mesi • Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
3f	Stato di manutenzione Spogliatoi di qualsiasi tipo di impianto	• Verifica del grado di funzionalità di bagni, docce e armadietti • Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Ogni sei mesi • Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
4	Pronto intervento per manutenzioni urgenti	• Tempo massimo di intervento	• 24 ore
5	Pulizia: Impianti	• periodicità della pulizia dei locali • Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Ogni settimana • Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
5a	Pulizia: Spogliatoi	• periodicità della pulizia dei locali • Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Ogni giorno • Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
6	Numero di utenti	• In rapporto all'offerta nell'utilizzo degli impianti (orario di apertura)	• Indice di copertura
7	Numero Associazioni sportive da gestire	• In rapporto all'offerta nell'utilizzo degli impianti (orario di apertura)	• Indice di copertura
8	Cortesia e professionalità del personale	• Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Almeno il 80% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
9	Modalità di reperimento di allenatori e istruttori	• Formazione professionale, curriculum	• Almeno 1 anno di esperienza
10	Formazione del personale	• Organizzazione di corsi di formazione per allenatori e istruttori • Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Almeno una volta l'anno • Almeno il 80% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
11	Promozione di attività sportive con le scuole	• Collaborazione con i Dirigenti degli istituti comprensivi • Grado di soddisfacimento dell'utenza (Dirigenti Scolastici, Insegnanti, Genitori)	• Almeno una volta l'anno e comunque in coincidenza con le singole manifestazioni sportive(es Giochi della Gioventù) • Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio
12	Risposte a richieste e reclami	• Tempi di attesa	• 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'istanza

Gli standard indicati rimangono invariati fino a successive modifiche e saranno soggetti a verifiche annuali, al fine di provvedere al loro aggiornamento, anche in contraddittorio con gli utenti, al fine di adeguarli alle esigenze dei servizi.

Il Gestore adotta ogni anno piani diretti a migliorare progressivamente gli standard dei servizi.

Il Gestore si impegna ad attuare un sistema di monitoraggio interno per rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi prestabiliti perseguendo l'ottica del continuo miglioramento del servizio. I risultati conseguiti verranno resi noti periodicamente agli utenti.

COMUNE DI BERGAMO
IL DIRIGENTE

LA PARTE CONTRAENTE

L'ESPERTO AMMINISTRATIVO
Dott. GIULIANO DAMIANI

Approvato con deliberazione consiliare in data 06/12/2000 NN. 161/I 61915 P.G.

3. Risposte a richieste e reclami

Il Gestore si impegna a fornire risposta a richieste e reclami degli utenti entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza. Tutta la corrispondenza con i clienti/utenti riporta l'indicazione del referente aziendale ed il relativo numero telefonico interno.

4. Semplificazione delle procedure

Il Gestore si impegna a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure necessarie all'erogazione del servizio, adottando formulari uniformi, informatizzando i sistemi di prenotazione dell'uso degli impianti e delle forme di pagamento delle prestazioni.

5. Informazione

Il Gestore si impegna ad assicurare la piena informazione degli utenti, circa le modalità di prestazione dei servizi, rendendo note in modo chiaro e comprensibile:

a) le condizioni economiche e tecniche per l'accesso e l'uso degli impianti;
b) gli esiti delle verifiche sul rispetto degli standard, secondo le modalità di cui al successivo articolo 7.
c) eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio;
d) le procedure per eventuali reclami.

Il Gestore, inoltre, predispone linee di comunicazione telefoniche e telematiche atte a soddisfare le esigenze informative dell'utenza.

6. Rapporti con gli utenti

Ogni dipendente del Gestore è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. E' obbligato inoltre a qualificarsi con nome e cognome.

7. Valutazione della qualità dei servizi

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfacimento del cittadino/utente e gli eventuali margini di intervento per il miglioramento della qualità, il Gestore svolge, con il fattivo coinvolgimento dell'utenza, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Entro il 31 marzo di ogni anno, il Gestore predispone una relazione sui risultati conseguiti nel precedente esercizio, analizzando i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti per l'esercizio in questione, definendo gli standard per l'esercizio in corso in rapporto anche ai risultati conseguiti nell'esercizio oggetto di relazione, descrivendo le ragioni dell'eventuale inosservanza degli standard ed i rimedi proposti, indicando i criteri direttivi cui il soggetto erogatore si atterrà nella redazione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

La relazione di cui sopra deve essere sottoposta al Comitato Permanente per l'attuazione della Carta dei servizi pubblici istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri -Dipartimento della funzione pubblica e all'esame dell'Amministrazione comunale.

8. Rimborso

Nel caso di mancato rispetto dei tempi di risposta a richieste e reclami, indicati in 30 (trenta) giorni dal Punto 12 dell'articolo 2 "Standard generali e specifici" - Parte seconda, è previsto un rimborso pari a L. **(Da determinare a cura dell'Amministrazione comunale).**

Nel caso di mancato rispetto degli standard indicati nell'art. 2 "Standard generali e specifici" – Parte seconda, sono previsti i seguenti rimborsi: **(Da determinare a cura dell'Amministrazione comunale sia gli standard che l'entità del rimborso).**

Nel caso di interruzione del servizio per opere di manutenzione ordinaria o straordinaria è previsto un rimborso di L. **(Da determinare a cura dell'Amministrazione comunale).**

COMUNE DI BERGAMO
IL DIRIGENTE

L'ESPERTO AMMINISTRATIVO
Dott. GIULIANO DAMIANI

LA PARTE CONTRAENTE

Approvato con deliberazione consiliare in data 06/12/2000 NN. 161/I 61915 P.G.

Nel caso di mancato rispetto dei tempi di intervento per manutenzioni urgenti, di cui al punto 4 dell'a "Standard generali e specifici"- Parte seconda, è previsto un rimborso di L. **(Da determinare a cura dell'Amministrazione comunale).**

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta da parte dell'utente che deve pervenire tramite raccomandata a.r. all'Ufficio Reclami della BergamoSport S.p.A., entro 20 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (a tale proposito farà fede la data di spedizione).

La richiesta di rimborso deve essere corredata delle informazioni e dei documenti atti a consentire al Gestore di ricostruire ed accertare l'evento lamentato dall'utente; qualora riconosciuta la validità della richiesta di rimborso il Gestore accrediterà all'utente l'importo dovuto nelle forme più opportune.

In caso di mancato riconoscimento della validità delle richiesta di rimborso, il Gestore fornirà all'utente comunicazione scritta e motivata.

Il Gestore assicura la corretta conduzione di tutta l'attività in tema di reclami e richieste di rimborsi, finalizzata anche al continuo miglioramento della qualità del servizio.

Parte Terza -La tutela

I. Ufficio Reclami

Il Gestore costituisce un apposito Ufficio interno al quale potranno rivolgersi gli utenti; qualsiasi violazione ai princìpi presentati nella presente carta deve essere denunciata alla BergamoSport S.p.A. – presso la sede sita in Bergamo, Via.....in forma scritta o verbalmente.
Nel caso di presentazione verbale sarà cura dell'addetto dell'Ufficio Reclami redigere verbale del reclamo da fare sottoscrivere all'utente.

All'atto della presentazione del reclamo l'utente è tenuto a fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente all'argomento oggetto del reclamo al fine di facilitare l'attività dell'Ufficio.

Entro i termini di cui all'articolo 3 della Parte Seconda il Gestore provvederà a fornire adeguata risposta e indicherà i tempi entro i quali si impegna a rimuovere l'irregolarità contestata.

Le procedure di reclamo sono soggette alla vigilanza del Comitato Permanente per l' attuazione della Carta dei servizi pubblici istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri -Dipartimento della funzione pubblica; il Gestore riferisce semestralmente al Comitato Permanente e all'Amministrazione comunale sulla quantità e il tipo di reclami ricevuti e sul seguito dato ad essi dal Gestore stesso.

Validità della Carta del Servizio

Il presente documento è adottato dal Gestore nelle forme previste dalle normative vigenti in materia.

Gli standard di qualità dei servizi saranno verificati annualmente; la presente Carta sarà quindi soggetta a revisioni annuali per adeguarla alle evoluzioni e ad eventuali cambiamenti sopravvenuti.

28 MAG. 2001
COMUNE DI BERGAMO
AGENZIA CONTRATTI
Ai sensi del DPR 28.12.2000 n. 445 si attesta che la presente copia risulta conforme all'originale esistente agli atti di questo Comune.
39
L'ESPERTO AMMINISTRATIVO
DOTT. GIULIANO DAMIANI

COMUNE DI BERGAMO
IL DIRIGENTE

LA PARTE CONTRAENTE

Approvato con deliberazione consiliare in data 06/12/2000 NN. 161/I 61915 P.G.