

CARTA DEI SERVIZI - BERGAMO INFRASTRUTTURE S.P.A.

SERVIZIO SPORT					
	N°	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	RISULTATI CONSEGUITI
Centro Sportivo Italcementi	1	Accesso flessibile agli impianti sportivi	• Orario di apertura effettivo • Apertura sabato • Apertura domenica	• Orario 8.00/23.00 per almeno 200 giorni feriali • Apertura 50 giornate di sabato • Apertura 45 giornate di domenica	l'impianto invernale (sett-magg) del Centro Sportivo Italcementi è aperto dalle ore 7.00 alle ore 23.00 dal lunedì al venerdì. dalle ore 7.00 alle ore 20.00 il sabato e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 la domenica. In caso di manifestazione sportiva gli orari subiscono variazione in relazione alla richiesta degli eventi. l'impianto estivo (giu-sett) ha orari di apertura al pubblico lunedì dalle ore 12.00 alle ore 19.00, dal martedì alle domenica dalle ore 9.00 alle ore 19.00. a seguire allenamenti società sportive fino alle ore 23:00. le manifestazioni sportive hanno spazi e orari in relazione alle richieste dell'organizzazione
	2	Modalità di prenotazione presso impianto singolo o Ufficio	• Prenotazione telefonica • Prenotazione tramite Internet • Prenotazione presso Impianto	• Orario 9.00/18.00 • Orario 0.00/24.00 tutti i giorni • Orario 8.00/18.00 per almeno 200 giorni feriali. 50 giornate di sabato e 45 di domenica	gli uffici del centro sportivo Italcementi sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 6.45 alle ore 20.00. il sabato dalle ore 6.45 alle ore 16.00 e la domenica dalle ore 8.00 alle ore 13.00. in tali orari è possibile prenotare e chiedere informazioni su attività e corsi sia telefonicamente che in presenza. tramite internet è sempre possibile fare richieste
	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	la verifica degli spogliatoi, dei bagni e delle docce è svolta quotidianamente dal personale di B.I. in servizio presso il centro e gli interventi su eventuali malfunzionamenti sono contestuali. Laddove non si dovesse riuscire a risolvere immediatamente il problema si ordina il pezzo di ricambio o si interviene con un professionista in caso di intervento più complicato.
	4	Pronto intervento per manutenzioni urgenti	• Tempo massimo di intervento	• 24 ore	gli interventi urgenti hanno inizio entro le 24 ore al fine di limitare qualsiasi tipo di disagio
	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	la pulizia di tutti gli ambienti dell'impianto è quotidiana
	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	la pulizia degli spogliatoi è quotidiana
	6	Numero di utenti	• In rapporto all'offerta nell'utilizzo degli impianti (orario di apertura)	• Indice di copertura	gli iscritti ai corsi di avviamento al nuoto nel 23 sono stati circa 900. il centro estivo ha avuto circa 43.000 accessi e le società sportive hanno circa 600 associati.
	7	Numero Associazioni sportive da gestire	• In rapporto all'offerta nell'utilizzo degli impianti (orario di apertura)	• Indice di copertura	le associazioni sportive che frequentano il centro natatorio sono 8, mentre per la palestra sono 5. Tutte le ore a disposizione per l'impianto natatorio sono impegnate tra nuoto libero, corsi e attività sportiva. Tutte le ore della palestra sono impegnate al mattino dalla scuola S.Lucia e nel pomeriggio dalle società sportive di ginnastica, basket e basket in carrozella. i week end sono dedicati ad allenamenti ed eventi sportivi

	8	Cortesie e professionalità del personale	• Grado di soddisfazione dell'utenza da verificare tramite questionario	• Almeno il 80% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio	il servizio, compatibilmente con la forza lavoro a disposizione, è organizzato in modo che possa al meglio soddisfare la richiesta della clientela.
	9	Modalità di reperimento di allenatori e istruttori	• Formazione professionale, curriculum	• Almeno 1 anno di esperienza	utilizzo di sistema SINTEL per individuazione tramite bando di evidenza pubblica rivolto ad ASD e società fornitrici di servizio assistenza bagnanti e istruttori
	10	Formazione del personale	• Organizzazione di corsi di formazione per allenatori e istruttori • Grado di soddisfazione dell'utenza da verificare tramite questionario	• Almeno una volta l'anno • Almeno il 80% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio	la formazione e la certificazione del personale specifico è demandata alla ASD o Società affidataria del servizio
	11	Promozione di attività sportive con le scuole	• Collaborazione con i Dirigenti degli istituti comprensivi • Grado di soddisfazione 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	sede delle competizioni sportive studentesche sia per quanto attiene all'attività di nuoto, sia per le attività di corsa campestre
	12	Risposte a richieste e reclami	• Tempi di attesa	• 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'istanza	i reclami vengono gestiti nell'immediatezza prima con una verifica dell'oggetto del reclamo e con la soluzione coerentemente al regolamento dell'impianto
Campo Coni Outdoor	1	Accesso flessibile agli impianti sportivi	• Orario di apertura effettivo • Apertura sabato • Apertura domenica	• Orario 10.00/20.00 per almeno 200 giorni feriali • Apertura a richiesta per sabato • Apertura a richiesta per domenica	l'impianto di atletica outdoor è aperto alle attività delle società di atletica oltre che ai "privati" che ne fanno richiesta. Il lunedì, martedì e giovedì l'impianto è accessibile dalle ore 12 alle ore 20. il mercoledì e il venerdì dalle ore 10 alle ore 20. il fine settimana è a disposizione per eventi sportivi. gli orari di apertura del centro sono concordati con l'utenza (società sportive) e rispondono al fabbisogno richiesto.
	2	Modalità di prenotazione presso impianto singolo o Ufficio	• Prenotazione telefonica • Prenotazione tramite Internet • Prenotazione presso Impianto	• Orario 9.00/18.00 • Orario 0.00/24.00 tutti i giorni • Orario 8.00/18.00 per almeno 200 giorni feriali. 50 giornate di sabato e 45 di domenica	il locale con personale di B.I. presente all'interno del campo Coni ha funzioni operative quali il presidio dell'impianto, informazioni e collegamento con la sede di Bergamo Infrastrutture, consegna materiali e verifica accessi. L'accesso agli allenamenti al campo sportivo avviene tramite sottoscrizione di abbonamento presso gli uffici del Lazzaretto dalle ore 9 alle ore 17 dal lunedì al venerdì. Tale sottoscrizione dà anche diritto all'accesso alle palestre e spogliatoi del Lazzaretto.
	3f	Stato di manutenzione Spogliatoi di qualsiasi tipo di impianto	• Verifica del grado di funzionalità di bagni, docce e armadietti • Grado di soddisfazione dell'utenza da verificare tramite questionario	• Ogni sei mesi • Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio	la verifica degli spogliatoi, dei bagni e delle docce è svolta quotidianamente dal personale di B.I. in servizio presso il centro e gli interventi su eventuali malfunzionamenti sono contestuali. Laddove non si dovesse riuscire a risolvere immediatamente il problema si ordina il pezzo di ricambio o si interviene con un professionista in caso di intervento più complesso.
	4	Pronto intervento per manutenzioni urgenti	• Tempo massimo di intervento	• 24 ore	gli interventi urgenti hanno inizio entro le 24 ore al fine di limitare qualsiasi tipo di disagio
	5	Pulizia: Impianti	• Periodicità della pulizia dei locali • Grado di soddisfazione dell'utenza da verificare tramite questionario	• Ogni settimana • Almeno il 70% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio	la pulizia di tutti gli ambienti dell'impianto è quotidiana. In particolare la pulizia da parte di ditta specializzata avviene due volte la settimana mentre la pulizia ordinaria viene svolta tutti i giorni.

	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	la pulizia degli spogliatoi è quotidiana
	6	Numero di utenti	• In rapporto all'offerta nell'utilizzo degli impianti (orario di apertura)	• Indice di copertura	prevalentemente l'utenza è composta da associazioni sportive oltre che da fruitori che acquistano la tessera annuale. Gli utenti delle ASD sono 373 mentre i privati sono al momento 21
	7	Numero Associazioni sportive da gestire	• In rapporto all'offerta nell'utilizzo degli impianti (orario di apertura)	• Indice di copertura	le società sportive che frequentano con regolarità quotidiana il centro sono 10
	8	Cortesie e professionalità del personale	• Grado di soddisfacimento dell'utenza da verificare tramite questionario	• Almeno il 80% degli utenti "molto soddisfatti" del servizio	il servizio, compatibilmente con la forza lavoro a disposizione, è organizzato in modo che possa al meglio soddisfare la richiesta della clientela.
	9	Modalità di reperimento di allenatori e istruttori	• Formazione professionale, curriculum	• Almeno 1 anno di esperienza	gli allenatori sono tesserati per le associazioni sportive che frequentano il centro e di conseguenza dipendenti dalla loro organizzazione
	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	la formazione e la certificazione del personale specifico è in capo alle ASD di appartenenza
	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	sede delle competizioni sportive studentesche tra aprile e maggio, è da 3 anni anche sede di uscite didattiche per l'università di Bergamo.
	12	Risposte a richieste e reclami	• Tempi di attesa	• 30 (trenta) giorni dalla ricezione dell'istanza	i reclami vengono generalmente gestiti nel più breve tempo possibile.
Campo Coni Indoor	1	Accesso flessibile agli impianti sportivi	• Orario di apertura effettivo • Apertura sabato • Apertura domenica	• Orario 10.00/20.00 per almeno 200 giorni feriali • Apertura a richiesta per sabato • Apertura a richiesta per domenica	L'impianto di atletica Indoor è stato affidato tramite bando ad una associazione temporanea di impresa la cui capofila è rappresentata dalla Federazione Italiana di Atletica Leggera (FIDAL) unitamente alle due ASD maggiori di Bergamo quali sono Atletica 1959 e Bergamo Stars. L'impianto Indoor soddisfa le esigenze delle ASD di atletica leggera che svolgono attività agonistica e viene utilizzato sia per gli allenamenti che per le competizioni ufficiali al coperto.