



Città di Crotona

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Servizi SPORT ED IMPIANTISTICA SPORTIVA



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio inerente la concessione della gestione degli impianti sportivi comunali a soggetti privati (Associazioni Sportive, Società Sportive) in possesso delle necessarie capacità e di un'organizzazione adeguata alla loro gestione ed alla loro valorizzazione, consente all'Amministrazione Comunale di perseguire gli obiettivi istituzionali di promozione dello sport in tutte le sue forme, valorizzando altresì il ruolo dell'associazionismo sportivo locale. Inoltre, l'affidamento in concessione degli impianti sportivi comunali risulta opportuno e conveniente, in quanto il Comune verrebbe altrimenti gravato dei costi e degli oneri amministrativi della gestione con i conseguenti inevitabili impatti organizzativi e finanziari. La concessione degli impianti a soggetti organizzati che operano nell'ambito sportivo risponde alla necessità di garantire continuità nell'offerta del servizio all'interno delle strutture e consente sia lo svolgimento delle attività sportive sia il corretto utilizzo e la corretta gestione delle predette strutture. L'affidamento in gestione mediante concessione amministrativa costituisce altresì un presidio di sicurezza e permette di mantenere le strutture in buone condizioni strutturali e funzionali

Dirigente responsabile Avv. Marano Francesco

Link pagina web istituzionale

<https://www.comune.crotone.it/area-tematica/sport-tempo-libero>

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Indirizzo località e piano Sede via Luigi Settino – palazzo anagrafe, 2° piano

Orario:

Mattina: 09.00 – 12.00

Pomeriggio: 15.00 – 17.00 (martedì e giovedì)

Tel.: 09629121728

Ufficio del Responsabile Servizio 2.3.4 - SPORT ED IMPIANTISTICA SPORTIVA

Tel.: 09629121728

email: fallicomichele@comune.crotone.it

Per le comunicazioni e l'inoltro delle istanze via posta elettronica certificata

PEC: protocollocomune@pec.comune.crotone.it

Link per reperire informazioni e scaricare la modulistica:

<https://www.comune.crotone.it/archivio-avvisi>

| Servizio 2.3.4 - SPORT ED IMPIANTISTICA SPORTIVA | | |
|---|---|---|
| Servizi offerti | Modalità di accesso | Modalità di erogazione |
| Affidamento e gestione degli impianti sportivi di proprietà comunali aventi rilevanza economica (Settore C – piscina, Palakrò, Settore B, Palamilone) | Partecipazione delle Associazioni, Società Sportive mediante Avviso Pubblico ed inoltro domanda di partecipazione | Affidamento e gestione ordinaria delle struttura sportiva mediante sottoscrizione convenzione per un periodo previsto in 5 anni |
| Affidamento e gestione degli impianti sportivi di proprietà comunali non aventi rilevanza economica (n. 16 impianti di quartiere) | Partecipazione delle Associazioni, Società Sportive mediante Avviso Pubblico ed inoltro domanda di partecipazione | Affidamento e gestione ordinaria delle struttura sportiva mediante sottoscrizione convenzione per un periodo previsto in 5 anni |
| Affidamento e gestione degli impianti sportivi di proprietà comunali annessi agli istituti scolastici | Partecipazione delle Associazioni, Società Sportive mediante Avviso Pubblico ed inoltro domanda di partecipazione | Affidamento e gestione ordinaria delle struttura sportiva mediante sottoscrizione convenzione per un periodo previsto in 1 anno |

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sotto elencati individuano i parametri principali di misurazione del livello di offerta del servizio:

- livello di ricettività;
- tempi nell'erogazione dei servizi;
- accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico;
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dei servizi;
- presenza di molteplici canali di accesso ai servizi;
- accesso all'autocertificazione.

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità o per la rilevazione di problematiche inerenti il servizio offerto.

Tempi nell'erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza del servizio SPORT ED IMPIANTISTICA SPORTIVA, l'Ufficio ha individuato come standard di riferimento il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Gli standard numerici consentono dunque al cittadino di verificare se gli impegni assunti da questo Ufficio nella Carta dei Servizi vengano effettivamente rispettati nella pratica lavorativa quotidiana.

Nella Tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire. Per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- lo standard di qualità che fissa il livello di qualità garantito agli utenti.

STANDARD DI QUALITA' TEMPORALI:

| Servizio Sport ed Impiantistica Sportiva | | | |
|--|---|--|--------------|
| Dimensione della qualità servizio erogato | Indicatore/i | Standard | Costo |
| Accessibilità | Numero di ore di disponibilità del servizio | 6 giorni a settimana | |
| | Numero di punti di accesso sul territorio | Tutti le strutture sportive | |
| | Informazioni per l'accesso | Informazioni telefoniche in tempo reale; indirizzi e | |

| | | | |
|--------------------|---|---|--|
| | | informazioni sui servizi | |
| Trasparenza | Tempo di pubblicazione e aggiornamento sul sito delle informazioni relative ai prodotti e servizi erogati | Almeno una settimana prima in caso di eventi; entro 3 giorni lavorativi per revisioni ordinarie; in tempo reale per contenuti urgenti | |
| | Numero massimo di giorni per la risposta a segnalazioni e/o reclami | Entro 5 giorni dal ricevimento, prorogabili a 30 per questioni di particolare complessità | |
| Efficacia | Numero di cittadini che si rivolgono ai servizi | Associazione e Società Sportive (100%) di n. domande soddisfatte/n. domande pervenute | |
| | Previsione della spesa dei servizi | Previsione su dato storico del triennio precedente | |
| Efficienza | Tempi di attesa a sportello | Risposta in presenza entro 15 minuti | |
| | Tempi di attesa accesso ai servizi | Risposta telefonica immediata; appuntamento gestito secondo il | |

| | | | |
|--|-------------------------|---|--|
| | | grado di emergenza | |
| | Accesso telefonico | Prestazioni erogate nell'anno/numero ore di servizi erogati | |
| | Accesso su appuntamento | Non previsto | |

MONITORAGGIO

La carta dei servizi viene aggiornata il 31 Gennaio di ogni anno o quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione dei servizi.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari;
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.