

Carta dei servizi degli impianti sportivi



Roccaraso Turismo
e Servizi srl



SOMMARIO

1. Presentazione della Società
2. Mission e Vision della Carta dei Servizi
3. Descrizione del servizio
4. Riservatezza e Privacy
5. Fattori di Qualità
6. Impegni e Programmi
7. Comunica con Noi

1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

La Società Roccaraso Servizi e Turismo Srl è una società a capitale interamente pubblico partecipata dal Comune di Roccaraso, costituita per poter erogare una molteplicità di servizi all'Ente Socio, ai sensi dello Statuto sociale.

È una Società a nei confronti della quale il Comune è in grado di esercitare un "controllo analogo" a quello che esercita verso i propri servizi.

Ai sensi dello statuto societario, la società ha per oggetto la gestione di servizi comunali e quindi la gestione di strutture sportive, turistiche e ricettive, ricreative e del tempo libero fra i quali: parco giochi, luna park, ecc., nonché la gestione di tutti quegli impianti sportivi quali campi da calcio, da golf, da tennis, piscine, palestre, palaghiaccio, ippodromi e maneggi, comunque rientranti e destinati allo svolgimento di attività sportive ricreative. La società potrà inoltre allestire qualsiasi tipo di spettacolo sportivo, organizzare squadre di calcio, gestire scuole di ballo, di equitazione, di nuoto, di sci e di roccia, nonché le attività.



Il sistema di corporate governance della Roccaraso Turismo e Servizi s.r.l. è così articolato:

Assemblea

L'Assemblea è competente a deliberare, in sede ordinaria e straordinaria, sulle materie alla stessa riservata dalla legge o dallo Statuto, in particolare:

- approva il Bilancio;
- delibera in merito all'Organo Amministrativo;
- delibera sulle operazioni e su altri oggetti sottoposte al suo esame dall'Organo Amministrativo;
- delibera sulle modificazioni dello Statuto.

Organo amministrativo

La Società è amministrata da un Amministratore Unico al quale è attribuita la rappresentanza legale della Società. L'Organo Amministrativo compie tutti gli atti ritenuti opportuni per il conseguimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto quelli riservati per legge e previsione statutaria alla competenza degli altri organi sociali.

La Società ha per oggetto, su affidamento diretto del Comune di Roccaraso in "House providing", il servizio di GESTIONE DI IMPIANTI SPORTIVI, quali campi da calcio, padel, tennis, calcetto, piscine, palestre, palaghiacci e tutti gli impianti rientranti e destinati allo svolgimento di attività sportive-ricreative (Carta della qualità Roccaraso).

2. MISSIONE E VISIONE DELL'AZIENDA

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento con il quale Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. intende mantenere un rapporto diretto e trasparente con l'utenza al fine di meglio definire e migliorare il livello di qualità degli stessi. La presente Carta rappresenta un'occasione di dialogo con la clientela che viene informata sui servizi e sugli impegni che la Società assume nei confronti degli stessi relativamente al servizio di gestione di impianti sportivi. La Carta costituisce dunque per gli utenti uno strumento di conoscenza, di partecipazione e di tutela.

Come strumento di conoscenza:

- ✓ fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sui servizi e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sull'offerta commerciale, sulle condizioni di gestione di impianti sportivi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi rispetto all'accesso ed alla consultazione del Codice Etico aziendale in ottica 231/2001;
- ✓ garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- ✓ garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione al raggiungimento degli obiettivi programmati.

Come strumento di partecipazione:

- ✓ informa sulle modalità di accesso e partecipazione dell'utente al servizio offerto;
- ✓ garantisce l'effettuazione di monitoraggio della qualità del servizio;

Come strumento di tutela:

- ✓ garantisce una risposta che abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- ✓ stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura di gestione dei reclami inoltrati dagli utenti da qualunque parte interessata.

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.

Principi Ispiratori

I principi a cui si ispira la Carta dei Servizi ed in base ai quali Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi, sono i seguenti:

a) Eguaglianza

Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. garantisce a tutti gli utenti l'accessibilità ai servizi, senza alcuna discriminazione in base a razza, religione, condizione o qualsivoglia altro elemento discriminante.

b) Imparzialità

Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. si impegna nei confronti di criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

c) Continuità del servizio

Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. si impegna a garantire il servizio in modo continuativo e regolare ed a ridurre la durata e il numero degli eventuali disservizi.

d) Partecipazione

Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. vuole mantenere e sviluppare un rapporto costante e continuo con i propri utenti, impegnandosi a favorire la loro partecipazione anche attraverso l'impiego di canali informativi.

e) Efficacia ed efficienza

Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. si impegna ad erogare un servizio adeguato ed il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente adottando le più opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali, riducendo gli sprechi e cercando di ottenere i costi.

f) Chiarezza e comprensibilità della comunicazione



Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. garantisce l'adozione, nei rapporti con l'utenza, di un linguaggio scritto e/o verbale improntato alla chiarezza, alla semplicità ed all'efficacia.

Obiettivi e Piano di miglioramento

L'obiettivo principale di Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. è, al contempo, di accrescere le proprie conoscenze ed estendere i servizi, puntando ad un piano di miglioramento che prevede di:

- Creare i presupposti per l'informazione all'utenza sui servizi erogati, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi attraverso punti informativi;
- Rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati;
- Rilevare indagini, sondaggi ed altre iniziative sul grado di soddisfazione dei servizi e sull'evoluzione dei bisogni anche attraverso la collaborazione del Comune;
- Relazionare periodicamente sulle iniziative assunte e sul risultato di indagini e sondaggi;
- Promuovere e coordinare le fasi di individuazione dei fattori e degli standard di qualità dei servizi così come delineati dalla Carta dei Servizi;
- Verificare e monitorare il rispetto degli standard di qualità indicati;
- Ricevere le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dai cittadini/utenti;
- Provvedere direttamente, acquisendo tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio, a dare risposta all'utente per le segnalazioni che presentano di certa ed univoca definizione;
- Predisporre l'attività istruttoria di quei reclami che non si prestano all'immediata definizione.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Roccaraso Turismo e Servizi S.r.l. gestisce impianti sportivi, quali campi da calcio, da golf, da tennis, piscine, palestre, palaghiaccio, ippodromi e maneggi, comunque rientranti e destinati allo svolgimento di attività sportive ricreative. L'Azienda 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 e manifestazioni sportive, ivi comprese in particolare gare e tornei, da svolgersi comunque con l'osservanza delle norme e direttive emanate dagli organi delle federazioni competenti, in un'ottica di marketing territoriale.

In sintesi, il Servizio garantisce:

- ❖ 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.

Condizione di fruizione del servizio

Doveri degli utenti

Gli utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio (Regolamento) e sono tenuti in ogni caso ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. Gli utenti devono inoltre usare le precauzioni necessarie alla sicurezza delle proprie cose e tenere un comportamento corretto, in particolare con il personale addetto alla gestione degli impianti sportivi. L'azienda non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza di tali norme.

Diritti degli utenti

Gli utenti del servizio hanno diritto:

- ad acquisire, anche tramite un servizio informazioni telefonico, le informazioni relative al servizio ed alle modalità di fruizione del medesimo;
- ad un comportamento cortese e rispettoso da parte di tutto il personale in servizio;
- a prendere visione dei regolamenti dei singoli impianti sportivi, esposti in ogni struttura;
- alla riconoscibilità del personale dell'azienda;
- ad inoltrare reclami;
- ad esprimere giudizi e proporre suggerimenti.

Effettuazione del pagamento

- il pagamento può essere eseguito in contanti e con strumenti alternativi, quali assegni, bonifici, addebiti diretti, carte di debito e di credito.

Acquisto di un abbonamento

- l'abbonamento può essere acquistato presso le biglietterie degli impianti di riferimento e presso gli uffici della Società, il pagamento può avvenire in contanti, tramite POS e/o bonifico bancario.

4. RISERVATEZZA E PRIVACY

L'Azienda ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alla Normativa GDPR – Reg. UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati”. Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

5. FATTORI e STANDARD DI QUALITÀ

L'azienda si impegna ad effettuare un monitoraggio della qualità percepita dai clienti, tramite indagine campionaria, sui fattori quali:

1. Sicurezza;
2. Pulizia e attenzione all'ambiente;
3. Accessibilità e funzionalità;
4. Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front - office.

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza. I risultati delle Indagini saranno a disposizione degli utenti attraverso il sito internet aziendale nella sezione "Amministrazione trasparente".

Le indagini di customer satisfaction, forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti. L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- segmentare le percezioni secondo le diverse tipologie di utenza e impianto sportivo;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- contribuire al miglioramento del servizio pubblicando i risultati dell'indagine.

L'indagine verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio svolte da personale incaricato direttamente nei diversi impianti sportivi.

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità dei servizi esistenti presso ciascuno degli impianti sportivi.

Gli standard attuali si riferiscono a quelli già avvertiti dall'utente al momento della redazione di questa Carta dei Servizi e riguardano i servizi essenziali presenti in ogni impianto.



Gli standard di qualità programmati sono invece identificati dagli “impegni e programmi” riportati nelle schede relative ad ogni impianto e si riferiscono ai miglioramenti degli impianti, con particolare attenzione agli adeguamenti alle normative sulla sicurezza, e delle modalità di fruizione degli stessi. Gli standard di qualità attuali e programmati vengono aggiornati ogni tre anni, previa verifica dell’adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato alle esigenze dell’utenza. È garantito inoltre un sistema di monitoraggio permanente del rispetto degli standard fissati nella presente Carta, aperto alle osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino (art. 2, comma 461, lett. c) e d), Legge n. 244/2007).

Elenco, distribuzione ed aggiornamento della Carta dei Servizi

L’Azienda assicura un’informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi 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 (documenti sul sito web).

L’Azienda si impegna a pubblicare e diffondere la Carta dei Servizi ad ogni suo aggiornamento attraverso il sito internet aziendale e presso la sede.

6. IMPEGNI E PROGRAMMI

1. Gli interventi di manutenzione ordinaria, per il miglioramento degli impianti, sono finalizzati principalmente agli adeguamenti alle normative sulla sicurezza ed al mantenimento dei requisiti minimi strutturali degli impianti sportivi.
2. Verifica e controllo degli obblighi previsti nella convenzione di affidamento dell’impianto

3. Per migliorare la fruizione dell'impianto e organizzare l'assegnazione degli spazi, a scuole, società sportive, circoscrizioni, ecc., vengono effettuati nell'arco dell'anno dei monitoraggi sui flussi e presenze.

+ Caratteristiche Impianto Palaghiaccio G. Bolino:

Tipologia: polivalente

Impianti e attrezzature: polifunzionale

Tipologia piastra: cemento quarzato

Illuminazione esterna: sì

Spogliatoi: 5

Servizi igienici disabili: 2

Punto ristoro: sì

Parcheggio interno: no

Parcheggio esterno: sì

Parcheggio biciclette: sì

Sport e Attività Praticabili:

pattinaggio su ghiaccio e a rotelle, hockey su ghiaccio e inline, calcetto, pallamano, pallavolo, basket, arti marziali, danza, ginnastica etc

Corsi Organizzati:

pattinaggio su ghiaccio e a rotelle, hockey su ghiaccio e inline, pallavolo, basket.

Accesso all'impianto:

Fasce orarie riservate a:

- scuole;

- società sportive, altri soggetti collettivi.

Orari e Tariffe:

pubblicati sui siti

 **Caratteristiche Impianto Centro Sportivo Meazza:**

Tipologia: polivalente

Impianti e attrezzature: polifunzionale

Tipologia piastra: erba naturale, erba sintetica, cemento resinato.

Illuminazione esterna: sì

Spogliatoi: 7

Servizi igienici disabili: 1

Punto ristoro: sì

Parcheggio interno: no

Parcheggio esterno: sì

Parcheggio biciclette: sì

Sport e Attività Praticabili:

basket, pallavolo, calcio, calcetto, tennis, padel, pallamano.

Corsi Organizzati:

calcio, calcetto, tennis, pallavolo, basket, ginnastica dolce, ginnastica terza età.

Accesso all'impianto:

Fasce orarie riservate a:



- scuole;
- società sportive, altri soggetti collettivi.

Orari e Tariffe:

pubblicati sui siti.

7. COMUNICA CON NOI

Gli utenti possono rivolgersi direttamente ad operatori presenti nei diversi impianti sportivi (se disponibili) o contattare il centralino negli orari 9.00-13.00 e 15.00-17.00 dal lunedì al venerdì.

Le informazioni sui servizi sono inoltre disponibili sul sito internet.

Inoltrare reclami e/o suggerimenti

Reclami, segnalazioni, suggerimenti e proposte possono essere inoltrate attraverso tutti i canali di contatto:

ROCCARASO TURISMO E SERVIZI S.r.l.

Presso PALAGHIACCIO "G. BOLINO", Via dello Sport, 14 – 67037 ROCCARASO (AQ)

Tel. / FAX 0864 63228

E-mail: info@roccarasoturismo.it

PEC: palaghiaccio@pec.it

L'azienda si impegna a dare risposta scritta all'utente entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo.

	MODULO RECLAMO/SEGNALAZIONE	
--	------------------------------------	--

Dati di chi espone reclamo o segnalazione		Modalità	DATA:
Nominativo		Verbale <input type="checkbox"/>	
Indirizzo		Telefonico <input type="checkbox"/>	
Recapito		Scritto <input type="checkbox"/>	
Oggetto del reclamo/segnalazione			
Firma segnalante:	Firma presa visione	Visto del Cda	
Trattamento reclamo/segnalazione:			
Avviato RNC n.			
Data	Firma Segreteria	Firma responsabile	