

Carta dei servizi

Servizio *Sport*



Carta dei servizi

Servizio *Sport*

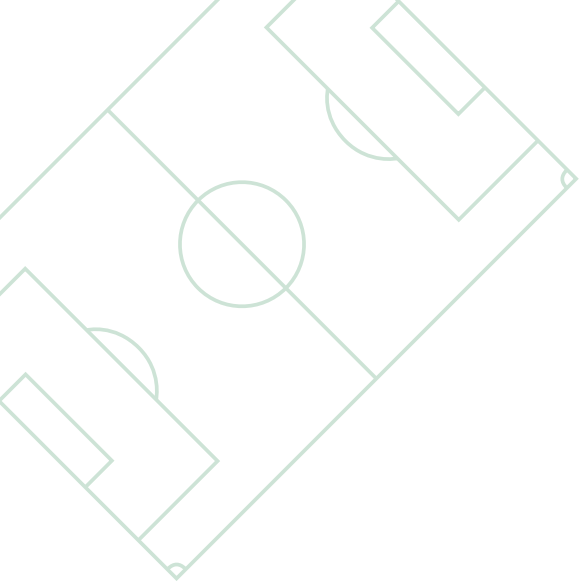


approvata con Delibera di Giunta n. 639 del 17/12/2013

Indice generale

PRESENTAZIONE	5
1. INTRODUZIONE	7
1.1 Cos'è la Carta dei servizi	7
1.2 La struttura della Carta dei servizi	8
1.3 Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi	8
2. IL SERVIZIO SPORT	9
2.1 La normativa di riferimento	9
2.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio	10
2.3 La <i>mission</i> del Servizio Sport	10
2.4 L'organizzazione del servizio	11
2.5 I destinatari dei servizi	11
2.6 Ambito di competenza e funzioni	12
2.7 Recapiti degli uffici	14
2.8 Elenco impianti sportivi e relativi gestori	14
3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	15
4. RAPPORTI CON GLI UTENTI	17
4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini - utenti	17
4.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni	17
4.3 Progetti di miglioramento 2013-2014	19
5. ALLEGATI	21
Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami	22
Allegato 2: Domande patrocinio - contributo - beni e servizi per manifestazione sportiva	23





Presentazione

Gli impianti sportivi a Modena vengono utilizzati da diverse migliaia di cittadini ogni anno, che si recano nelle strutture sia come utenti diretti, sia come spettatori o anche come semplici accompagnatori. La nostra città ha una ricca varietà di impianti sportivi, offrendo la possibilità di svolgere tante discipline sportive diverse in spazi adeguati. L'ampiezza e varietà della nostra dotazione di impianti sportivi, infatti, è stata una delle caratteristiche per le quali l'ACES Associazione delle Capitali europee dello Sport ha nominato Modena città europea dello sport per il 2013.

Oltre agli impianti, a Modena esiste un vasto e vario tessuto sportivo che offre moltissime occasioni per praticare discipline sportive per tutte le età e abilità fisico/sportive. Il Servizio Sport del Comune di Modena supporta e collabora con i cittadini per promuovere le attività sportive e il benessere fisico, per diffondere la cultura dello sport e per garantire la funzionalità, la sicurezza e la disponibilità degli spazi sportivi, rispondendo alle loro richieste.

Vista questa costante relazione con gli utenti, la Giunta comunale ha approvato la Carta dei servizi del Servizio Sport, per stringere un patto ancora più forte con loro. Nella Carta sono specificati più chiaramente gli obiettivi, le priorità e i servizi prestati con una quantificazione dei tempi di risposta ai procedimenti amministrativi del Servizio. Inoltre, nella Carta si è dato spazio a un piano di miglioramento per aumentare l'efficacia dell'azione amministrativa e corrispondere sempre più efficientemente ai bisogni dei nostri interlocutori.

Con questo patto esplicito si istituisce una modalità permanente di verifica e controllo sull'efficacia del lavoro del Servizio Sport e si disegna, attraverso il coinvolgimento degli utenti, un percorso di crescita comune.



1. INTRODUZIONE

1.1 Cos'è la Carta dei servizi

"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:

☑️ chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;

☑️ presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;

☑️ fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;

☑️ individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai Servizi comunali" ma:

☑️ è una modalità di comunicazione tra il Comune 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 il Comune ed i cittadini/utenti in fase di erogazione dei servizi comunali.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

☑️ la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");

☑️ la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");

☑️ il Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 ("Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi");

☑️ il Decreto legislativo 286 del 30.07.1999, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";

☑️ la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";

☑️ Il Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni".



1.1 L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l'esercizio di delega legislativa;

1.1 Delibera Consiglio Comunale Comune di Modena n. 9757 4.02.2013 "Regolamento dei controlli interni".

Le Carte dei servizi, infine, rappresentano uno degli ambiti di attività del "Sistema qualità" del Comune di Modena, ovvero la messa a sistema delle iniziative e delle azioni relative alla qualità dei servizi.

Il Sistema Qualità è finalizzato a programmare e coordinare i progetti di miglioramento e prevede l'utilizzo di differenti strumenti di analisi e intervento: dall'applicazione dei modelli di eccellenza (es. C.A.F.) alla definizione di set di indicatori della performance, alla realizzazione di periodiche indagini di ascolto degli utenti.

Il Sistema Qualità è presidiato da un'apposita unità organizzativa, in raccordo con la Direzione Generale e i diversi settori dell'ente. Tale unità si occupa di presidiare, coordinare e promuovere gli interventi e le azioni finalizzate al miglioramento della qualità dei servizi, definisce annualmente il "Piano della qualità", approvato dalla Direzione Generale, nel quale vengono stabiliti principali progetti e piani di miglioramento relativi ai servizi dell'ente in un'ottica di qualità e di miglioramento continuo.

1.2 La struttura della Carta dei servizi

La carta dei servizi è approvata dalla Giunta Comunale.

Attraverso di essa i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito ai seguenti aspetti:

1.1 i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;

1.1 la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio;

1.1 la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;

1.1 le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;

1.1 i progetti di miglioramento.

Tutte le Carte dei servizi del Comune di Modena possono essere scaricate in formato pdf dai seguenti indirizzi web istituzionali:

www.comune.modena.it/monet/vado-in-comune/carte-dei-servizi

www.comune.modena.it/qualitaente

1.3 Monitoraggio e valutazione della Carta dei servizi

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 pre-stabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Il Comune di Modena realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi, i cui risultati sono presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

2. IL SERVIZIO SPORT

2.1 La normativa di riferimento

Lo svolgimento delle funzioni del Servizio Sport fa riferimento ad un quadro normativo articolato, di livello nazionale, regionale e comunale. Le principali disposizioni normative sono previste nei provvedimenti citati di seguito:

NAZIONALE

1.1 Decreto Ministeriale del 18.3.1996 ("Norme di sicurezza per la costruzione e l'esercizio degli impianti sportivi") e SMI.

1.1 Legge n. 383/2000 ("Disciplina delle associazioni di promozione sociale").

1.1 Legge n. 289/2002, art. 90: "Disposizioni per l'attività sportiva dilettantistica".

1.1 Accordo Stato-Regioni del 16 gennaio 2003 tra Ministero della Salute e Regioni sugli aspetti igienico-sanitari delle piscine ad uso natatorio.

REGIONALE

1.1 Legge Regionale n. 13/2000 ("Norme in materia di sport").

1.1 Legge Regionale n. 34/2002 ("Norme per la valorizzazione delle associazioni di promozione sociale").

1.1 Delibera della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 1092/2005, Disciplina regionale: aspetti igienico-sanitari per la costruzione, la manutenzione e la vigilanza delle piscine ad uso natatorio.

1.1 Legge Regionale e n. 11/2007 ("Disciplina delle modalità di affidamento della gestione di impianti sportivi di proprietà degli enti locali").

REGOLAMENTI COMUNALI

1.1 Regolamento comunale per la concessione in diritto di superficie di aree destinate a servizi di interesse collettivo (Delibera Consiglio Comunale n. 25 del 15.03.2004).

1.1 Regolamento per la disciplina della concessione di beni immobili a terzi (Delibera Consiglio Comunale n. 192 del 20.11.1997).

Infine, le modalità di concessione e d'uso degli impianti sportivi sono regolamentate da:

1.1 Regolamento d'uso impianti sportivi (Delibera Consiglio Comunale di Modena n. 44 del 15.04.2004).

1.1 Definizione delle tariffe e dei criteri per l'assegnazione in uso degli impianti sportivi (Delibera di Giunta n. 476 del 2003 avente ad oggetto).

1.1 Adeguamento tariffe impianti sportivi comunali (Delibera Giunta Comunale n. 298 del 29.06.2012).

1.1 Regolamento per la concessione di contributi o altre utilità economiche a soggetti richiedenti, con particolare riferimento ai soggetti appartenenti al c.d. "terzo settore non profit" (Delibera Consiglio Comunale n. 191 del 20.11.1997 e successiva modifica con Delibera del Consiglio Comunale n. 18 del 13.03.2006).



2.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio

L'attività del Servizio Sport si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza ed Imparzialità

Il Servizio Sport garantisce equità di trattamento e valutazione nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzioni di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

Efficacia ed efficienza

L'organizzazione, ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, ricerca le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee, attraverso le analisi costi/benefici ed obiettivi/risultati tenuto conto dell'interesse pubblico.

Trasparenza, accesso, partecipazione e privacy

Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha il diritto di ottenere sempre una risposta.



Continuità del servizio

Il Servizio Sport garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza, salvo cause di forza maggiore.

Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale;
- sito web del Comune (indirizzo: www.comune.modena.it/sport);
- segnaletica negli uffici.

2.3 La mission del Servizio Sport

Il Servizio Sport del Comune di Modena 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 sportivi anche in un'ottica di marketing territoriale.

In sintesi, il Servizio promuove l'attività fisica e sportiva come fattore di benessere garantendo:

- 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.
- la collaborazione con gli enti di promozione sportiva e il Coni.

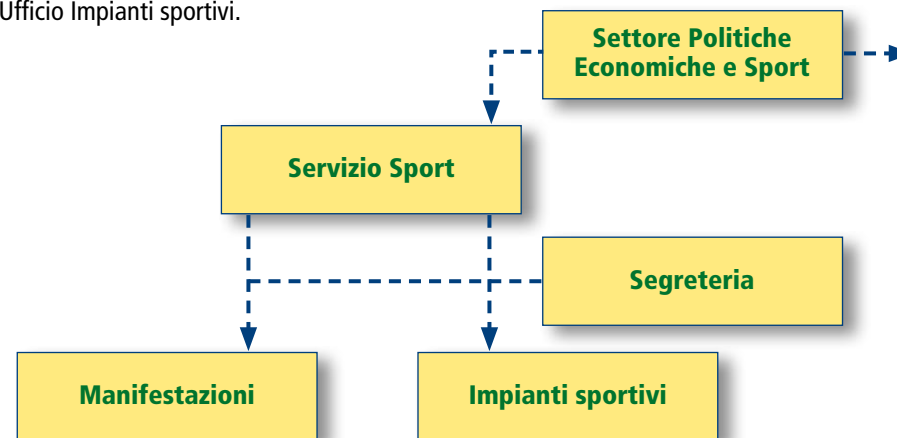
2.4 L'organizzazione del servizio

Il Servizio Sport del Comune di Modena è un servizio del Settore Politiche economiche e Sport, ed è articolato in due uffici:

- Ufficio Manifestazioni
- Ufficio Impianti sportivi.

Gli uffici hanno sede in via Galaverna n. 8 (2° piano).

L'organigramma della struttura è il seguente:



2.5 I destinatari dei servizi

I destinatari del servizio sono tutti i cittadini residenti nel territorio di riferimento ed i soggetti che svolgono attività sportive direttamente o in forma associata (quali società sportive, polisportive, palestre private, enti di promozione sportiva, federazioni sportive, ecc...).

Al Servizio Sport si rivolgono anche gli utenti diretti degli impianti sportivi e delle aree sportive dei parchi.

Gli utenti possono rivolgersi al Servizio per richiedere la collaborazione all'organizzazione di manifestazioni e relativo patrocinio, per usufruire degli impianti sportivi, e per segnalare la necessità di interventi manutentivi negli edifici sportivi.



2.6 Ambito di competenza e funzioni

La città di Modena vanta una tradizionale e diffusa passione per lo sport, alimentata da una vasta rete di circoli, associazioni, società sportive e polisportive che operano sul territorio per diffondere la pratica sportiva soprattutto tra i giovani, con l'intento di promuovere lo sport come valore formativo, aggregativo e sociale.

L'Amministrazione Comunale si inserisce in questa realtà con un ruolo operativo sull'impiantistica e di organizzazione e promozione di iniziative e manifestazioni sportivo-ricreative presentando un nutrito calendario di eventi di carattere sportivo-ricreativo, che organizza direttamente oppure in collaborazione con terzi, fornendo il patrocinio, il supporto organizzativo ed economico.

Come evidenziato in precedenza, il Servizio Sport è articolato in due uffici:

- **Ufficio Impianti sportivi**
- **Ufficio Manifestazioni**

Essi hanno funzioni specifiche, ma in occasione dell'organizzazione di eventi sportivi i due uffici collaborano per la realizzazione delle iniziative.

IMPIANTI SPORTIVI

Tutti gli impianti sono dati in gestione in convenzione a società sportive locali.

L'Amministrazione mantiene le funzioni di indirizzo e controllo sugli impianti, l'80% dell'onere per utenze, la manutenzione ordinaria e straordinaria, la titolarità nella fissazione delle tariffe e nell'assegnazione di spazi ad altre società sportive nel limite del 30% degli spazi disponibili, il restante 70% delle ore disponibili possono essere utilizzate dal gestore.

Il Comune assegna ai gestori un corrispettivo per i servizi di custodia e pulizia oltre che le entrate derivanti dalle assegnazioni extragestione; il gestore paga un canone per l'utilizzo e un ammontare pari al 20% delle spese per utenze.

Per i grandi impianti (piscine, stadio, palazzo dello sport) sono previsti accordi di gestione più complessi rispetto a quelli previsti per gli impianti di base, data la loro natura e diverso utilizzo. In particolare, le piscine e lo stadio sono dati totalmente in gestione esterna. Ciò significa che i gestori si fanno carico di tutti gli oneri di gestione escluse le spese di manutenzione straordinaria.

Oltre agli impianti di proprietà del Comune, l'attività sportiva si svolge anche in impianti polifunzionali delle Polisportive costruiti da privati su terreni di proprietà del Comune e assegnati in diritto di superficie. I rapporti tra Amministrazione Comunale e soggetti gestori delle Polisportive sono regolati da apposite convenzioni, nelle quali vengono disciplinati gli obiettivi e le modalità di erogazione dei servizi.

Le assegnazioni dell'utilizzo degli impianti sportivi comunali avvengono mediante bando, pubblicato entro il 31 maggio, riferito all'anno sportivo successivo. Le società sportive o i gruppi sportivi interessati ad utilizzare le strutture sportive comunali presentano domanda indicando giornata, orario e impianto richiesto. Il Servizio Sport - secondo i criteri prestabiliti con Delibera di Giunta n. 476 del 2003 avente ad oggetto "Definizione delle tariffe e dei criteri per l'assegnazione in uso degli impianti sportivi" - assegna, mediante comunicazione scritta, spazi e orari alle società che ne hanno fatto richiesta, sulla base degli spazi disponibili.



Le funzioni principali dell'Ufficio Impianti sportivi:

- assegnazione degli impianti sportivi comunali alle società sportive, con relativa redazione del calendario annuale degli utilizzi;
- segnalazioni per manutenzioni ai servizi competenti;
- effettuazione dei sopralluoghi sugli impianti per verificare la corrispondenza degli spazi assegnati alle attività effettivamente svolte e per valutare lo stato degli impianti (pulizie, manutenzioni, ecc.).

MANIFESTAZIONI

Il Servizio Sport collabora con i soggetti sportivi del territorio nell'organizzazione di eventi e manifestazioni offrendo servizi logistici per gli allestimenti, supporto nella presentazione delle domande di manifestazione presso lo Sportello Unico per le Attività Produttive e offrendo alla città eventi sportivi di richiamo.

Le funzioni principali dell'Ufficio Manifestazioni sono:

- istruttoria delle domande di patrocinio che vengono inoltrate dalle società sportive del territorio. L'iter di concessione di patrocinio prende avvio all'atto del ricevimento delle domande da parte dei soggetti sportivi cittadini. La domanda di patrocinio può essere sia di tipo gratuito sia a titolo oneroso, con la richiesta di servizi o contributi economici. Nel caso di richiesta di servizi, l'Ufficio Manifestazioni affianca gli organizzatori nell'allestimento e disallestimento delle aree sportive;
- realizzazione di iniziative sportive autoprodotte. Le manifestazioni curate direttamente dall'Assessorato riguardano sia la promozione della cultura del movimento sia l'organizzazione di grandi eventi sportivi con elevato richiamo di spettatori e con ampia copertura mediatica, in un'ottica di marketing territoriale;

Info comunicazione del calendario sportivo annuale attraverso vari canali mediatici: stampa, web, social network;

Info realizzazione di progetti di diffusione della cultura e della pratica sportiva. Ad esempio, il progetto "Palestra sicura", per l'iscrizione nel registro delle Palestre etiche che prevede la certificazione in base ai requisiti definiti con Delibera di Giunta Regionale 1154/2011.

Per gli standard e impegni di qualità riferiti alle attività degli uffici si rimanda alla apposita sezione 3.

2.7 Recapiti degli uffici

Il Servizio Sport è ubicato presso gli uffici della sede di Via Galaverna, n. 8 (2° piano).

Telefono: 059 2032851

Fax: 059 2032858

Orario di apertura al pubblico lunedì e giovedì ore 8.30-13.00 e 14.30-18.00, mercoledì ore 8.30-13.00.

Il Responsabile del Servizio Sport riceve il pubblico previo appuntamento.

E-mail: servizi.sportivi@comune.modena.it

PEC: sport@cert.comune.modena.it

Sito web: www.comune.modena.it/sport

2.8 Elenco impianti sportivi e relativi gestori

(www.comune.modena.it/sport/sport-a-modena/impianti-sportivi)

Gli impianti sportivi di competenza del Servizio Sport sono 56 a cui si aggiungono 8 palestre provinciali, così suddivisi:

- 32 palestre comunali,
- 3 palazzetti,
- 2 piscine,
- gli stadi di calcio, rugby e baseball,
- 15 campi da calcio,
- un campo di atletica leggera con relativo campo indoor.



3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Servizio Sport definisce impegni e standard di qualità che rappresentano i livelli di qualità assicurati rispetto ai servizi offerti ed erogati.

Tra le principali competenze del Servizio Sport rientrano le seguenti attività rivolte all'utenza:

Info assegnazione degli impianti sportivi;

Info manutenzione degli impianti sportivi;

Info concessione del patrocinio a titolo gratuito od oneroso per iniziative sportive.

Al fine di rendere tali impegni trasparenti e verificabili da parte degli utenti, i fattori di qualità e i relativi indicatori quantitativi e qualitativi sono riportati nelle successive tabelle.

Assegnazioni impianti sportivi

DIMENSIONE/ FAITTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
tempestività	pubblicazione del Bando	entro 15 maggio
tempestività	spedizione lettere di assegnazione	entro 31 luglio

Sopralluoghi impianti sportivi

DIMENSIONE/ FAITTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
conformità	numero di sopralluoghi per impianto	almeno 3 sopralluoghi nell'a.s.
conformità	numero interventi realizzati nell'anno numero interventi programmati	almeno 80%

Manutenzioni impianti sportivi

DIMENSIONE/ FAITTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
tempestività	numero di giorni entro cui si effettua intervento di manutenzione (salvo eccezioni/emergenze)	30 gg.

Concessione patrocinio a titolo gratuito per iniziative sportive

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
tempestività	numero di giorni entro cui viene rilasciato il patrocinio (calcolato come differenza tra data di ricevimento lettera di richiesta per la concessione del patrocinio e data di protocollo dell'invio della risposta)	30 gg.

Concessione patrocinio a titolo oneroso per iniziative sportive

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
tempestività	numero di giorni entro cui viene rilasciato il patrocinio (calcolato come differenza tra data di ricevimento lettera di richiesta per la concessione del patrocinio e data di protocollo dell'invio della risposta)	30 gg.

Manifestazioni autoprodotte

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
efficacia	numero di manifestazioni autoprodotte realizzate	almeno 3 annue

Palestra sicura

DIMENSIONE/ FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD/OBIETTIVO
tempestività	numero di giorni entro cui viene comunicata l'idoneità all'iscrizione nel Registro delle Palestre Etiche	30 gg.

4. RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Servizio Sport assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, sia attraverso gli uffici collocati presso la sede di via Galaverna n. 8, sia attraverso altri canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web: www.comune.modena.it/sport

Il Servizio Sport inoltre realizza 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 (v. sezione Moduli - Documenti sul sito web).

4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

Il Servizio Sport promuove periodicamente, in collaborazione con l'Ufficio Ricerche e l'Ufficio Qualità del Comune di Modena, ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità del proprio servizio. I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

4.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funziona-

mento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, rivolgendosi presso:

- Servizio Sport - Via Galaverna, 8
- URP - Piazza Grande

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email), utilizzando l'apposita modulistica disponibile all'indirizzo web:

www.comune.modena.it/filo-diretto/urp/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, email, recapito telefonico, indirizzo di residenza). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque **entro e non oltre 30 giorni**.



Se il cittadino lo ritiene opportuno può rivolgersi anche al Difensore Civico (c/o Piazza Grande, 16 - Via Scudari, 20 - 1° Piano - Modena - 41121 MO)

Telefono: 059 2032455

Fax: 059 2032572

E-mail:

difensore.civico@comune.modena.it

Orario:

www.comune.modena.it/monet/struttura-organizzativa/organismi-istituzionali-difensorecivico-del-comune-di-modena

I cittadini, anche con le loro segnalazioni, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.



4.3 Progetti di miglioramento 2013 - 2014

Al fine di assicurare un continuo miglioramento della qualità erogata il Servizio Sport si impegna per il prossimo biennio 2013-2014 a realizzare i seguenti progetti:

1. Gestione informatizzata delle assegnazioni degli impianti sportivi

Attualmente, la predisposizione dei calendari di assegnazione degli spazi avviene manualmente. L'obiettivo è quello di dotare il Servizio di un gestionale informatico in grado di rendere più rapido ed efficiente il processo di inserimento dei dati e di stampa delle lettere di assegnazione.

2. Migliore definizione dei tempi di richiesta e concessione del patrocinio per iniziative sportive

Allo stato attuale, non ci sono termini per la presentazione delle domande di patrocinio, che vengono così presentate in prossimità di ogni singola iniziativa organizzata dalle società sportive o enti di promozione sportiva. Sistematizzando i periodi di presentazione di tali domande si intende migliorare il processo di istruttoria, di risposta e di deliberazione dei patrocini.



3. Sistematizzazione della programmazione dei sopralluoghi negli impianti sportivi per verificare l'utilizzo e lo stato di manutenzione

Calendarizzando i sopralluoghi negli impianti sportivi si possono programmare più efficacemente le manutenzioni negli impianti, nonché verificare che gli utilizzi corrispondano a quanto autorizzato in fase di assegnazione degli spazi.

4. Analisi del procedimento di autorizzazione manifestazioni sportive

Le manifestazioni organizzate internamente dal Servizio Sport e dalle società sportive richiedono l'autorizzazione da parte dello Sportello Unico Attività Produttive. Per rendere più efficace il processo autorizzativo si rende necessaria una sua analisi, soprattutto per quanto riguarda le manifestazioni più complesse.





5. ALLEGATI

Allegato 1: Modulo per segnalazioni/reclami

Gentile utente,
la preghiamo di compilare in ogni sua parte questo modulo che può essere inoltrato per posta elettronica all'indirizzo servizi.sportivi@comune.modena.it, di persona o via posta direttamente al Servizio Sport.

NOME E COGNOME: _____

RECAPITI PER COMUNICAZIONE RISPOSTA: _____
(Inserire indirizzo e-mail o recapito telefonico o fax)

IMPIANTO : _____
(Inserire nome dell'impianto sportivo)

ATLETA	GENITORE	UTENTE	SOCIETA'	ALTRO
--------	----------	--------	----------	-------

RECLAMO

SEGNALAZIONE

AREA DEL RECLAMO/SEGNALAZIONE:

PULIZIA IMPIANTI	SERVIZI IMPIANTI	RAPPORTI CON IL GESTORE	PARCHI	PROPOSTA	ALTRO
------------------	------------------	-------------------------	--------	----------	-------

Descrizione: _____

DATA _____ FIRMA _____

Le segnalazioni consentiranno di migliorare il servizio. Il Servizio Sport si impegna a dare una risposta entro 30 giorni.

Indicando le proprie generalità il lettore dà l'assenso al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs n. 196 del 30.6.2003 in materia di riservatezza dei dati personali e successive modifiche. Tali dati verranno utilizzati esclusivamente per l'invio di comunicazioni relative al presente reclamo e non verranno comunicati a terzi per alcun motivo.

Allegato 2: Domande patrocinio - contributo - beni e servizi per manifestazione sportiva (carta intestata Associazione)

Informazioni che devono contenere le domande di manifestazione sportiva (patrocinio - contributo - beni e servizi)

All'Assessore allo Sport
Comune di Modena
Servizio Sport
Via Galaverna, 8
41123 Modena

fax 0592032858
servizi.sportivi@comune.modena.it

Soggetto promotore/organizzatore: _____

Indirizzo: _____

Email : _____

Tel.: _____ Fax: _____

Sito Internet: _____

Nome referente: _____

Titolo della manifestazione: _____

Breve descrizione dell'evento: _____

Data e Orari di svolgimento della manifestazione: _____

Luogo: _____

Percorso: _____

Costo (indicare se l'evento è gratuito o a pagamento, in questo caso indicare il costo e le eventuali riduzioni/sconti): _____

Annotazioni: _____

Allegare un'eventuale immagine o materiale promozionale (ad es. logo dell'organizzatore o della manifestazione, altro) _____

Per la realizzazione dell'iniziativa si chiede:

il patrocinio gratuito

altro (beni, servizi, contributi) _____

esenzione TOSAP (tassa occupazione suolo pubblico)

Indicare eventuali richieste di contributi inoltrate ad altri Assessorati, Enti Pubblici _____

Data _____

Firma _____

