



**Carta dei Servizi
degli
Impianti Sportivi**



Indice generale

PRESENTAZIONE	2
1. INTRODUZIONE	3
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi	3
1.2 La struttura della Carta dei Servizi	5
1.3 Monitoraggio e valutazione della Carta dei Servizi	5
2. IL SERVIZIO IMPIANTI SPORTIVI	6
2.1 La normativa di riferimento	6
2.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio	8
2.3 Ufficio Cultura sport e Tempo Libero (CSTL)	10
2.4 Ambito di competenza e funzioni	11
2.5 I destinatari dei servizi	12
2.6 Impianti sportivi	13
3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'	15
4. RAPPORTI CON GLI UTENTI	16
4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini – utenti	16
4.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni	17
4.3 Progetti di miglioramento	17
5. ALLEGATI	18
Allegato 1 : Questionario Customer - Satisfaction	19

Presentazione



Gli impianti sportivi a Coriano vengono utilizzati da diverse centinaia di cittadini ogni anno, che si recano nelle strutture come utenti diretti, come spettatori o anche come semplici accompagnatori.

Il nostro Comune ha una ricca varietà di impianti sportivi, offrendo la possibilità di svolgere tante discipline sportive diverse in spazi adeguati.

Il Comune di Coriano supporta e collabora con le associazioni e le società sportive del territorio 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.

Ai sensi dell'art.32 comma1 del Decreto legislativo n.33/2013 (Decreto Trasparenza), le Pubbliche Amministrazioni sono tenute a pubblicare nella sezione Amministrazione Trasparente, sotto sezione servizi erogati, la carta dei servizi.

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.

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, i diritti e le 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 che tutela i diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- è un “patto” concreto, che pone 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 alle seguenti normative:

- 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 n.286 del 30.07.1999 art.11 “Qualità dei servizi pubblici e carta dei servizi”;
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- il Decreto Legislativo n.150 del 27.10.2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge n.213 del 07/12/2012. Conversione in legge con modificazioni del Decreto Legge n.174 del 10 ottobre 2012 “Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché' ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012” che proroga il termine per l'esercizio di delega legislativa;
- Delibera di Consiglio Comunale del Comune di Coriano n. 2 del 28.01.2013 “Regolamento sul sistema dei controlli interni”.

1.2 La struttura della Carta dei Servizi



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

- i principi generali e gli obiettivi che guidano e orientano il servizio;
- la storia, l'identità e l'organizzazione del servizio;
- la descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità;
- le forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti;
- i progetti di miglioramento.

1.3 Monitoraggio e valutazione della Carta dei Servizi

La Carta ha validità quinquennale a partire dalla data di approvazione della stessa.

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.

Il Comune di Coriano realizza inoltre periodicamente e sistematicamente ricerche qualitative e quantitative 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 IMPIANTI SPORTIVI

2.1 La normativa di riferimento

Lo svolgimento delle funzioni del Comune 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

- Decreto Ministeriale del 18.3.1996 “Norme di sicurezza per la costruzione e l’esercizio degli impianti sportivi” e s.m.i.;
- Legge n.383 del 07.12.2000 “Disciplina delle associazioni di promozione sociale”;
- Legge n.289 del 27.12.2022 art.90 “Disposizioni per l’attività sportiva dilettantistica”;

➤ Regionale

- Legge Regionale n.8 del 31 maggio 2017 “Norme per la promozione e lo sviluppo delle attività motorie e sportive”;
- Deliberazione dell’Assemblea Legislativa n.144 del 17.04.2018 con la quale, su proposta della Giunta Regionale formulata con deliberazione n.441 del 26.03.2018 in applicazione dell’art.3 della Legge Regionale n.8 del 31 maggio 2017, è stato approvato il Piano triennale dello sport per il triennio 2018-2020 che ha definito le linee strategiche e gli obiettivi prioritari in materia di politiche sportive regionali la cui attuazione è rimessa ad atti successivi della Giunta Regionale;
- Punto 3 del dispositivo della Deliberazione dell’Assemblea Legislativa n.144 del 17.04.2018 che dispone che “il Piano triennale dello sport 2018-2020 resti valido fino all’approvazione da parte dell’Assemblea legislativa del Piano per il triennio successivo”;

➤ Comunale

- Delibera della Giunta Comunale n.144 del 10.10.2018 “Aggiornamento tariffe per l'utilizzo degli impianti sportivi” e s.m.i.;
- Delibera della Giunta Comunale n. 200 del 29.12.2022 “Approvazione nuove tariffe centro tennis via Piane”.

2.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio



L'attività del Comune si ispira ai seguenti principi:

➤ Eguaglianza ed Imparzialità

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

Con la presente Carta dei Servizi l'Amministrazione tende alla realizzazione delle seguenti finalità specifiche, che considera di rilevante interesse pubblico:

- concorrere alla promozione ed al potenziamento della pratica delle attività sportive, sociali ed aggregative consentite dagli impianti sportivi;
- dare piena attuazione all'art.8 del Decreto Legislativo n. 267 del 18 agosto 2000, nel valorizzare tutte le forme associative, in particolare quelle sportive operanti sul territorio comunale;
- realizzare, in ossequio al principio di sussidiarietà delineato dall'art.118 della Costituzione, una gestione di servizi a valenza sociale con la collaborazione di soggetti quali, tra le altre, associazioni e società sportive dilettantistiche, che sono anche utilizzatori dei servizi, secondo una prospettiva di gestione che può definirsi "partecipata";
- concorrere alla realizzazione sul territorio di attività in coordinamento e connessione con i progetti dell'Amministrazione e con le attività di altre associazioni;

- incentivare e perseguire una conduzione economica degli impianti per responsabilizzare tutti i fruitori con oneri progressivamente ridotti a carico dell'Amministrazione.

➤ Efficacia ed efficienza

L'organizzazione, ispirata a criteri di efficienza, efficacia ed economicità, 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 Comune 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:

- sito web del Comune (<https://comune.coriano.rn.it/>)
- segnaletica negli uffici.

In ordine di rilevanza, le attività sportive, ricreative, sociali e di interesse pubblico sono:

- l'attività sportiva rivolta ai bambini e ai settori giovanili;
- l'attività sportiva formativa per adolescenti e preadolescenti;
- l'attività sportiva per le scuole di ogni ordine e grado;
- l'attività motoria a favore dei disabili e degli anziani;
- le attività agonistiche riferite ai campionati, tornei, gare e manifestazioni ufficiali organizzate da organismi riconosciuti dal CONI o da Enti di Promozione Sportiva;
- l'attività ricreativa e sociale per la cittadinanza.

2.3 Ufficio Cultura Sport e Tempo Libero (CSTL)



Presso il Comune di Coriano è stato istituito un Ufficio Cultura, Sport e Tempo Libero (CSTL) che, al fine di incentivare la pratica sportiva e di diffondere la cultura dello sport, promuove l'attività fisica e sportiva come fattore di benessere.

Le funzioni principali dell'Ufficio CSTL sono:

- garantire la messa a disposizione e la funzionalità degli impianti sportivi;
- assegnare gli impianti sportivi comunali redando il calendario annuale degli utilizzi;
- effettuazione dei sopralluoghi sugli impianti per verificare la corrispondenza degli spazi assegnati alle attività effettivamente svolte;
- collaborazione e supporto alle società e associazioni sportive nell'organizzazione di attività e/o eventi sportivi, offrendo supporto nella presentazione delle domande;
- redigere l'istruttoria delle domande di patrocinio che vengono inoltrate (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 gratuita che a titolo oneroso, con la richiesta di servizi o contributi e/o vantaggi economici);
- dare risposte adeguate alle richieste ed esigenze in ambito sportivo dei singoli cittadini;
- garantire la diffusione della cultura, dei valori e della formazione sportiva;
- garantire la collaborazione con gli enti di promozione sportiva e il Coni;
- offrire eventi sportivi anche in un'ottica di marketing territoriale.

L'Ufficio CSTL del Comune di Coriano ha sede in Piazza Mazzini n.15.

Per informazioni e appuntamenti telefonare al numero 0541-659812

– dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00

– giovedì dalle 14:30 alle 17:00

E-mail: protocollo generale@comune.coriano.rn.it

PEC: comune.coriano@legalmail.it

Sito: <https://comune.coriano.rn.it/amministrazione/ufficio-cultura-sport-e-tempo-libero-c-s-t-l/>

2.4 Ambito di competenza e funzioni



La città di Coriano 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'impianistica e sulla promozione di iniziative e manifestazioni sportivo-ricreative.

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 sia singolarmente che in forma associata.

Gli impianti sportivi sono dati in uso a società sportive, associazioni, enti di promozione sportiva (e, dopo aver soddisfatto i precedenti soggetti, ai privati che ne facciano richiesta) per lo svolgimento di campionati, gare e manifestazioni, per gli allenamenti e, nei limiti delle disponibilità, per l'utilizzo del tempo libero.

Gli impianti sportivi compresi negli edifici scolastici sono concessi in uso alle suddette società o privati solo in orario extrascolastico, negli orari liberi da impegni o dalle necessità delle scuole cui fanno capo (vedasi Delibera Consiglio Comunale n. 61 del 29.12.2021 "Regolamento per l'uso degli impianti sportivi e delle palestre comunali").

Gli utenti possono rivolgersi all'Ufficio CSTL del Comune preposto per richiedere la collaborazione all'organizzazione di manifestazioni e relativo patrocinio, per usufruire degli impianti sportivi.

2.6 Impianti sportivi

Alcuni impianti sono dati in gestione in concessione a società sportive locali mentre altri sono gestiti direttamente.

L'Amministrazione mantiene le funzioni di indirizzo e controllo su tutti gli impianti ed ha la titolarità nella fissazione delle tariffe e nell'assegnazione di spazi per attività sportive e manifestazioni di rilievo.

Le società sportive o i gruppi sportivi interessati ad utilizzare le strutture sportive comunali gestite direttamente dal Comune devono presentare domanda indicando giornata, orario e impianto richiesto: l'Ufficio CSTL, secondo i criteri prestabiliti dalla Delibera di Giunta Comunale n.20 del 12.03.2021, mediante comunicazione scritta assegna spazi e orari alle società che ne hanno fatto richiesta, sulla base degli spazi disponibili.



Gli impianti sportivi di competenza dell'Ufficio sono:

➤ IMPIANTO VIA PIANE CORIANO

- Campo 1 (Stadio Daniele Grandi)
- Campo 2
- Campo 3
- Campo 4
- Palazzetto (Palasic)
- Campo polivalente
- N.2 campi da bocce
- Campo da tennis 1
- Campo da tennis 2
- Campo da tennis 3

➤ IMPIANTO VIA VIGANO' OSPEDALETTO

- Campo 1 (Stadio)
- Campo 2

➤ IMPIANTO VIA MONTE MULAZZANO

- Campo 1

➤ PALESTRE SCOLASTICHE

- Scuola primaria "Andersen" Cerasolo
- Scuola primaria "Don Milani" Ospedaletto
- Scuola secondaria di primo grado Ospedaletto
- Scuola secondaria di primo grado "Gabellini" Coriano

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Comune definisce impegni e standard di qualità che rappresentano i livelli di qualità assicurati rispetto ai servizi offerti ed erogati a cui l'Ufficio preposto deve tendere.

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

- assegnazione degli impianti sportivi;
- 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 / FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD / OBIETTIVO
tempestività	numero di giorni entro cui viene rilasciata l'autorizzazione (calcolato come differenza tra data di ricevimento lettera di richiesta e data di protocollo dell'invio della risposta)	30 gg.

Concessione patrocinio a titolo gratuito od oneroso per iniziative sportive

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

4. RAPPORTI CON GLI UTENTI



L'Ufficio 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 Piazza Mazzini 15 sia attraverso altri canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web.

L'Ufficio inoltre realizza e mette a disposizione dei cittadini i regolamenti e la modulistica necessaria per effettuare le richieste di assegnazione degli impianti sportivi e di richiesta di patrocinio per iniziative sportive.

Tutte le informazioni sono reperibili all'indirizzo

<https://comune.coriano.rn.it/servizi/impianti-sportivi/>

4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini - utenti

L'Ufficio promuove periodicamente ricerche qualitative e quantitative 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 funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta:

- rivolgendosi direttamente presso Ufficio CSTL sito in Piazza Mazzini 15, Coriano.
- scrivendo un'email all'indirizzo protocollogenerale@comune.coriano.rn.it (con lettera firmata dall'interessato) o una PEC all'indirizzo comune.coriano@legalmail.it; l'ufficio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque entro e non oltre 30 giorni.

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

Al fine di assicurare un continuo miglioramento della qualità erogata l'Ufficio CSTL si impegna a realizzare le seguenti attività:

- migliorare la definizione dei tempi di richiesta e la concessione del patrocinio per iniziative sportive;
- fare una programmazione annuale dei sopralluoghi negli impianti sportivi per verificare l'utilizzo.



5. Allegati

Allegato 1: Questionario Customer - Satisfaction

- Attrezzatura sportiva disponibile (es. rete, panchine): 1 2 3 4
Motivazione [facoltativa]
- Stato del campo da gioco: 1 2 3 4
Motivazione [facoltativa]
- Illuminazione del campo da gioco: 1 2 3 4
Motivazione [facoltativa]

5) Valutazioni igieniche:

- Livello di pulizia dell'impianto: 1 2 3 4
Motivazione [facoltativa]
- Livello di pulizia degli spogliatoi: 1 2 3 4
Motivazione [facoltativa]
- Livello di pulizia dei servizi igienici: 1 2 3 4
Motivazione [facoltativa]

6) Valutazioni organizzative:

- Puntualità e rispetto degli orari del personale di custodia: 1 2 3 4
Motivazione [facoltativa]
- Disponibilità e cortesia del personale di custodia: 1 2 3 4
Motivazione [facoltativa]
- Durata e orari di apertura dell'impianto: 1 2 3 4
Motivazione [facoltativa]

7) Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio:

.....

.....

.....

.....

..... [facoltativi]

I dati trasmessi saranno conservati e trattati con le garanzie di sicurezza e segretezza previste dal Reg. UE 679/2016 (GDPR) e dal d.lgs. 196/2003 e s.m.i. e verranno utilizzati solo ed esclusivamente per fini statistici.