

Campo di Atletica Leggera Virgilio Camparada





CAMPO ATLETICA LEGGERA

Virgilio Camparada

1. PREFAZIONE	5
2. CARATTERISTICHE DELLA CARTA.....	7
3. RIFERIMENTI NORMATIVI	9
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI	11
4.1 Eguaglianza e imparzialità	11
4.2 Efficacia ed efficienza	11
4.3 Imparzialità e continuità.....	11
4.4 Partecipazione	11
4.5 Coinvolgimento dei lavoratori.....	11
4.6 Continuità del servizio	11
5. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DEL CAMPO DI ATLETICA LEGGERA	12
6. I RAPPORTI CON I CITTADINI.....	16
6.1 Informazione all'utenza	16
6.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni	16
6.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	17
7. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ	
E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	18
7.1 Fattori di qualità.....	18
7.2 Indicatori e standard di qualità	18
7.2.1 Livello di ricettività.....	19
7.2.2 Tempi di risposta alle richieste	19
7.2.3 Accessibilità e funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto	20
7.2.4 Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto.....	21
7.3 Obiettivi di mantenimento e miglioramento	21
8. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	22



1. PRAFAZIONE

Sussidiarietà e democrazia.

Sono le lenti attraverso le quali il Comune di Reggio Emilia vede lo sport: non unicamente come messaggio di competizione, ma come messaggio di partecipazione e prassi di democrazia.

Nelle politiche di inclusione, di sano stile di vita, di socialità, lo sport diventa una risposta perché, se correttamente praticato, è qualità di vita per tutti.

Lo sport si colloca quindi nel progetto di educazione diffusa e promozione del benessere, puntando a coinvolgere bambini, adolescenti, giovani praticanti, famiglie. Ambisce a diventare strumento collettore di diversi temi: disabilità, solidarietà, integrazione, coesione sociale, mutualità, sostenibilità, responsabilità, dialogo. Lo sport delle persone.

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia è impegnata da tempo a promuovere una sensibilità educativa nelle società sportive, oltre a supportare i gestori nella corretta gestione dell'impiantistica sportiva, coinvolgendo e responsabilizzando sempre di più le società sportive nella costruzione di una "cultura sportiva diffusa".

Questa Carta viene offerta come patto esplicito che la Fondazione per lo Sport, attraverso i gestori, intende stringere con i propri interlocutori, ergendosi a punto di riferimento perché tutti, nei diversi ruoli, abbiano cura degli spazi e delle persone li frequentano.

Fondazione per lo sport
del Comune di Reggio Emilia



CARTA dei SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi



2. CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta presenta i servizi offerti dal Campo di Atletica Leggera “Virgilio Camparada” di via Melato n. 2/f, erogati dalla Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, attraverso il gestore, L’Associazione temporanea di impresa (A.T.I.) tra GISPORT SRL e Atletica Reggio A.S.D. che si è aggiudicata il servizio di gestione della struttura dal 01/01/2022 al 31/12/2023.

In questa Carta dei Servizi, intesa come strumento di comunicazione con i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi in quanto utenti del Campo di atletica:

- si presentano ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l’accesso e la fruizione;
- si fissano gli standard di qualità del servizio e forniscono ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- si individuano gli obiettivi di miglioramento con l’indicazione di come verificarne il raggiungimento.

La Carta informa i cittadini sull’attività svolta nel rispetto degli standard dichiarati e rappresenta lo strumento diretto adottato per far conoscere la struttura e gli standard del Campo, mentre le “Norme generali di comportamento”, disponibili e visibili a tutti all’ingresso dell’impianto, sono le regole che la Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia chiede di rispettare a tutti coloro che frequentano il Campo di Atletica Leggera “Camparada”.



3. RIFERIMENTI NORMATIVI

Il Campo di atletica, gestito attualmente dell' A.T.I. tra G.S. GISPORT SRL e Atletica Reggio A.S.D., opera nel rispetto delle Leggi sia in materia di carte dei servizi che per la gestione degli impianti sportivi.

Le leggi più importanti che regolano la gestione degli impianti sportivi sono:

- 1996. Decreto Ministeriale del 18 marzo “Norme di sicurezza per la costruzione e l'esercizio degli impianti sportivi”.
- 1996. Decreto Ministeriale del 19 agosto “Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, costruzione ed esercizio dei locali di intrattenimento e di pubblico spettacolo”.
- 2000. Legge 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali” prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti.
- 2000. Legge 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- 2008. Decreto Legislativo n. 81 (ex L. 626/1994) “Attuazione dell'art. 1 della Legge n. 123 del 3 agosto 2007 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”.
- 2008. L'art. 2 comma 461 della Legge Finanziaria prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.
- 2009. D. Lgs. 150 Art. 28. “Qualità dei servizi pubblici”, che disciplina “...le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità (...)
- 2017. D. Lgs 74 Modifiche al D. Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r) , della legge 7 agosto 2015, n. 124.



CAMPO DI ATLETICA LEGGERA

Virgilio Camparada

Chi siamo e cosa offriamo



4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

4.1. Eguaglianza e imparzialità

Viene garantita equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di provenienza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

4.2. Efficacia ed efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

4.3. Trasparenza ed accesso

Ai cittadini viene assicurato il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

4.4. Partecipazione

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami; ha anche il diritto di ottenere sempre una risposta.

4.5. Coinvolgimento dei lavoratori

Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, di integrare i processi di lavoro e di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

4.6. Continuità del servizio

Viene garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio sono comunicate agli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, i siti web www.fondazionesport.it, www.comune.re.it, www.sel-fatletica.it, la segnaletica ed ogni altro strumento utile ad una pronta ed efficace informazione.



5. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DEL CAMPO DI ATLETICA LEGGERA

L' A.T.I. tra GISPORT SRL e Atletica Reggio A.S.D. gestisce il Campo di Atletica Leggera "V. Camparada" di Via Melato n. 2/f per conto della Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia con l'obiettivo di mantenere e migliorare la qualità del servizio offerto nell' assicurare spazi per attività di atletica leggera e tempi di fruizione.

Il Campo di Atletica Leggera "V. Camparada" è costituito da:

- pista anulare a 6 corsie in manto sintetico colato in opera, con annesse:
 - n. 1 pedana Lungo/ triplo
 - n. 1 pedana Asta;
 - n. 1 pedana Giavellotto
 - n. 1 pedana circolare o pedana Alto
 - area caduta attrezzi/area giochi di squadra in erba naturale
- ampia area verde recintata, in grado di ospitare allenamenti di tipo "corsa campestre" per lo svolgimento delle attività dell'atletica leggera.

In particolare il personale in servizio presso l'impianto si occupa di curare l'aspetto igienico-sanitario dei servizi a disposizione della struttura attraverso:

- il corretto funzionamento della struttura dal punto di vista igienico sanitario e della sicurezza degli utenti;
- il rispetto dei requisiti igienico-ambientali previsti dalla normativa vigente;
- il corretto funzionamento degli impianti (centrale termica ecc.) attraverso anche l'attivazione di richieste di intervento a ditte specifiche;
- raccogliere le domande da parte di Enti e Società Sportive del Comune di Reggio Emilia relativamente all'utilizzo dell'impianto e della pianificazione annuale della assegnazione degli spazi;

Viene garantito l'utilizzo dell'impianto, finalizzato all'organizzazione di corsi di attività motoria, avviamento all'atletica nonché alle attività di atletica leggera a livello agonistico ed amatoriale.



Le tipologie di attività più significative sono:

a) attività rivolte alle scuole di ogni ordine e grado, con assegnazione secondo le seguenti modalità:

- le scuole possono accedere all'impianto nella fascia oraria mattutina attraverso richiesta alla Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia;

b) attività per Enti ed Associazioni sportive, con assegnazione secondo le seguenti modalità:

- gli Enti e le Associazioni sportive interessate accedono dietro presentazione di una domanda su apposito modulo alla Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia entro i termini indicati, pubblicati sul sito web www.fondazionesport.it.

Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia

Via F.lli Manfredi n. 2/d - tel 0522 456473 - fax 0522 585303

e-mail: fondazione.sport@comune.re.it

Orari di apertura al pubblico

Mattino: da lunedì a venerdì dalle ore 10.00 alle 13.15

Pomeriggio: martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00;

mercoledì su appuntamento.

Campo atletica leggera "V. Camparada"

via Melato, 2/f tel. 0522 550091

e-mail: camparada@gisport.eu

Orari di apertura

Per le scuole: da lunedì a sabato (nel periodo scolastico) dalle 8.00 alle 13.30

Per le Società Sportive: da lunedì a venerdì dalle 14:30 alle 20.30.

Sabato dalle 14.30 alle 20.00; Domenica: chiuso

L'impianto è aperto tutto l'anno.

Le eventuali interruzioni, chiusure dell'impianto o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- cartelli informativi all'interno dell'impianto;
- ogni altro strumento utile ad una pronta ed efficace informazione (quali sito web, social, ecc.).



Tariffe

Le tariffe per i vari servizi dell'impianto di Atletica Leggera vengono regolarmente approvate dalla Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, sono consultabili sul sito web.

Si riportano di seguito le tariffe attualmente in vigore:

DESCRIZIONE	EURO (al netto di IVA)
ALLENAMENTI di Società con numero complessivo di atleti:	TRIMESTRE
fino a 05	80,00
da 06 a 10	150,00
da 11 a 25	260,00
da 26 a 50	335,00
da 51 a 75	375,00
da 76 a 100	450,00
oltre 100	600,00
GARE E MANIFESTAZIONI:	ORA
a carattere comunale e provinciale (con atleti fino a 18 anni)	27,00
a carattere comunale e provinciale (con atleti oltre 18 anni)	38,00
a carattere regionale	50,00
a carattere nazionale ed internazionale	70,00



Altre società sportive (*)

DESCRIZIONE	EURO/SETTIMANA (al netto di IVA)
Uso del Campo fino a 6 giorni / settimana:	
con atleti fino a 18 anni	80,00
con atleti oltre 18 anni	150,00
Uso del Campo 1 giorno / settimana:	
con atleti fino a 18 anni	17,00
con atleti oltre 18 anni	35,00

(*) Presenza max 20 persone

L'uso del Campo si intende per max 4 ore al giorno

Scheda da n. 10 utilizzi

DESCRIZIONE	EURO/SETTIMANA (IVA compresa)
per asciugacapelli temporizzati	2,50
per docce temporizzate	2,50

N.B.: per disabili ed associazioni solidarietà sociale verrà applicata la tariffa più favorevole



6. I RAPPORTI CON I CITTADINI

6.1. Informazione all'utenza

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso gli operatori di GISPORT SRL e Atletica Reggio A.S.D. presenti presso il Campo sia presso gli uffici della Fondazione, nonché attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compreso il sito internet della Fondazione per lo Sport.

6.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento del servizio o degli standard di qualità fissati dalla presente carta, attraverso i canali sotto citati

I reclami relativi all'erogazione del servizio devono essere espressi in forma scritta, anche per posta, fax o posta elettronica. Devono obbligatoriamente contenere le generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico) del cittadino che inoltra il reclamo in modo da poter essere identificato e poter produrre una risposta.

Il Gestore "GISPORT SRL e Atletica Reggio A.S.D." si impegna, per i reclami a lui presentati, a fornire risposta in forma scritta, entro 20 giorni.

Analogamente la Fondazione per lo sport è tenuta a rispondere a reclami eventualmente presentati all'Amministrazione Comunale ed ai propri uffici. Di ogni reclamo "GISPORT SRL e Atletica Reggio A.S.D." è inoltre tenuto a fornire immediata notizia alla Fondazione per lo sport.



È possibile rivolgersi a:

- GISPORT SRL e Atletica Reggio A.S.D.: camparada@gisport.eu
- Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia:
 - e-mail: fondazione.sport@comune.re.it
 - Pec: fondazionesport.pec@twtcert.it
- Comune Informa-URP - via Farini, 2/1 - tel. 0522 456660
 - comune.informa@comune.re.it
 - RES: <https://www.comune.re.it/res>

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

6.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, per il tramite di "GISPORT SRL e Atletica Reggio A.S.D.", promuove periodicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi e le attività messe a disposizione. I risultati delle indagini sono 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.



7. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio/attività è l'insieme delle caratteristiche dello stesso alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità si misura in funzione della capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti.

Per misurare la qualità del campo di atletica leggera, la Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia individua una serie di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

7.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti. Il fattore di qualità costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità individuati dalla Carta sono:

- livello di ricettività
- tempi di risposta alle richieste
- accessibilità, funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto
- facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto

7.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità vengono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti - generici e specifici - che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità:

- Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.
- Lo standard generico misura il valore medio/tempo necessario di risposta/attivazione del servizio.
- Lo standard specifico misura il valore/tempo massimo entro cui è possibile rispondere/attivare il servizio.



7.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il **livello di ricettività** del Campo di Atletica Leggera è rappresentato dalle ore settimanali di apertura suddivise per utenza.

ATTIVITÀ	INDICATORE
Attività per le scuole	33
Attività per Enti e Associazioni sportive	35,5

7.2.2. Tempi di risposta alle richieste

Per misurare il grado di efficienza vengono individuati come standard di riferimento i tempi di risposta per concludere le procedure appartenenti alle tipologie sotto elencate.

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD GENERIC (valore medio)	STANDARD SPECIFICO (valore massimo)
Attività per le scuole	Tempo di rilascio	immediato	14 giorni
Attività per gli Enti e le società			
Attività per l'intera stagione sportiva	Tempo di rilascio	45 giorni	90 giorni
Attività saltuaria	Tempo di rilascio	immediato	14 giorni



7.2.3 Accessibilità e funzionalità dei servizi e degli ambienti

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità dell'ambiente e degli spazi sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Sicurezza degli ambienti e del personale, rispetto delle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto	Personale addetto con idoneità al D. Lgs. N. 81/2008	Presente
	Personale addetto formato DAE	Presente
	Misure di contenimento/prevenzione del batterio della legionella nell'acqua calda sanitaria	Controlli effettuati dall'impresa che ha in appalto il servizio secondo standard definiti.
	Disinfezione, nel rispetto della normativa e del piano di pulizia e sanificazione degli ambienti	Presente, con pulizia quotidiana
Accessibilità e servizi accessori	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente
	Armadietti portavalori	Presenti nel disimpegno all'ingresso degli spogliatoi
	Aree per il pubblico	Presenti
	Accessibilità persone disabili	70%
	Parcheggio	Adiacente e gratuito
	Mezzi pubblici	Trasporto urbano Seta - Linea 4
	Pulizia dei locali	Presente, quotidiana



7.2.4 Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto

Sono individuati gli uffici cui gli utenti possono rivolgersi per avere informazioni

UFFICI/SPORTELLI	SEDE	UFFICIO COMPETENTE	ORARI DI APERTURA
Campo Atletica Leggera "V. Camparada"	Via Melato n. 2/f Tel 0522 550091	Ingresso	Lu-Ve 8.00 - 13.30 14.30 - 21.00 Sabato 14.30 - 20.00
Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia	Via F.lli Manfredi n. 12/D Tel. 0522 456473 Fax 0522 585303	Uffici fondazionesport@comune.re.it	Lu-Ve 10.00 - 13.15 Ma e Gi 15.00 - 17.00 Merc pom. su appuntamento
Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comune Informa	Via Farini n. 2/1 Tel 0522 456660	Sportello comuneinforma@comune.re.it	Lu 9.30 - 12.30 Ma-Ve 8.30 - 12.30

7.3 Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Gli obiettivi individuati per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura agli utenti indicato nella Carta;
- ampliare le fonti di informazione;
- garantire disponibilità più attente e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;
- sviluppare capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
- assicurare cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.

Questi fattori diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di customer satisfaction.



8. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, tramite “GISPORT SRL e Atletica Reggio A.S.D.”, in collaborazione con i Servizi del Comune, provvede periodicamente alla rilevazione del grado di soddisfazione dell’utenza in merito all’applicazione della presente Carta dei Servizi segnalando:

- i casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell’utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

I risultati delle indagini di soddisfazione vengono pubblicizzati e resi noti ai cittadini e rappresentano indicazioni utili per impostare i piani di miglioramento del servizio.

Impaginazione:
Ufficio Grafico del Comune di Reggio Emilia
Aggiornamento a cura
di Fondazione per lo Sport e del Servizio Programmazione e Controllo
e del Servizio Comunicazione e Relazioni con la città
del Comune di Reggio Emilia

Giugno 2022



Campo di Atletica Leggera
“Virgilio Camparada”
Via Maria Melato
tel. 0522 553847