



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Sport e Tempo Libero

Introduzione	3
A. Descrizione e finalità dei servizi erogati	
1. Presentazione generale	4
2. Destinatari	4
3. Recapiti, orari e modalità di accesso	4
4. Impianti sportivi	4
5. Manifestazioni	5
B. I servizi offerti	6
C. Standard e valutazione	7
1. Adozione di standard della qualità del servizio	7
D. Rapporto con gli utenti	10
1. Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti	10
2. Suggerimenti e reclami	10

Introduzione

La Carta Europea dello Sport definisce lo sport come *qualsiasi forma di attività fisica che, attraverso una partecipazione organizzata o non, abbia come obiettivo l'espressione o il miglioramento della condizione fisica e psichica, lo sviluppo delle relazioni sociali o l'ottenimento di risultati in competizioni di tutti i livelli.*

Ai tradizionali e ormai riconosciuti diritti di cittadinanza (civile, politica, sociale), negli ultimi anni se ne sono aggiunti altri, legati ai bisogni della persona, come la qualità della vita.

Lo sviluppo della pratica sportiva rientra sicuramente in questa nuova categoria e rappresenta un nuovo bisogno sociale e un diritto per i cittadini di tutte le età, le condizioni sociali, il genere, la nazionalità di provenienza.

L'attività motoria, infatti, dilata i propri confini al di là delle attività competitive e agonistiche, per raccogliere istanze individuali e collettive di benessere, di occasione di socializzazione e di strumento di educazione.

Lo sport, quindi, in questa ottica e come indicato anche nei documenti ufficiali dell'Unione Europea, riveste cinque funzioni:

- una funzione educativa: l'attività sportiva è un ottimo strumento per equilibrare la formazione individuale e lo sviluppo umano a qualsiasi età;
- una funzione di sanità pubblica: l'attività fisica rappresenta un'occasione per migliorare la salute dei cittadini e lottare in modo efficace contro alcune malattie, quali le affezioni cardiache o il cancro; può contribuire a preservare la salute e la qualità della vita fino ad un'età inoltrata;
- una funzione sociale: lo sport è uno strumento appropriato per promuovere una società più solidale, per lottare contro l'intolleranza e il razzismo, la violenza, l'abuso di alcol o l'assunzione di stupefacenti; lo sport può contribuire all'integrazione delle persone escluse dal mercato del lavoro;
- una funzione culturale: la pratica sportiva consente ai cittadini di radicarsi maggiormente nel rispettivo territorio, di conoscerlo più a fondo, di integrarvi meglio, e, per quanto riguarda l'ambiente, di proteggere tale territorio in modo più efficace.
- Una funzione ludica: la pratica sportiva è una componente importante del tempo libero e dei divertimenti a livello sia individuale che collettivo.

A. Descrizione e finalità dei servizi erogati

1. Presentazione generale

L'Unità Operativa "U.O. 2.1 Servizi Educativi e Culturali" è preposta a svolgere le attività per raggiungere la finalità che il Comune di Campi Bisenzio da anni persegue sul fronte dell'attività sportiva; una finalità che può sinteticamente essere ricondotta a promuovere 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.

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. Destinatari

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 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 spazi dedicati all'attività sportiva e per il benessere fisico.

3. Recapiti, orari e modalità di accesso

L'ufficio Sport ha sede presso Villa Montalvo in Via Limite.

Rispetta il seguente orario di apertura al pubblico: lunedì e mercoledì 8.30 - 13; giovedì 15.30 - 18.15

Il Servizio riceve su appuntamento.

Contatti: telefono 0558959318 e 0558959346 - mail sport@comune.campi-bisenzio.fi.it

L'indirizzo della relativa area tematica sul sito istituzionale dell'Ente è il seguente:
<https://www.comune.campi-bisenzio.fi.it/argomenti/sport>

4. Impianti sportivi

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

Relativamente agli impianti sportivi le funzioni principali dell'Ufficio sono:

- 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.).

5. Manifestazioni

Il Servizio Sport organizza direttamente o sostiene le realtà sportive territoriali quali le Società e le Associazioni affiliate a Federazioni Sportive o gli Enti di promozione sportiva del territorio che organizzano eventi e manifestazioni sportivi di rilievo.

Relativamente alle manifestazioni sportive le funzioni principali dell'Ufficio sono:

- istruttoria delle domande di organizzazione di iniziative ed eventi che vengono inoltrate dalle società sportive operanti sul territorio;
- 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;
- comunicazione del calendario sportivo annuale attraverso vari canali mediatici: stampa, web, social network;
- realizzazione di progetti di diffusione della cultura e della pratica sportiva.

B. I servizi offerti

1. Assegnazione palestre scolastiche

L'Amministrazione Comunale, allo scopo di promuovere ed incentivare la pratica dell'attività motoria e sportiva nella comunità, concede in uso annuale alle Società sportive l'utilizzo delle palestre, le aree di gioco e gli impianti sportivi scolastici di sua proprietà, compatibilmente con le esigenze dell'attività didattica e delle attività sportive della scuola.

2. Assegnazione impianti comunali

Gli impianti sportivi di proprietà dell'Amministrazione Comunale sono, nella loro quasi totalità, concessi in gestione ad Associazioni e società sportive che operano nel territorio.

Tale scelta ha permesso di aumentare l'offerta sportiva sul territorio, di potenziare ulteriormente la rete di socialità e di garantire e salvaguardare un patrimonio immobiliare pubblico di enorme valore economico.

3. Promozione di una corretta attività fisica nella comunità

Il valore e l'importanza della pratica motoria e sportiva per il benessere e la salute della cittadinanza rappresentano un primario obiettivo dell'Amministrazione Comunale.

Un obiettivo che si è tradotto nell'incoraggiare un numero sempre maggiore di persone, di tutte l'età, a praticare tali attività in modo che diventino parte integrante della loro vita quotidiana.

A tale scopo l'Ufficio Sport informa la comunità sulla possibilità di fare sport in libertà, all'aria aperta, presso palestre outdoor e lungo percorsi naturalistici situati nel territorio comunale.

4. Promozione di sani stili di vita tra i più giovani

All'interno degli Istituti Comprensivi del territorio, con particolare attenzione alle scuole primarie, viene realizzato il progetto "CAMPI SI MUOVE".

Tale percorso tende, da una parte, a promuovere l'attività motoria nella scuola e, dall'altra, a supplire alla cronica mancanza di personale qualificato all'interno di questi Istituti scolastici.

L'obiettivo didattico è quello di sviluppare un percorso motorio per i più giovani che prediliga la formazione rispetto all'addestramento, unitamente a recuperare i valori propri del gioco, come divertimento, e dello sport come momento di confronto finalizzato ad accettare l'altro nel rispetto delle regole.

5. Promozione di manifestazioni sportive di carattere nazionale

Collaborazione nell'organizzazione di manifestazioni sportive e del tempo libero.

6. Promozione e organizzazione della Festa dello Sport

La Festa dello Sport ha come finalità la promozione dell'attività consentendo a ragazzi e ragazze di sperimentare diverse discipline sportive offrendo l'opportunità, ad ogni adolescente, di scegliere in modo consapevole il proprio sport.

Le Associazioni del territorio, che collaborano all'organizzazione della manifestazione, si occupano anche di assistere i partecipanti durante le prove libere delle varie attività.

La Festa dello Sport costituisce inoltre, per centinaia di cittadini, un importante appuntamento per socializzare in spazi all'aperto.

C. Standard e valutazione

1. Adozione di standard della qualità del servizio

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati obiettivi di qualità che il Comune di Campi Bisenzio si impegna a garantire agli utenti, in riferimento agli aspetti organizzativi dei servizi.

Gli standard sono derogabili soltanto se più favorevoli ai cittadini e sono soggetti a monitoraggio.

È inoltre prevista la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al servizio, attraverso la compilazione di un questionario di gradimento.

Servizio	Fruitore del servizio	Dimensione di qualità	Descrizione indicatore di qualità	Obiettivo di qualità del servizio offerto
Assegnazione palestre scolastiche	Società o Associazioni affiliate a Federazioni Sportive o Enti di promozione che svolgono principalmente attività agonistiche, amatoriali e attività formativa o di base.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Trasparenza	Aggiornamento delle tariffe d'uso sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta positiva	Domande evase con esito positivo pari almeno al 90% dei richiedenti.
		Tempestività	Valutazione delle domande pervenute e della documentazione allegata in base alle modalità di assegnazione previste dal regolamento comunale.	Entro il 31 luglio di ogni anno comunicazione ai richiedenti di accoglimento della richiesta con la relativa indicazione degli spazi assegnati.
Assegnazione impianti comunali	Associazioni e società sportive dilettantistiche, Enti di Promozione Sportiva.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Trasparenza	Espletamento di una procedura di gara ad evidenza pubblica.	Pubblicazione tempestiva della procedura e diffusione tramite i principali canali di comunicazione istituzionale
		Trasparenza	Aggiornamento delle tariffe d'uso sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza	80%
		Tempestività	Rispetto dei termini regolamentari con la nomina, dopo la scadenza del bando, della Commissione giudicatrice per	Conclusione della valutazione delle offerte e aggiudicazione provvisoria entro 30 giorni dalla scadenza del bando. In presenza di un numero elevato di concorrenti il termine è di 60

			l'aggiudicazione dell'impianto.	giorni.
Promozione di una corretta attività fisica nella comunità	Associazioni e società sportive, cittadini.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni sulle palestre all'aperto presenti sul territorio sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo della sezione "Sport e Tempo Libero" del sito istituzionale dell'Ente.
		Trasparenza	Informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale	Aggiornamento tempestivo
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza	80%
		Tempestività	Capacità di prestare il servizio come richiesto: risposta conforme alle richieste di informazioni	Risposta tempestiva alle richieste di informazioni da parte dei fruitori delle palestre all'aperto.
Promozione di sani stili di vita tra i più giovani	Associazioni, società sportive ed Istituti Comprensivi del territorio.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo della sezione "Sport e Tempo Libero" del sito istituzionale dell'Ente.
		Trasparenza	Individuazione del soggetto organizzatore.	Pubblicazione tempestiva della procedura e diffusione tramite i principali canali di comunicazione istituzionale
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza.	80%
		Tempestività	Definizione di un piano annuale per ciascuno dei 3 Istituti Comprensivi del Territorio.	Comunicazione del piano annuale delle attività a ciascuno dei 3 Istituti Comprensivi del territorio entro il 31 ottobre di ogni anno.
Promozione di manifestazioni sportive di carattere nazionale	Sostegno e collaborazione nell'attività preparatoria all'organizzazione della manifestazione	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Trasparenza	Informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale	Aggiornamento tempestivo
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza	80%
		Tempestività	Rispetto dei termini regolamentari con la nomina, dopo la scadenza del bando, della Commissione giudicatrice per l'aggiudicazione dell'organizzazione della manifestazione.	Conclusione della valutazione delle offerte e aggiudicazione dell'organizzazione entro 30 giorni dalla scadenza dell'Avviso Pubblico.

Promozione e organizzazione della Festa dello Sport	Realtà sportive interessate all'organizzazione della Festa dello Sport.	Accessibilità	Pubblicazione delle informazioni per l'accesso al servizio aggiornate sul sito istituzionale.	Aggiornamento tempestivo
		Trasparenza	Espletamento di una procedura ad evidenza pubblica	Pubblicazione tempestiva della procedura e diffusione tramite i principali canali di comunicazione istituzionale
		Efficacia	Capacità di prestare il servizio come richiesto: valutazione % di risposta su richieste di competenza	80%
		Tempestività	Rispetto dei termini regolamentari con la nomina, dopo la scadenza del bando, della Commissione giudicatrice per l'aggiudicazione dell'organizzazione della Festa dello Sport.	Conclusione della valutazione delle offerte e aggiudicazione dell'organizzazione entro 30 giorni dalla scadenza dell'Avviso Pubblico.

D. Rapporto con gli utenti

L'ufficio Sport assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, direttamente o attraverso gli altri canali disponibili e fruibili dal pubblico, compreso il sito istituzionale.

L'Ufficio, inoltre, realizza e mette a disposizione dei cittadini, sia in formato cartaceo che elettronico, i regolamenti e la modulistica di pertinenza.

1. Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

L'ufficio Sport promuove periodicamente ricerche qualitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità del proprio servizio.

I risultati delle indagini saranno comunicati alla comunità e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento del servizio reso.

2. Suggerimenti e Reclami

Gli utenti possono effettuare reclami in presenza di disservizi, atti o comportamenti che appaiono contrastanti con i contenuti della presente Carta, o comunque possono inviare segnalazioni, rilievi e suggerimenti per il miglioramento dei servizi e le modalità di erogazione degli stessi.

Il reclami e/o le segnalazioni devono essere inviate tramite posta elettronica al seguente indirizzo:

- sport@comune.campi-bisenzio.fi.it;

È compito del reclamante fare il possibile per descrivere chiaramente tutti gli elementi utili all'individuazione del problema o della segnalazione.

L'U.O. 2.1. garantisce la presa in carico tempestiva ed una risposta entro 7 giorni, salvo la necessità di verifiche per questioni di particolare complessità, e comunque entro il termine di 15 giorni. È compito del Responsabile del Servizio mantenere aggiornato l'interessato sullo stato di risoluzione del reclamo e/o comunicarne la chiusura.

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.