



***CARTA DEI SERVIZI
DELLO SPORT
(EROGATI IN VIA DIRETTA DALL'UFFICIO SPORT)***

(Approvazione atto G.C. n. 529 del 28/11/24)

INDICE DEI CONTENUTI

<u>1. FINALITA'</u>	<u>3</u>
<u>2. LO SPORT COME DIRITTO DI CITTADINANZA</u>	<u>5</u>
<u>3. L'ORGANIZZAZIONE COMUNALE</u>	<u>6</u>
<u>4. I SERVIZI EROGATI</u>	<u>7</u>
<u>4.1 CONCESSIONE IN USO TEMPORANEO DI SPAZI DELLE PALESTRE COMUNALI E SCOLASTICHE IN ORARIO EXTRASCOLASTICO E CAMPI DI CALCIO</u>	<u>7</u>
<u>4.2 RICHIESTA UTILIZZO DELLO STADIO DI ATLETICA LEGGERA ENZO TENTI</u>	<u>9</u>
<u>4.3 CONCESSIONE IN GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI E CONCESSIONE IN GESTIONE PER AMMODERNAMENTO E RIQUALIFICAZIONE</u>	<u>10</u>
<u>4.4 CONCESSIONE DI CONTRIBUTI NEL SETTORE SPORTIVO CON BANDO</u>	<u>14</u>
<u>4.5 CONCESSIONE DI PATROCINIO, CONTRIBUTI DIRETTI, COLLABORAZIONI ORGANIZZATIVE NEL SETTORE SPORTIVO</u>	<u>15</u>
<u>4.6 RISCOSSIONE TARIFFE PER USO DEGLI IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI</u>	<u>16</u>
<u>4.7 RISCOSSIONE CANONI PER LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI</u>	<u>16</u>
<u>4.8 ISCRIZIONE ALLA CONSULTA DELLO SPORT</u>	<u>17</u>
<u>4.9 SEGNALAZIONE DI INTERVENTI DI MANUTENZIONE</u>	<u>17</u>
<u>4.10 CONCESSIONE VOUCHER PER LO SPORT</u>	<u>18</u>
<u>5. SEGNALAZIONI, RECLAMI E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</u>	<u>19</u>
<u>5.1. SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI</u>	<u>19</u>
<u>5.2. RECLAMI</u>	<u>19</u>
<u>5.3. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA</u>	<u>20</u>
<u>6. COME SI INTENDE MIGLIORARE IL SERVIZIO</u>	<u>20</u>
<u>6.1. SEMPLIFICAZIONE DELLE MODALITÀ PER L'ASSEGNAZIONE DELLE PALESTRE E DI PAGAMENTO DELLE TARIFFE PER L'USO TEMPORANEO, MEDIANTE LA PIATTAFORMA EASY SPORT PA</u>	<u>20</u>
<u>6.2. SEMPLIFICAZIONE DELLE MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI NELLE PALESTRE COMUNALI, DA PARTE DEGLI UTILIZZATORI, MEDIANTE PIATTAFORME ON LINE</u>	<u>21</u>
<u>6.3. ANTICIPAZIONE DEI TEMPI PER LA PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE ANNUALI DI USO DELLE PALESTRE E PER L'ASSEGNAZIONE IN USO TEMPORANEO DEGLI IMPIANTI SPORTIVI</u>	<u>21</u>

1. FINALITA'

Che cos'è la carta servizi

È uno strumento di comunicazione attraverso il quale un servizio dichiara il suo impegno nei confronti dei cittadini, delle istituzioni e degli enti con i quali collabora.

Il presente documento ha l'obiettivo di fissare gli standard di qualità per i servizi forniti dall'Ufficio sport del comune di Arezzo, in relazione all'uso degli impianti sportivi comunali che sono direttamente gestiti dal Comune. Per l'ufficio sport questo rappresenta uno stimolo al confronto costante con le aspettative dell'utenza da cui dovrà scaturire il miglioramento dell'offerta complessiva dei servizi in ambito sportivo.

Il successivo passaggio sarà infatti l'estensione degli standard definiti con il presente documento a tutti gli impianti sportivi del comune di Arezzo, sia quelli gestiti in via diretta che quelli affidati a associazioni e società sportive.

Perché pubblicarla

Attraverso questa Carta, si rendono trasparenti i servizi offerti, come accedervi e quali impegni si assume il Comune di Arezzo perché siano il più possibile noti e di facile fruizione. Si intende inoltre mettere i cittadini in grado di verificare il corretto svolgimento dei servizi e fornire gli strumenti adeguati per proporre suggerimenti e proposte o, eventualmente, reclami.

La Carta dei Servizi è pubblica perché pubblico è il nostro impegno a mantenere e a migliorare la qualità del servizio, costituisce un Patto concreto con i cittadini considerati non soltanto come fruitori ma come veri e propri clienti, garantendo il rispetto di reciproci diritti e doveri.

Riferimenti normativi

La Carta dei Servizi, nel nostro ordinamento giuridico, è definita come 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 Gennaio 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:

- a) chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
- b) presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
- c) fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- d) individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta non è quindi una semplice "Guida ai servizi", ma:

- a) è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- b) è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;

c) 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.

d) esplicita il servizio che deve essere erogato all'utenza, rendendo trasparente il ruolo dell'ente titolare e quello del gestore del servizio.

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

- . Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- . Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 (“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);
- . D.Lgs n. 286/1999 art. 11;
- . Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- . D. Lgs. 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” che, all'art. 32, comma 1, stabilisce che “Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.”

I principi della Carta dei servizi

Eguaglianza

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di sesso, lingua, razza, religione e opinione politica. Con gli stessi principi è garantito l'accesso anche negli impianti dati in gestione o in concessione a terzi. Nell'erogazione del servizio sono adottate le iniziative necessarie alle esigenze dei diversamente abili.

Imparzialità

Il servizio è erogato, nei confronti degli utenti, con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e le norme che regolano l'esercizio dell'attività dell'Ufficio sport sono applicate in ossequio al criterio di imparzialità.

Continuità

Il servizio è erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione parziale sono adottate tutte le misure volte ad arrecare alla collettività il minor disagio possibile, garantendo all'utenza un'immediata informazione sulle cause e sulla durata prevista dell'interruzione.

Diritto di scelta

Qualora consentito dalla legislazione vigente, il cittadino può scegliere fra diversi soggetti idonei ad erogare lo stesso servizio sul territorio.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ufficio Sport ai sensi della Legge 7 agosto 1990 n.241.

L'utente può produrre memorie o documenti, formulare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'Ufficio Sport assicura celere risposta ai cittadini in merito a quesiti, proposte e reclami.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

Tali indicatori vengono monitorati attraverso l'adozione di indicatori specifici delle attività e attraverso la verifica del livello di soddisfazione degli utenti.

2. LO SPORT COME DIRITTO DI CITTADINANZA

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 riconosciuto diritto 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, prevenire e contrastare in modo efficace contro alcune malattie, 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 in condizioni di marginalità;
- 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 del divertimento a livello sia individuale che collettivo.

Anche la Costituzione, all’art. 33 recita: “La Repubblica riconosce il valore educativo, sociale e di promozione del benessere psico fisico dell’attività sportiva in tutte le sue forme”.

Il Regolamento comunale per l’uso e la gestione degli impianti sportivi comunali, approvato con delibera CC n. 50/2022, prevede all’art. 3 le finalità da perseguire:

- a. diffusione dell’attività sportiva per tutti come diritto fondamentale dei cittadini e strumento per il benessere della persona, la formazione educativa e lo sviluppo delle relazioni sociali;
- b. incremento dei praticanti l’attività sportiva e ludico-motorio-ricreativa in ogni fascia di età;
- c. promozione di stili di vita attivi, per la prevenzione delle malattie e delle dipendenze;
- d. contrasto al doping;
- e. promozione dell’attività sportiva e ludico-motorio-ricreativa per i diversamente abili, per l’integrazione e il recupero della motricità nonché la partecipazione sociale;
- f. diffusione delle discipline sportive per dare pari opportunità di accesso alla pratica sportiva;
- g. valorizzazione del talento agonistico;
- h. promozione delle attività educative per l’attività fisica degli istituti scolastici;
- i. valorizzazione dell’associazionismo e del volontariato sportivo;

- j. promozione dell'utilizzo degli impianti sportivi degli istituti scolastici in orario extra scolastico;
- k. promuovere e accrescere la partecipazione e la rappresentanza delle donne nello sport, garantendo la parità di genere nell'accesso alla pratica sportiva a tutti i livelli.
- l. Il Piano strategico del Comune di Arezzo fissa i punti del mandato in ambito di sport all'interno della Linea Strategica 1.11 Progetto Generazione Futura, identificando lo sport come opportunità di crescita sia economica che turistica, di educazione e di coesione sociale, di valorizzazione di spazi comuni da restituire al decoro e alla fruibilità di tutti.

3. L'ORGANIZZAZIONE COMUNALE

L'ufficio competente in materia di sport è compreso dentro la Direzione Welfare, educazione, servizi al cittadino, integrazione e pari opportunità, ha sede in piazza San Domenico n. 4, tel. 0575/377513-377451 o indirizzo mail sportgiovani@comune.arezzo.it.

L'Ufficio sostiene la promozione e la programmazione sportiva della città e deve dare attuazione ai progetti dei piani di intervento per la promozione dello sport, previsti nel DUP (Documento Unico di Programmazione) dell'amministrazione comunale. Assicura la possibilità per i cittadini di usare gli impianti sportivi, sia in gestione diretta che per il tramite delle società sportive convenzionate. Presta collaborazione e supporto tecnico all'ufficio competente in materia di manutenzione degli immobili e degli impianti e al servizio competente alla realizzazione di nuovi impianti sportivi.

Tali obiettivi si esplicano in varie attività:

- concessione in gestione degli impianti sportivi comunali;
- concessione in gestione di impianti sportivi che necessitano di riqualificazione;
- controlli sugli adempimenti contrattuali degli impianti in gestione;
- concessione in uso degli impianti sportivi comunali a gestione diretta del comune di Arezzo;
- controllo sul corretto uso degli impianti sportivi concessi in uso temporaneo a terzi;
- sostegno economico e organizzativo allo svolgimento di attività sportive, attraverso la concessione di contributi economici e collaborazioni organizzative alle società sportive del territorio, mediante Avviso;
- sostegno economico alle famiglie per lo svolgimento di attività sportive;
- istruttoria di richieste di patrocinio, contributo e collaborazione organizzativa per piccole e grandi manifestazioni sportive;
- acquisto di attrezzature sportive per potenziare gli impianti sportivi, le aree sportive all'aperto e le palestre comunali e scolastiche di dotazioni utili per migliorare l'attività sportiva, con finanziamenti comunali o mediante la partecipazione a bandi pubblici;
- promozione di sinergie con altri servizi dell'ente per favorire l'attività sportiva di gruppi legati alla Giostra del saracino, associazioni di volontariato e promozione sociale che svolgono attività con persone con disabilità;
- promozione di sinergie con il delegato provinciale CONI per l'assegnazione di contributi ai gestori degli impianti sportivi comunali.

La funzione di direzione è assegnata ad un funzionario, delegato dal Dirigente, a cui è conferita la delega di funzioni per la gestione finanziaria, amministrativa e tecnica nonché la gestione del personale assegnato.

4. I SERVIZI EROGATI

4.1 CONCESSIONE IN USO TEMPORANEO DI SPAZI DELLE PALESTRE COMUNALI E SCOLASTICHE IN ORARIO EXTRASCOLASTICO E CAMPI DI CALCIO.

L'amministrazione comunale, allo scopo di incentivare la pratica dell'attività motoria e sportiva nella cittadinanza, concede in uso annuale alle società sportive le palestre scolastiche e alcuni impianti sportivi comunali, compatibilmente con l'attività didattica e le attività sportive delle scuole.

Gli impianti sportivi comunali a gestione diretta per l'anno sportivo 2024-2025 che vengono concessi in uso in orario extra scolastico sono i seguenti:

- SAN LORENTINO (PALESTRA GRANDE PIANO PRIMO)
- SAN LORENTINO (PALESTRA BOXE 1 PIANO PRIMO)
- SAN LORENTINO (PALESTRA 2 PIANO PRIMO)
- SAN LORENTINO (PALESTRA 3 PIANO SECONDO)
- PALESTRA PALAZZO DEL PERO
- PALESTRA ISTITUTO PROFESSIONALE VASARI
- PALESTRA SECONDARIA I GRADO F. SEVERI
- PALESTRA SECONDARIA I GRADO V. FOSSOMBRONI- LOC. RIGUTINO
- SCUOLA PRIMARIA A.CURINA
- PALESTRA SECONDARIA I GRADO MARGARITONE
- SCUOLA PRIMARIA A.MORO
- SCUOLA PRIMARIA S. TANI
- PALESTRA SECONDARIA I GRADO IV NOVEMBRE
- SCUOLA SECONDARIA I GRADO G. VASARI
- PALESTRA BOXE BONCONTE DA MONTEFELTRO
- PALESTRA SCUOLA SECONDARIA 1 GRADO CESALPINO (temporaneamente in ristrutturazione)
- PALESTRA SCUOLA PRIMARIA PIO BORRI
- PALESTRA SCUOLA PRIMARIA MONTE BIANCO
- PALESTRA LOC. PRATANTICO
- CAMPO DA CALCIO VILLA SEVERI
- PALAZZETTO MACCAGNOLO

Annualmente possono essere resi disponibili ulteriori palestre scolastiche, in caso di indisponibilità di palestre in ristrutturazione.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'assegnazione delle palestre e altri impianti sopra elencati per l'anno sportivo (che di norma inizia il 1 settembre e termina il 30 giugno dell'anno successivo), è effettuata dall'ufficio tramite domanda, presentata su piattaforma informatica raggiungibile dal sito del comune di Arezzo alla pagina <https://www.comune.arezzo.it/richiesta-utilizzo-spazi-sportivi-comunali>, in risposta ad un avviso pubblico, pubblicato nel mese di giugno per almeno 20 gg. La domanda deve essere presentata da associazioni e società sportive o enti del terzo settore, iscritti nei registri istituiti da norme di legge. Non vengono accolte le richieste presentate da singoli utenti o gruppi informali. Ogni soggetto sportivo deve possedere un proprio Codice fiscale.

Le società sportive devono avere sede nel comune di Arezzo o nei comuni limitrofi.

Il procedimento ha termine entro 90 gg, con la pubblicazione della graduatoria definitiva delle richieste. La graduatoria definitiva è preceduta dalla pubblicazione della graduatoria provvisoria, pubblicata per 15 gg durante i quali le società sportive possono presentare osservazioni e ricorsi, che vengono valutati dall'ufficio, prima dell'approvazione della graduatoria definitiva.

I criteri di priorità, nel caso di richiesta del medesimo spazio da parte di più società sportive, sono identificati nell'Avviso, in conformità a quanto disposto dal Regolamento comunale per l'uso e la gestione degli impianti sportivi:

- a. livello dell'attività agonistica praticata, intesa come consistenza numerica degli atleti tesserati che partecipano a campionati ufficiali (internazionali, nazionali, regionali, provinciali, ecc.);
- b. società o associazioni che garantiscano sull'impianto il maggior numero di praticanti;
- c. attività svolta per il settore giovanile, per adulti ed anziani o per portatori di handicap e soggetti con disagio socio-sanitario (psichico, sociale, sanitario, ecc.);
- d. società o associazioni che praticano discipline diffuse in misura minore sul territorio.

Le tariffe d'uso sono indicate nella delibera Giunta comunale consultabile alla pagina del sito istituzionale https://www.comune.aretto.it/sites/default/files/tariffe_2024_sito.pdf.

Dopo l'assegnazione degli spazi sportivi a seguito di Avviso, gli spazi residui possono essere richiesti mediante domanda da presentare mediante piattaforma informatica: la domanda viene accolta in ordine di arrivo per gli spazi ancora liberi. Possono presentare la richiesta di uso, in questa fase, anche le società sportive con sede nella provincia di Arezzo o in altre province della regione Toscana.

INDICATORI DI QUALITA'

- pubblicazione nel sito della piattaforma on line per presentare le richieste;
- pubblicazione nel sito del comune dell'Avviso pubblico, della graduatoria provvisoria e definitiva;
- pubblicazione nel sito del comune di Arezzo degli spazi residui, dopo l'assegnazione su Avviso;
- verifica e accoglimento delle domande di uso degli spazi residui;
- predisposizione di un programma d'uso che mira al soddisfacimento di tutte le richieste, compatibilmente con le fasce orarie e gli impianti a disposizione;
- reperibilità telefonica, telematica e fisica del personale dell'ufficio sport per società sportive e utenti
- trasparenza informazioni generali sugli impianti sportivi comunali e possibilità di sopralluogo su richiesta;
- pubblicazione nel sito delle tariffe per l'uso temporaneo.

STANDARD DI QUALITA'

1. pubblicazione per almeno 20 gg dell'Avviso per l'assegnazione in uso temporaneo delle palestre e della piattaforma per presentare le domande;
2. pubblicazione nel sito della graduatoria delle assegnazioni e dei punteggi assegnati ai richiedenti;
3. pubblicazione in tempo reale degli spazi liberi, nella piattaforma per la prenotazione delle palestre e spazi sportivi;

4. Verifica e risposta alle domande di uso temporaneo, presentate nella piattaforma on line, entro 7 gg dalla richiesta (fatte salve eventuali integrazioni), per gli spazi che restano liberi dopo le assegnazioni ordinarie a seguito del bando;
5. Pubblicazione nel sito del comune delle Tariffe annuali per uso degli impianti, entro 10 gg dall'approvazione della delibera;
6. Pubblicazione nel sito del comune dei nomi degli addetti al servizio e dei riferimenti telefonici e indirizzo e-mail;
7. Presenza del personale fisica o telematica e/o telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30, martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17,30;
8. Pubblicazione nel sito delle informazioni generali sugli impianti sportivi comunali;
9. Disponibilità del personale dell'ufficio a fissare la data per fare sopralluoghi negli impianti, entro max 3 gg lavorativi dalla richiesta.

4.2 RICHIESTA UTILIZZO DELLO STADIO DI ATLETICA LEGGERA ENZO TENTI

Lo Stadio di Atletica E. Tenti, situato in via di Castelsecco, è l'impianto comunale costruito per l'esercizio delle discipline di atletica leggera.

Detto impianto è gestito direttamente dal comune e la custodia è assicurata da personale dipendente comunale, assegnato ad altro ufficio (Servizio Infrastrutture strategiche e manutenzione).

L'impianto ha capienza complessiva pari a 1224 posti, è dotato di tribuna coperta per il pubblico con sottostanti locali di servizio quali n. 4 spogliatoi atleti suddivisi per sesso e tra adulti e bambini, n. 2 spogliatoi per giudici, n. 1 spogliatoio per istruttori, n. 1 spogliatoio per il personale, locale infermeria, desk accoglienza, magazzino, palestra per la preparazione atletica e palestra per la preparazione muscolare, oltre a servizi igienici per il pubblico e per portatori di handicap.

L'area sportiva all'aperto è composta da:

- una pista di sviluppo pari a 400 metri ad 8 corsie;
- percorso siepi;
- 2 pedane multiple per salto in alto, salto con l'asta e lancio del giavellotto;
- 2 pedane per salto in lungo e triplo e pistino di riscaldamento;
- 2 pedane per getto del peso;
- pedana per lancio del disco e del martello.

Per l'uso dello Stadio di Atletica E. Tenti, le società sportive interessate devono presentare domanda su piattaforma informatica con cadenza annuale, per anno solare, entro il mese di gennaio e comunque in ogni momento ne abbiano necessità: non è prevista la pubblicazione di un Avviso pubblico, in quanto l'impianto è dotato di ampia pista esterna nella quale è possibile l'afflusso di molti atleti. Pertanto la richiesta annuale, presentata dalle società sportive, viene accolta.

La domanda di uso dell'impianto può essere presentata da associazioni e società sportive o enti del terzo settore, iscritti nei registri istituiti da norme di legge. Nel sito istituzionale è pubblicata la piattaforma on line per la domanda all'indirizzo alla pagina <https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/richiesta-utilizzo-stadio-atletica-etenti>.

Posso accedere anche singoli atleti/utenti previo pagamento del biglietto di ingresso o abbonamento. Nel sito istituzionale sono pubblicate le tariffe, alla pagina https://www.comune.arezzo.it/sites/default/files/tariffe_2024_sito.pdf

Per l'accesso degli atleti tesserati di società sportiva, viene abilitata dall'ufficio una card magnetica nominativa, che viene disabilitata nel caso di comunicazione della cancellazione dell'atleta tesserato da parte della società sportiva.

Gli atleti singoli non tesserati a società sportiva possono accedere e utilizzare l'impianti previo pagamento di un biglietto o la stipula di abbonamento per più ingressi. Il controllo sugli atleti che pagano il biglietto singolo/abbonamento è effettuato dal personale comunale di custodia dell'impianto. E' presente il POS per il pagamento degli ingressi da parte dei singoli atleti. Con bancomat.

INDICATORI DI QUALITA'

- Pubblicazione nel sito del comune della piattaforma per la presentazione delle domande, senza scadenza;
- Pubblicazione nel sito delle tariffe per società sportive e singoli atleti;
- Pubblicazione nel sito degli orari di apertura e chiusura;
- Comunicazione di eventuali giorni di chiusura per manifestazioni o altri eventi nel sito, per e-mail e con cartelli all'ingresso.

STANDARD DI QUALITA'

1. Raggiungibilità della piattaforma per la richiesta di accesso e uso dell'impianto sportivo da parte delle società sportive h 24, 7 gg su 7;
2. Pubblicazione nel sito del comune delle Tariffe annuali per uso degli impianti, entro 10 gg dall'approvazione della delibera;
3. Pubblicazione nel sito del comune dei nomi degli addetti al servizio e dei riferimenti telefonici e indirizzo e-mail;
4. Diversificazione delle modalità di pagamento degli ingressi da parte dei singoli atleti: POS e contanti;
5. Pubblicazione nel sito comunale di eventuali date di chiusura dell'impianto con almeno 2 gg di anticipo rispetto alla data di chiusura;
6. comunicazione delle date di chiusura dell'impianto via e-mail alle società utilizzatrici con almeno 2 gg di anticipo rispetto alla data di chiusura.

4.3 CONCESSIONE IN GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI E CONCESSIONE IN GESTIONE PER AMMODERNAMENTO E RIQUALIFICAZIONE

Gli impianti sportivi comunali sono, in maggioranza, concessi in gestione a associazioni e società sportive che operano nel territorio, che sono in grado di curare la gestione ordinaria, il potenziamento degli impianti e assicurarne la fruizione con continuità agli utenti. La scelta ha consentito di potenziare gli impianti sportivi comunali, aumentare l'offerta sportiva e salvaguardare il patrimonio immobiliare senza gravare sul bilancio dell'ente.

Gli impianti sportivi comunali in gestione (o con regimi di diritto di superficie o project financing) sono i seguenti:

1. Stadio comunale, viale Gramsci snc Arezzo: gestore S.S. AREZZO SRL;
CONTATTI: ssarezzo@legalmail.it; info@ssarezzo.it;
2. Campo da calcio Le Caselle, via Darwin snc Arezzo: gestore S.S. AREZZO SRL;
CONTATTI: ssarezzo@legalmail.it; info@ssarezzo.it;

3. Campo da calcio Giunti - ex militare, via A. Del Verrocchio 10, Arezzo: gestore ASD OLMOPONTE AREZZO SANTA FIRMINA
CONTATTI: gsolmopontearrezzo@gmail.com; gsolmopontearrezzoasd@pec.it;
4. Campo da calcio Giotto est, via Divisione Garibaldi 23 Arezzo: gestore AREZZO FOOTBALL ACADEMY SSD srl
CONTATTI: arezzofootballacademy@gmail.com; usdarezzofa@pec.it;
5. Campo da calcio Buonconte da Montefeltro, via Buonconte da Montefeltro Arezzo: gestore UISP COMITATO TERRITORIALE AREZZO
CONTATTI: arezzo@uisp.it; uisparezzo@pec.it;
6. Campo da calcio Nespoli Villaggio Dante, viale Dante Arezzo: SSD ACF AREZZO srl
CONTATTI: acfarezzo@pec.it; info@acfarezzo.com;
7. Campo da calcio Rigutino, loc. Rigutino nord 146/2 Arezzo: gestore S.S. AREZZO SRL;
CONTATTI: ssarezzo@legalmail.it; info@ssarezzo.it;
8. Campo da calcio Vitiano, loc. Vitiano Arezzo: gestore CENTRO SPORTIVO VITIANO ASD
CONTATTI: gsvitiano@libero.it;
9. Campo da calcio Sant'Andrea a Pigli, loc. Sant'Andrea a Pigli Arezzo: Gestore ASD CAVALLINO CALCIO
CONTATTI: giorgioguidelli@gmail.com
10. Campo da calcio Quarata, loc. Quarata Arezzo: Gestore ASD INDOMITA QUARATA
CONTATTI asdindomitaquarata@gmail.com; asdindomitaquarata@pec.it;
11. Campo da calcio Giovi, loc. Giovi Arezzo: gestore POLISPORTIVA STELLA AZZURRA
CONTATTI: segreteria@stellazzurra.net;
12. Campo da calcio Chiassa Superiore, loc. Chiassa Superiore Arezzo: gestore ASD CHIASSA SPORTING CLUB
CONTATTI: chiassasportingclub2021@gmail.com; chiassasportingclub@pec.it;
13. Campo da calcio Indicatore, Loc. Indicatore Arezzo: GESTORE ASD POLISPORTIVA INDICATORE
CONTATTI: polisportivaindicatore@gmail.com;
14. Campo da calcio Lorentini, via dei Pianeti n. 10 Arezzo: ASD FORTIS AREZZO
CONTATTI: fortisarezzo@gmail.com; fortisarezzo@pec.it;
15. Campo da calcio Yari Mannelli, via Pisacane Arezzo: gestore ACD TUSCAR
CONTATTI: tuscar.74@hotmail.it; tuscar.74@pec.it;
16. Campo da calcio Santa Firmina, loc. Santa Firmina Arezzo: gestore ASD OLMOPONTE AREZZO SANTA FIRMINA
CONTATTI: gsolmopontearrezzo@gmail.com; gsolmopontearrezzoasd@pec.it;

17. Campo da calcio via Arno, via Tagliamento Arezzo: gestore UISP COMITATO TERRITORIALE AREZZO (in RTI con Accademia Calcio Arezzo 1923 SSD)
CONTATTI: arezzo@uisp.it; uisparezzo@pec.it;
18. Palestra tennistavolo Palazzetto San Giusto, p.za San Giusto Arezzo: GESTORE: ASD TENNIS TAVOLO AR;
CONTATTI: info@tennistavoloarezzo@it; fitet0151@pec.fitet.org;
19. Palestra lotta Palazzetto San Giusto, p.za San Giusto Arezzo: GESTORE G.S. CHIMERA LOTTA
CONTATTI: info@chimeralotta.it; chimeralotta@pec.it;
20. Palestra scherma Palazzetto San Giusto, p.za San Giusto Arezzo : GESTORE CIRCOLO SCHERMISTICO AREZZO,
CONTATTI: info@arezzoscherma.com; circoloschermisticoaretino@pec.it;
21. Palestra karate Palazzetto san Giusto, p.za San Giusto Arezzo: GESTORE KARATE CLUB FUNAKOSHI AREZZO,
CONTATTI: info@makotokai-arezzo.it;
22. Pista Automodelli Le Caselle, via Darwin snc Arezzo: GESTORE MODEL DRIVERS AREZZO ASD
CONTATTI: asdmodeldriversarezzo@pec.it; mda2010@gmail.com;
23. Pista polivalente Sant'Andrea a Pigli, loc. Sant'Andrea a Pigli Arezzo: GESTORE ASD L'INDIANO
CONTATTI: asdindianombb@libero.it; info@circuitodiarezzo.it; asdindiano@pec.it;
24. Pista Pump Track, via Fratelli Lebole Arezzo: GESTORE SCUOLA DI CICLISMO AREZZO ssd,
CONTATTI: info@scuoladiciclismoarezzo.it; scuoladiciclismoarezzo@pec.it;
25. Tennis San Clemente, via Vecchia n. 9/C Arezzo: GESTORE CIRCOLO TENNIS AREZZO SSD COOP
CONTATTI: ctarezzo@gmail.com; ctarezzo@bytenetpec.it;
26. Arrampicata sportiva, via Golgi n. 36/C Arezzo: GESTORE ASD AREZZO VERTICALE
CONTATTI: presidente@arezzoverticale.it; amministrazione@pec.arezzoverticale.it;
27. Palazzetto Mario D'Agata, via Golgi Arezzo: GESTORE SCUOLA BASKET AREZZO srl SSD (in RTI con ESTRA CLIMA)
CONTATTI: info@sba-arezzo.it; asdbasketaretina@pec.it;
28. Palestra San Clemente, via Vecchia n. 15 Arezzo: GESTORE GINNASTICA PETRARCA 1872
CONTATTI: segreteria@ginnasticapetrarca.it; ginnasticapetrarca@pec.ginnasticapetrarca.it;
29. Area sportiva San Leo, via Donizetti Arezzo: campo da tennis e campo da calcio: GESTORE TENNIS SAN LEO ASD
CONTATTI: tennissanleo@gmail.com; tennissanleo@pec.it;

30. Area bocce San Leo, loc. San Leo Arezzo: GESTORE ASD G.S. SAN LEO MONTIONE
CONTATTI: g.s.sanleomontione@gmail.com;
31. Bocciodromo comunale, via Divisione Garibaldi n. 1 Arezzo: GESTORE BOCCE AREZZO ASD
CONTATTI: asdboccearezzo@libero.it; asdboccearezzo@pec.it;
32. Impianto baseball e softball, via Simone Martini n. 9 Arezzo: GESTORE ASD BASEBALL
SOFTBALL AREZZO,
CONTATTI: info.bscarezzo@gmail.com; segreteria.bscarezzo@gmail.com; bscarezzo@pec.it;
33. Impianto polivalente Pratantico, loc. Pratantico La Chiesa n. 32 Arezzo (campo da calcio e palestra): GESTORE ASD CAPOLONA QUARATA
CONTATTI: capolonaquarata@gmail.com; usd.etruriacapolona@pec.it;
34. Impianto da rugby Arrigucci, via Nazzareno Borghini n. 29 Arezzo: GESTORE VASARI JUNIOR
AREZZO SSD A RL
CONTATTI: info@vasarirugby.it; vasarirugbyarezzo@pec.it;
35. Piscina (project financing), viale Gramsci: GESTORE CENTRO SPORT CHIMERA SRL
CONTATTI: centroportchimera@pec.it;
36. Tennis Giotto (contratto diritto di superficie), via Viani Arezzo: GESTORE METASPORT SRL
CONTATTI: metasportsrl@pec.it;
37. Campetto da calcio Maccagnolo, via di Maccagnolo: GESTORE GS PARROCCHIALE SAN
DONATO
CONTATTI: severbouc2005@yahoo.it (parroco)
38. Crossodromo (chiuso), loc. Ponte alla Chiassa Arezzo: GESTORE POLISPORTIVA STELLA
AZZURRA
CONTATTI: segreteria@stellazzurra.net;
39. Impianto SKATE PARK, via Ferraris snc Arezzo (in ristrutturazione): GESTORE 4RIDERS ASD
CONTATTI: 4riders.asd@gmail.com; 4riders.asd@pec.it;

L'utilizzo degli impianti sportivi comunali in gestione deve essere garantito a tutti i cittadini e alle società sportive del territorio che non hanno in concessione l'impianto, con le modalità previste dal Regolamento, sulla base di richieste inviate dagli interessati all'indirizzo email del gestore, con la seguente tempistica:

uso annuale: da presentare entro il 30 giugno, il gestore darà risposta entro 30 gg dalla richiesta;

uso occasionale: la richiesta deve essere presentata almeno 10 gg prima dell'utilizzo, il gestore darà risposta entro e non oltre 3 gg dalla richiesta.

INDICATORI DI QUALITA'

- Pubblicazione nel sito del comune degli Avvisi e di tutti i documenti relativi alla procedura;
- reperibilità telefonica, telematica e fisica del personale dell'ufficio sport per società sportive per sopralluoghi negli impianti affidati, in caso di problematiche straordinarie;
- verifica su interventi di manutenzione nell'impianto;
- invio a servizio manutenzione delle segnalazioni per interventi non di competenza del gestore

STANDARD DI QUALITA'

1. pubblicazione nel sito del comune dei riferimenti del gestore (ragione sociale, indirizzo e-mail e PEC);
2. pubblicazione nel sito, in Amministrazione trasparente, degli Avvisi, dei verbali, provvedimenti e delibere
3. Presenza del personale fisica o telematica e/o telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30, martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17,30;
4. Pubblicazione nel sito del comune dei nomi degli addetti al servizio e dei riferimenti telefonici e indirizzo e-mail;
5. disponibilità del personale dell'ufficio a fissare sopralluoghi negli impianti, entro max 3 gg lavorativi dalla richiesta;
6. invio a servizio manutenzione di segnalazioni su interventi di competenza comunale, entro max 4 gg lavorativi dalla richiesta.

4.4 CONCESSIONE DI CONTRIBUTI NEL SETTORE SPORTIVO CON BANDO

L'ufficio, in conformità al vigente Regolamento per la concessione di vantaggi economici, annualmente emette un Avviso pubblico per erogare contributi a associazioni, società sportive e altri enti del terzo settore per sostenere iniziative e manifestazioni sportive. L'Avviso prevede due scadenze di presentazione delle domande di contributo, per dare sostegno alle manifestazioni che si svolgono nella prima parte dell'anno (da maggio a settembre) e nella seconda parte dell'anno (da ottobre a dicembre).

L'importo stanziato viene deciso annualmente dalla Giunta comunale, sulla base delle risorse assegnate nel bilancio.

Il modello per la presentazione della domanda e le informazioni sui criteri di valutazione dei progetti e sulla tempistica di presentazione sono pubblicati nel sito istituzionale per almeno 30 gg e reso noto mediante il sito e mediante comunicato stampa.

Le richieste pervenute entro i termini a mezzo PEC, vengono analizzate da apposita commissione tecnica, l'esito del procedimento è pubblicato nel sito istituzionale.

Il modello per la rendicontazione del contributo è disponibile nel sito all'indirizzo: <https://www.comune.arezzo.it/richiesta-contributi-modalita-rendicontazione>.

L'ufficio è responsabile dell'istruttoria delle rendicontazioni e della successiva liquidazione del contributo.

INDICATORI DI QUALITA'

- Pubblicazione nel sito del comune dell'Avviso e di tutti i documenti relativi alla procedura;
- chiarimenti in corso di pubblicazione pubblicati nel sito istituzionale nella forma di FAQ
- valutazione dei progetti da parte di commissione tecnica
- pubblicazione dell'esito nel sito istituzionale entro 90 gg dalla pubblicazione dell'Avviso e invio comunicazione a tutti i richiedenti su accoglimento o mancato accoglimento;
- invio ai beneficiari della modulistica per la rendicontazione;
- liquidazione del contributo assegnato previa analisi della rendicontazione;

STANDARD DI QUALITA'

1. Pubblicazione nel sito, in Amministrazione trasparente, degli Avvisi e della modulistica per presentare istanza per almeno 4 settimane;
2. Pubblicazione nel sito di chiarimenti in modalità FAQ, entro 2 gg dalla richiesta;

3. Pubblicazione nel sito dei punteggi assegnati dalla Commissione tecnica;
4. Pubblicazione nel sito dei provvedimenti con la graduatoria e i contributi assegnati e invio del link al sito a tutti i richiedenti il contributo;
5. Invio della modulistica per la rendicontazione entro 10 gg dall'ammissione al beneficio;
6. liquidazione del contributo assegnato entro 30 gg dalla presentazione di idonea documentazione di rendiconto, salvo interruzione dei termini per richiesta integrazioni documentali.

4.5 CONCESSIONE DI PATROCINIO, CONTRIBUTI DIRETTI, COLLABORAZIONI ORGANIZZATIVE NEL SETTORE SPORTIVO

In relazione a quanto previsto dal Regolamento per la concessione di vantaggi economici, la Giunta comunale può riconoscere il patrocinio del comune e assegnare contributi diretti e indiretti (beni mobili e immobili) alle società sportive per organizzazione di iniziative e manifestazioni sportive. L'importo massimo previsto per il contributo diretto è pari a € 2.000,00, ai sensi del vigente Regolamento.

Le richieste sono presentate esclusivamente con modalità dematerializzata, mediante piattaforma on line e assegnate dalla Segreteria Generale all'ufficio competente, che istruisce la proposta di delibera, richiedendo eventuali chiarimenti o integrazioni. L'ufficio sottopone la proposta di atto alla Giunta comunale, entro 30 gg dalla richiesta. La richiesta di chiarimenti interrompe i termini del procedimento che riprendono a decorrere dalla ricezione delle integrazioni.

L'esito del procedimento è comunicato al soggetto richiedente dopo l'approvazione della delibera da parte della Giunta.

INDICATORI DI QUALITA'

- Pubblicazione nel sito del comune della piattaforma on line per la presentazione della richiesta;
- reperibilità telefonica, telematica e fisica del personale dell'ufficio sport
- Istruttoria della richiesta entro i termini di procedimento (pubblicazione dei termini di procedimento nel sito
- https://www.comune.arezzo.it/sites/default/files/all._4_sport_giovani_terzo_settore_aprile_2024.pdf)
- comunicazione esito della richiesta entro i termini di procedimento al soggetto che ha fatto richiesta.

STANDARD DI QUALITA'

1. Invio del link alla piattaforma on line a tutti gli interessati, entro 2 gg lavorativi dalla richiesta;
2. Presenza del personale fisica o telematica e/o telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30, martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17,30;
3. Pubblicazione nel sito del comune dei nomi degli addetti al servizio e dei riferimenti telefonici e indirizzo e-mail;
4. Comunicazione esito della richiesta entro 3 gg dall'adozione e pubblicazione dell'atto della Giunta comunale di concessione del beneficio.

4.6 RISCOSSIONE TARIFFE PER USO DEGLI IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI

L'uso degli impianti sportivi comunali è soggetto a pagamento di una tariffa, oraria oppure per partita/allenamento o mensile abbonamento, sulla base della tipologia di impianto.

Attraverso la piattaforma on line, in corso di predisposizione, è possibile:

- verificare l'entità delle somme da pagare;
- pagare con collegamento a PagoPA;
- comunicare direttamente con l'ufficio mediante la messaggistica della piattaforma, per chiarimenti o altre informazioni.

INDICATORI DI QUALITA'

- Reperibilità telefonica, telematica e fisica del personale dell'ufficio sport;
- Pubblicazione nel sito delle tariffe per uso;
- Semplificazione dei pagamenti, mediante collegamento diretto da piattaforma on line a PagoPA;
- Verifica mensile delle somme da pagare, mediante piattaforma on line

STANDARD DI QUALITA'

1. Presenza del personale fisica o telematica e/o telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30, martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17,30;
2. Pubblicazione nel sito del comune dei nomi degli addetti al servizio e dei riferimenti telefonici e indirizzo e-mail;
3. Pubblicazione nel sito del comune delle Tariffe annuali per uso degli impianti, entro 10 gg dall'approvazione della delibera;
4. Aggiornamento delle somme da pagare con cadenza mensile nella piattaforma on line;

4.7 RISCOSSIONE CANONI PER LA GESTIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI

La gestione degli impianti sportivi comunali è soggetto a pagamento di un canone annuale, previsto nell'Avviso pubblico con il quale viene resa nota la disponibilità dell'impianto. Gli impianti in gestione sono elencati al punto 4.3 della Carta dei servizi.

La società sportiva che gestisce l'impianto riceve la richiesta di versamento del canone con cadenza annuale, all'indirizzo PEC, l'ufficio emette la fattura dell'importo corrispondente al canone + IVA

INDICATORI DI QUALITA'

- reperibilità telefonica, telematica e fisica del personale dell'ufficio sport;
- comunicazione annuale al gestore della somma da corrispondere al comune.

STANDARD DI QUALITA'

1. Presenza del personale fisica o telematica e/o telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30, martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17,30;
2. Pubblicazione nel sito del comune dei nomi degli addetti al servizio e dei riferimenti telefonici e indirizzo e-mail;
3. Comunicazione al gestore del canone con aggiornamento ISTAT prima della scadenza.

4.8 ISCRIZIONE ALLA CONSULTA DELLO SPORT

Il comune di Arezzo ha istituito la Consulta dello Sport, con atto di consiglio comunale n. 54 del 28/4/2016 e successiva modifica con delibera n. 29 del 25/2/2021. Il regolamento della Consulta

dello Sport è pubblicato nella pagina del sito istituzionale <https://www.comune.arezzo.it/area-tematica/consulta-comunale-dello-sport>.

La Consulta dello sport è organismo consultivo dell'Amministrazione.

La Consulta, favorendo l'effettiva partecipazione delle associazioni sportive e degli enti di promozione sportiva e del tempo libero, può contribuire alla definizione dei programmi che l'Amministrazione intende attivare nell'ambito delle attività motorie, ricreative e sportive.

La Consulta promuove la pratica sportiva come servizio sociale primario favorendo lo sport come strumento di salute, di formazione ed educazione. La Consulta inoltre mira ad attivare, attraverso lo sport, momenti positivi di aggregazione, di integrazione, l'incremento della forma fisica, morale e culturale di tutti i cittadini e favorire il turismo.

Le società sportive che intendono aderire alla Consulta dello sport possono fare istanza all'ufficio .

Il modello di domanda è pubblicato nel sito istituzione alla pagina: https://www.comune.arezzo.it/sites/default/files/modulo_iscrizione_aggiornato_con_privacy.pdf.

Il procedimento ha termine entro 30 gg dalla richiesta, con provvedimento amministrativo.

INDICATORI DI QUALITA'

- reperibilità telefonica, telematica e fisica del personale dell'ufficio sport;
- Pubblicazione nel sito della modulistica per l'iscrizione;
- comunicazione dell'avvenuta iscrizione entro i termini di procedimento.

STANDARD DI QUALITA'

1. Presenza del personale fisica o telematica e/o telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30, martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17,30;
2. Pubblicazione nel sito del comune dei nomi degli addetti al servizio e dei riferimenti telefonici e indirizzo e-mail;
3. Risposta a richieste di iscrizione entro 30 gg dalla richiesta.

4.9 SEGNALAZIONE DI INTERVENTI DI MANUTENZIONE

Il comune di Arezzo ha assegnato la competenza per la manutenzione degli impianti sportivi comunali al Servizio Infrastrutture strategiche e manutenzione.

L'ufficio sport segnala a detto Servizio, mediante applicativo on line, la necessità di interventi, guasti, criticità nel funzionamento degli impianti che vengano rilevate o che vengono segnalate dalle società sportive utilizzatrici.

Per gli impianti in gestione a società sportive, l'ufficio sport segnala al Servizio competente gli interventi di manutenzione straordinaria e problematiche di competenza dell'ente proprietario che non competono al gestore, sulla base della convenzione.

INDICATORI DI QUALITA'

- reperibilità telefonica, telematica e fisica del personale dell'ufficio sport;
- tempestiva segnalazione degli interventi di manutenzione negli impianti comunali al Servizio competente;
- pubblicazione nel sito delle modalità per presentare segnalazioni e reclami.

STANDARD DI QUALITA'

1. Presenza del personale fisica o telematica e/o telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30, martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17,30;

2. Pubblicazione nel sito del comune dei nomi degli addetti al servizio e dei riferimenti telefonici e indirizzo e-mail;
3. Segnalazione di interventi – pervenuta a sportgiovani@comune.arezzo.it - inviata entro 3 gg lavorativi dal ricevimento, mediante applicativo interno;
4. pubblicazione nel sito e diffusione agli utilizzatori delle modalità per la presentazione di segnalazioni e reclami.

4.10 CONCESSIONE VOUCHER PER LO SPORT

Il comune di Arezzo ha sperimentato il voucher sport per promuovere la ripresa delle attività sportive da parte dei minori residenti, dopo il periodo dell'emergenza epidemiologica da COVID nel 2021. Il buon esito del beneficio ha consolidato il voucher sport che è diventato un servizio.

Il voucher è un buono del valore di € 150,00 da spendere presso società sportive accreditate, per svolgere attività sportiva. Il contributo viene liquidato dal comune direttamente alla società sportiva che acquisisce il voucher dematerializzato dall'atleta, che frequenta i suoi corsi.

INDICATORI DI QUALITA'

- reperibilità telefonica, telematica e fisica del personale dell'ufficio sport per informazioni ;
- piattaforma on line per la presentazione della domanda;
- pubblicazione della graduatoria nel sito, nel rispetto della privacy dei richiedenti;
- date ricorrenti per la presentazione delle domande e per l'esito;
- semplificazione della domanda per richiedere il beneficio;

STANDARD DI QUALITA'

1. Presenza del personale fisica o telematica e/o telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,30, martedì e giovedì dalle ore 15 alle ore 17,30;
2. Pubblicazione nel sito del comune dei nomi degli addetti al servizio e dei riferimenti telefonici e indirizzo e-mail;
3. assistenza nella compilazione della domanda on line nei servizi di Informagiovani e Sportello integrazione c/o sportello Unico;
4. pubblicazione graduatoria nel sito entro il 15 settembre;
5. presentazione delle domande da fine luglio a fine agosto;
6. verifica del valore ISEE d'ufficio, estrazione dei CF dei potenziali beneficiari.

5. SEGNALAZIONI, RECLAMI E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

L'obiettivo di garantire servizi sempre più di qualità e rispondenti alle esigenze degli utenti viene perseguito attraverso il coinvolgimento della cittadinanza che usufruisce dei servizi, mediante i seguenti strumenti.

5.1. SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

L'utente è l'elemento fondamentale per rilevare la qualità del servizio, nel rapporto con il soggetto che lo eroga. L'utente è pertanto sollecitato a rilasciare segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti sui servizi dell'ufficio sport.

Con il termine Segnalazione, intende la comunicazione da parte del cittadino singolo o associato finalizzata a portare a conoscenza dei responsabili della Comune di Arezzo di una situazione di criticità. La segnalazione può essere fatta anche telefonicamente all'amministrazione comunale al numero 0575/377513 (ufficio sport, giovani e terzo settore) o scrivendo a sportgiovani@comune.arezzo.it.

Con il termine suggerimento si intende qualsiasi proposta da parte del cittadino, singolo o associato, finalizzata a promuovere azioni per il miglioramento degli standard di efficacia, efficienza, economicità e qualità dei servizi resi.

Con il termine apprezzamento si intende qualsiasi comunicazione da parte del cittadino, singolo o associato, tendente ad evidenziare aspetti positivi dei servizi erogati.

L'amministrazione comunale mette a disposizione un'adeguata modulistica per agevolare la presentazione delle segnalazioni sopra elencate.

5.2. RECLAMI

Il reclamo è una comunicazione formale dell'utente rivolta a denunciare una situazione di malfunzionamento o di violazione degli standard di servizio dichiarati nella Carta dei Servizi che hanno avuto una conseguenza diretta sull'utente interessato. Il reclamo può essere presentato attraverso un'apposita modulistica messa a disposizione nel sito dell'Amministrazione Comunale. Il reclamo può essere inviato al comune di Arezzo nelle seguenti modalità: invio all'Ufficio sport, giovani e terzo settore del Comune tramite posta elettronica all'indirizzo sportgiovani@comune.arezzo.it oppure via PEC all'indirizzo comune.arezzo@postacert.toscana.it

Il reclamo è analizzato e valutato dall'Ufficio sport, giovani e terzo settore del Comune, che assumerà i più convenienti rimedi per venire incontro alle necessità che l'utente ha richiesto.

L'ufficio comunale potrà anche convocare l'utente che ha presentato reclamo per un confronto diretto sulla situazione denunciata.

Al reclamo viene data una risposta scritta entro 30 giorni dalla sua presentazione.

5.3. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Il Comune si impegna ad assicurare con periodicità almeno annuale, il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari di rilevazione) della soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite contatto diretto, moduli reclami e suggerimenti come in precedenza indicato. Il questionario di rilevazione dell'utenza verrà predisposto dall'amministrazione comunale. I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza mediante pubblicazione nel sito istituzionale.

I risultati delle indagini saranno la base per la valutazione della efficienza, efficacia e qualità dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi erogati. Le segnalazioni e i reclami raccolti verranno analizzati per gli interventi correttivi da prevedere da parte dell'amministrazione comunale all'interno del Piano triennale di prevenzione della corruzione

6. COME SI INTENDE MIGLIORARE IL SERVIZIO

I servizi erogati verranno monitorati e, nell'arco del primo anno di adozione della Carta dei servizi, si procederà a intervenire sui seguenti punti:

1. semplificazione delle modalità per l'assegnazione delle palestre e di pagamento delle tariffe per l'uso temporaneo, mediante la piattaforma easy sport;
2. semplificazione delle modalità di segnalazione degli interventi manutentivi nelle palestre comunali, da parte degli utilizzatori, mediante piattaforme on line;
3. anticipazione dei tempi per la presentazione delle domande annuali di uso delle palestre e l'assegnazione degli impianti sportivi, al mese di giugno.

6.1. SEMPLIFICAZIONE DELLE MODALITÀ PER L'ASSEGNAZIONE DELLE PALESTRE E DI PAGAMENTO DELLE TARIFFE PER L'USO TEMPORANEO, MEDIANTE LA PIATTAFORMA EASY SPORT PA

Nel 2024 il comune di Arezzo ha avviato l'uso della piattaforma Easy Sport PA che consente di migliorare la trasparenza nelle assegnazioni degli impianti sportivi e semplificare i pagamenti, in quanto consente in tempo reale di verificare:

- gli spazi assegnati,
- gli spazi rimasti liberi,
- le somme da pagare per l'uso delle palestre richieste;
- semplificare le modalità di pagamento con collegamento direttamente a PagoPA;
- coadiuvare l'ufficio nella verifica delle società che non hanno pagato.

L'ufficio si impegnerà quindi a dare ampia informazione alle società sportive utilizzatrici, anche organizzando incontri mirati on line o in presenza, per favorire la piena conoscenza delle funzionalità della piattaforma Easy Sport PA.

6.2. SEMPLIFICAZIONE DELLE MODALITÀ DI SEGNALAZIONE DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI NELLE PALESTRE COMUNALI, DA PARTE DEGLI UTILIZZATORI, MEDIANTE PIATTAFORME ON LINE.

Gli utilizzatori degli impianti sportivi riscontrano talvolta criticità e problematiche manutentive degli spazi in uso, utilizzando e-mail e telefono dell'addetto: questo causa duplicazione di segnalazioni, uso di canali impropri come canale WhatsApp del singolo operatore, con dispendio di tempo ed energie per la loro gestione. Inoltre le palestre sono utilizzate anche dalle scuole, che inviano anch'esse le segnalazioni all'ufficio manutenzione con propri canali. Ne deriva una duplicazione delle comunicazioni che possono ingenerare incertezza negli interventi.

Nel 2024 è stato introdotto un nuovo programma per inviare al servizio competente le segnalazioni su interventi manutentivi, mappando quindi le segnalazioni e consentendo una più agile gestione organizzativa, nonché potendo verificare quali criticità hanno avuto soluzione. L'ufficio pertanto sta mettendo a regime l'uso di tale piattaforma interna, per la gestione più razionale ed efficace delle segnalazioni e degli interventi.

Inoltre esiste da tempo una piattaforma on line, a cui si accede dal sito del comune, mediante la quale ogni cittadino può inviare le segnalazioni agli uffici competenti, attraverso il Servizio comunicazione, che svolge compiti di assegnazione della richiesta all'ufficio competente e assicura una risposta al richiedente.

L'ufficio si impegna a promuovere l'uso delle segnalazioni on line, in modo da semplificare e rendere più efficace ed efficiente il meccanismo di soluzione delle problematiche.

Per quanto attiene alle segnalazioni in materia di illuminazione, riscaldamento e acqua calda, verrà comunicato a tutti gli utilizzatori il numero verde di riferimento del gestore esterno del servizio, per rendere più celere l'intervento.

6.3. ANTICIPAZIONE DEI TEMPI PER LA PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE ANNUALI DI USO DELLE PALESTRE E PER L'ASSEGNAZIONE IN USO TEMPORANEO DEGLI IMPIANTI SPORTIVI.

L'assegnazione annuale delle palestre alle società sportive avviene tramite Avviso pubblico, che viene pubblicato nel mese di giugno. Questo comporta che le assegnazioni possano avvenire entro 60 gg dalla pubblicazione dell' avviso e quindi nel mese di luglio o inizio del mese di agosto.

Risulta obiettivo di miglioramento quello di anticipare la tempistica per la pubblicazione dell'Avviso e per la successiva assegnazione degli spazi, in modo tale da dare notizia alle società sportive della sede di attività, prima del termine dell'anno sportivo. Si prevede pertanto di anticipare i tempi di pubblicazione dell'Avviso che dovrebbe essere pubblicato nel mese di maggio, per almeno 3 settimane, per poter assegnare gli spazi entro il mese di giugno, prima del termine della stagione sportiva che chiude il 30/6.

Nel primo anno dall'adozione della Carta dei servizi, si procederà a raccogliere eventuali proposte dai soggetti utilizzatori, per migliorare il presente documento in relazione a indicatori e standard di qualità. Nel secondo anno dall'adozione della Carta, si procederà a formulare una proposta di Carta dei servizi degli impianti in gestione, previo ascolto e condivisione con i soggetti gestori.