



# CITTÀ DI CIVITAVECCHIA

## *Città Metropolitana di Roma Capitale*

### **Servizio 5 – Attività Produttive**

Sezione Attività Produttive – Sport e Politiche giovanili

Ufficio Sport

ALL. B

## **CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **1. Cos'è la Carta dei servizi**

La Carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale ogni 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, pertanto, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione". 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 uno strumento che:

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

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

- è una modalità di comunicazione tra il Comune e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;
- è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;
- si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i cittadini/ utenti

### **2. Riferimenti normativi**

Il fondamento normativo all'adozione della Carta dei servizi si riscontra nell'Art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286, così come modificato dal Decreto Legislativo del 27 ottobre 2009 n. 150, laddove prevede che: "I servizi pubblici nazionali e locali sono erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure

di valutazione e definizione degli standard qualitativi.”

A tale disposizione deve aggiungersi quanto previsto dall’art. 101 del Decreto Legislativo 6 settembre 2005 n. 206 recante il Codice del consumo, il quale stabilisce espressamente che: “Il rapporto di utenza deve svolgersi nel rispetto di standard di qualità predeterminati e adeguatamente resi pubblici. Agli utenti è garantita, attraverso forme rappresentative, la partecipazione alle procedure di definizione e di valutazione degli standard di qualità previsti dalle leggi. La legge stabilisce per determinati enti erogatori di servizi pubblici l’obbligo di adottare, attraverso specifici meccanismi di attuazione diversificati in relazione ai settori, apposite carte dei servizi.”

Infine, deve essere menzionato il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009 n. 198, in tema di ricorso per l’efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici, dove è previsto il ricorso conseguente alla lesione di interessi giuridicamente rilevanti per una pluralità di utenti, provocata dalla violazione di standard qualitativi ed economici - così come degli obblighi contenuti nelle Carte di servizi oppure dalla violazione di termini o dalla mancata emanazione di atti amministrativi generali.

### 3. Principi generali di erogazione del servizio

Con la Carta dei Servizi dell’Ufficio Sport e degli impianti sportivi il Comune di Civitavecchia si impegna, ai sensi del *Regolamento per la gestione e concessione degli impianti sportivi comunali* approvato con Deliberazione Commissariale n. 111 del 20/05/2014 successivamente modificato con Deliberazione di C.C. n. 24 del 26/05/2015 a rispettare i seguenti principi generali, validi anche nel caso di affidamento in concessione a terzi:

**Eguaglianza:** l’erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza e non discriminazione degli utenti per motivi di genere, di età, di lingua, di etnia, religione, condizioni fisiche, sociali ed economiche, opinioni politiche. Con gli stessi principi è garantito l’accesso in tutti gli impianti sportivi comunali. I soggetti erogatori si impegnano ad adottare le iniziative necessarie affinché siano eliminate eventuali discriminazioni o disparità di trattamento e ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili;

**Imparzialità:** i soggetti erogatori si impegnano ad uniformare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Regolarità del servizio:** l’erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di interruzione o funzionamento irregolare, sono adottate tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e al ripristino del servizio, previa informazione agli utenti sulle cause e sulla durata prevista dell’interruzione;

**Partecipazione:** La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

**Diritto di scelta:** l’utente ha diritto di scegliere liberamente, tra i singoli impianti, quale fruire, nel rispetto e nei limiti della legge e dei regolamenti vigenti;

**Efficienza ed efficacia:** il servizio viene erogato in modo da garantirne l’efficacia, l’efficienza e l’economicità e nell’ottica del miglioramento continuo, adottando tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili;

**Cortesìa e disponibilit :** il personale dell'Ufficio e dei gestori degli impianti in concessione garantiscono un rapporto con gli utenti basato sulla cortesia, sulla correttezza dei comportamenti e del linguaggio e sul rispetto reciproco, auspicando che l'atteggiamento di questi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio ;

**Trasparenza:** l'utente ha diritto di conoscere le attivit  svolte e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione, il personale agevola l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nella soddisfazione delle sue richieste e nell'adempimento degli obblighi, nonch  indica le proprie generalit  e qualifiche.

**Rispetto della privacy:** Il trattamento dei dati personali degli utenti degli impianti sportivi si svolger  nel rispetto dei diritti e delle libert  fondamentali, nonch  della dignit  degli interessati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati)

#### **4. Attivit  svolte e contatti**

L'Ufficio Sport, compreso all'interno del Servizio Attivit  produttive ha sede in Via A. Da Sangallo, 11 Palazzina adiacente caserma Stegher.

##### **Attivit  svolte:**

- progettazione e promozione di iniziative sportive e ricreative;
- gestione dei rapporti con le associazioni sportive e cura delle relative attivit  di competenza; partecipazione all'elaborazione dei piani e programmi di sviluppo e/o riqualificazione delle strutture sportive;
- gestione pratiche per la richiesta di contributi ad altri enti;
- elaborazione e gestione progetti di sviluppo delle attivit  sportive e ricreative in ambito extrascolastico;
- cura dei rapporti con soggetti gestori di contratti e concessionari degli impianti sportivi comunali; gestione e controllo degli impianti sportivi in forma diretta ed in concessione;
- gestione d'interventi e progetti per il miglioramento del benessere dei singoli e della collettivit  nell'ambito dello sport e del tempo libero;
- coordinamento delle attivit  di promozione della pratica sportiva;
- caccia: rilascio tesserini regionali per l'esercizio dell'attivit  venatoria stagionale

Contatti

**Pec:** [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)

**E- mail:** [sport@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:sport@comune.civitavecchia.rm.it);

---

Telefono: 0766 590785- 774

Orari al pubblico

**dal luned  al venerd  ore 10.00 - 12.00**

**marted  e gioved  ore 15.30 - 17.00**

---

#### **5. Concessione in uso degli impianti sportivi e delle di palestre scolastiche**

*Il Regolamento per la gestione e concessione degli impianti sportivi comunali* approvato con Deliberazione Commissariale n. 111 del 20/05/2014 successivamente modificato con Deliberazione di C.C. n. 24 del 26/05/2015 sancisce sia i principi che devono regolare uso e la gestione che le modalit  di affidamento degli impianti sportivi di propriet  del Comune di Civitavecchia .

In particolare l'articolo 5 sotto riportato si riferisce alle modalità di gestione e utilizzo palestre scolastiche:

*“Gli impianti sportivi annessi alle scuole sono assegnati ai Dirigenti scolastici. Gli impianti in oggetto, nelle ore non utilizzate dagli alunni per attività curricolari ed extra curricolari previste nel piano dell'offerta formativa (pof) approvata da ciascun istituto scolastico, devono essere messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale per consentirne l'utilizzo a titolo oneroso da parte di enti ed associazioni per lo svolgimento di attività e manifestazioni aventi carattere dilettantistico e di promozione sportiva.*

*A tal fine il Servizio Sport provvede ad emanare apposito bando entro il 31 Maggio di ogni anno; il dirigente, acquisite le istanze dei soggetti interessati, elabora il Piano annuale di utilizzo dei singoli impianti sportivi, che viene trasmesso ai dirigenti scolastici competenti. Tra gli Istituti scolastici ed i soggetti utilizzatori verrà sottoscritto, per ogni annualità agonistica, un disciplinare d'uso, secondo lo schema predisposto dal Servizio Sport ed Impianti Sportivi.*

*Gli oneri di custodia e pulizia, relativamente alle ore di proprio utilizzo, sono a carico dell'Istituto scolastico. Nelle successive ore, gli oneri di custodia, pulizia e vigilanza sono a carico dei singoli soggetti che utilizzano la struttura secondo quanto previsto dal disciplinare di cui al precedente punto 2. Eventuali segnalazioni di inadempienze saranno inoltrate a cura del dirigente scolastico all'ufficio sport per la successiva contestazione all'associazione interessata”.*

## **6. Impianti sportivi e palestre**

Il Comune di Civitavecchia è proprietario di diversi impianti sportivi affidati a terzi a seguito di procedura di selezione ad evidenza pubblica , e di numerose strutture sportive, ubicate negli edifici scolastici di proprietà comunale;

### **6. 1. Impianti sportivi:**

<b>IMPIANTO</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>IN CONCESSIONE</b>
Campo di calcio Loc. Pantano	via Fontanatetta snc	NO
Campi da tennis	via Maratona	SI
Campi da tennis	via A. Montanucci	SI
Geodetico Ferrero Medici	piazzale Cinciari	SI
Campo di calcio Tamagnini	L.go Martiri di Via Fani, Campo dell'oro	SI
Campo di calcio a 5 San Liborio	Via Giulio Cerruti snc	SI
Impianto atletica leggera e rugby "Moretti Della Marta",	via del Casaletto Rosso s.n.c.	SI

Palestra	Via Borghese	NO
Stadio del nuoto " Marco Galli"	Viale Lazio 19-21 in Loc. San Gordiano	SI
Piscina	Via Maratona	SI
Palazzetto dello Sport ,	via Barbaranelli	SI
Palahokey Indra Mercuri	Località Fiumaretta	SI
Campo calcio a 5 " Ivan Lottatori"	località Borgata Aurelia	SI
Impianto Sportivo Denominato "Cestistica San Gordiano"	Via Del Tiro A Segno	SI

## 6.2 Palestre scolastiche:

<b>Istituto</b>	<b>Indirizzo</b>
<b>scuola Elementare "G. Rodari"</b>	Via Apollodoro;
<b>Scuola Elementare "R.Cialdi"</b>	Via Buonarroti;
<b>Scuola Elementare Don Milani</b>	Via Montanucci;
<b>Scuola Media Don Milani</b>	Via Don Milani;
<b>Scuola Elementare. "R. Posata"</b>	L.go Martiri di Via Fani;
<b>Scuola Media "Galice"</b>	Via Toscana;
<b>Scuola Media "Galice"</b>	Via Papacchini;
<b>Scuola Elementare Papacchini</b>	Via Papacchini
<b>Scuola Elementare "R. Borlone"</b>	Via Perosi ( B.ta Aurelia);

--	--

### 6.3 Spazi esterni

1. Campetto Polivalente del Pincio adiacente al Palazzo Comunale sito in Piazzale Gugliemotti;
2. Campo polivalente all'interno del Parco Martiri delle Foibe situato tra la strada mediana e via Santa Barbara ;
3. Area fitness situata nel Parco Martiri delle Foibe, adiacente al campo di calcetto;
4. Area fitness Marina di Civitavecchia area adiacente al campo di Beach volley;

### 7. Standard di qualità

Il Servizio Attività Produttive – Ufficio Sport si impegna ad osservare e a far osservare in tutte le sedi le norme in materia di sicurezza e prevenzione nei luoghi di lavoro, nonché ad adottare, nell'esecuzione dei servizi, tutte gli accorgimenti, le cautele e provvidenze necessarie a garantire la sicurezza e l'incolumità degli utenti e del personale. Il Servizio Attività Produttive – Ufficio Sport è altresì tenuto ad osservare tutte le prescrizioni contenute nelle norme volte a tutelare i dati personali e sensibili di chi si rapporta con l'Amministrazione. L'erogazione del servizio deve essere adeguato alla qualità e quantità delle prestazioni richieste, adottando i seguenti standard di qualità riferiti a:

#### A) **Personale addetto**

viene garantito:

- un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo e all'ascolto da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze;
- la consulenza per le informazioni richieste dagli utenti;
- il riconoscimento del personale addetto ai rapporti con l'utenza;
- la partecipazione a corsi formativi di aggiornamento

#### B) **Gestione del servizio**

viene garantito:

- il rispetto degli orari di apertura degli uffici aperti al pubblico e delle relative turnazioni di personale, al fine di garantire negli orari prestabiliti la costante apertura degli stessi,;
- la consulenza sulle procedure e sulla documentazione eventualmente da produrre, sia di propria iniziativa, che su richiesta dell'utenza.

### 8. Informazione All'utenza

Il Servizio Attività Produttive – Ufficio Sport provvede a rendere consapevoli gli utenti, tramite il sito istituzionale e con i mezzi di diffusione dell'informazione ritenuti più opportuni, delle informazioni in merito a bandi/avvisi pubblici.

### 9. Reclami

Per tutelare il proprio diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione col soggetto erogatore, l'utente potrà formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso, ottenere informazioni e presentare reclami ai seguenti indirizzi:

Pec: [comune.civitavecchia@legalmail.it](mailto:comune.civitavecchia@legalmail.it)

E- mail: [sport@comune.civitavecchia.rm.it](mailto:sport@comune.civitavecchia.rm.it);

l'Ufficio riferirà per iscritto all'utente, entro 30 giorni , circa lo stato o l'esito degli accertamenti, l'adozione delle misure ritenute opportune nonché le eventuali azioni da esperire in caso di risposta sfavorevole o insoddisfacente.

### **10 . Validità ed aggiornamento della carta dei servizi**

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione qualora vengano a modificarsi gli elementi sopra descritti. Le future revisioni apportate alla Carta saranno tempestivamente portate a conoscenza degli utenti attraverso il sito istituzionale.

Civitavecchia, lì.....

Firma

.....