



***CARTA DEI SERVIZI DELLO SPORT
IMPIANTI SPORTIVI COMUNALI IN GESTIONE***

Approvazione atto G.C. 505 del 07/10/2025

Indice dei contenuti

1. Finalità.....	3
2. Lo Sport come diritto di cittadinanza	6
3. Linee guida per la redazione della carta dei servizi	8
3.1 Obblighi contrattuali del gestore degli impianti comunali.....	10
3.2 Obblighi tecnici del gestore degli impianti comunali.....	13
3.3 Obblighi del gestore degli impianti sportivi da riqualificare	14
4. I servizi erogati dai gestori.....	15
4.1 Servizi interni del gestore degli impianti sportivi comunali.....	15
4.2 Concessione in uso temporaneo a terzi di spazi dell'impianto per attività sportiva.....	16
4.3 Concessione in uso temporaneo a terzi di spazi dell'impianto per attività extra- sportiva.....	18
5. Segnalazioni, reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utenza	19
5.1.Suggerimenti e segnalazioni	19
5.2.Reclami.....	19
5.3.Rilevazione della soddisfazione dell'utenza.....	20
6. Come si intende migliorare il servizio.....	21

1. Finalità

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 dalle società sportive che gestiscono gli impianti sportivi comunali, dopo che è stata approvata la "Carta dei servizi dello sport" erogati in via diretta dal comune di Arezzo con atto della Giunta comunale n. 529/2024.

La definizione dei servizi erogati e dei relativi standard è avvenuta mediante confronto con i diretti interessati, le società sportive che gestiscono gli impianti sportivi comunali e le società sportive aderenti alla Consulta comunale dello sport, sulla base degli indicatori di qualità che la normativa riconduce alla gestione del servizio pubblico locale: la gestione di impianti sportivi riveste infatti da alcuni anni la qualificazione di servizio pubblico locale, che può configurarsi con rilevanza economica oppure senza rilevanza economica. La gestione di impianti sportivi non è infatti la gestione di un bene ma si configura ormai in modo acclarato quale gestione di un servizio, gli impianti sportivi comunali sono beni indisponibili destinati alla erogazione di un servizio ai cittadini.

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, da parte dei soggetti gestori

Perché pubblicarla

Attraverso questa Carta, si rendono trasparenti i servizi offerti, come accedervi e quali impegni si assume il Comune di Arezzo insieme ai gestori degli impianti sportivi comunali, 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 vengono adottate le iniziative necessarie alle esigenze delle persone 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 dei gestori degli impianti sportivi comunali 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 dei gestori degli impianti sportivi comunali 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 e il gestore dell'impianto sportivo comunale 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.

Questo viene monitorato 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”

Al tradizionale 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 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.

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.

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. Linee guida per la redazione della carta dei servizi

Gli indicatori di qualità per il servizio sono stati delineati prendendo spunto dalla regolamentazione del Ministero (MIMIT Decreto direttoriale 31 agosto 2023 “Linee Guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete”) in seguito all'adozione del D. Lgs. n. 201/2021 che regola i servizi pubblici locali di rilevanza economica. Per quanto gli impianti sportivi comunali non risultino, ad oggi, servizi a rilevanza economica, si è ritenuto importante avviare un percorso per la condivisione di indicatori e standard di qualità per tutti gli impianti comunali, al fine di delineare un percorso di sviluppo qualitativo e quantitativo, promuovere la rete degli impianti di proprietà comunale e condividere la consapevolezza dell'importanza che questi hanno nella crescita del benessere e della salute della comunità residente.

Pertanto si può ipotizzare che, dopo le attività di riqualificazione in corso, alcuni impianti potranno assumere caratteristiche di rilevanza economica e pertanto dovranno essere assoggettati alla normativa citata, per la quale risulta d'obbligo l'adozione della carta di servizio.

GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Gli indicatori di qualità del servizio, in base alle Linee Guida sopra citate (MIMIT Decreto direttoriale 31 agosto 2023 “Linee Guida e indici di qualità per la regolamentazione dei servizi pubblici locali non a rete”), vengono articolati in:

- 1) Indicatori di qualità contrattuale,
- 2) Indicatori di qualità Tecnica,
- 3) Indicatori di qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico.

Descrizione	indicatore	Target
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione del servizio: App e/o modulistica per richiesta uso e iscrizione a corsi, accessibilità alle informazioni (avvisi in sede, sito internet, indirizzo email, numero telefonico)	qualitativo	descrizione delle procedure
Tempo di risposta alle richieste di servizio	quantitativo	adesione ai tempi dichiarati dal Comune di Arezzo
Tempo di attivazione del servizio da parte di società sportive, istituti scolastici, comune di Arezzo	quantitativo	indicare i tempi: uso sportivo, uso non sportivo, uso scuole
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	tempi di risposta: max 30 gg
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi/ interventi di man. Ord.	quantitativo	tempi di intervento: max 7 gg
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	indicare la programmazione: pulizia giornaliera e pulizia straordinaria
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	dichiarare CCB, indicare costo da tariffe comunali
Qualità tecnica della gestione impianto		
Mappatura delle attività relative alla gestione dell'impianto sportivo	qualitativo	Individuare le macro e micro attività per la buona gestione
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi a disposizione nell'impianto sportivo (comunali e/o della società sportiva)	qualitativo	elenco attrezzature e mezzi
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	pubblicizzare il piano dei controlli
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	allegare programma di interventi per la sicurezza ex D. Lgs. 81/2008: presidi antincendio, controlli BLS,
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	indicare come viene garantito accesso ai diversi spazi: tribuna, bagni, bar, spogliatoi
Interventi di miglioria e riqualificazione	qualitativo e/o quantitativo	descrizione dei lavori e pubblicazione con relativa tempistica
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	applicazione tariffe ridotte per tipologie di utenza
Accessi riservati / gratuiti	quantitativo	n. .. accessi gratuiti
Iniziative sportive e sociali	quantitativo	n. .. iniziative sociali
Attività con le scuole	quantitativo	n. .. iniziative con le scuole
Redazione bilancio di esercizio	qualitativo	invio entro 30 giugno
Redazione resoconto attività	qualitativo	invio entro 30 giugno
Uso gratuito da parte del comune	quantitativo	n. ... gg /anno

In relazione agli indicatori sopra esposti, sono stati delineati gli obblighi e descritti i principali servizi erogati.

3.1 Obblighi contrattuali del gestore degli impianti comunali

Gli impianti sportivi comunali sono concessi in gestione a associazioni e società sportive senza scopo di lucro operanti nel territorio comunale, che sono in grado di curare la gestione ordinaria, in taluni casi il potenziamento degli impianti e assicurarne la fruizione con continuità ai propri associati e agli utenti esterni. La scelta ha consentito di gestire e anche ammodernare gli impianti sportivi comunali, aumentare l'offerta sportiva e salvaguardare il patrimonio immobiliare, con importanti ricadute sul bilancio dell'ente e sull'offerta dei servizi per i cittadini.

Gli impianti sportivi comunali in gestione (o con regime 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 "G. Friscia", via C. Darwin 23 Arezzo: gestore S.S. AREZZO SRL;
CONTATTI: ssarezzo@legalmail.it; info@ssarezzo.it;

3) Campo da calcio ex militare "L. Giunti", 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 Villaggio Dante "B. Nespoli", via Dante snc Arezzo: gestore SSD ACF
AREZZO SRL
CONTATTI: acfarezzo@pec.it; info@acfarezzo.com;

6) Campo da calcio Rigutino, loc. Rigutino nord 146/2 Arezzo: gestore S.S. AREZZO SRL;
contatti: ssarezzo@legalmail.it; info@ssarezzo.it;

7) Campo da calcio Vitiano, loc. Vitiano 45/2 Arezzo: gestore CENTRO SPORTIVO VITIANO ASD
CONTATTI: gsvitiano@libero.it;

8) Campo da calcio Sant'Andrea a Pigli, loc. Sant'Andrea a Pigli 59/C Arezzo: gestore ASD
CAVALLINO CALCIO
CONTATTI: _

9) Campo da calcio Quarata, loc. Quarata – via del Campo Sportivo Arezzo: Gestore ASD
INDOMITA QUARATA
CONTATTI asdindomitaquarata@gmail.com; asdindomitaquarata@pec.it;

10) Campo da calcio Giovi, loc. Giovi snc Arezzo: gestore POLISPORTIVA STELLA AZZURRA
CONTATTI: segreteria@stellazzurra.net; stellazzurra@pec.it

- 11) Impianto polivalente Chiassa Superiore, loc. Chiassa Superiore 300 Arezzo: gestore ASD
CHIASSA SPORTING CLUB
CONTATTI: chiassasportingclub2021@gmail.com; chiassasportingclub@pec.it;
- 12) Campo da calcio Indicatore, Loc. Indicatore zona F 116/4 Arezzo: GESTORE ASD
POLISPORTIVA INDICATORE
CONTATTI: polisportivaindicatore@gmail.com; polindicatore1975@pec.it
- 13) Campo da calcio "R. Lorentini", via dei Pianeti n. 10 Arezzo: ASD FORTIS AREZZO
CONTATTI: fortisarezzo@gmail.com; fortisarezzo@pec.it;
- 14) Campo da calcio "Y. Mannelli", via Pisacane 1 Arezzo: gestore ACD TUSCAR
CONTATTI: tuscar.74@hotmail.it; tuscar.74@pec.it;
- 15) Campo da calcio Santa Firmina, loc. Santa Firmina 111/P Arezzo: gestore ASD OLMOPONTE
AREZZO SANTA FIRMINA
CONTATTI: gsolmopontearrezzo@gmail.com; gsolmopontearrezzoasd@pec.it;
- 16) Campo da calcio via Arno - via Tagliamento Arezzo: gestore UISP COMITATO TERRITORIALE
AREZZO
CONTATTI: arezzo@uisp.it; uisparezzo@pec.it;
- 17) Palestra tennistavolo Centro Sportivo "S. Stopponi", piazza San Giusto Arezzo: gestore ASD
TENNIS TAVOLO AREZZO;
CONTATTI: info@tennistavoloarezzo.it; fitet0151@pec.fitet.org;
- 18) Palestra lotta Centro Sportivo "S. Stopponi", piazza San Giusto Arezzo: gestore G.S.
CHIMERA LOTTA
CONTATTI: info@chimeralotta.it; chimeralotta@pec.it;
- 19) Palestra scherma Centro Sportivo "S. Stopponi", piazza San Giusto Arezzo: gestore CIRCOLO
SCHERMISTICO ARETINO
CONTATTI: info@arezzoscherma.com; circoloschermisticoaretino@pec.it;
- 20) Palestra karate Centro Sportivo "S. Stopponi", piazza San Giusto Arezzo: gestore KARATE
CLUB FUNAKOSHI AREZZO
CONTATTI: info@kcf-arezzo.it ; kcf-arezzo@pec.it;
- 21) Pista Automodelli Le Caselle, via C. Darwin snc Arezzo: gestore MODEL DRIVERS AREZZO
ASD
CONTATTI: mda2010@gmail.com; asdmodeldriversarezzo@pec.it;
- 22) Pista polivalente Sant'Andrea a Pigli, loc. Sant'Andrea a Pigli snc Arezzo: gestore ASD
L'INDIANO
CONTATTI: asdlindiano@libero.it; info@circuitodiarezzo.it; asdlindiano@pec.it;
- 23) Pista Pump Track, via Fratelli Lebole – via Lumiere snc Arezzo: gestore SCUOLA DI CICLISMO

AREZZO SSD

CONTATTI: info@scuoladiciclismoarezzo.it; scuoladiciclismoarezzo@pec.it;

24) Tennis San Clemente, via Vecchia 9/C Arezzo: gestore SAN CLEMENTE TENNIS AREZZO SSD SRL

CONTATTI: sanclementetennisarezzo@gmail.com; sportlabarezzo@pec.it;

25) Arrampicata sportiva, via C. Golgi 36/C Arezzo: gestore ASD AREZZO VERTICALE

CONTATTI: presidente@arezzoverticale.it; amministrazione@pec.arezzoverticale.it;

26) Palazzetto Mario D'Agata, via C. Golgi 36/C Arezzo: gestore SCUOLA BASKET AREZZO SRL SSD (in RTI con ESTRA CLIMA SRL)

CONTATTI: info@sba-arezzo.it; asdbasketaretina@pec.it;

27) Palestra San Clemente, via Vecchia 15 Arezzo: gestore GINNASTICA PETRARCA 1872

CONTATTI: segreteria@ginnasticapetrarca.it; ginnasticapetrarca@pec.ginnasticapetrarca.it;

28) Area sportiva San Leo, via G. Donizetti 9 Arezzo: gestore ASD POLISPORTIVA INDICATORE

CONTATTI: polisportivaindicatore@gmail.com; polindicatore1975@pec.it

29) Area bocce San Leo, loc. San Leo snc Arezzo: gestore ASD G.S. SAN LEO MONTIONE

CONTATTI: g.s.sanleomontione@gmail.com; g.s.sanleomontione@pec.it;

30) Bocciodromo comunale, via Divisione Garibaldi 1 Arezzo: gestore ASD BOCCE AREZZO

CONTATTI: asdboccearezzo@libero.it; asdboccearezzo@pec.it;

31) 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;

32) Impianto polivalente Pratantico, loc. Pratantico La Chiesa 32 Arezzo: gestore ASD CAPOLONA QUARATA

CONTATTI: capolonaquarata@gmail.com; usd.etruriacapolona@pec.it;

33) Impianto da rugby "E. Arrigucci", via Nazzareno Borghini n. 29 Arezzo: gestore VASARI AREZZO RUGBY SSD A RL

CONTATTI: info@vasarirugby.it; vasarirugbyarezzo@pec.it;

34) Impianto Skate Park, via Ferraris snc Arezzo (in ristrutturazione): gestore 4RIDERS ASD

CONTATTI: 4riders.asd@gmail.com; 4riders.asd@pec.it;

35) Campo da calcio "Policiano", loc. Policiano snc, Arezzo: gestore ACD TUSCAR

CONTATTI: tuscar.74@hotmail.it; tuscar.74@pec.it;

INDICATORI DI QUALITA'

I gestori degli impianti sportivi comunali sono tenuti, sulla base del contratto sottoscritto con il Comune di Arezzo, a curare i seguenti adempimenti, per dare trasparenza alla gestione nonché garantire il rispetto della normativa dei servizi pubblici locali:

- 1) redazione del bilancio annuale di esercizio;
- 2) pubblicizzazione agli associati del bilancio e del resoconto della gestione (n. atleti tesserati, numero attività realizzate, n. dipendenti, n. attività sociali per minori, anziani, famiglie, etc.);
- 3) comunicazione al comune di trasformazioni societarie, cambio/rinnovo organi sociali, altre trasformazioni e modifiche;
- 4) assegnazione servizi, lavori e acquisti in base a principi di trasparenza e seguendo le regole del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici e pantouflage (pubblicati nel sito del comune di Arezzo);
- 5) assegnazione dei lavori sulla base della normativa pubblica (Codice dei Contratti che impone l'assunzione di preventivi per lavori superiore a 150.000 euro)

STANDARD DI QUALITA'

- 1) invio del bilancio annuale o resoconto economico-finanziario e del resoconto della gestione al comune di Arezzo entro 6 mesi dalla chiusura dell'esercizio;
- 2) invio del resoconto annuale delle attività svolte (utenti, corsi, etc.) al comune di Arezzo entro 6 mesi dalla chiusura dell'esercizio;
- 3) pubblicizzazione nel sito delle attività svolte.

3.2 Obblighi tecnici del gestore degli impianti comunali

I gestori degli impianti sportivi comunali sono tenuti, sulla base del contratto sottoscritto con il Comune di Arezzo, a gestire gli interventi necessari per garantire la qualità tecnica della struttura.

INDICATORI DI QUALITA'

- 1) Mappatura delle attività ricorrenti relative alla gestione dell'impianto sportivo (sulla base della tipologia di impianto);
- 2) Mappatura dei mezzi a disposizione nell'impianto (di proprietà comunale o di proprietà del gestore);
- 3) Predisposizione di un Piano dei controlli periodici;
- 4) Predisposizione del Piano di emergenza, evacuazione e primo soccorso;
- 5) Garantire il rispetto delle norme sulla sicurezza previste dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.;
- 6) Allestimento e verifica periodica dei presidi antincendio;
- 7) Esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria;
- 8) Presenza BLS e controllo periodico del suo funzionamento, comunicazione addetti alla centrale 118;
- 9) Formazione e aggiornamento del personale per l'emergenza, evacuazione, primo soccorso, BLS;
- 10) Garantire l'accessibilità a utenti disabili e dotare impianto della relativa cartellonistica;
- 11) Segnalare al comune gli interventi di manutenzione straordinaria.

STANDARD DI QUALITA'

- 1) Pubblicizzare il piano di emergenza e effettuare esercitazioni annuali per la gestione

dell'emergenza;

- 2) Attivare interventi di miglioramento per garantire l'accessibilità ai disabili nell'impianto o almeno in determinate aree dell'impianto;

3.3 Obblighi del gestore degli impianti sportivi da riqualificare

I gestori degli impianti sportivi comunali, che hanno in carico interventi per riqualificare e ammodernare gli impianti sportivi comunali, sulla base del contratto sottoscritto con il Comune di Arezzo devono adempiere agli interventi previsti nel contratto.

INDICATORI DI QUALITA'

- 1) Presentare all'Amministrazione Comunale il progetto definitivo/esecutivo degli interventi previsti;
- 2) Presentare all'Amministrazione Comunale idonea polizza fideiussoria a garanzia dei lavori da eseguire;
- 3) Ottenere i titoli abilitativi per la realizzazione delle opere presso gli enti preposti;
- 4) Adeguare le strutture e gli impianti alle varie normative di settore (ove previsti);
- 5) Fornire collaudi, certificazioni, dichiarazioni di conformità, accatastamenti, sanatorie, ecc. (ove previsti);
- 6) Eseguire gli interventi di manutenzione straordinaria proposti in sede di gara (ove previsti);
- 7) Eseguire gli interventi previsti nel rispetto del cronoprogramma dei lavori;
- 8) Rendicontare all'Amministrazione Comunale gli interventi realizzati.

STANDARD DI QUALITA'

- 1) Rispettare i tempi di invio dei progetti e dei documenti;
- 2) rispettare il cronoprogramma dei lavori da eseguire;
- 3) Inviare la rendicontazione dei lavori eseguiti, le certificazioni degli impianti e tutta la documentazione relativa.

4. I servizi erogati dai gestori

4.1 Servizi interni del gestore degli impianti sportivi comunali

La gestione di un impianto sportivo comunale è affidata prioritariamente ad una associazione o società sportiva senza scopo di lucro, per consentire agli associati di praticare un determinato sport. Ad oggi tutti gli impianti sportivi comunali sono dati in gestione a soggetti sportivi anziché a società di servizi che potrebbero svolgere alcune attività di custodia, apertura e chiusura, manutenzione, come peraltro la normativa nazionale e regionale prevede, per coniugare la gestione tecnica dell'impianto e l'esercizio della pratica sportiva (organizzazione pratica sportiva e della formazione e avviamento allo sport), con un beneficio da parte delle società e una riduzione dei costi da parte dei fruitori/atleti.

Come previsto dal "Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi comunali" approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 50 del 31/03/2022 il soggetto gestore deve garantire i servizi minimi utili per l'accesso e la fruizione dell'impianto sportivo.

INDICATORI DI QUALITA'

- 1) apertura, chiusura e custodia, controllo e vigilanza sugli accessi;
- 2) presenza di addetti alla sicurezza (antincendio e primo soccorso) negli orari di apertura dell'impianto;
- 3) presenza di addetti formati per uso BLS negli orari di svolgimento attività sportiva;
- 4) pulizia dell'impianto, giornaliera e straordinaria;
- 5) provvedere gli allestimenti per svolgere l'attività sportiva;
- 6) organizzazione di attività sportive, motorie e ludico- ricreative e/o di formazione e avviamento;
- 7) garantire il funzionamento dell'impianto (bagni, docce, tribune, locali per attività di vendita, etc.);
- 8) attivazione delle utenze e pagamento;
- 9) versamento del canone di concessione al Comune (se dovuto);
- 10) stipula polizza assicurativa RCT e RCO (per i dipendenti impiegati);
- 11) pagamento del personale sportivo e non sportivo preposto alle singole funzioni e applicazione Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) di categoria per le figure professionali di cui si avvale per la gestione dell'impianto, nel rispetto sia degli obblighi previdenziali ed assicurativi;
- 12) Pubblicazione in loco o nel sito/pagina social del gestore (oppure nel sito del comune, qualora il gestore non abbia un proprio sito) di:
 - 1) orari di apertura giornalieri;
 - 2) giorni di chiusura previsti;
 - 3) cadenza pulizie ordinarie e pulizie periodiche programmate
 - 4) riferimenti telefonici email del responsabile della custodia, del legale rappresentante e delle persone incaricate di servizi (es. iscrizioni, corsi, pulizie, etc.)

STANDARD DI QUALITA'

- 1) apertura dell'impianto per 5 gg a settimana e per almeno 11 mesi l'anno;
- 2) comunicazione al Comune e all'utenza delle chiusure programmate, con almeno 7 gg di

- anticipo;
- 3) comunicazione tempestiva al Comune e all'utenza delle chiusure straordinarie.

4.2 Concessione in uso temporaneo a terzi di spazi dell'impianto per attività sportiva

L'amministrazione comunale persegue la finalità di incentivare la pratica dell'attività motoria e sportiva nonché di garantire l'accesso e l'uso sportivo a tutti i cittadini degli impianti sportivi comunali. Pertanto anche i soggetti gestori degli impianti sportivi comunali devono promuovere l'uso degli impianti da parte di cittadini non aderenti ad alcuna società sportiva o aderenti a società sportive diverse dal concessionario della gestione, che svolgono attività sportiva.

L'uso degli impianti sportivi comunali è concesso ai seguenti soggetti (art. 5 Regolamento comunale):

- a) Federazioni sportive nazionali e discipline associate affiliate al CONI o al CIP;
- b) Enti di promozione sportiva riconosciuti dal CONI;
- c) Associazioni benemerite che svolgono attività sportiva;
- d) Gruppi sportivi militari e corpi civili dello Stato che svolgono attività sportiva;
- e) Istituzioni scolastiche;
- f) Associazioni e società sportive dilettantistiche (ASD e SSD);
- g) Società sportive professionistiche;
- h) Associazioni sportive studentesche e/o gruppi sportivi scolastici;
- i) Associazioni di promozione sociale e organizzazioni di volontariato per l'effettuazione di attività sportive, formative, ricreative, sociali;
- j) Persone singole o aggregate in squadre occasionali o BAS (basi associative sportive) per lo svolgimento di attività sportive (solo nel caso in cui l'impianto sportivo permetta un uso sportivo non organizzato).

Nei limiti delle giornate previste nella convenzione, gli impianti sportivi in gestione devono essere concessi a terzi, gratuitamente o a tariffe agevolate, per iniziative sportive patrocinate dal Comune di Arezzo.

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'assegnazione in uso temporaneo ad altre società sportive degli impianti comunali in gestione è effettuata dal gestore a seguito di domanda, presentata dalle società interessate tramite APP o altra modalità cartacea o dematerializzata, nel mese di giugno e luglio, nell'arco di un tempo congruo perchè gli interessati ne vengano a conoscenza.

Entro il mese di agosto, il gestore rende noto l'accoglimento o meno della domande, sulla base delle seguenti disponibilità minime:

- almeno 1 partita (oppure 2 ore per allenamenti) a settimana per i campi da calcio;
- almeno n. 2 ore per 2 gg a settimana per le palestre;
- almeno n. 3 ore a settimana per impianti destinati ad altre discipline sportive.

Le società sportive richiedenti possono presentare osservazioni e ricorsi al mancato accoglimento della richiesta di uso, comunicando il ricorso anche al comune di Arezzo, per opportuna conoscenza. I criteri di priorità, nel caso di richiesta del medesimo spazio da parte di più società sportive, previsti dal Regolamento comunale per l'uso e la gestione degli impianti sportivi, sono i seguenti:

- 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.

Gli impianti sportivi comunali sono concessi in uso **prioritariamente** a società sportive aventi sede nel comune di Arezzo o nei comuni limitrofi.

Le tariffe per l'uso sono indicate nella delibera Giunta comunale consultabile alla pagina del sito istituzionale https://www.comune.aretto.it/sites/default/files/tariffe_2025.pdf

Dopo l'assegnazione annuale degli spazi sportivi, gli spazi residui possono essere richiesti successivamente: 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.

Per attività e progetti con le scuole, è previsto uso gratuito o a tariffe agevolate, in dipendenza della tipologia di impianto e della convenzione stipulata con il comune di Arezzo.

L'uso degli impianti in gestione per progetti patrocinati dal comune di Arezzo potrà essere gratuito o a tariffe agevolate in dipendenza della tipologia di impianto e della convenzione stipulata con il comune di Arezzo.

L'utilizzatore è responsabile dell'acquisizione dei certificati medici degli atleti che fanno attività nell'impianto richiesto in uso.

Il gestore potrà richiedere all'utilizzatore una cauzione, a copertura di eventuali danni nell'impianto durante l'uso, detta cauzione verrà svincolata al termine delle attività, previa verifica delle condizioni dell'impianto.

Spettano al gestore dell'impianto gli incassi da biglietti e introiti da striscioni pubblicitari salvo diverso accordo da pattuire con l'utilizzatore.

INDICATORI DI QUALITA'

- apertura e custodia dell'impianto;
- presenza di addetti alla sicurezza (antincendio e primo soccorso) e BLS garantita dal gestore, durante attività sportiva di terzi;
- pubblicazione nel sito del gestore (oppure nel sito del comune, qualora il gestore non abbia un proprio sito) e/o nei canali social di:
 - modalità per presentare la richiesta di uso di spazi sportivi;
 - avviso per la presentazione delle richieste di uso stagionale e delle successive assegnazioni;
 - spazi che è possibile richiedere in corso d'anno, dopo l'assegnazione stagionale;
 - attività svolte, corsi, iniziative, etc.
 - tariffe per uso;
 - riferimenti telefonici e e-mail del gestore

STANDARD DI QUALITA'

- 1) pubblicazione spazi destinati all'uso a terzi;
- 2) verifica e risposta alle domande di uso temporaneo, entro 5 gg dalla richiesta;
- 3)** apertura dell'impianto per almeno 5 gg a settimana e per 11 mesi l'anno

4.3 Concessione in uso temporaneo a terzi di spazi dell'impianto per attività extra-sportiva

L'amministrazione comunale prevede l'utilizzo delle strutture sportive di sua proprietà anche per iniziative extra sportive, qualora la manifestazione sia compatibile con il tipo di impianto.

In via residuale, gli impianti sportivi possono essere concessi in uso anche a soggetti privati, per iniziative per le quali sia riconosciuto il pubblico interesse, dopo l'assegnazione in uso ai soggetti sportivi richiamati al punto precedente (art. 5 Regolamento comunale).

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'assegnazione in uso temporaneo per manifestazione extra sportiva è presentata al gestore, almeno 30 gg prima dell'evento.

Il gestore si impegna a dare risposta non oltre 15 gg dalla richiesta, dopo aver acquisito il nulla osta da parte dell'Ufficio sport del comune di Arezzo. Il gestore potrà richiedere all'utilizzatore una cauzione, a copertura di eventuali danni nell'impianto durante l'uso, detta cauzione verrà svincolata al termine delle attività, previa verifica delle condizioni dell'impianto.

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 erogati dai gestori degli impianti sportivi comunali.

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

I gestori degli impianti sportivi comunali mettono 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 del gestore e nel sito dell'Amministrazione Comunale. Il reclamo può essere inviato al gestore e/o al comune di Arezzo nelle seguenti modalità:

- 1) invio al gestore, all'indirizzo di posta elettronica pubblicizzato nel sito del gestore;
- 2) 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 dal gestore e/o dall'Ufficio sport, giovani e terzo settore del Comune, che d'intesa, assumeranno i più convenienti rimedi per venire incontro alle necessità che l'utente ha richiesto.

L'ufficio comunale, d'intesa con il gestore dell'impianto, 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 da parte del gestore dell'impianto comunale.

5.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Il Comune, d'intesa con i soggetti gestori, si impegna ad assicurare con periodicità almeno annuale, il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati negli impianti sportivi comunali 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 potrà essere predisposto dall'amministrazione comunale, d'intesa con i gestori oppure potrà essere redatto direttamente dal gestore dell'impianto. I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza mediante pubblicazione nel sito istituzionale e nei siti dei gestori.

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 e da parte dei soggetti gestori.

6. Come si intende migliorare il servizio

I servizi erogati dai soggetti gestori degli impianti sportivi comunali verranno monitorati e, nell'arco dei primi due anni di adozione della Carta dei servizi, si procederà ad intervenire per migliorare il servizio reso dai gestori su:

- 1) App per la prenotazione degli spazi sportivi, in collaborazione con le società sportive che gestiscono i singoli impianti, con priorità per gli impianti di maggiori dimensioni e per i campi da calcio;
- 2) Pubblicizzazione della Carta dei servizi a tutti i cittadini mediante idonee modalità;
- 3) Rilevazione della soddisfazione da parte degli utenti.