

# Piscina Sante De Sanctis



Reggio Emilia  
città  
delle persone



FONDAZIONE  
PER LO SPORT  
DEL COMUNE DI  
REGGIO EMILIA



PREFAZIONE .....	3
1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA.....	5
2. RIFERIMENTI NORMATIVI .....	7
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	9
3.1 Eguaglianza e imparzialità .....	9
3.2 Efficienza ed efficacia.....	9
3.3 Trasparenza ed accesso .....	9
3.4 Partecipazione .....	9
3.5 Coinvolgimento dei lavoratori.....	9
3.6 Continuità del servizio .....	9
4. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE DE SANCTIS. ....	11
5. I RAPPORTI CON I CITTADINI .....	15
5.1 Informazione all'utenza .....	15
5.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni .....	15
5.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza .....	16
6. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO.....	17
6.1 Fattori di qualità .....	17
6.2 Indicatori e standard di qualità. ....	17
6.2.1 Livello di ricettività.....	18
6.2.2 Tempi di erogazione dei servizi .....	18
6.2.3 Accessibilità, funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto ....	19
6.2.4 Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto. ....	21
6.3 Obiettivi di mantenimento e miglioramento .....	22
7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE.....	23





## PREFAZIONE

Sussidiarietà e democrazia.

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

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

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

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

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

Fondazione per lo Sport  
del Comune di Reggio Emilia



# CARTA dei SERVIZI

---

Che cos'è la Carta dei Servizi



## 1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta presenta i servizi offerti dalla Piscina “Sante de Sanctis” di via Gatalupa n. 5, erogati dalla Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia, attraverso il gestore, Equipe Sportiva srl SSD e Kinema srl - Raggruppamento Temporaneo di Impresa che si è aggiudicato il servizio di gestione della struttura dal 10/09/2018 al 18/08/2020.

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

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

La Carta informa i cittadini sull’attività svolta nel rispetto degli standard dichiarati e rappresenta lo strumento diretto adottato per far conoscere la struttura e i servizi della Piscina, mentre le “Norme generali di comportamento”, disponibili e visibili a tutti all’ingresso della Piscina, sono le regole che la Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia chiede di rispettare a tutti coloro che frequentano la Piscina comunale “De Sanctis”.





## 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La Piscina, gestita attualmente dal R.T.I. tra Equipe Sportiva srl SSD e Kinema srl, opera nel rispetto delle Leggi sia in materia di carte dei servizi che per la gestione delle piscine.

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

- 1996. Decreto Ministeriale del 18 marzo “Norme di sicurezza per la costruzione e l’esercizio degli impianti sportivi”.
- 1996. Decreto Ministeriale del 19 agosto “Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, costruzione ed esercizio dei locali di intrattenimento e di pubblico spettacolo”.
- 2000. Legge 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali” prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti.
- 2000. Legge 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- 2003. Accordo Nazionale del 16 gennaio tra Ministero della Salute e Regioni sugli aspetti igienico-sanitari delle piscine ad uso natatorio.
- 2005. Delibera della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 1092 del 18 luglio. Disciplina regionale: aspetti igienico-sanitari per la costruzione, la manutenzione e la vigilanza delle piscine ad uso natatorio.
- 2006. Norma UNI 10637: “Requisiti degli impianti di circolazione, trattamento, disinfezione e qualità dell’acqua di piscina”.
- 2008. Decreto Legislativo n. 81 (ex L. 626/1994) “Attuazione dell’art. 1 della Legge n. 123 del 3 agosto 2007 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”.
- 2008. L’art. 2 comma 461 della Legge Finanziaria prevede l’obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni.
- 2009. D. Lgs. 150 Art. 28. “Qualità dei servizi pubblici”, che disciplina “...le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione





della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità (...)

- 2017. D. Lgs 74 Modifiche al D. Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009, in attuazione dell'articolo 17, comma 1, lettera r) , della legge 7 agosto 2015, n. 124.



### **3. I PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **3.1. Eguaglianza e imparzialità**

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

#### **3.2. Efficacia ed efficienza**

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

#### **3.3. Trasparenza ed accesso**

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

#### **3.4. Partecipazione**

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

#### **3.5. Coinvolgimento dei lavoratori**

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

#### **3.6. Continuità del servizio**

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



# PISCINA

---

Chi siamo e cosa offriamo



#### 4. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE DE SANCTIS

Il R.T.I. tra Equipe Sportiva srl SSD e Kinema srl gestisce la Piscina De Sanctis per conto della Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia con l'obiettivo di mantenere e migliorare la qualità del servizio offerto nell'assicurare spazi acqua e tempi di fruizione idonei allo svolgimento delle attività.

La Piscina "Sante De Sanctis" è costituita da un impianto natatorio ubicato in via Gattalupa n. 5, composto da tre vasche identificabili:

per caratteristiche strutturali e ambientali

- 1 vasca coperta di mt 4,50 x 15 profondità cm 110
- 1 vasca coperta di mt 3 x 7 profondità cm 68
- 1 vasca coperta di mt 3 x 4 profondità cm 46

per tipo di utilizzazione

- acquaticità 0-3 anni
- nuoto bimbi
- nuoto ragazzi
- nuoto adulti
- lezioni individuali e di coppia
- acquafitness
- ginnastica dolce in acqua
- attività per gestanti
- nuoto terza età
- recupero funzionale
- attività per disabili

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

- il corretto funzionamento della struttura dal punto di vista igienico sanitario e della sicurezza degli utenti;
- il rispetto dei requisiti igienico-ambientali previsti dalla normativa vigente;
- la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;



- il corretto funzionamento degli impianti (centrale idrica ed impianti di trattamento dell'acqua, centrale termica ecc.) attraverso anche l'attivazione di richieste di intervento a ditte specifiche;
- un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge;
- la raccolta di domande da parte di Enti e Società Sportive del Comune di Reggio Emilia relativamente all'utilizzo dell'impianto e della pianificazione annuale della assegnazione degli spazi acqua.

Viene garantito l'utilizzo delle vasche, destinate a diverse categorie di utenza, finalizzato all'organizzazione di corsi di nuoto per bambini, ragazzi, adulti, acquaticità 0-3 anni, acquafitness, ginnastica dolce in acqua, attività per gestanti, per terza età e per diversamente abili, recupero funzionale.

Le tipologie di attività più significative sono:

- a) attività di assegnazione rivolte alle scuole dell'infanzia e primarie secondo le seguenti modalità:
  - le scuole possono accedere all'impianto nella fascia oraria mattutina prestabilita presentando apposita domanda alla Fondazione per lo Sport;
- b) attività di assegnazione per Enti ed Associazioni sportive secondo le seguenti modalità:
  - gli Enti e le Associazioni sportive interessate accedono dietro presentazione di una domanda su apposito modulo alla Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia entro i termini indicati sia per la stagione invernale che per la stagione estiva, pubblicati sul sito web <http://www.fondazionesport.it>.

## Orari di apertura al pubblico

### **Piscina De Sanctis**

via Gattalupa, 5 tel. 0522 334342

e-mail: [info@piscinagattalupa.it](mailto:info@piscinagattalupa.it)

Da lunedì a venerdì: dalle 08:00 alle 21:30.

Sabato: dalle 09:00 alle 18:30

Domenica: chiuso

**Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia**

Via F.lli Manfredi n. 12/d - tel 0522 456473 - fax 0522 585303

e-mail: [fondazione.sport@comune.re.it](mailto:fondazione.sport@comune.re.it)

Mattino: da lunedì a venerdì dalle ore 10:00 alle 13:15

Pomeriggio: martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00;

mercoledì pomeriggio su appuntamento.

L'impianto natatorio è aperto in concomitanza con il calendario scolastico, indicativamente dal 15 settembre al 6 giugno di ogni anno.

In base alle richieste può rimanere aperta anche durante il mese di giugno e luglio. Le eventuali interruzioni, chiusure dell'impianto o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

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

**Tariffe**

Le tariffe per i vari servizi dell'impianto di via Gattalupa vengono regolarmente approvate dalla Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, sono consultabili sul sito web e disponibili presso tutte le fonti di informazione.

Si riportano di seguito le tariffe attualmente in vigore:

**Allenamenti e corsi (tariffe I.V.A. esclusa)**

DESCRIZIONE	TARIFFA	CORSIE	EURO / TURNO
SANTE DE SANCTIS	1	tutta	25,00
	2	tutta	25,00
	3	tutta	52,00
<b>Tariffa 1</b>	Centri nuoto, scuole medie superiori e gruppi sportivi universitari ed associazioni di solidarietà sociale. Attività esclusiva per persone disabili in possesso di certificazione superiore a 66%. Vedere inoltre specifiche riportate più avanti (**)		
<b>Tariffa 2</b>	Società con atleti fino a 18 anni		
<b>Tariffa 3</b>	Società con atleti oltre 18 anni e corsi adulti		



<b>Utenti non residenti nel Comune di Reggio Emilia</b>	
Euro/turno	maggiorazione del 20% della tariffa corrispondente
<b>Scuole dell'obbligo</b> (elementari, medie inferiori)	utilizzo gratuito
<b>Scuole medie superiori e gruppi sportivi universitari</b>	Riduzione del 20% della tariffa corrispondente
<b>Scheda per asciugacapelli</b> temporizzati (10 utilizzi)	Euro 2,50
<b>Durata di ogni turno</b>	50 minuti

### **Numero minimo e massimo degli utenti nelle vasche**

Vasca piccola da 4 mt.	Presenza minima: n. 2 utenti Presenza massima: n. 6 utenti
Vasca media da 7 mt.	Presenza minima: n. 3 utenti Presenza massima: n. 10 utenti
Vasca grande da 15,1 mt.	Presenza minima: n. 4 utenti Presenza massima: n. 24 utenti

### **Specifiche per l'applicazione delle tariffe per le persone disabili**

(\*\*) Allenamenti e corsi:

Ai fini dell'applicazione della Tariffa 1) il possesso dei requisiti richiesti sarà documentato in sede di presentazione della domanda presso la Fondazione, mediante produzione di idonea certificazione o autocertificazione, da esibirsi a cura della società richiedente e potrà essere verificato dal Concessionario dell'impianto al momento della fruizione.

In caso di società che svolgano attività con persone disabili e non, verrà applicata la tariffa più alta corrispondente.



## 5. I RAPPORTI CON I CITTADINI

### 5.1. Informazione all'utenza

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso gli operatori di Equipe Sportiva e Kinema srl presenti presso la Piscina sia presso gli uffici della Fondazione, nonchè attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compreso il sito internet della Fondazione per lo Sport.

### 5.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

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

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

Il Gestore Equipe Sportiva e Kinema srl si impegna, per i reclami a lui presentati, a fornire risposta in forma scritta entro 20 giorni.

Analogamente la Fondazione per lo sport è tenuta a rispondere a reclami eventualmente presentati all'Amministrazione Comunale ed ai propri uffici. Di ogni reclamo il gestore è inoltre tenuto a fornire immediata notizia alla Fondazione per lo sport.

È possibile rivolgersi a:

- Equipe Sportiva - Kinema srl: [info@piscinagattalupa.it](mailto:info@piscinagattalupa.it)
- Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia:  
Mattino: da lunedì a venerdì dalle ore 10:00 alle 13:15  
Pomeriggio: martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00;  
mercoledì pomeriggio su appuntamento.  
e-mail: [fondazione.sport@comune.re.it](mailto:fondazione.sport@comune.re.it)  
Pec: [fondazionesport.pec@twtcert.it](mailto:fondazionesport.pec@twtcert.it)
- Comune Informa-URP - via Farini, 2/1 - tel. 0522 456660  
[comune.informa@comune.re.it](mailto:comune.informa@comune.re.it)





- RES: <https://www.comune.re.it/res>

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

### **5.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza**

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, tramite il Gestore, promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi e le attività messe a disposizione. I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.



## 6. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

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

Per misurare la qualità della Piscina De Sanctis, la Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia individua una serie di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

### 6.1. Fattori di qualità

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

I fattori di qualità individuati dalla Carta sono:

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

### 6.2. Indicatori e standard di qualità

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

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

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



### 6.2.1. Livello di ricettività

Gli standard di qualità che la piscina si pone sono i seguenti:

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Attività per le scuole	ore settimanali di apertura	6
Attività per Enti e Associazioni sportive	numero di attività	60

### 6.2.2. Tempi di erogazione dei servizi

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

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD GENERICO (valore medio)	STANDARD SPECIFICO (valore massimo)
Attività per le scuole	Tempo di rilascio	Immediato	7 giorni
Attività per gli Enti e le società:			
Attività per l'intera stagione sportiva	Tempo di rilascio	45 giorni	90 giorni
Attività saltuaria	Tempo di rilascio	Immediato	14 giorni



### 6.2.3. Accessibilità, funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Sicurezza degli ambienti e del personale, rispetto delle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto	Personale addetto con idoneità al D. Lgs. N. 81/2008	Presente e garantito per tutta la durata di apertura
	Personale addetto formato DAE	Presente e garantito per tutta la durata di apertura
	Assistente bagnante professionale	Presente a bordo vasca
	Mantenimento costante dei livelli di cloro, PH. Mantenimento temperatura (in base all'Acc. Naz. 16/01/2003 - Norma Uni 10637/2006)	Controllo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Cloro libero: 0,7-1,5</li><li>• PH: 6,5-7,50</li><li>• Temperatura vasca 27°-32°</li></ul>
	Misure di contenimento/prevenzione del batterio della legionella nell'acqua calda sanitaria	Controlli effettuati dall'impresa che ha in appalto il servizio secondo standard definiti.
	Effettuazione dei controlli dei parametri del PH, cloro, temperatura	Controllo ogni due ore e registrazione su apposito documento vidimato



FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Sicurezza degli ambienti e del personale, rispetto delle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto	Rispetto dei requisiti fisici, fisico-chimici e micro-biologici dell'acqua di vasca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricambio parziale giornaliero (minimo il 5% della somma del volume d'acqua di vasca e del volume convenzionale della vasca di compenso)</li> <li>• Ricircolo completo ogni 2-4 ore</li> <li>• Ricambio completo dell'acqua 1 (una) volta all'anno con pulizia della vasca</li> </ul>
	Analisi microbiologiche dell'acqua di vasca e degli ambienti	Secondo le norme di legge
	Disinfezione, nel rispetto della normativa e del piano di pulizia e sanificazione degli ambienti	Presente, con pulizia quotidiana
Accessibilità e servizi accessori	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente
	Distributori automatici di alimenti e bevande	Presenti
	Spogliatoi	Completi di armadietti e asciugacapelli con badge a pagamento
	Accessibilità persone disabili	100%
	Parcheggio	Adiacente e gratuito
	Mezzi pubblici	Presente (Linea 4 - Fermata Quinzio)
	Pulizia dei locali	Presente, quotidiana



#### 6.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto

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

UFFICI/ SPORTELLI	SEDE	UFFICIO COMPETENTE	ORARI DI APERTURA
Piscina De Sanctis	Via Gattalupa n. 5 Tel 0522 334342	Segreteria/Reception	Lu-Ve 8.00-21.00 Sa 9.00-18.00
Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia	Via F.lli Manfredi n. 12/D Tel 0522 456473 Fax 0522 585303	Uffici fondazione sport@comune. re.it	Lu-Ve 10.00-13.15 Ma e Gi 15.00-17.00 Merc pom. su appunta- mento
Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comune Informa	Via Farini n. 2/1 Tel 0522 456660 Fax 0522 456329	Sportello comuneinforma@comune.re.it	Lu 9.30-12.30 Ma-Ve 8.30-12.30



### **6.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento**

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

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

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



## 7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, tramite Equipe Sportiva e Kinema srl, in collaborazione con i Servizi del Comune, provvede periodicamente alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi segnalando:

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

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



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

Settembre 2019



COMUNE DI  
REGGIO NELL'EMILIA



Reggio Emilia  
città  
delle persone



FONDAZIONE  
PER LO SPORT  
DEL COMUNE DI  
REGGIO EMILIA

Piscina Comunale Sante de Sanctis  
via Gattalupa 5  
tel. 0522 334342