

## LA CARTA DEI SERVIZI

Il CUS attraverso la Carta dei Servizi si propone di far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli, per garantire una migliore qualità dei servizi nel dare risposte adeguate, precise e tempestive ai loro bisogni. L'Utente potrà, sulla base della propria esperienza, apportare suggerimenti o indicazioni utili per il miglioramento del servizio. Il CUS ispirandosi ai principi previsti dalla normativa, si impegna ad erogare i propri servizi con continuità, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo trasparenza, parità di trattamento, partecipazione e cortesia verso tutti gli utenti. I principi fondamentali della "Carta":

**Eguaglianza** Il CUS opera nel rispetto del principio di eguaglianza dei propri tesserati, a prescindere da sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. **Partecipazione** I tesserati hanno diritto di conoscere il funzionamento del Servizio e dei progetti in corso di attuazione. Gli stessi possono contribuire alla realizzazione dei progetti proposti, esprimendo la propria opinione e presentando le proprie riflessioni e suggerimenti in merito. **Imparzialità** Chi presta il servizio agisce secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità: tutti i tesserati hanno diritto ad un medesimo trattamento, che sia imparziale nelle diverse situazioni che si presentano. **Chiarezza e Trasparenza** Il tesserato ha diritto di conoscere le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili del procedimento e i relativi tempi di esecuzione. **Efficacia ed efficienza** Il CUS persegue il miglioramento continuo dei servizi offerti. I tesserati possono pertanto confrontarsi con interlocutori tecnici ed amministrativi aggiornati professionalmente ed in grado di fornire informazioni puntuali e corrette. **Continuità e sicurezza del servizio** Il servizio viene offerto ai tesserati con un orario di apertura in grado di garantire e rispettare i tempi e gli standard stabiliti da questa Carta.

### Obiettivi

1. Assicurare la disponibilità di spazi strutturati sul piano delle tecnologie, delle attrezzature, delle apparecchiature e dei materiali, tenendo conto delle vocazioni sportive locali e delle compatibilità ambientali.
2. Incentivare la politica di promozione sportiva compresa l'organizzazione di manifestazioni sportive di particolare rilevanza, che possono produrre anche un positivo riscontro turistico.
3. Programmare e gestire interventi di manutenzione avvalendosi sia del personale come di ditte esterne.
4. Valorizzare e potenziare il patrimonio sportivo.
5. Favorire l'integrazione tra le varie strutture ricercando sinergie operative.
6. Promuovere uno stretto coordinamento tra settore sportivo e settori educativi, socio assistenziali e culturali.
7. Favorire ed incentivare un maggior coinvolgimento dell'associazionismo sportivo.

**Standard e impegni di Qualità** Il CUS persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori che verifichino il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi. Questi indicatori prendono il nome di "standard" e sono costruiti per verificare il livello di qualità offerto dal Servizio. Gli standard di qualità valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente.

**Richieste generiche:** intervallo di tempo fra ricevimento della lettera e la risposta scritta del CUS: **7 giorni**

### Domande per utilizzo impianti

Intervallo di tempo fra la scadenza del termine di presentazione della domanda di utilizzo (*termine di presentazione 30 luglio*) e il rilascio del permesso alle società/associazioni: **15 giorni**

Intervallo di tempo fra la richiesta di variazione del programma annuale e risposta scritta del CUS: **7 giorni**

**Reclami al CUS:** Intervallo di tempo fra ricezione reclamo e risposta: **7 giorni**

### Fattori di Qualità - Indicatori / Standard

- Tangibilità somministrazione / Questionari di soddisfazione dei tesserati
- Ricettività - Ore d'apertura
- Reperibilità telefonica - Ore
- Volume di servizio - Ricettività annuale
- Totale persone
- Totale atleti
- Accessibilità degli impianti sportivi da parte di persone disabili
- Possibilità di raggiungere gli impianti sportivi mediante mezzi pubblici
- Sicurezza Impianti sportivi con strutture e procedure previste dalla vigente legge sulla sicurezza nel luogo di lavoro
- Personale formato in caso d'incendio e calamità

**Informazione e ascolto** L'ascolto della soddisfazione dei tesserati viene considerato prioritario. Per questo motivo sono istituite diverse forme per far pervenire le opinioni ed il giudizio sull'operato: **1-** rilevazioni di soddisfazione dell'utenza attraverso rilevazioni per verificare il gradimento del servizio; **2-** analisi delle segnalazioni ed opinioni giunte al CUS; **3-** verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

**Valutazione del servizio** I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti; servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

**Reclami e suggerimenti** Il CUS è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta". Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 8 giorni sarà comunque inoltrata all'Utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi per l'espletamento dell'intera pratica.

"Lo sport è un'attività umana che si fonda su valori sociali, educativi e culturali essenziali. È un fattore di inserimento, partecipazione alla vita sociale, tolleranza, accettazione delle differenze e rispetto delle regole. L'attività sportiva deve essere accessibile a tutte e a tutti, nel rispetto delle aspirazioni e delle capacità di ciascuno e nella diversità delle pratiche agonistiche o amatoriali, organizzate o individuali. La pratica delle attività fisiche e sportive rappresenta, per i disabili, fisici o mentali, un mezzo privilegiato di sviluppo individuale, di rieducazione, di integrazione sociale e di solidarietà e a tale titolo deve essere incoraggiata." *Consiglio Europeo di Nizza - dicembre 2000*