



Città di
Castiglione
delle Stiviere

**AREA AMMINISTRATIVA E
SERVIZI ALLA PERSONA**
Cultura, Turismo, Sport e Tempo Libero

**CARTA DEI SERVIZI
CAMPI DA TENNIS COMUNALI “SAN PIETRO”**

PREMessa

Il presente documento è rivolto ai cittadini e ha la finalità di descrivere le caratteristiche e gli standard qualitativi e quantitativi del servizio offerto dal soggetto concessionario della gestione A.S.D. Mutti & Bartolucci Tennis Clinic, per garantire la massima trasparenza e rendere noti i diritti e i doveri reciproci, al fine di attivare un filo diretto tra il gestore del servizio e i propri utenti, finalizzato alla massima trasparenza e collaborazione reciproca.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di egualità dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata.

Imparzialità

Il Comune di Castiglione delle Stiviere eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatorie di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Partecipazione

Il Comune di Castiglione delle Stiviere s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Castiglione delle Stiviere pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Castiglione delle Stiviere assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Castiglione delle Stiviere considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

GESTIONE

Il Comune di Castiglione delle Stiviere ha affidato in concessione la gestione dei campi da tennis comunali siti in loc. "San Pietro" all'A.S.D. Mutti & Bartolucci Tennis Clinic, avente sede in via Croce Rossa, 44 - 46043 Castiglione delle Stiviere - P.IVA e C.F.: 02127450209, giusto contratto di concessione rep. n. 9542/2011.

L'impianto è destinato allo svolgimento di attività sportive agonistiche e non agonistiche, amatoriali, ricreative e alle attività correlate al benessere psicofisico della persona, il tutto nel rispetto delle normative vigenti.

Finalità della concessione è la valorizzazione degli impianti come luoghi di diffusione della pratica sportiva e di aggregazione sociale. A tale scopo l'utilizzazione degli impianti è opportunamente incentivata, anche promuovendo attività e manifestazioni complementari ricreative e per il tempo libero.

Il Comune di Castiglione delle Stiviere mantiene, comunque, la funzione di indirizzo, di controllo e di definizione delle tariffe.

DESCRIZIONE IMPIANTO

I campi da tennis comunali "San Pietro" sono ubicati in Castiglione delle Stiviere, siti in Loc. San Pietro e così compisti:

- 4 campi da gioco, 2 nella nuova superficie PLAY FLEX e 2 in terra rossa (coperti e riscaldati nella stagione invernale)
- una foresteria esterna
- sala riunioni
- spogliatoi maschili e femminili con docce
- terrazza panoramica
- punto ristoro interno

ATTIVITÀ SVOLTE NELL'IMPIANTO

Il gestore offre esperienze di formazione per tutti i livelli di gioco e di età, con progetti e programmi a livello Nazionale ed Internazionale nei seguenti settori:

- agonistico
- mini tennis
- S.A.T. (Scuola Addestramento Tennis)
- allenamenti individuali
- corsi per adulti

ORARI DI APERTURA

Da settembre a maggio (orario invernale)

Lunedì dalle 9.30 alle 22.00

Martedì dalle 14.00 alle 22.00

Mercoledì dalle 14.00 alle 22.00

Giovedì dalle 12.30 alle 22.00

Venerdì dalle 11.30 alle 21.00

Sabato dalle 8.00 alle 19.00

Domenica dalle 8.00 alle 19.00

Da giugno a agosto (orario estivo)

Lunedì dalle 8.00 alle 22.00

Martedì dalle 8.00 alle 22.00

Mercoledì dalle 8.00 alle 22.00



Città di
Castiglione
delle Stiviere

AREA AMMINISTRATIVA E
SERVIZI ALLA PERSONA
Cultura, Turismo, Sport e Tempo Libero

Giovedì dalle 8.00 alle 22.00
Venerdì dalle 8.00 alle 22.00
Sabato dalle 8.00 alle 15.00
Domenica dalle 8.00 alle 13.00

CHIUSURE

1 novembre
8 dicembre
24-25-26 dicembre
dal 31 dicembre al 5 gennaio
Pasqua e Pasquetta
Settimana di ferragosto

TARIFFE E COPERTURA ASSICURATIVA

Le tariffe dell'impianto sono fissate dal Comune di Castiglione delle Stiviere con delibera della Giunta Comunale e sono consultabili alla reception, sul sito web del Comune e del gestore e presso l'Ufficio Sport del Comune.

Al momento del pagamento del biglietto d'ingresso, l'utente automaticamente provvisto di copertura assicurativa per il caso di infortuni occorsi all'interno dell'impianto.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ

I fattori di qualità sono direttamente collegati alla percezione della qualità del servizio da parte degli utenti/clienti. Gli indicatori sono strumenti atti a rilevare l'indice di un determinato fattore di qualità. Gli standard di riferimento sono il valore prefissato in riferimento a ciascun indicatore di qualità.

Si riportano qui di seguito gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

Servizi essenziali	Standard di qualità	Indicatore di misurazione
Prenotazione campi e corsi	Tempi di conferma adeguati	Prenotazioni confermate nei tempi
Accoglienza e reception	Tempi di attesa minimi	Tempo medio di attesa
Manutenzione campi	Controllo e interventi periodici	Numero controlli registrati
Qualità degli ambienti e dell'igiene negli impianti e pulizia	Rispetto della normativa degli ambienti e dell'igiene e pulizia negli impianti	Effettuati in numero adeguato all'affluenza di utenti e al tipo di attività sportiva praticate
Istruttori e lezioni	Istruttori certificati	% istruttori con certificazione
Sicurezza e primo soccorso	Viene costantemente aggiornata la documentazione e dotazione tecnica	Verifica periodica
Informazioni e comunicazioni agli utenti	Risposte a email in tempi adeguati	Tempo medio di risposta
Eventi e tornei	Calendario pubblicato sul sito	Data pubblicazione calendario
Accessibilità	Spazi idonei per persone con	Conformità verificata

	disabilità	
--	------------	--

VERIFICHE E CONTROLLI

L'Amministrazione comunale, in ordine al rigoroso rispetto, da parte del concessionario, degli obblighi derivanti dalla concessione in essere, si riserva la facoltà di procedere, senza limiti e obbligo di preavviso direttamente o a mezzo di propri delegati, ad ogni forma di controllo ritenuta necessaria, idonea e opportuna. Il concessionario è tenuto a fornire agli incaricati del Servizio Sport del Comune la propria incondizionata collaborazione, consentendo, in ogni momento, il libero accesso alle strutture e disponendo altresì che il personale comunque preposto al servizio fornisca ogni chiarimento, notizia o documentazione che gli venisse richiesta in merito al servizio o ai prodotti impiegati.

RAPPORTO CON GLI UTENTI: COMUNICAZIONI

Il gestore assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso gli operatori presenti nell'impianto, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, come il sito internet www.mbtennisclinic.com [www.](http://www.mbtennisclinic.com)

CONTATTI

A.S.D. Mutti & Bartolucci Tennis Clinic
 Sporting Club Castiglione delle Stiviere
 Piazzale Tozza, 5
 46043 Castiglione delle Stiviere (MN)
 Telefono: +39 333 8232413
 E-mail: mirkomutti@virgilio.it

Amministrazione
 E-mail: mirkomutti@virgilio.it
 PEC mbtenniscclinic@pec.it
 Sito web: www.mbtennisclinic.com
 P.IVA e C.F. 02127450209