

## Indice

### **Prefazione del Sindaco e Assessore allo Sport**

Luigi Spagnoli

### **Introduzione del Direttore Generale**

Renzo Caramaschi

### **Sezione A - Premessa**

1. Le caratteristiche della nostra "Carta"
2. I principi fondamentali della "Carta"
3. I nostri obiettivi
4. Riferimenti normativi

### **Sezione B - Il servizio**

1. Caratteristiche dell'Ufficio Sport
2. I servizi offerti

### **Sezione C - Gli Standard e gli impegni di Qualità**

### **Sezione D - Rapporti con i cittadini**

1. L'informazione e l'ascolto
2. La valutazione dei servizi da parte dei cittadini
3. Reclami e suggerimenti

### **Sezione E - Informazioni Utili**

1. Cosa fare per...
2. Recapiti ed orari da ricordare

### **Allegati**

- 3 schede bilingui con elenco Società Sportive e rispettivi indirizzi
- Schede con i risultati dell'indagine di soddisfazione (2 + 2 tedesche)
- Scheda con progetti di miglioramento
- elenco degli impianti sportivi
- Carta della città con l'ubicazione dei più importanti impianti sportivi





## Prefazione

Cari concittadini!

Quanti e quali sono gli impianti sportivi di Bolzano? Quando e come si possono utilizzare? A chi ci si deve rivolgere per informazioni o servizi vari? Queste sono solo alcune delle domande a cui la nuova Carta dei Servizi dell'Ufficio Sport del Comune di Bolzano intende dare risposta.

Accanto alle informazioni, la Carta riporta anche la descrizione puntuale e dettagliata dei servizi erogati, oltre agli standard e agli impegni di qualità. Ciò significa, ad esempio, conoscere in anticipo l'intervallo di tempo che intercorre tra la presentazione di una determinata domanda e la risposta o l'erogazione del servizio da parte dell'ufficio competente. La Carta va addirittura oltre, indicando anche l'eventuale indennizzo spettante al cittadino o alla società sportiva, nel caso in cui i tempi promessi per la prestazione richiesta non venissero rispettati.

Al di là di questi importanti aspetti, la Carta dei Servizi dell'Ufficio Sport sintetizza al meglio gli obiettivi di fondo del Comune di Bolzano rispetto alla pratica sportiva in città. L'amministrazione intende infatti assicurare impianti all'avanguardia e sempre all'altezza delle aspettative, incentivando la promozione sportiva e l'organizzazione di eventi e manifestazioni di buon livello e favorendo il più possibile l'associazionismo sportivo.

La Carta dei Servizi è un utile vademecum per chi pratica sport, per chi è impegnato attivamente in qualche disciplina, per chi ne promuove la diffusione e per chi organizza eventi.

E' anche grazie ai suoi impianti che la città di Bolzano può annoverare tra le sue fila una lunga lista di campioni olimpici e mondiali. Tutti ricordano Klaus Dibiasi, Antonella Bellutti, Ylenia Scapin, Tania Cagnotto, ma è sempre grazie ai suoi impianti che la popolazione cittadina risulta essere tra le più sportive d'Italia e questo, per un Sindaco che vive lo sport con grande passione come il sottoscritto, è sicuramente un gran bel risultato.

Il Sindaco e assessore allo sport  
Luigi Spagnoli

## **Introduzione**

In linea con una direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica il 24.3.2004 sulla qualità percepita dai cittadini, il Comune di Bolzano presenta la Carta dei Servizi dell'Ufficio Sport. Questa iniziativa ha visto un esteso coinvolgimento dei cittadini-utenti e del personale interno per verificare il grado di soddisfazione (Lido, Piscina Coperta, Wellness e tutti gli impianti sportivi). Tale indagine ha permesso di migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra l'utenza e chi eroga il servizio all'utente. Una Carta dalla parte del cittadino che formalizza l'ascolto in modo continuativo e strutturato.

**Direttore Generale del Comune di Bolzano**  
Renzo Caramaschi



# 999 OLIMPIA



## Klaus Dibiasi

WASSERSPRINGEN

1964 TOKYO 11968

PIATTAFORMA  
TURMSPRINGEN

MEXICO CITY 1972

PIATTAFORMA  
TURMSPRINGEN  
TRAMPOLINO  
KUNSTSPRINGEN

MÜNCHEN

PIATTAFORMA  
TURMSPRINGEN

1976 MONTREAL

PIATTAFORMA  
TURMSPRINGEN

FOTO ALBERTINI, IZ



999  
100

Atlanta

sere Olympiasieger/innen

## Antonella

CICLISMO SU PISTA

BAHNRADSPORT



1996 ATLANTA

2000 SYDNEY



JUDO



nostri Campioni Olimpici

## Ylenia Scapin

## Sezione A - Premessa

### 1. Le caratteristiche della nostra "Carta"

#### *La "Carta"*

Questa Carta dei Servizi descrive i principi fondamentali dell'Ufficio Sport del Comune di Bolzano e le garanzie offerte alla comunità locale.

La Carta ha carattere volontario e si ispira alle Direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 aprile 1994 che indica i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

Tale Carta, a carattere volontario, ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati e nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

In particolare la Carta è formata da:

1. una parte "fissa" di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
2. una parte "variabile" composta da schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

Pertanto, a differenza della Carta, queste schede hanno validità annuale e verranno rinnovate e distribuite ogni anno.

In particolare, tali "Schede Annuali" riporteranno:

- elenco aggiornato delle Società Sportive;
- gli standard di prestazioni del servizio ed i relativi valori di miglioramento;
- i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli utenti;
- i progetti speciali;
- informazioni ed aggiornamenti.



## **2. I principi fondamentali della "Carta"**

La Carta si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva citata:

### ***Eguaglianza***

L'Ufficio Sport opera nel rispetto del principio di eguaglianza dei propri utenti, a prescindere da sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### ***Partecipazione***

I cittadini hanno diritto di conoscere il funzionamento del Servizio e dei progetti in corso di attuazione. Gli stessi cittadini 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 cittadini hanno diritto ad un medesimo trattamento, che sia imparziale nelle diverse situazioni che si presentano.

### ***Chiarezza e Trasparenza***

Il cittadino 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***

L'Ufficio Sport persegue il miglioramento continuo dei servizi offerti. I cittadini 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 cittadini con un orario di apertura in grado di garantire e rispettare i tempi e gli standard stabiliti da questa Carta. Eventuali modifiche dell'orario indicato saranno riportate come aggiornamenti nelle schede annuali allegate alla Carta.

### 3. I nostri obiettivi

Gli obiettivi fondamentali dell'Ufficio Sport sono:

1. Assicurare alle Federazioni, alle squadre ed agli atleti la disponibilità di spazi fortemente 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 ordinaria e straordinaria avvalendosi sia del personale comunale come di ditte esterne.
4. Valorizzare e potenziare il patrimonio sportivo comunale.
5. Favorire l'integrazione tra le varie strutture ricercando sinergie operative.
6. Promuovere uno stretto coordinamento tra gli interventi nel settore sportivo con gli interventi previsti nei settori educativi, socio assistenziali e culturali.
7. Favorire ed incentivare un maggior coinvolgimento dell'associazionismo sportivo.

A

#### 4. Riferimenti normativi

1. **Direttiva del Ministro per la Funzione Pubblica - 24 marzo 2004**  
Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
2. **D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003**, - "Codice in materia di protezione dei dati personali.
3. **D.P.G.P. 12 novembre 2001, n. 72**, - Regolamento relativo all'utilizzo di edifici, attrezzature ed impianti scolastici per iniziative extrascolastiche.
4. **D.P.R. del 28 dicembre 2000, n. 45**, - "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa.
5. **D. Lgs. 30 luglio 1999, n. 286-Capo III -Art. 11** - Qualità dei servizi pubblici e Carta dei Servizi
6. **Legge 15 maggio 1997, n. 127**, - Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo.
7. **Regolamento per la concessione di contributi a favore dello sport.**  
Comune di Bolzano, 18 giugno 1996 in ottemperanza alle disposizioni statali previste dalla legge 241/90.
8. **Decreto Ministeriale 18 marzo 1996**, - Norme di sicurezza per la costruzione e l'esercizio degli impianti sportivi.
9. **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**  
- Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
10. **Legge provinciale 17/93**  
Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.
11. **D.P.G.P. 17 giugno 1993, n. 19**, - **Regolamento di cui all'art. 6, comma 3 della legge provinciale 13 maggio 1992, n. 13:**  
"Misure di sicurezza e prevenzione incendi per locali e luoghi di pubblico spettacolo o trattenimento".
12. **Legge provinciale 13 maggio 1992, n. 13**, - Norme in materia di pubblico spettacolo.
13. **Atto di intesa tra Stato e regioni** relativo agli aspetti igienico-sanitari concernenti la costruzione, la manutenzione e la vigilanza delle piscine ad uso natatorio (seduta del 11 luglio 1991), ai sensi dell'art. 12 della legge 23 agosto 1988, n. 400.
14. **D.P.R. 24 maggio 1988 n. 236**, - **Attuazione direttive CEE n. 80/778** concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano, ai sensi dell'art. 15 della legge 16 aprile 1987, n. 183 ove compatibili con le disposizioni del d. lg. 2 febbraio 2001, n. 31 "Attuazione delle direttive 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano.

Tutti i testi di legge citati sono consultabili presso l'Ufficio Sport.

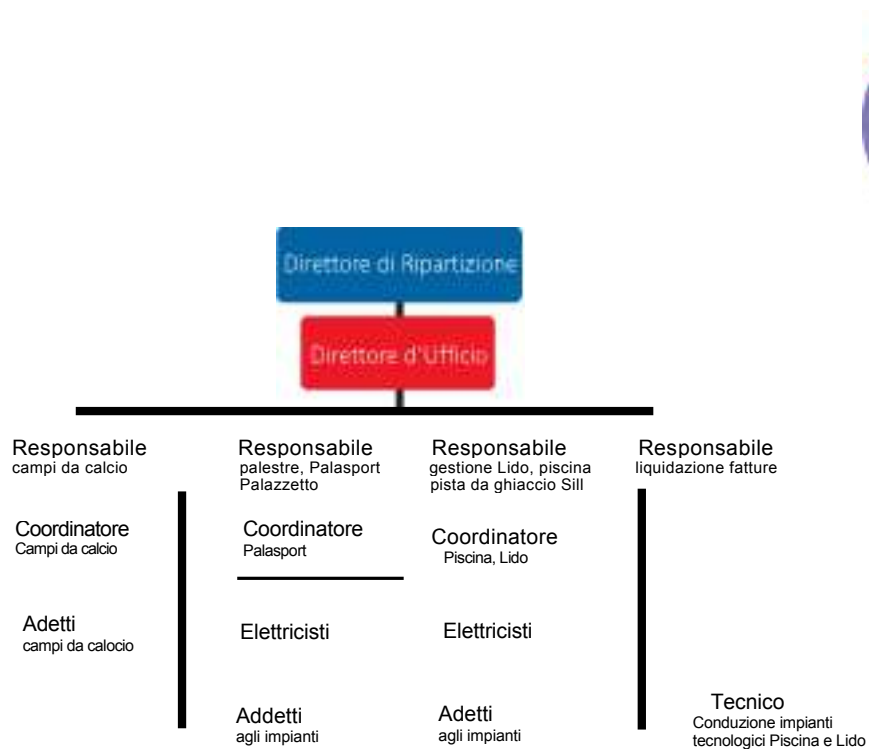


## Sezione B - Il Servizio

### 1. Le caratteristiche dell'Ufficio Sport

L'Ufficio Sport è collocato all'interno della Ripartizione Servizi alla Comunità Locale e si occupa soprattutto della gestione dei seguenti impianti sportivi: impianti natatori (Piscina e Lido), Stadio Druso, Palasport Via Resia, Palazzetto Viale Trieste, Campo Scuola, Campi Sportivi Talvera, Palestre ed Impianti Sportivi Scolastici, Campi Sportivi Via Resia, **Zona sportiva maso della Pieve, impianto da ghiaccio Sill, Palaonda.**

PERSONALE (Amministrativi / Tecnici)



#### Direttore/Direttrice

È responsabile della formulazione dei piani d'intervento in materia di sport. Svolge un'adeguata attività d'ispezione e verifica finalizzata al corretto funzionamento del servizio ed al raggiungimento degli obiettivi stabiliti. Distribuisce i vari compiti ai propri collaboratori e dispone affinché il lavoro degli addetti agli impianti sportivi sia organizzato in modo razionale.

**Responsabile piani di utilizzo campi da calcio**

Gestisce i piani d'utilizzo dei campi da calcio. Svolge l'attività attinente all'erogazione dei contributi alle associazioni.

**Responsabile liquidazione fatture**

Si occupa della liquidazione delle fatture, cura le statistiche e i rendiconti degli introiti degli impianti. E' responsabile della gestione dei 21 operai addetti agli impianti.

**Responsabile gestione palestre, Palasport, Palazzetto**

Gestisce i piani d'utilizzo per le attività sportive relative a Palestre, Palasport, Palazzetto ed altre manifestazioni al Palasport, provvede alla fatturazione di tutte le strutture per attività sportive.

**Responsabile gestione Lido, Piscina, Pista da Ghiaccio "Sill"**

E' responsabile della gestione Lido, Piscina, e pista da ghiaccio Sill. Tiene l'albo delle associazioni.

**Addetto ai campi sportivi**

Predisporre gli impianti usati dalle società per gli allenamenti e per le partite. Controlla il corretto utilizzo di tutta la struttura. Si occupa della manutenzione ordinaria degli impianti sportivi. Effettua lavori di giardiniera.

**Coordinatore**

Organizza il lavoro del personale addetto agli impianti di propria competenza. Coordina l'acquisto e la manutenzione di attrezzature e materiali previa autorizzazione dell'Ufficio Sport. E' il punto di riferimento in caso di segnalazioni di rotture o guasti.

**Tecnico Conduzione impianti tecnologici Lido/Piscina**

E' responsabile del corretto funzionamento di tutto l'impianto tecnologico e del trattamento dell'acqua delle piscine.

## 2. I servizi offerti

All'interno dell'Ufficio Sport, gli ambiti d'intervento sono:

- IMPIANTI NATATORI: PISCINA - LIDO
- STADIO DRUSO
- PALASPORT VIA RESIA
- PALAZZETTO VIALE TRIESTE
- CAMPO SCUOLA
- CAMPI SPORTIVI TALVERA
- PALESTRE ED IMPIANTI SPORTIVI SCOLASTICI
- CAMPI SPORTIVI RESIA
- ZONA SPORTIVA MASO DELLA PIEVE
- IMPIANTO DA GHIACCIO SILL
- PALAONDA
- MANIFESTAZIONI SPORTIVE E RICREATIVE
- AMMINISTRAZIONE IMPIANTI SPORTIVI

Per ognuno degli ambiti d'intervento, i servizi offerti sono i seguenti:

**Impianti natatori - Piscina:** Piscina con vasca di 25 m. con piattaforma tuffi, vasca divertimento con scivolo di 85 m. e vasche per bambini.

**Lido:** due vasche da 50 m., una vasca divertimento con idromassaggio e scivolo e vasche per bambini. Impianto con 18.000 mq di verde.

**Stadio Druso:** Campo da calcio in erba da m. 60 x 100 con due tribune per una capienza di 3.500 persone.

**Palasport Via Resia:** Palestra centrale da m. 50 x 30 suddivisibile in tre palestre, una palestra da ginnastica, due da arti marziali, una da spinning, tre palestrine, sei campi da squash e un palascherma.

**Palazzetto V.le Trieste:** Palestra centrale, palestra di boxe, due palestre per arti marziali e una palestra di roccia.

**Campo Scuola:** Impianto completo di atletica leggera con pista a se corsie.

**Campi sportivi Talvera:** Campi da calcio, da calcetto e baseball.

**Palestre ed impianti sportivi scolastici:** 33 palestre scolastiche, gestite dalle ore 18.00 alle 22.00, più tre palestre utilizzate anche al sabato ed alla domenica per partite di campionato.

**Campi sportivi Resia:** 3 campi da calcio e uno stadio di football in sintetico.

**Zona sportiva Maso della Pieve:** vari impianti sportivi di cui , campi da tennis, campi da calcio, bocciodromo, sala da tennis tavolo, campi plurifunzionali, campo da beach volley, campo da ghiaccio, piscina coperta.

**Impianto da ghiaccio della SILL:** con 2 piste: una da 60 m x 30 m e una da 20 m x 40 m

**Palaonda:** con 1 pista da 60 m x 30 m, 1 palestra con attrezzi per la pesistica ed una sala per la ginnastica libera.

**Manifestazioni sportive e ricreative**

**Amministrazione impianti sportivi**



### **Gestione in forma diretta degli impianti sportivi comunali**

1. Raccolta delle domande per l'utilizzo degli impianti.
2. Predisposizione piani di utilizzo delle strutture, campi da calcio e Palasport ed assegnazione orari e spazi.
3. Verifica delle manifestazioni programmate ed inserimento nei vari calendari degli impianti; eventuale individuazione di strutture alternative per le società in caso di chiusura prolungata degli impianti.
4. Fatturazione per l'utilizzo degli impianti, verifica riscossione.
5. Stesura contratti con organizzatori di varie manifestazioni non sportive, verifica del rispetto delle clausole contrattuali.
6. Trattative private per vari acquisti e servizi.
7. Stesura vari capitolati per l'acquisto di beni e servizi.
8. Delibere di approvazione ed invio al finanziamento.
9. Controllo e verifica fatture di acquisti o servizi e relativa liquidazione tramite determinazione.
10. Organizzazione dei lavori di manutenzione in collaborazione con l'Ufficio tecnico.
11. Predisposizione apertura, controllo e chiusura delle strutture.
12. Gestione del personale, piani orari, custodi e personale tecnico.

### **Gestione in forma convenzionata degli impianti sportivi**

1. Individuazione dell'impianto e verifica, sentito il parere della Commissione consiliare allo Sport, sull'opportunità di demandare la gestione ad associazioni o cooperative.
2. Stesura convenzione per la gestione demandata di impianti e delibera di approvazione da parte della Giunta Municipale.
3. Verifica sul rispetto della convenzione. In particolare per gli orari e le tariffe.

## **Sezione C - Gli standard e gli impegni di Qualità**

L'Ufficio Sport 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 in modo tale da permettere ai cittadini di verificare il livello di qualità offerto dal Servizio, mettendo a confronto quanto promesso dagli standard stessi e quanto effettivamente offerto.

In alcuni casi, come di seguito indicato, quando lo standard garantito non viene rispettato, il Servizio mette a disposizione una forma di indennizzo per il cittadino, secondo le modalità indicate nella Sezione D della presente Carta.

Si riportano qui di seguito i servizi offerti dall'Ufficio Sport, con i relativi standard e fattori qualità garantiti.

Gli standard di qualità proposti valgono per l'anno in corso ed i relativi valori previsti potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

## Gli Standard

Attività/ Prodotto	Descrizioni standard	Valore previsto	Indennizzo
<b>Richieste generiche</b>	Intervallo di tempo fra ricevimento della lettera e la risposta scritta dell'Ufficio Sport;	<b>7 giorni</b>	<b>Sì</b>
<b>Domande per utilizzo campi sportivi da parte di società / associazioni</b>	Intervallo di tempo fra la scadenza del termine di presentazione della domanda di utilizzo (termine di presentazione 30 giugno) e il rilascio del permesso alle società /associazioni;	<b>15 giorni</b>	<b>Sì</b>
	Intervallo di tempo fra la richiesta di variazione del programma annuale da parte di società/associazioni e risposta scritta dell'Ufficio Sport;	<b>7 giorni</b>	<b>Sì</b>
<b>Domande per utilizzo Palasport da parte di società / associazioni</b>	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;	<b>15 giorni</b>	<b>Sì</b>
	Intervallo di tempo fra la richiesta di variazione del programma annuale da parte di società/associazioni e risposta scritta dell'Ufficio Sport;	<b>7 giorni</b>	<b>Sì</b>
<b>Richiesta affitto Palasport per manifestazioni e non, concerti, ecc.</b>	Intervallo di tempo fra la ricezione della domanda di affitto del Palasport e la conferma provvisoria della disponibilità della struttura	<b>20 giorni</b>	<b>Sì</b>

### Gli Standard

Attività/ Prodotto	Descrizioni standard	Valore previsto	Indennizzo
Domande per utilizzo palestre da parte di società / associazioni	Intervallo di tempo fra la presentazione delle domande da parte di società / associazioni tramite le Scuole e rilascio del piano d'utilizzo dall'Ufficio Sport;	<b>15 giorni</b>	<b>Sì</b>
Domande per utilizzo piscina da parte di società / associazioni	Intervallo di tempo fra la scadenza del termine di presentazione della domanda da parte di società / associazioni (termine di presentazione 23 luglio) e rilascio del permesso dall'Ufficio Sport;	<b>10 giorni</b>	<b>Sì</b>
	Intervallo di tempo fra la richiesta di variazione del programma annuale da parte di società / associazioni e risposta scritta dell'Ufficio Sport;	<b>7 giorni</b>	<b>Sì</b>
Richieste di contributo da parte di società / associazioni sportive per:	Comunicazione del ricevimento della richiesta;	<b>7 giorni</b>	<b>Sì</b>
attività ordinaria, gestione impianti, promozione turistica e investimenti	Intervallo di tempo fra la decisione della Commissione e la comunicazione della concessione o del diniego contributo (termine di presentazione 15 febbraio);	<b>15 giorni</b>	<b>Sì</b>



## Gli Standard

Attività/ Prodotto	Descrizioni standard	Valore previsto	Indennizzo
<b>Richieste di contributo da parte di società / associazioni sportive per: manifestazioni</b>	Comunicazione del ricevimento della richiesta;	<b>7 giorni</b>	<b>Sì</b>
	Intervallo di tempo fra la decisione della commissione e la comunicazione della concessione o del diniego contributo (termine di presentazione 15 febbraio, se la manifestazione ricade nel secondo semestre dell'anno il termine è il 30 maggio);	<b>15 giorni</b>	<b>Sì</b>
<b>Anticipo contributi alle società / associazioni</b>	Intervallo di tempo fra ricevimento della comunicazione di concessione contributo ed effettivo provvedimento di anticipo del 50% di contributo;	<b>15 giorni</b>	<b>Sì</b>
	Intervallo di tempo fra ricevimento della documentazione relativa all'attività o alla manifestazione oggetto di contributo e saldo del restante 50% di contributo;	<b>15 giorni</b>	<b>Sì</b>
<b>Richiesta di iscrizione all'albo delle associazioni nella categoria sport</b>	Intervallo di tempo fra la decisione della Commissione e la comunicazione alla società / associazione dell'iscrizione o del diniego (termine di presentazione 30 giugno e 31 dicembre);	<b>15 giorni</b>	
<b>Reclami pervenuti all'Ufficio Sport</b>	Intervallo di tempo fra ricezione reclamo e risposta;	<b>7 giorni</b>	<b>Sì</b>



### FATTORI DI QUALITA'

Fattori- Qualita'	Indicatori	Standard	Indennizzo -
Tangibilità	Somministrazione questionari di soddisfazione degli utenti degli impianti sportivi con effettiva ricaduta sul servizio	Si	-
Ricettività dell'Ufficio Sport	Ore d' apertura al pubblico dell'Ufficio Sport Reperibilità telefonica	38 ore 38 ore	-
Volume di servizio	<b>Piscina coperta</b> Ricettività annuale <b>Piscina coperta</b> Media giornaliera	58.000 272	<b>Persone</b>
	<b>Lido: Ricettività annuale</b> <b>Media giornaliera presenze</b>	171.000 1.525	-
Ricettività annuale	<b>Palasport</b>		
	totale atleti totale spettatori media giornaliera	42.000 29.500 201	-
	<b>Stadio Druso:</b> totale atleti totale spettatori	9.820 15.300	-
	Media giornaliera presenti		
	<b>Campo Scuola:</b>	<b>70</b>	
	<b>Campi Sportivi Talvera:</b>	<b>105</b>	-
	<b>Campi Sportivi Resia:</b>	<b>376</b>	-
	<b>Palazzetto di Viale Trieste</b>	<b>259</b>	-
<b>Accessibilità degli impianti</b>	<b>Accessibilità degli impianti sportivi da parte di persone disabili.</b>	<b>90%</b>	-
	Possibilità di raggiungere gli impianti sportivi mediante mezzi pubblici	<b>95%</b>	-
<b>Sicurezza</b>	<b>Impianti sportivi con strutture e procedure previste dalla vigente legge sulla sicurezza nel luogo di lavoro.</b>	<b>100%</b>	-
	Percentuale personale formato In caso d'incendio e calamità	<b>90%</b>	-

## **SEZIONE D – Rapporti con i cittadini**

### **. L'informazione e l'ascolto**

L'ascolto della soddisfazione dei cittadini e degli utenti del Servizio viene considerato prioritario dall'Amministrazione. Per questo motivo il servizio ha istituito diverse forme per far pervenire le opinioni ed il giudizio dei cittadini sull'operato dell'Ufficio:

1- rilevazioni di soddisfazione dell'utenza.

Periodicamente si svolgerà una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti;

2- analisi delle segnalazioni ed opinioni giunte al Servizio;

3- verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard promessi contenuti nella Carta dei Servizi.

### **2. La valutazione del servizio**

I risultati delle indagini vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e servono per impostare i piani di miglioramento del servizio.

### **3. Reclami e suggerimenti**

L'Ufficio Sport è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella "Carta", secondo le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994.

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. Il reclamo può essere inoltrato attraverso lo "Sportello reclami e suggerimenti" presente nel sito della città di Bolzano ([www.comune.bolzano.it](http://www.comune.bolzano.it))

I reclami possono anche essere presentati presso:

- i Centri Civici
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

i cui indirizzi e numeri di telefono si trovano al capitolo "Recapiti ed orari da ricordare" in fondo alla presente Carta.

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

Nel caso di non rispetto di standard, gli utenti, segnalando il fatto all'Ufficio Sport, potranno essere indennizzati ricevendo le seguenti forme di rimborso:

n. 3 ingressi per il Lido o per la piscina coperta o

n. 5 ingressi ridotti per il Lido o per la piscina coperta

## Sezione E - Informazioni utili

Si riportano di seguito alcune indicazioni concrete per utilizzare nel miglior modo possibile i servizi offerti dall'Ufficio Sport.

### 1. Cosa fare per...

#### **Per quali tipi di attività il Comune di Bolzano concede contributi?**

Per lo svolgimento e la diffusione di attività e manifestazioni sportive, per la gestione di impianti ed infrastrutture sportive, iniziative, nonché per la realizzazione, il miglioramento, l'ampliamento, il completamento e la ristrutturazione di impianti sportivi con relative opere accessorie.

#### **A chi possono essere concessi contributi finanziari?**

Ad enti, associazioni, comitati, società, cooperative e altre organizzazioni sportive, non aventi scopo di lucro e che per statuto perseguano finalità di carattere sportivo, iscritti all'albo comunale delle associazioni nella categoria sport.

#### **Quali caratteristiche devono avere i destinatari di contributi finanziari?**

Devono avere la loro sede sociale nella città di Bolzano, devono essere affiliate ad una Federazione sportiva nazionale o ad organizzazioni sportive operanti a livello provinciale oppure ad Enti di promozione sportiva riconosciuti dal C.O.N.I. Devono svolgere attività sportiva continuativa da almeno 12 mesi dalla data di presentazione della domanda di contributo.

#### **Qual è il termine per la presentazione delle domande per la concessione di contributi finanziari?**

Entro il 15 febbraio di ciascun anno. Nel caso di manifestazioni sportive da svolgersi nel secondo semestre le domande dovranno essere presentate entro il 30 maggio dello stesso anno.



**Sono il rappresentante di una società o di un'associazione e vorrei fare richiesta d'utilizzo di un impianto sportivo?**

E' sufficiente inoltrare una richiesta scritta all'Ufficio Sport, che verificherà gli spazi liberi ed i tempi disponibili rispondendo entro i tempi indicati negli standard ed impegni di qualità.

**Cosa devo fare per poter organizzare una manifestazione al Palasport?**

Può telefonare all'Ufficio Sport chiedendo se la data desiderata è libera inoltrando una richiesta scritta. Il contratto verrà stipulato un mese prima della manifestazione contemporaneamente al versamento della cauzione.



**2. Recapiti ed orari da ricordare**

Gli indirizzi e i numeri di telefono dei Centri Civici sono i seguenti:

**Centro-Piani-Rencio**

via Catinaccio, 5/a  
tel. 0471/ **978728**, fax 0471/ **977549**  
e-mail: [centro@comune.bolzano.it](mailto:centro@comune.bolzano.it)

**Oltrisarco-Aslago**

via Claudia Augusta, 52  
tel. 0471/ 408282  
e-mail: [oltrisarco@comune.bolzano.it](mailto:oltrisarco@comune.bolzano.it)

**Europa- Novacella**

via Dalmazia, 30/c  
tel. 0471/ **935209** fax 0471/ 505589  
e-mail: [europa@comune.bolzano.it](mailto:europa@comune.bolzano.it)

**Gries - S. Quirino**

Piazza Gries, 18 (Casa Altmann)  
tel. 0471/ **285836**, fax 0471/ **285713** e-mail:  
[gries@comune.bolzano.it](mailto:gries@comune.bolzano.it).

**San Giovanni Bosco**

Piazza San Giovanni Bosco, 17  
tel. 0471/ **920961**, fax 0471/ **920962** e-mail:  
[donbosco@comune.bolzano.it](mailto:donbosco@comune.bolzano.it)

Gli orari di apertura al pubblico dei Centri Civici sono  
lunedì, martedì, mercoledì,  
dalle **8.30** alle **12.30** e dalle **15.00** alle **16.30**, giovedì dalle **8.30**  
alle **13.00** e dalle **14.00** alle **17.30**,  
venerdì dalle **8.30** alle **12.30** (pomeriggio chiuso). I centri  
rimangono chiusi il primo lunedì pomeriggio del mese. I riferimenti  
dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono: **URP**, vicolo Gumer, 7  
Tel 0471/ **997621 - 616**/Fax 0471/ **997622** e-mail:  
[urp@comune.bolzano.it](mailto:urp@comune.bolzano.it) sito internet: [www.comune.bolzano.it](http://www.comune.bolzano.it)

**Ufficio Sport**, vicolo Gumer, 7

tel. 0471/ **997325 - 374 - 332** /fax 0471/ **997377**

**L'Ufficio Sport** è accessibile al pubblico

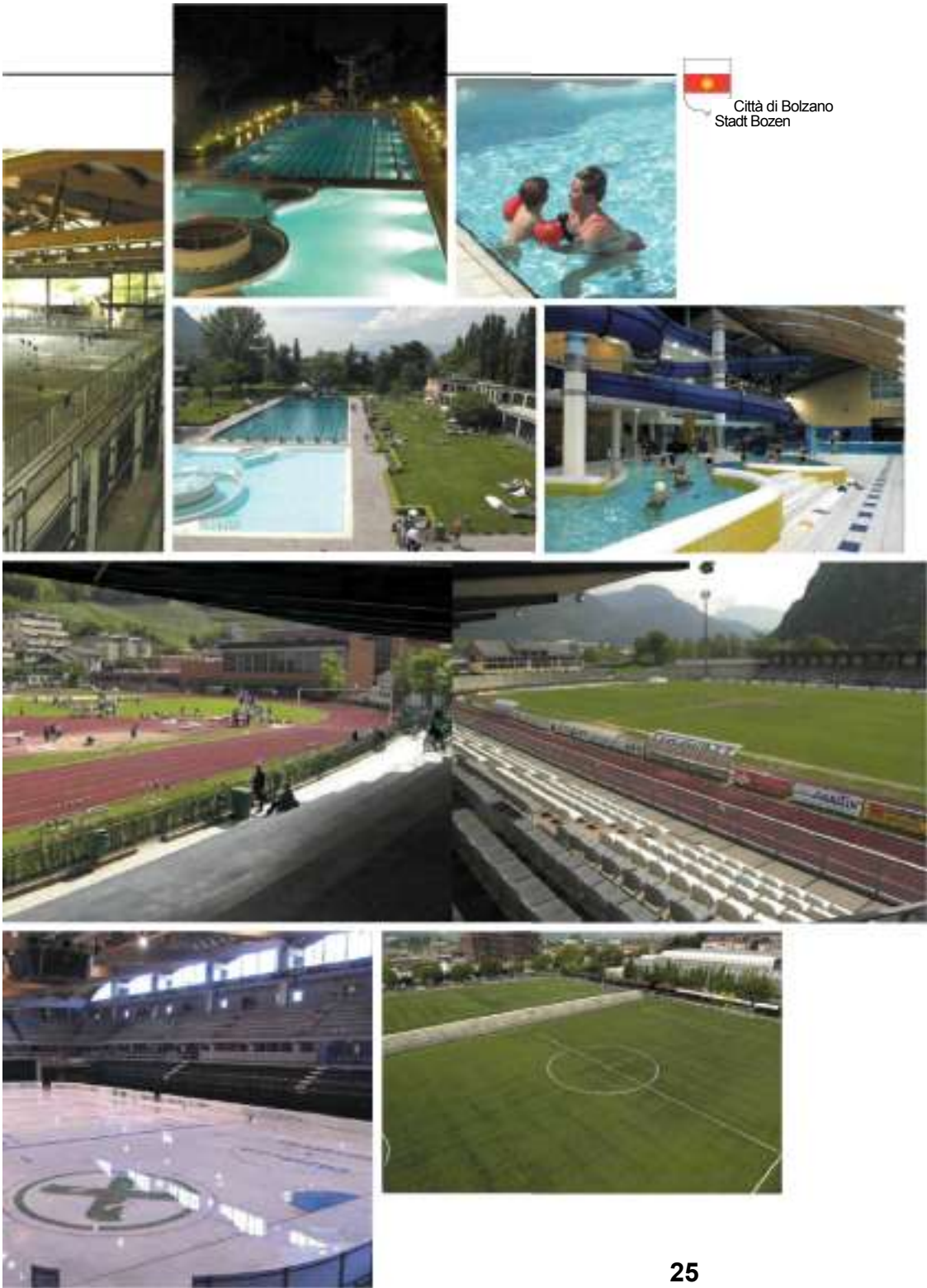
Da lunedì a venerdì dalle **9.00** alle **12.30**

martedì dalle **15.00** alle **16.30**,

giovedì dalle **8.30** alle **13.00** e dalle **14.00** alle **17.30**,







# PALASPORT

Via Resia 39 39100 Bolzano  
Tel. 0471/

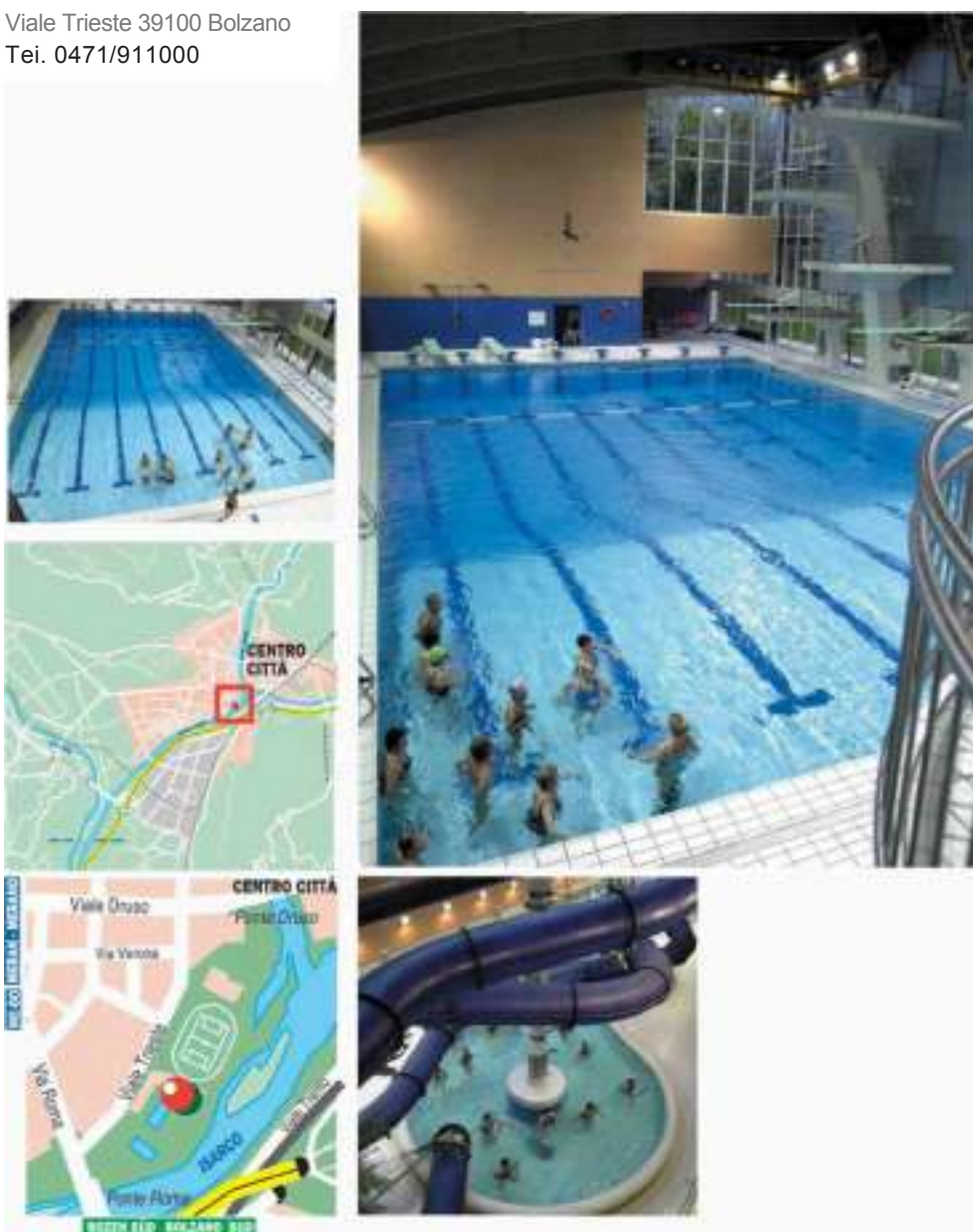


935558 Totale posti **3600**



## PISCINA COPERTA VIALE TRIESTE

Viale Trieste 39100 Bolzano  
Tel. 0471/911000



# LIDO

Viale Trieste 39100 Bolzano  
Tel. 0471/ 911000



## PALAONDA

Via Galvani 39100 Bolzano

Tel. 0471/ 9114873

Gestione Ente Fiera



## CAMPI RESIA A- B

Via Resia 39100 Bolzano  
Tel. 0471/ 201968



## STADIO DRUSO

Viale Trieste 39100 Bolzano

Tel. 0471/ 201975



---

## CAMPO SCUOLA

Via Santa Geltrude 39100 Bolzano  
Tel. 0471/ 262462



## PISTA DA GHIACCIO "SILL"

Via Castel Novale 39100 Bolzano

Tel. 0471/ 329803





Claudio Snk WriHnrTiik Roberto Istel

JM-Jì-Ju \ihku\m io^iJüiiü j'tiyJJ^jJ^J

\* Sebastiano Silvestri \* AndreaPeer

Thomas Angerer



ACADEMYC DANCE BOLZANO ♦

HC BOLZANO

Daniele Zanoni

Andrea Santini

JOiJJiJ 'Jim-}

Ernst Gostner



\*

K ^

M ^ AEREO CLUB BZ



jjJJ:Jj:J

Oreste ZambardaChia Giorgio

Lazzareto ^

Bruno Oberhammer

■Jvj-jüj]jj9^üiJiJ]jj] Jei«\$Ra\$\$





ROCK'NROLL PHOENIX BZ \* **Andreas Perathoner**  
\* **L titrgit fakHt**

**Stefano**

LÄUFER CLUB TRIATHLON

**Edith Niederfrieninger**

**Bellini**

**Donata Sandri**

HC EAGLES

**Stelli Mdr**

**Mart in Kowalczyk**

**Elmar Dejaco**

**Manuel Quinzato**



BLINDENSPIELGRUPPE

1. FAH

**Christopher Sacchin**

**Ennio**

**Hnsjtrf Htbtr AiiAA P-**

**milioMi**

**Eliano S« Jri Rtbtrlt Itrrari**