

Carta dei Servizi



MILANOSPORT
OVUNQUE C'É SPORT

PREMESSA	3
1 CHI SIAMO	3
1.1 La mission di Milanospport	3
1.2 Evoluzione storica.....	4
1.3 Gli impianti	5
1.4 L'offerta.....	6
1.5 Piani di formazione.....	
2 LA CARTA DEI SERVIZI	7
2.1 Cos'è e dove trovarla.....	7
2.2 La normativa di riferimento	8
2.3 La struttura ed i destinatari.....	9
2.4 Tutela dei diritti e rapporti con le associazioni dei consumatori.....	10
3 IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	11
3.1 Le verifiche.....	11
3.2 Monitoraggio della soddisfazione e gestione dei reclami.....	12
3.3 Rimborsi e diritto di recesso	12
3.4 Indicatori di qualità.....	13

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che MILANOSPORT S.p.A. Unipersonale, prende con i cittadini relativamente al servizio offerto sugli impianti sportivi gestiti.

L' Impianto Sportivo può essere costituito, oltre che dagli impianti natatori, da altre strutture o installazioni sportive fruibili dal pubblico e deputate all'effettuazione della pratica sportiva e/o della ricreazione.

MILANOSPORT S.p.A. Unipersonale ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza il proprio impegno all'erogazione dei servizi offerti nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Lo strumento scelto è la "Carta dei Servizi", il documento introdotto dalla nostra legislazione dal decreto legge 12 maggio 1995 n.163, proprio per i soggetti erogatori di servizi pubblici.

1 CHI SIAMO

1.1 La mission di Milanosport

Il Comune di Milano vanta una tradizionale e diffusa passione per lo sport, alimentata da una vasta rete di circoli, associazioni, società sportive e polisportive che operano sul territorio per diffondere la pratica sportiva soprattutto tra i giovani, con l'intento di promuovere lo sport come valore formativo, aggregativo e sociale.

MILANOSPORT si inserisce in questa realtà con un ruolo operativo sull'impiantistica e di organizzazione e promozione di iniziative e manifestazioni sportivo-ricreative.

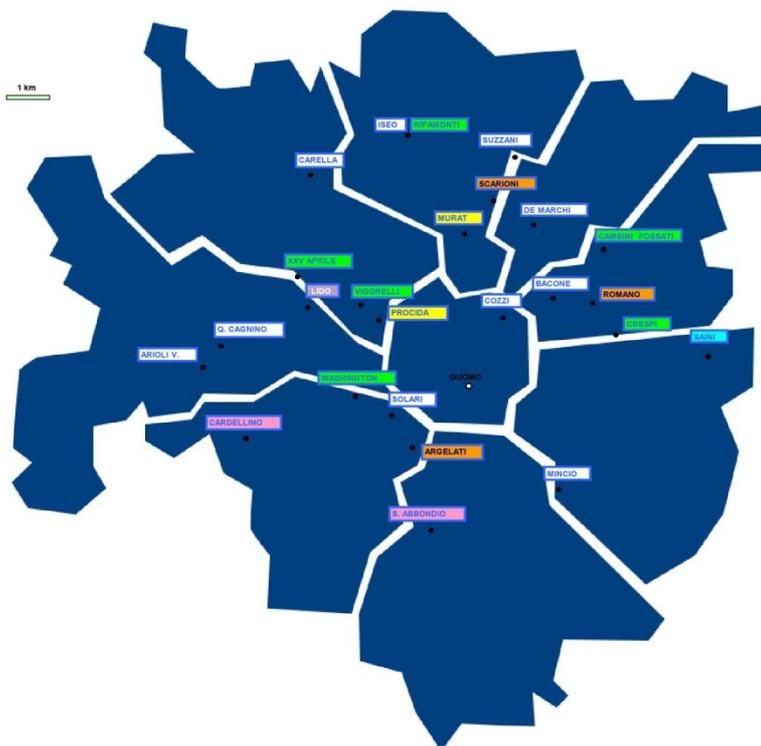
Solo Milanosport è una realtà unica: forte di una impareggiabile presenza territoriale ed un'offerta di servizi di qualità accessibili a tutti in un contesto istituzionale e storico, per far vivere ovunque la vera essenza dello sport: per tutti, vicino a tutti.

Milanosport è anche il Comune di Milano che si impegna ogni giorno nella gestione delle strutture adeguandole alle attese e alla salute dei cittadini, senza dimenticare di essere anche il maggior operatore nelle piscine sul territorio milanese.

1.2 Evoluzione storica

L'Azienda Milanosport S.p.A. Unipersonale è un'azienda interamente partecipata dal Comune di Milano dotata di personalità giuridica ed autonomia imprenditoriale. L'evoluzione storica dell'azienda comincia con deliberazione del Consiglio Comunale del 25/06/1991 n. 539/1991, in cui veniva deliberato di costituire la Società " Centro Milanese per lo sport e la Ricreazione S.p.A." a prevalente partecipazione comunale nonché approvato la Statuto della medesima;
In data 16/12/1992, con atto n. 93721/5813 a repertorio di avv. Adriano Fiore Notaio in Milano, è stata costituita la società predetta;
In data 07/06/1994 l'Assemblea straordinaria degli azionisti della Società Centro Milanese per lo sport e la Ricreazione S.p.A ha modificato la denominazione sociale in Milanosport S.p.A.

1.3 Gli impianti



- Piscine coperte
Arioli Venegoni, Bacone, Carella Cantù, Cozzi, De Marchi, Iseo, Mincio, Quarto Cagnino, Solarì, Suzzani.
- Piscine coperte e scoperte
Cardellino, Sant'Abbondio
- Centri sportivi senza piscina.
Crespi, Ripamonti, Vigorelli, Washington, XXV Aprile, Cambini Fossati
- Centri balneari
Argelati, Romano, Scarioni
- Centri sportivi con piscina coperta e scoperta
Saini
- Centri sportivi con piscina coperta
Murat, Procida
- Centro sportivi e Centri balneari
Lido

Alcuni impianti, o alcune strutture all'interno di essi sono stagionali (es. Centri Balneari, Vasche scoperte e Solarium).

1.4 L'offerta

Le discipline offerte da Milanospport si rivolgono ad utenti di età compresa tra i 5 mesi sino agli over 65.

Milanospport offre la possibilità di frequentare **corsi collettivi** mono-settimanali o bi-settimanali, della durata di 4 mesi o 8 mesi. La durata della lezione può variare da 30 minuti a 90 minuti. Esiste anche la possibilità di svolgere attività sotto forma di **lezioni private** o con frequenza maggiore del bi-settimanale.

Durante il **periodo estivo** vengono proposte attività curricolari della durata di 6 settimane. Il **Campus estivo** è un prodotto riservato ai bambini offerto in frequenza settimanale.

Inoltre c'è la possibilità di svolgere sport in totale autonomia utilizzando gli spazi per l'**utenza libera** ad esempio nuoto libero in corsia, centri balneari estivi etc.

Completa l'offerta la possibilità di affittare a privati o a soggetti istituzionali sale, palestre, campi da calcio, tennis, rugby etc. direttamente presso tutte le reception degli impianti, tramite il sito o scrivendo a ufficioconcessioni@milanosport.it

Milanospport organizza tutte le proprie attività curricolari avvalendosi di collaborazioni con le Federazioni, Enti di promozione sportiva o società/associazioni sportive ad esse riconducibili. La scelta nasce dalla volontà di garantire al cittadino sempre, un insegnamento di qualità offerto da professionisti del settore.

Il personale e tutti i collaboratori sono identificabili per divisa e/o cartellino.

Le collaborazioni in essere riguardano:

- o Discipline acquatiche;
- o Discipline di Fitness e Ginnastica;
- o Tennis;
- o Campus;
- o Attività ludico-ricreative per bambini.

Infine gli spazi di Milanospport sono disponibili in affitto **per eventi e manifestazioni**.

Per informazioni scrivere ad eventi@milanosport.it .

1.5 Piano di formazione

MILANOSPORT annualmente programma percorsi di formazione per i propri dipendenti su diverse aree tematiche.

MODULO 1

2. LA CARTA DEI SERVIZI

2.1 Cos'è e dove trovarla

“La Carta dei servizi è 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 27.01.1994 “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:

1. chiarisce diritti e doveri dell'ente, nel fornire i servizi ai cittadini, e diritti e opportunità dei cittadini stessi;
2. presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
3. fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
4. individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta è quindi una modalità di comunicazione tra MILANOSPORT e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi;

è uno strumento di trasparenza, in quanto esplicita e formalizza il livello di prestazione di servizi erogati;

si propone di costituire un “patto” concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il MILANOSPORT ed i cittadini/ utenti in fase di erogazione dei servizi.

Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato, **almeno una volta l'anno.**

La presente Carta dei servizi e tutti i suoi MODULI in allegato possono essere scaricati in formato pdf dal seguente indirizzo web : www.milanosport.it/istituzionali/trasparenza

2.2 La normativa di riferimento

la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (“Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”);

la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11.10.1994 (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”);

il Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 (“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”);

il Decreto legislativo 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”;

la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;

Il Decreto Legislativo 27.10.2009, n. 150 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”.

L. 7.12.2012, n. 213 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 10.10.2012, n. 174, recante disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali, nonché ulteriori disposizioni in favore delle zone terremotate nel maggio 2012. Proroga di termine per l’esercizio di delega legislativa;

Legge 24 Dicembre 2007, n. 244 - “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” comma 461 articolo 2.

2.3 La struttura ed i destinatari della Carta dei servizi

Attraverso la carta dei servizi i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito ai seguenti principi generali/obiettivi che guidano e orientano il servizio; alla storia, l'identità e l'organizzazione; alla descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità; e alle forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti.

MILANOSPORT basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi fondamentali:

- *Eguaglianza di trattamento*

MILANOSPORT garantisce l'eguaglianza delle regole relative ai rapporti con i cittadini utenti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Le regole riguardanti i rapporti con gli utenti sono uguali per tutti. MILANOSPORT garantisce un analogo trattamento a parità di condizioni tecnico –funzionali, nell'ambito di tutto il territorio servito.

MILANOSPORT si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani, e coloro che presentino difficoltà comunicative relative alla lingua (cittadini stranieri) e cittadini appartenenti alle fasce più deboli.

- *Imparzialità*

MILANOSPORT opera nei confronti dei cittadini utenti con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In particolare garantisce la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, alle fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

- *Continuità*

MILANOSPORT assicura un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni del servizio adotta tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi e provvede, quando possibile, ad informare preventivamente i cittadini utenti.

- *Partecipazione*

Ogni cittadino può dare suggerimenti e fare osservazioni e segnalazioni sui servizi che gli vengono forniti, può conoscere i programmi aziendali e le motivazioni che li hanno determinati, ed avere libero accesso agli atti aziendali, nel rispetto della normativa vigente e del regolamento per l'accesso agli atti adottato da MILANOSPORT. Per gli aspetti relazionali con i cittadini, MILANOSPORT garantisce l'identificabilità del personale e dei relativi responsabili dei vari impianti.

- *Cortesìa*

MILANOSPORT si impegna affinché tutti i propri dipendenti trattino i cittadini utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

- *Chiarezza e comprensibilità dei messaggi*

MILANOSPORT pone la massima attenzione alla chiarezza e comprensibilità del linguaggio utilizzato nei rapporti con il cittadino utente e si impegna ad adottare, allo scopo, procedure amministrative moderne, semplici e chiare.

- *Efficienza ed efficacia*

MILANOSPORT si impegna a rispondere in tempi certi e predefiniti a tutte le richieste del cittadino utente. MILANOSPORT persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

- *Informazione*

MILANOSPORT garantisce ai cittadini il diritto all'informazione su tutte le attività e le procedure d'uso, sia a livello qualitativo che quantitativo.

2.4 Tutela dei diritti e rapporti con le associazioni dei consumatori

La Carta dei servizi è un patto tra MILANOSPORT e i cittadini/utenti e rappresenta uno strumento volto al miglioramento della qualità dei servizi resi alla cittadinanza ed è redatta nel rispetto delle principali normative e riguarda i diritti che il cittadino utente può vantare nei confronti dell'azienda che gestisce un servizio-pubblico:

- Trasparenza e diritto di accesso ai procedimenti ed agli atti amministrativi
- Diritti dei consumatori
- Diritto all'informazione, all'istruzione ed alla tutela dei propri interessi
- Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici
- Normativa Europea, Nazionale, Regionale, Provinciale e Comunale in materia ambientale, di gestione dei rifiuti e loro standard qualitativi e quantitativi
- Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei prezzi e dei prodotti
- Monitoraggio della soddisfazione dei consumatori

mediante:

- adeguamento continuo dei servizi, in ragione dell'utenza;
- promozione della comunicazione tra Uffici e servizi e i cittadini utenti, anche al fine di una adeguata consapevolezza del livello di soddisfazione dell'utenza stessa;
- tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi sarà rivista periodicamente in base a eventuali nuove indicazioni normative, scelte organizzativo - gestionali e alle osservazioni/esigenze rilevate dagli utenti e/o dalle Associazioni di rappresentanza degli stessi.

La carta dei servizi è stata redatta in condivisione con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa con il Comune di Milano.

ACU	ADICONSUM
ADOC	ADUSBEF
ALTROCONSUMO	ASSOUTENTI
CITTADINANZA ATTIVA	CODACONS
CODICI	CONFCONSUMATORI
CONIACUT	FEDERCONSUMATORI
LA CASA DEL CONSUMATORE	LEGA CONSUMATORI
MOVIMENTO CONSUMATORI	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI	

3. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

3.1 Le verifiche

MILANOSPORT definisce impegni e standard di qualità che rappresentano i livelli di qualità assicurati rispetto ai servizi offerti ed erogati.

La società ha per oggetto l'esercizio di ogni attività relativa all'avviamento alla pratica dello sport o della ricreazione da parte dei cittadini, in special modo dei giovani.

L'oggetto sociale comprende in particolare:

- o La gestione di centri sportivi o ricreativi compresa la manutenzione e riqualificazione;
- o L'istituzione di corsi di istruzione e corsi di addestramento per varie discipline sportive;
- o L'attività di vendita di prodotti sportivi di ogni genere, di prodotti di abbigliamento e di prodotti – anche elettronici – in qualsiasi modo ricollegati o ricollegabili all'attività sportiva o ricreativa dell'oggetto sociale principale, nei locali annessi, collegati o adiacenti agli impianti sportivi;
- o L'attività commerciale nel settore alimentare e della ristorazione; purchè funzionale allo svolgimento dell'attività sportiva, nei locali annessi, collegati o adiacenti agli impianti sportivi;
- o La titolarità e gestione di attività finalizzate a qualsiasi titolo alla cura e al benessere del corpo;
- o La promozione ed organizzazione di eventi sportivi e di manifestazioni ed eventi di ogni genere;
- o La creazione e gestione di servizi ad alto contenuto tecnologico finalizzati all'attività di gestione e promozione delle attività svolte dalla società o da terzi che comunque abbiano finalità di carattere sportivo o ricreativo in genere;
- o La partecipazione a studi, ricerche, iniziative dirette a propagandare e sviluppare lo sport anche nei suoi aspetti di formazione umana.

Milanosport S.p.A. Unipersonale ha adottato un Codice Etico di Comportamento e un Modello Organizzativo, ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 e s.m.i.. ed infine ha emesso il "Documento di valutazione dei rischi nell'ambiente di lavoro", ai sensi del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

3.2 Monitoraggio della soddisfazione e gestione dei reclami

MILANOSPORT garantisce inoltre la verifica costante e continua dei livelli di qualità delle prestazioni erogate monitorando la soddisfazione dei propri stakeholders attraverso specifiche indagini di customer satisfaction, svolte in collaborazione con il Servizio Customer del Comune di Milano.

La progettazione ed i risultati delle stesse verranno condivise con le Associazioni dei consumatori mediante appositi tavoli di lavoro.

L'analisi dei reclami, insieme alle indagini di customer satisfaction, contribuiscono alla misurazione dei livelli qualitativi del servizio e sono finalizzati al miglioramento costante dei Servizi.

A fronte delle criticità rilevate MILANOSPORT si impegnerà infatti ad attivare puntuali azioni correttive mirate a risolvere le aree di debolezza evidenziate.

I reclami, suggerimenti, le richieste di informazione ed eventuali segnalazioni possono essere inviati a MILANOSPORT con le seguenti modalità:

Per lettera: Milanosport Point
Viale Tunisia 35
20124 Milano

Per telefono: +39.02.62.34.5200
(dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 19.00)

Per Fax: +39.02.62.34.5198

Per posta elettronica: suggerimenti@milanosport.it

Milanosport tratterà tutte le segnalazioni con la massima attenzione e discrezione in conformità alla legge 196/2003 sulla tutela della privacy.

3.3 Rimborsi e diritto di recesso

È attribuita all'utente la facoltà di recedere gratuitamente dal contratto entro il termine di 7 giorni antecedenti alla data d'inizio corso, indicata sulla ricevuta fiscale. In tal caso il prezzo versato al momento dell'iscrizione verrà integralmente restituito.

La facoltà di recedere può essere esercitata anche successivamente, sino a 15 giorni successivi alla data d'inizio corso, indicata sulla ricevuta fiscale e per gravi e certificati motivi, ma in tal caso il recesso non avrà effetto per le prestazioni già eseguite od in corso di esecuzione. È previsto per tale ipotesi un corrispettivo per il recesso su cui si applicherà una trattenuta pari al 30%. Per il valido esercizio della facoltà di recesso dovrà essere inviata comunicazione a mezzo posta raccomandata A/R all'indirizzo: Milanosport SpA, viale Tunisia 35, 20124 Milano o, tramite posta certificata, all'indirizzo mail: milanosport@legalmail.it.

3.4 Indicatori di qualità

INDICATORI DI PROCESSO		INDICATORI QUALITÀ	
INDICATORE	TARGET	INDICATORE	TARGET
<p>Verifica giornaliera efficienza impianto (pulizie, caratteristiche d'esercizio, aspetti manutentivi)</p> <p><u>MODULO 2</u> <u>MODULO 3</u></p>	<p>1 sopralluogo ogni 4 ore.</p> <p><u>MODULO 4</u></p>	<p>Conformità riscontrata durante i controlli</p>	<p>100% di rispondenza ai <i>parametri vincolanti l'apertura.</i></p> <p>≥ 80% di rispondenza ai <i>parametri NON vincolanti l'apertura.</i></p>
<p>Avvio degli impianti stagionali (Centri balneari, Vasche scoperte e Solarium)</p>	<p>N° giorni di ritardo rispetto alla programmazione.</p>	<p>Numero di reclami dell'utenza, per ogni impianto</p>	<p>Tempi di risposta dei reclami : entro i 10 giorni lavorativi.</p> <p>Tempi d'intervento per la soluzione di problematiche non strutturali : entro max 30gg.</p>
<p>Monitoraggio della customer satisfaction</p>	<p>Almeno 1 indagine annua su 3 temi e/o strutture a rotazione.</p>	<p>Soddisfazione complessiva media dei frequentanti la struttura</p>	<p>≥ 3 nell'80% degli intervistati.</p> <p>[Parametro soddisfazione: 1 per niente, 2 poco, 3 soddisfatto, 4 molto]</p>

Milanosport, Ovunque c'è Sport

