



CARTA DEI SERVIZI DEI CENTRI SPORTIVI



Premessa

La Carta dei Servizi dei Centri Sportivi stabilisce il patto fra Como Servizi Urbani ed i suoi utenti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di riferimento.

La Carta dei Servizi è lo strumento tramite il quale CSU chiarisce l'impegno assunto con l'utenza riguardo i propri servizi, la modalità di erogazione, gli standard di qualità e le modalità di tutela previste.

I principi di riferimento sono:

- **IMPARZIALITÀ:** Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder, l'Azienda evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla vita sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.
- **ONESTÀ:** Nell'ambito della loro attività professionale, i collaboratori dell'Azienda sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico e di Comportamento e i regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Azienda può giustificare una condotta non onesta.
- **RISERVATEZZA:** L'Azienda assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo in caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti.
- **TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE** I dipendenti e i collaboratori dell'Azienda sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda, gli stakeholder siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, l'Azienda ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.
- **QUALITÀ DEI SERVIZI:** CSU orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi.
- **TUTELA AMBIENTALE:** L'ambiente è un bene primario che L'Azienda s'impegna a salvaguardare; a tal fine programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future. L'Azienda si impegna dunque a migliorare l'impatto ambientale e paesaggistico delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per l'ambiente non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

La presente carta dei Servizi è scaricabile al seguente indirizzo:

<https://csusrl.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita.html>

Carta dei Servizi dei Centri Sportivi	Rev. 0	23/10/2023
---------------------------------------	--------	------------

Como Servizi Urbani: chi siamo

Como Servizi Urbani è una società a responsabilità limitata denominata a totale partecipazione pubblica, soggetta all'indirizzo, direzione e controllo del Comune di Como.

Costituita SPA nel 1997, con l'affidamento delle gestioni del Centro Sportivo Casate e dell'Autosilo Comunale di via Auguadri ha nel tempo ampliato le gestioni e competenze operando oggi in svariati ambiti; ha cambiato la propria ragione sociale il 23/12/2015 trasformandosi da SpA a Srl a Socio Unico.

Attualmente la società, secondo l'accordo quadro ed il disciplinare tecnico-economico di esecuzione che annualmente viene sottoscritto con il Comune di Como, si occupa della gestione di:

- ***mobilità e sosta***: due autosili per complessivi 1800 posti auto, oltre 3000 stalli su strada nel comune di Como, tutti gestiti con parcometro con quasi 170 apparecchi installati, la gestione dei posti auto per residenti, la gestione dell'impianto di guida ai parcheggi del Comune di Como;
- ***impianti sportivi***: del Centro Sportivo Casate (stadio del ghiaccio e piscina coperta e scoperta) – Centro Sportivo Sagnino (2 campi calcetto in erba sintetica, di cui uno coperto) un campo da tennis – Piscina Sinigaglia con SPA;
- ***posti barca***: degli ormeggi nel comune di Como con circa 430 ormeggi suddivisi in quattro strutture portuali;
- ***illuminazione votiva***: degli impianti di illuminazioni votiva nei nove cimiteri del Comune di Como.

Como Servizi Urbani: la mission

Como Servizi Urbani Srl è fermamente convinta che il continuo miglioramento dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti, dell'Amministrazione Comunale e dei Lavoratori. Vengono pertanto stabiliti, a livello di strategia aziendale, i seguenti indirizzi prioritari:

- ✓ Identificazione delle esigenze dell'utente attraverso l'analisi delle segnalazioni pervenute, delle azioni attuate per la loro soluzione;
- ✓ Continuo adeguamento delle capacità aziendali alle esigenze degli utenti;
- ✓ Valorizzazione delle risorse umane attraverso la formazione ed il coinvolgimento personale;
- ✓ Adozione delle misure atte alla riduzione di errori, reclami ed altri fattori indesiderati;
- ✓ L'ottimizzazione delle procedure dei processi al fine di migliorare il servizio e ridurre i costi;
- ✓ Rispetto dei requisiti cogenti con sempre maggiore attenzione alle leggi ambientali e in materia di sicurezza;
- ✓ Attenzione agli impatti che i servizi possono avere sull'ambiente;
- ✓ orientamento al cambiamento in base all'evoluzione dei fattori interni ed esterni.

A tale scopo la Como Servizi Urbani S.r.l. ritiene necessario, in particolare:

- Effettuare il monitoraggio delle singole attività e valutare i risultati ottenuti;
- Porre la massima attenzione alla comunicazione interna ed esterna delle informazioni di ritorno provenienti dagli utenti;
- promuovere la responsabilizzazione, il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale stimolando confronti e rapporti propositivi con riunioni periodiche, lavori di gruppo e altre attività;
- Gestire in modo trasparente, secondo le normative cogenti, le disposizioni impartite dall'Amministrazione Comunale ed il proprio regolamento, l'assegnazione delle forniture ed i contratti di servizio;
- Implementare il processo di miglioramento continuo.
- Mantenere un elevato livello di attenzione e sensibilità per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro per i propri lavoratori e i terzi.

Gli obiettivi strategici sopra indicati vengono tradotti in obiettivi a breve e medio termine, per quanto possibile quantificati.

CSU assicura e sostiene l'attuazione della presente mission, promuovendo, tra l'altro, le necessarie iniziative di sensibilizzazione e formazione.

I Centri Sportivi

Gli impianti a cui fa riferimento la presente carta sono:

CENTRO SPORTIVO DI CASATE – PISCINA E STADIO DEL GHIACCIO

Il Centro Sportivo di Casate è un complesso polivalente situato in via Virgilio 16 immerso nel verde e facilmente accessibile. E' pensato per i giovani e le famiglie ed è praticabile tutto l'anno.

La struttura è dotata di un ampio parcheggio gratuito.

PISCINA CONELLI E MONDINI:

La struttura dispone di una piscina coperta e due vasche open.

E' possibile praticare nuoto libero o corsi di nuoto e fitness avvalendosi di società sportive con istruttori della Federazione Italiana Nuoto. In struttura è possibile acquistare piccoli accessori quali cuffie, occhialini.

PISCINA COPERTA

La vasca, lunga 25 metri, dispone di 5 corsie ed è profonda 1.40 metri. La temperatura media dell'acqua è di 28°. Possibilità di praticare nuoto libero, corsi nuoto e fitness.

PISCINA OPEN

All'aperto nella stagione estiva (da giugno fino a fine agosto) è possibile usufruire di 2 vasche open di cui una per bambini (profondità 60 cm), una spiaggia di sabbia, un ampio solarium attrezzato con possibilità noleggio lettini, nursery, due campi da beach volley, ping pong, tavoli per il picnic e un bar. Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.csusrl.it nella sezione dedicata.

STADIO DEL GHIACCIO:

A Casate è presente l'unico Palazzo del Ghiaccio della provincia di Como.

Lo Stadio del Ghiaccio La pista di pattinaggio ha una superficie di 30mt x 60mt

Aperto da settembre ad aprile, ha una pista regolamentare di 30 metri per 60, soggetta a costante manutenzione per conservare in sicurezza e in massima qualità la superficie.

La copertura della struttura, imperniata su una trave di legno lamellare di 47 metri, tra le più lunghe d'Italia, garantisce il massimo comfort per le esibizioni, lo svago e le manifestazioni agonistiche.

La pista, frequentatissima dai giovani, è aperta al pattinaggio libero nel weekend nel periodo invernale.

Il Palazzo del Ghiaccio viene utilizzato da diverse società sportive agonistiche e non, che organizzano corsi di pattinaggio e hockey. Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.csusrl.it

Nel periodo estivo lo Stadio è chiuso e vengono eseguite le manutenzioni programmate necessarie per poter garantire l'attività durante il periodo invernale.

PISCINA SINIGAGLIA E WELLNESS

La Piscina Sinigaglia, viale Sinigaglia 2, è inserita nel complesso sportivo dello stadio Sinigaglia, una delle massime espressioni del razionalismo comasco.

La piscina è stata costruita negli anni '30 su progetto dell'ingegnere Gianni Mantero, successivamente ristrutturata e riaperta nel 2007. La vasca ha dimensione di 12x25 mt con profondità che varia da 1.50 mt con fossa per tuffi fino a 4 mt. Dispone di due saune e bagno turco rispettivamente maschile e femminile. In struttura è possibile acquistare piccoli accessori quali cuffie, occhialini.

Carta dei Servizi dei Centri Sportivi	Rev. 0	23/10/2023
---------------------------------------	--------	------------

È possibile praticare nuoto libero o corsi di nuoto e fitness avvalendosi di società sportive con istruttori della Federazione Italiana Nuoto. Tutte le informazioni sono reperibili sul sito www.csusrl.it nella sezione dedicata.

CENTRO SPORTIVO DI SAGNINO

Il Centro Sportivo di Sagnino, via Segantini snc, inaugurato a fine 2003, si trova in via Segantini.

Il Centro Sportivo è composto da due Campi da calcio a 5 regolamentare, uno coperto e riscaldato ed uno scoperto; un Campo da Tennis all'aperto.

E' presente una tendo struttura adibita ad Area Festa.

All' esterno del Centro Sportivo è disponibile un ampio parcheggio a uso gratuito

Como Servizi Urbani: l'impegno

Como Servizi Urbani si impegna a:

- erogare i servizi agli utenti, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo parità di trattamento con la finalità di garantire l'universalità della prestazione;
- a rendere gli impianti sportivi luogo di crescita sportiva e culturale e punto di aggregazione per tutta la comunità;
- applicare i principi della trasparenza in ogni fase dell'attività amministrativa;
- promuovere il coinvolgimento degli utenti nel processo di erogazione dei Servizi, impegnandosi ad attuare con periodicità le rilevazioni sulla qualità percepita e a promuovere ogni attività volta a sviluppare in modo educativo la pratica dello sport;
- porre le condizioni affinché l'impiego delle risorse finanziarie disponibili avvenga nella maniera più efficiente ed efficace, favorendo soluzioni che consentano agli utenti il pieno utilizzo dei Servizi;
- curare l'aspetto igienico-sanitario delle vasche e dei servizi a disposizione della struttura attraverso la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;
- a fornire un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge;
- fornire, con un linguaggio semplice e con cortesia informazioni e soluzioni;
- a svolgere il servizio e le attività nel rispetto di quanto previsto dall'Accordo Quadro e dal disciplinare tecnico - economico di esecuzione.

I servizi offerti: orari, tariffe

COME SI ACCEDE AI SERVIZI:

Tutte le informazioni per l'accesso ai servizi dei centri sportivi sono disponibili:

- sul sito aziendale www.csusrl.it
- telefonicamente al numero 031/262256

In particolare, di seguito si riportano i riferimenti per i diversi centri sportivi:

Centro Sportivo di Casate	Tel. 031/5051118 Indirizzo e-mail: casate@csusrl.it
Piscina Sinigaglia:	Tel. 031/573766 Indirizzo e-mail: piscinasinigaglia@csusrl.it
Centro Sportivo di Sagnino	n. Tel. 031/262256 oppure 347/4462147 Whatsapp Tel. 347/4462147 Indirizzo e-mail: centrosportivosagnino@csusrl.it

LE TARIFFE

Le tariffe applicate vengono fissate dall'Amministrazione Comunale e possono essere modificate/aggiornate da quest'ultima.

GLI ORARI

Gli orari degli impianti sono consultabili sul sito internet www.csusrl.it. Eventuali chiusure, variazioni negli orari di apertura saranno comunicate agli utenti mediante: cartelli informativi all'interno dell'impianto, tramite sito internet aziendale e social.

Impegni e standard di qualità

La qualità di un servizio misura la capacità dello stesso a soddisfare i bisogni e le aspettative dell'utente.

CSU definisce i propri impegni e standard di qualità relativi ai servizi erogati, provvede al loro monitoraggio, all'analisi dei risultati e al loro aggiornamento.

Di seguito si riportano i fattori di qualità individuati da CSU, l'indicatore di riferimento e lo standard definito.

PISCINE

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Qualità dell'ambiente e rispetto delle normative igienico-sanitarie	Rispetto dei parametri fisico-chimici e microbiologici dell'acqua	Presenza di centralina che addiziona automaticamente cloro e acido solforico. Ricambio dell'acqua giornaliero del 5% del volume totale e ricambio totale una volta all'anno.

Carta dei Servizi dei Centri Sportivi	Rev. 0	23/10/2023
---------------------------------------	--------	------------

	Controlli cloro libero in acqua e PH	Presenza di centralina con monitoraggio in lettura continua di cloro libero in vasca e PH
	Temperatura dell'acqua in vasca	Tra i 27°C e i 28 °C
	Rispetto parametri batteriologici e legionella	Rispetto del 100% delle scadenze previste dal piano di analisi e manutenzione degli impianti
	Igiene struttura	3 passaggi giornalieri da parte di ditta esterna con verifiche da parte di personale interno
Presenza di personale con adeguato profilo professionale	Presenza di assistenti bagnanti professionali	Presenza contemporanea di 2 assistenti bagnanti
	Aggiornamento brevetto	Rispetto al 100% dei rinnovi dei brevetti
	Servizio cassa	Presenza al 100% del personale di segreteria negli orari di apertura al pubblico (esclusi i corsi di nuoto gestiti da società esterna)

STADIO DEL GHIACCIO

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Qualità dell'ambiente	Mantenimento del livello del ghiaccio e della sua qualità	Presenza al 100% di personale qualificato durante gli orari di apertura dell'impianto
	Livello di pulizia di spogliatoi	Pulizia giornaliera da parte di personale CSU e straordinaria da parte di ditta specializzata esterna
	Rispetto parametri legionella	Rispetto del 100% delle scadenze previste dal piano di analisi e manutenzione degli impianti

CENTRO SPORTIVO DI SAGNINO

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Qualità dell'ambiente	Igiene struttura	Svolgimento di pulizia nell'arco della giornata secondo un piano prestabilito
	Rispetto parametri legionella	Rispetto del 100% delle scadenze previste dal piano di

		analisi e manutenzione degli impianti
Presenza di personale	Presenza addetto CSU	Presenza al 100% di personale CSU negli orari di apertura al pubblico

Coinvolgimento e partecipazione dell'utente

CSU provvede alla verifica costante dei livelli di qualità tramite specifiche indagini di customer satisfaction presente all' indirizzo <https://csusrl.it/customer-satisfaction/> oppure facendone richiesta direttamente agli sportelli delle varie sedi.

L'utente può contattare CSU agli indirizzi indicati per qualsiasi segnalazione. Qualora un utente volesse presentare reclamo, potrà procedere:

- inviando un'e-mail all'indirizzo: info@csusrl.it
- compilando l'apposito modulo presente in tutte le sedi

L'URP provvederà a gestire tempestivamente il reclamo e a fornire adeguata risposta entro 30 giorni dal ricevimento.