**Premessa.**

La presente Carta dei Servizi costituisce un impegno che l’Associazione Dilettantistica Sportiva Circolo Tennis Calisio intende prendere con i cittadini fruitori della struttura, relativamente al servizio offerto nell’impianto sportivo gestito in convenzione con il Comune di Trento, con atto n. 1084 firmato in data 13.12.18 e registrato a Trento il 17.12.18 al n. 14745 serie 1T, avente durata fino al 31.10.2025.

All’articolo 10 comma 5, lo schema di capitolato stabilisce che la carta dei servizi elaborata dal soggetto gestore debba contenere:

* le informazioni sulle modalità con le quali il servizio viene erogato;
* gli standard di riferimento (sia di qualità che di quantità) del servizio erogato;
* le procedure di informazione, partecipazione, diritto d’accesso e reclamo;
* il diritto di rimborso o indennizzo dell’utente collegato al verificarsi dell’erogazione di una prestazione “non conforme” agli impegni.

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroghi un servizio 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 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” - Decreto legislativo 286 del 30.07.1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”).

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino utente, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai 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 agli utenti e parallelamente i diritti e le 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 le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;

4. individua gli obiettivi di miglioramento.

Il documento è scaricabile in formato PDF sul sito [www.ctcalisio.it](http://www.ctcalisio.it); inoltre una copia cartacea è consultabile a richiesta presso l’ufficio dell’associazione in Località Pradiscola 20 a Martignano (Trento).

**1. IL CIRCOLO TENNIS CALISIO Associazione Dilettantistica Sportiva**

IL CIRCOLO TENNIS CALISIO A.S.D. è stato fondato con Atto Costitutivo datato 30 maggio 1978 e regolarmente registrato, affiliato alla FEDERAZIONE ITALIANA TENNIS e al C.O.N.I. (codice affiliazione n° 21190178) da ben 40 anni gestisce l’impianto sito in Loc. Pradiscola 20.

Nel lontano 1978 un gruppo di soci fondatori dettero vita al sodalizio che nel corso degli anni è diventato un punto di riferimento per la comunità di Martignano e non solo. Allo storico presidente Bruno Scoz, in carica fino al 2003, è succeduto un gruppo giovane e volenteroso di soci che hanno portato a termine nel 2017 importanti lavori di riqualificazione dell’impianto portandolo così a dotarsi di nuovi spogliatoi ottimamente rifiniti, una nuova sala bar/ristorante e annessa cucina, una terrazza panoramica tutta in legno, dotando inoltre la struttura di impianto fotovoltaico.

L’intenzione dell’associazione è quella di ampliare l’offerta con la “Promozione e pratica dello sport del PADDLE”, che sta divenendo un’attività in voga in tutta Italia.

In aggiunta e nelle ore serali si completa l’offerta con la promozione, a livello amatoriale, attraverso attività prettamente commerciale, della pratica del “Calcio a 5.

Organigramma:

* Presidente: Sisto Fusco
* Vice Presidente: Roberta Nicolini
* Segretario: Michele Adamoli
* Direttore Sportivo: Maestro Nazionale Sisto Fusco
* Responsabile Scuola Tennis: Massimiliano Vario.

Il Responsabile dell’Impianto Sportivo è l’Ing. Michele Adamoli e il sostituto il presidente Sisto Fusco.

Il Tecnico Professionalmente competente che rilascerà le dichiarazioni di cui al punto H dell’art.9 del capitolato sarà Dott. Ing Massimo Maglitto.

**2. LE ATTIVITA’ E I DESTINATARI**

Il Circolo opera come SCUOLA TENNIS FEDERALE attualmente riconosciuta dalla Federazione Italiana Tennis, con la denominazione di “STANDARD SCHOOL”, in linea con tutti i parametri richiesti dalla Federazione Nazionale, con un numero di allievi nell’ordine delle 80 unità annue (negli ultimi 5 anni la media è stata pari a 75/77 allievi).

Organigramma:

* MAESTRO NAZIONALE: Fusco Sisto albo n° 2346 della F.I.T. – Istruttore C.A.S. qualifica riconosciuta dal C.O.N.I di Caserta protocollo n° 432, e DIRIGENTE F.I.T. di 2 LIV nonché operatore B.L.S.D.
* PREPARATORE FISICO 1° LIVELLO: Professoressa Giacomoni Angela albo n° 2722, laureata in Scienze Motorie e operatrice B.L.S.D.
* ISTRUTTORE 1° LIVELLO: Corso Andrea albo n° 7713
* MAESTRO NAZIONALE : Zorzi Roberto
* PREPARATORE MENTALE 1° LIVELLO: Dott. Delladio Nicola, Psicologo e Psicoterapeuta.
* DIRIGENTE F.I.T. di 2 LIV: Roberta Nicolini e operatrice B.L.S.D.
* ADDETTO ALLA SEGRETERIA: Michele Adamoli e operatore B.L.S.D
* RESPONSABILE DELLA SCUOLA TENNIS: Massimiliano Vario
* ANIMATORE LUDICO SPORTIVO: Aurora Bertoluzza e operatrice B.L.S.D.
* ANIMATORE LUDICO SPORTIVO: Lorenzo Aor
* ANIMATORE LUDICO SPORTIVO: Filippo Marchesi
* OPERATORE B.L.S.D.: Pisoni Christian
* OPERATORE B.L.S.D.: Socio Manfioletti Giorgio

L’attività della scuola ha inizio nel mese di settembre partendo dai “CORSI PROMOZIONALI GRATUITI” per proseguire fino al mese di giugno.

L’offerta tecnica della Standard School prevede un percorso che parte dal MINI TENNIS rivolto a bambini/e dai 4 ai 8 anni di età con un approccio giocoso e ludico al mondo del tennis, passando per l’AVVIAMENTO rivolto a ragazzi/e dai 8 ai 18 anni di età per un apprendimento delle strutture tecnico–tattiche fondamentali al gioco del tennis , segue il PERFEZIONAMENTO per coloro che vogliono approfondire gli aspetti tecnico-tattici e completarsi con la SPECIALIZZAZIONE rivolto a coloro che vogliono ed hanno le caratteristiche per cimentarsi al Pre Agonismo e Agonismo.

Tutta l’attività si tiene nel periodo invernale utilizzando il campo Erba Polivalente che viene coperto con struttura pressostatica riscaldata e l’utilizzo in due giorni in settimana anche del campo terra (anch’esso coperto e riscaldato).

A completamento dell’attività invernale seguono durante l’estate allenamenti mirati al gruppo di Pre-Agonisti e Agonisti.

La finalità primaria dell’ATTIVITA’ DIDATTICA è quella di formare prima di tutto lo sportivo dilettante, considerando lo sport del tennis uno strumento formativo della personalità dei ragazzi nelle sue componenti fisica, cognitiva, affettivo-emotiva e sociale, al fine di raggiungere uno stato di benessere psico-fisico, senza dimenticare l’eventuale crescita agonistica ove se ne ravvisassero le potenzialità tecnico-agonistiche.

 La Scuola Tennis inoltre aderisce al F.J.P. (F.i.t. Junior Program), una attività di interesse nazionale e promozionale sia individuale che a squadre promossa dall’Istituto Superiore di Formazione R. Lombardi. Obiettivo del programma è duplice: creare un sistema di apprendimento moderno e divertente e come monitoraggio costante sul livello qualitativo della scuola stessa.

Il Circolo Tennis Calisio, attraverso gli allievi iscritti alla Scuola Tennis, partecipa a tutti i Campionati Federali Giovanili e anche alle attività promozionali, individuali e a squadre, organizzati dal Comitato Provinciale F.I.T., a partire dalla Categoria Under 8 per terminare con categoria Under 16.

La stagione 2019 prevede la partecipazione di:

* SQUADRA UNDER 10 MISTO
* SQUADRA UNDER 12 MASCHILE
* SQUADRA UNDER 12 FEMMINILE
* SQUADRA UNDER 14 FEMMINILE
* SQUADRA UNDER 16 MASCHILE
* SQUADRA UNDER 16 FEMMINILE

Gli atleti maggiormente dotati verranno schierati anche nelle categorie Senior.

Gli atleti migliori e individuati dal settore Tecnico-Nazionale e Provinciale hanno partecipato e partecipano tutt’oggi ai Raduni Federali denominati C.A.P (Centri di Allenamento Provinciali) e nelle RAPPRESENTATIVE PROVINCIALI di categoria.

Il Circolo Tennis Calisio a.s.d. collabora e proseguirà la collaborazione attivamente con la Scuola Materna di Martignano “Arcobaleno” attraverso giornate gratuite offerte ai bimbi Medi e Grandi, proponendo attività ludico-giocose rivolte alla conoscenza del gioco del Tennis e partecipa da anni alla FESTA DELLO SPORT organizzata dalla CIRCOSCRIZIONE dell’ARGENTARIO.

E’ prevista la PREPARAZIONE FISICA a sostegno dell’attività tennistica partendo dai più piccoli, per favorirne lo sviluppo delle Capacità Coordinative, Cognitive, di Equilibrio, ecc. per poi arricchire il bagaglio motorio con una preparazione mirata a coloro che intendo svolgere attività di Perfezionamento e Specializzazione.

I CORSI PER ADULTI o LEZIONI DI GRUPPO, a richiesta, vengono organizzati per gruppi in orario mattutino e serale per soddisfare la richiesta di chi lavora durante il giorno. Sono previsti anche corsi e lezioni mirate per la fascia over 65.

I CENTRI ESTIVI denominati “ESTATENNIS “ sono ipotizzati nella misura di 30 allievi a turno. Sono previsti 10 turni a partire dal termine dell’attività scolastica, durante i quali i ragazzi verranno indirizzati al gioco del Tennis e non solo, inoltre seguirà un’attività di intrattenimento durante il resto della giornata con personale qualificato. Nell’arco delle settimane la struttura, a partire dalle 8.00 del mattino e fino alle 15.30, sarà a disposizione dei bambini che decideranno di prendere parte al programma estivo.

TORNEI NAZIONALI: il Circolo Tennis Calisio organizza tornei nazionali (sia di categoria Under che non). Si è giunti nel 2018 alla 30.ma Edizione del Torneo Nazionale Giovanile dagli Under 10 agli under 16 Maschile e Femminile contando più di 100 partecipanti. Anche il Torneo Nazionale di 3.a e 4.a ha raggiunto la 30.ma Edizione (categoria Maschile e Femminile) presenta un numero variabile di partecipanti tra le 120/140 unità.

TORNEI AMATORIALI denominati T.P.R.A.: nuovo circuito della Federazione Italiana Tennis rivolto prevalentemente a una platea di Amatori che intendono avvicinarsi al circuito agonistico. Tornei che si svolgono prevalentemente nel week end e nel periodo invernale e comunque poco coperto da gare e manifestazioni ufficiali.

TORNEO RODEO di categoria UNDER 10/14 Maschili e Femminili che prevede un punteggio ridotto e che si terrà prevalentemente nel week end e nel periodo invernale.

SQUADRE AGONISTICHE: partendo da quelle Giovanili per terminare a quelle Senior.

TORNEI SOCIALI rivolti ai Soci, e in alcune gare aperte anche ai familiari o conoscenti non soci, che vogliono cimentarsi nell’attività amatoriale sia di singolo che doppio.

**3. GLI IMPIANTI E L’OFFERTA**

ORARIO DI APERTURA DELL’IMPIANTO con annesso servizio BAR/RISTORANTE e servizi di SEGRETERIA:

* da LUNEDI A VENERDI dalle 9.00 alle 23.00
* SABATO e DOMENICA dalle 9.00 alle 18.00.

Fanno eccezione i periodi soggetti a gare o manifestazioni, dove l’apertura e la chiusura potrà’ subire variazioni in base agli eventi previsti.

Tuttavia l’impianto, in particolare i campi e utilizzo degli spogliatoi, è usufruibile in tutto il periodo ESTIVO dalle 7.00 alle 23.30 dal lunedì alla domenica e in tutto il periodo INVERNALE, per quanto riguarda esclusivamente il Campo Coperto Terra Rossa, dalle 7.00 alle 23.30 dal lunedì alla domenica.

Questo grazie a un servizio di prenotazioni On-Line e gestione dell’impianto con un sistema di domotica che consente il controllo degli accessi, accensione luci, riscaldamento e prenotazioni.

Il SERVIZIO DI CUSTODIA è garantito dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 23.00 e sabato e domenica dalle 9.00 alle 18.00, a carico del gestore del bar – ristorante.

Inoltre la presenza di un membro del Consiglio Direttivo nel periodo settembre /maggio dalle 14.00/20.00 dal lunedì al venerdì e periodo giugno/agosto dalle 8.00/15.30 da lunedì al venerdì, ad eccezione dei giorni festivi, affiancherà il gestore sopra indicato.

I membri del Consiglio Direttivo che si occuperanno delle attività sopra descritte agiscono a titolo volontario senza percepire alcun compenso economico.

Per quanto riguarda la gestione del passo carrabile circa il carico/scarico, lo stesso è regolamentato con apposita richiesta (modulo on line) da inviare il giorno prima o in caso di emergenza il giorno stesso via mail, o compilabile presso la struttura stessa. Sull’apposito modulo verranno indicate anche le fasce orarie e un riquadro dove il richiedete potrà segnalare le proprie esigenze di carico/scarico qualora non coincidessero con quelle indicate.

 L’ATTIVITA’ DI SEGRETERIA prevede le informazioni al pubblico come tariffe, modalità’ di prenotazione campi, iscrizione ai corsi o a eventi organizzati, ecc. garantita attraverso il canale informatico con un servizio ON-LINE dal sito internet: [www.ctcalisio.it](http://www.ctcalisio.it) e social (pagina Facebook: www.facebook.com/circolo.tenniscalisio/ ) e la presenza costante del Maestro quantificabile in 30 ore settimanali dal lunedì al venerdì (al pomeriggio nei mesi settembre/maggio e al mattino nei mesi giugno/agosto), nonché grazie alla presenza del Bar/Ristorante (fanno eccezione i periodi festivi come Natale, Pasqua o chiusura estiva del Circolo).

Per quanto attiene ai servizi amministrativi e alla tenuta della contabilità un membro del Consiglio, con qualifica di ragioniere, gestisce tali attività con un numero di ore settimanali pari a 10 (fanno eccezione i periodi festivi come Natale, Pasqua o chiusura estiva del Circolo).

Il personale che si occuperà delle attività sopra descritte agisce a titolo volontario senza percepire alcun compenso economico.

L’ATTIVITA’ DI SANIFICAZIONE E PULIZIA degli spazi interni è garantita dal gestore del Bar/Ristorante. L’attività di sanificazione e pulizia prevede un numero di ore giornaliere pari a due da effettuarsi al mattino prima della apertura al pubblico o alla sera dopo la chiusura al pubblico, qualora c‘è ne fosse necessità e in periodi di massima affluenza, vedi manifestazioni o eventi programmati, anche con un numero maggiore (+ interventi pomeridiani). Il controllo sulla qualità avverrà giornalmente, mentre periodicamente (1 volta al mese) attraverso la compilazione di una check list.

L’ATTIVITA’ DI PREPARAZIONE DEI CAMPI DA GIOCO viene eseguita come di seguito:

I Campi in ERBA SINTETICA non necessitano di manutenzione quotidiana (ORDINARIA) ma eventualmente straordinaria, che sarà garantita a intervento da ditta specializzata. Sarà invece cura di un membro del Consiglio Direttivo o del gestore del Bar/Ristorante controllare giornalmente all’apertura dell’impianto lo stato dei campi in particolare se liberarli da oggetti lasciati in campo. Per quanto riguarda il montaggio e smontaggio della rete da tennis nel campo polivalente, a seconda delle prenotazioni, verrà gestito all’occorrenza da un membro del consiglio direttivo o da soci volontari.

Il personale che si occupa delle attività sopra descritte agirà a titolo volontario senza percepire alcun compenso economico.

Il Campo TERRA ROSSA sarà oggetto di cura e controllo quotidiano da parte di un membro del Consiglio Direttivo o del Maestro, l’innaffiatura e passaggio dello straccio è a carico degli utenti (come previsto dal regolamento d’uso art. 6 – vedi allegato).

Il campo è oggetto di una manutenzione ordinaria ogni 15 gg, con integrazione del manto, sistemazione buche e pulizia di erbacce da parte del Maestro.

E’ affidato invece a ditta specializzata il rifacimento del campo che avviene due volte all’anno e precisamente prima del montaggio delle strutture pressostatiche e a fine stagione invernale, dopo lo smontaggio delle strutture pressostatiche.

**4. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il documento, fatte salve le modifiche necessarie da apportare in ogni momento e in caso di:

* integrazione dei servizi;
* aggiunta o soppressione di attività;
* modifiche all’impianto o ai campi di gioco;
* modifiche alle modalità di fruizione o agli orari;
* variazioni dell’organigramma e delle figure di riferimento;
* modifica o integrazione delle procedure di accesso e partecipazione o dei recapiti utili;

verrà rivista, corretta e aggiornata almeno una volta all’anno, con particolare riguardo alla sezione che prevede l’indicazione degli standard qualitativi garantiti che potranno essere confermati, modificati, integrati o migliorati.

Il processo che porta alla revisione della Carta dei Servizi terrà conto in maniera stringente degli elementi in ingresso riportati dall’analisi dei questionari di soddisfazione e dai moduli reclamo.



**5. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA’**

*Standard stabiliti dal capitolato*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | INDICATORE | Standard |
| 1 | Servizio di Custodia\* | Conformità > 75% |
| 2 | Servizio di pulizia\* | Conformità > 75% |
| 3 | Manutenzione dei terreni di gioco\* | Conformità > 75% |
| 4 | Numero di reclami da parte dell’utenza | < 5 nell’anno |
| 5 | Tempi comunicazioni informazioni agli uffici competenti del Comune | < 15 giorni |
| 6 | Servizio di somministrazione alimenti e bevande\* | Conformità > 75% |

\* dato rilevato con check list predisposta dal Comune di Trento

*Standard aggiuntivi 2019*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | INDICATORE | Standard |
| 1 | Rilevazione strutturata *Customer Satisfaction* | Ogni 2 anni\* |
| 2 | Dati *Customer Satisfaction* | Valori positivi > 80% |
| 3 | Tempi di risposta ai reclami | < o = a 5 giorni |
| 4 | Numero di settimane di colonia estiva per bambini/ragazzi | Almeno 8\*\* |
| 5 | Numero di tornei sportivi per i soci con regolamento e premiazione | Almeno 1 all’anno |
| 6 | Numero di tornei nazionali per tesserati F.I.T. | Almeno 1 all’anno |
| 7 | Numero di tornei nazionali F.I.T. giovanili | Almeno 1 all’anno |
| 8 | Numero di tornei sportivi aperti a non soci con regolamento e premiazione | Almeno 1 all’anno |

\* prima rilevazione nel 2019

\*\* da giugno a settembre

**6. NON CONFORMITA’ E DIRITTO DI RIMBORSO**

Le non conformità legate a tutta l’attività del Circolo possono essere rilevate:

* dai responsabili del Circolo Tennis Calisio a.s.d. nell’ordinaria attività di gestione, manutenzione e controllo;
* dai soci e/o fruitori dell’impianto attraverso la segnalazione sull’apposito modulo reclami;
* dai soci e/o fruitori dell’impianto attraverso il contatto diretto con i responsabili del Circolo o attraverso i recapiti reperibili sul sito internet e presso il locale bar;
* dagli addetti del Comune di Trento nelle attività di controllo e vigilanza.

Le problematiche e le non conformità immediatamente risolvibili verranno trattate dagli addetti del CT Calisio in modo da poter ripristinare il normale funzionamento e l’accessibilità dell’impianto sportivo, del locale bar degli spazi comuni e di tutta l’area oggetto della convenzione; mentre per le problematiche più complesse e che prevedono un’analisi delle cause che hanno portato alla rilevazione della non conformità, al fine di eliminarne il possibile ripetersi, saranno analizzate dai responsabili del Consiglio Direttivo ed opportunamente verbalizzate. Per questo tipo di non conformità potranno essere interpellati e coinvolti anche gli addetti del Comune di Trento.

Per quanto riguarda la prenotazione dei campi di gioco e l’eventuale impossibilità di poter usufruire della prestazione, il rimborso avviene secondo le procedure previste nel *portale prenotazioni* del sito del Circolo Tennis (<http://www.prenotactcalisio.it/it/prenota/>).

Per le altre richieste di rimborso (scuola tennis, colonie estive, ecc.) le stesse vanno inoltrate con lettera motivata al Presidente del Circolo Tennis ai recapiti reperibili sul sito [www.ctcalisio.it](http://www.ctcalisio.it): il Consiglio Direttivo risponderà nel merito entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione.

I tornei nazionali di tennis organizzati presso la struttura seguono le modalità di rimborso secondo quanto previsto dai regolamenti della Federazione Italiana Tennis.

Annualmente i responsabili del Circolo analizzano l’andamento delle non conformità rilevate, proponendone un’interpretazione volta al miglioramento continuo, nella relazione da consegnare al Comune di Trento entro il 31 gennaio (come previsto dall’art. 5 comma 2 punto 3 del Capitolato).

**7. CUSTOMER SATISFACTION E GESTIONE DEI RECLAMI**

La rilevazione della soddisfazione dell’utenza, sulla base della qualità del servizio percepita, verrà analizzata attraverso la somministrazione di un questionario, in forma anonima, da consegnare ad almeno il 30% del campione totale dei fruitori registrati (tra atleti, genitori, soci, ecc.). Il questionario verrà somministrato ogni due anni, con prima rilevazione da effettuarsi entro il 31 dicembre 2019. I risultati dell’indagine, oltre che contenuti nella relazione annuale da consegnare al Comune di Trento, saranno resi disponibili a tutti i fruitori attraverso un link sul sito internet dell’associazione e con una copia cartacea consultabile presso la bacheca del Circolo. Gli standard per il 2019, riportati nel capitolo 5, prevedono un totale di risultati positivi dei vari item (soddisfatto + molto soddisfatto) uguale o maggiore dell’80%.

La rilevazione e gestione dei reclami avverrà attraverso la compilazione del modulo in allegato che tutti gli utenti e fruitori potranno compilare dopo aver reperito il documento in forma cartacea presso gli spogliatoi o il bar della struttura (bussole segnalate con possibilità di raccolta e consegna del modulo compilato), o scaricabile in formato elettronico su [www.ctcalisio.it](http://www.ctcalisio.it) e inviabile via mail a ctcalisio@gmail.com. Il modulo potrà essere compilato in forma anonima o firmato, mentre i responsabili del Circolo Tennis Calisio a.d.s. si impegneranno a fornire la risposta diretta a chi ha evidenziato il reclamo, attraverso e-mail o colloquio diretto con l’interessato entro 5 giorni (come riportato nella tabella del Capitolo 5). I risultati dell’analisi dei reclami, oltre che contenuti nella relazione annuale da consegnare al Comune di Trento, saranno resi disponibili a tutti i fruitori attraverso le consuete modalità.

Ovviamente l’utente/fruitore, vista la costante presenza dei vari responsabili del Circolo dal lunedì al venerdì in orario diurno e serale, potrà sempre interloquire direttamente con gli stessi per evidenziare problematiche di vario genere e/o proporre soluzioni migliorative.

**8. INFORMAZIONI, CONTATTI E DIRITTO D’ACCESSO**

* *Indirizzo*: CIRCOLO TENNIS CALISIO Associazione Sportiva Dilettantistica – Località Pradiscola 20 – 38121 Trento, Martignano
* *Sito Internet*: [www.ctcalisio.it](http://www.ctcalisio.it)
* *Partita IVA*: 01170550220
* *Codice Fiscale*: 96001390226
* *Mail*: ctcalisio@gmail.com
* *PEC*: ctcalisio@pec.it
* *Telefono:* 0461 820040
* *Cellulare*: 348 6030074
* *Gestionale*: <http://www.prenotactcalisio.it/it/prenota/>
* *Codice Affiliazione FIT*: 21190178



* *Codice Affiliazione CONI*: 146716



**Allegato A.**

MODULO per la SEGNALAZIONE di RECLAMI

NOME e COGNOME: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

RECAPITI PER COMUNICAZIONE RISPOSTA: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Inserire indirizzo e-mail o recapito telefonico)

SONO:

* Atleta
* Genitore
* Socio
* Utente non socio
* Altro (specificare): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

AMBITO DEL RECLAMO:

* Pulizia e stato delle attrezzature
* Bar ristoro
* Scuola tennis
* Impianto sportivo
* Spogliatoi
* Altro (specificare): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

DESCRIZIONE:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vi ringraziamo per aver compilato il modulo, le vostre segnalazioni aiutano a migliorare i nostri servizi. I responsabili del Circolo vi forniranno una risposta appena analizzata la descrizione e comunque nel più breve tempo possibile.

Circolo Tennis Calisio a.s.d.

**Allegato B.**

**REGOLAMENTO D’USO DELL’IMPIANTO SPORTIVO**

**SITO IN LOC. PRADISCOLA, 20 TRENTO**

**Art. 1.** L’accesso e l’utilizzo delle strutture sportive è libero ed aperto al pubblico. L’utilizzo è disciplinato per i soci e per i non soci, dal presente regolamento depositato presso il Comune di Trento, esposto presso il centro sportivo ed inserito nel sito internet: [www.ctcalisio.it](http://www.ctcalisio.it).

**Art. 2.** L’impianto sportivo rimane aperto con gli orari stabiliti dalla convenzione sottoscritta con il Comune di Trento. Il Consiglio Direttivo (di seguito denominato C.D.) potrà riservare i campi per manifestazioni sportive sia agonistiche che amatoriali nonché per manifestazioni organizzate dal Comune di Trento.

 **Art. 3.** I campi di gioco sono riservati a coloro che abbiano regolarmente prenotato le ore di gioco secondo il presente regolamento.

Il campo n. 1 è polivalente per il gioco del tennis e del calcetto, pertanto chi lo usufruisce ha l’onere di approntarlo per il relativo gioco.

La sessione di gioco del campo n. 2 in terra scade con il suono della campanella, ovvero 5 minuti prima della sessione di gioco. Successivamente, i restanti minuti dovranno essere utilizzati per la sistemazione del terreno di gioco come da istruzioni esposte in campo (ovvero passaggio del tappeto in senso circolare dall’esterno verso l’interno e successiva breve innaffiatura, anche con i palloni pressostatici issati).

L’utilizzo del muro e dello spazio per il minitennis deve avvenire previa autorizzazione del gestore che dovrà opportunamente relazionarsi con i fruitori dei campi prospicienti per accertarsi che non si arrechi disturbo. E’ vietato l’uso del muro e del campo minitennis durante lo svolgimento delle gare.

Qualora da parte dei giocatori fossero arrecati danni ai campi da gioco o alle strutture del Circolo, il C.D. ha il potere e la facoltà di richiedere il rimborso delle spese sostenute per i lavori di ripristino.

Entrare in un campo di gioco non agibile comporta il rimborso del danno arrecato al campo.

**Art. 4.** La prenotazione deve essere eseguita tramite il sito internet: [www.ctcalisio.it](http://www.ctcalisio.it). La prenotazione è personale e non può essere ceduta. In caso di pioggia, le ore prenotate verranno rimborsate previa richiesta.

Trascorsi 20 minuti dall’inizio del gioco, non è più consentito il recupero dell’ora di gioco o della quota luce qualunque sia il motivo che ne ha determinato l’interruzione.

**Art. 5.** La disdetta, per essere accettata, deve avvenire:

* con 48 ore di anticipo rispetto all’ora prenotata per il gioco del tennis
* con 48 ore di anticipo rispetto all’ora prenotata per il gioco del calcetto.

**Art. 6.** Il gestore ed il Consiglio Direttivo sono autorizzati a controllare l’agibilità dei campi, impedendone l’utilizzo in condizioni sfavorevoli. Per il campo in terra è obbligatorio l’uso delle scarpe adatte.

Per lavori di manutenzione, per il protrarsi di incontri di campionati sia individuali che a squadre o per necessità di altra natura, Il C.D. ha facoltà di impedire l’utilizzo dell’ora prenotata.

**Art. 7.** E’ vietato svolgere attività d’insegnamento, singolo o di gruppo, se non autorizzata dal C.D.

**Art. 8.** I giocatori devono mantenere nell’ambito dell’impianto sportivo un comportamento corretto ed utilizzare in campo abbigliamento da tennis.

E’ fatto obbligo di tenere un linguaggio educato in campo e fuori dal campo, non disturbare i giocatori con schiamazzi o voce alta, pena la richiesta di allontanamento dagli spazi dell’impianto sportivo. E’ vietato permanere a torso nudo in campo e negli altri spazi.

Al termine dell’utilizzo degli spogliatoi e delle toilette occorre lasciare in ordine per la successiva fruizione.

**Art. 9.** Per quanto non espressamente contemplato nel presente regolamento, valgono le norme del regolamento della Federazione Italiana Tennis.

**Art. 10.** Per quanto riguarda la gestione del passo carrabile circa il carico/scarico, lo stesso è regolamentato con apposita richiesta (modulo on line) da inviare il giorno prima o in caso di emergenza il giorno stesso via mail, o compilabile presso la struttura stessa. Sull’apposito modulo verranno indicate anche le fasce orarie e un riquadro dove il richiedete potrà segnalare le proprie esigenze di carico/scarico qualora non coincidessero con quelle indicate.

**Allegato C.**

CIRCOLO TENNIS CALISIO a.s.d.

QUESTIONARIO PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

*La compilazione del questionario è anonima e i dati verranno utilizzati solo in forma aggregata. L’analisi delle risposte ottenute verrà utilizzata per il miglioramento del servizio. Grazie.*

Istruzioni per la compilazione:

**Scala dei giudizi: 1.** *totalmente insoddisfatto*  **2.** *abbastanza soddisfatto*  **3.** *soddisfatto*

 **4.** *molto soddisfatto*

***Segnare con una X il numero corrispondente al proprio giudizio***

Tipologia dell’utente:

|  |
| --- |
|   1) Età ………….. 2) Sesso : M F  3) Abituale fascia oraria di frequenza ……………………………………………………………………………..…….. |
|  |

**Valutazione:**

|  |
| --- |
| 4) Come valuta l’ubicazione dell’impianto? **1. 2. 3. 4.**Note: .……………………………………………………………………………………………5) Come valuta lo stato di manutenzione generale dell’impianto? **1. 2. 3. 4.**.…………………………………………………………………………………………………..  6) Come giudica l’attrezzatura sportiva disponibile? **1. 2. 3. 4.**……..…………………………………………………………………………………………… 7) Come giudica lo stato dei campi di gioco? **1. 2. 3. 4.**……..…………………………………………………………………………………………… 8) Come giudica l’illuminazione dei campi di gioco? **1. 2. 3. 4.**……..……………………………………………………………………………………………9) Come giudica l’allestimento per il periodo invernale? **1. 2. 3. 4.**……..……………………………………………………………………………………………10) Come giudica lo stato di manutenzione e la fruibilità degli spogliatoi? **1. 2. 3. 4.**……..……………………………………………………………………………………………11) Come giudica la manutenzione e l’offerta del bar/punto ristoro? **1. 2. 3. 4.**……..…………………………………………………………………………………………… |

|  |
| --- |
|  12) Come giudica il livello di pulizia dell’impianto? **1. 2. 3. 4.**…………………………………………………………………………………………… 13) Come giudica il livello di pulizia degli spogliatoi? **1. 2. 3. 4.**…………………………………………………………………………………………… 14) Come giudica il livello di pulizia dei servizi igienici? **1. 2. 3. 4.**…………………………………………………………………………………………… |

15) Come giudica la qualità delle attività proposte dal Circolo Tennis Calisio?

 **1. 2. 3. 4.**

……………………………………………………………………………………………

16) Come giudica la disponibilità e la cortesia degli addetti? **1. 2. 3. 4.**

……………………………………………………………………………………………

 17) Come valuta la durata e gli orari di apertura dell’impianto? **1. 2. 3. 4.**

……………………………………………………………………………………………

|  |
| --- |
|  **Eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio:** ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………… **Data**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |