

# CARTA

**PISCINE  
COMUNALI**

**DEI**

**SE  
RV  
ZI**



Sono lieto di presentare ai cittadini di Udine la *Carta della Qualità dei Servizi* offerti dal Comune di Udine.

Per ogni servizio specifico, la *Carta della Qualità dei Servizi* fissa le caratteristiche e i tempi delle varie attività che il Comune svolge a favore dei cittadini in quel settore particolare. Le *Carte* sono quindi uno strumento di informazione per far conoscere alla cittadinanza le modalità con le quali vengono erogati i servizi, ma sono anche uno strumento posto in mano ad ogni cittadino per *controllare* la qualità e l'efficienza di questi stessi servizi.

Per questi motivi, ogni Carta è articolata in tre sezioni. La prima sezione fornisce le informazioni relative alla *missione*, alla *finalità* e alle *caratteristiche* del servizio stesso. La seconda sezione riporta gli *standard di qualità garantiti* ai cittadini, mentre la terza sezione descrive la *disciplina dei rapporti* con i cittadini.

L'Amministrazione del Comune di Udine da me guidata e io personalmente riteniamo questo un documento molto significativo, e non un noioso adempimento legislativo. È per noi un'occasione di ascolto e di dialogo con la cittadinanza. Le *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento ulteriore di *partecipazione* e di *promozione alla partecipazione attiva dei cittadini* che la nostra Amministrazione ha voluto avviare insieme a tanti altri, molti dei quali presenti sul sito del Comune di Udine.

È mio obiettivo attivare nel prossimo futuro occasioni di confronto con i cittadini sui contenuti di queste *Carte*, che intendiamo aggiornare periodicamente.

Auspico che l'intera comunità udinese sia coinvolta nell'individuazione dei miglioramenti dei servizi offerti dalla nostra Amministrazione e chiedo pertanto a tutti i cittadini di continuare ad avanzare, anche grazie allo stimolo offerto da queste *Carte*, proposte, suggerimenti e critiche per il miglioramento dei servizi alla Città.

In sintesi, queste *Carte della Qualità dei Servizi* sono uno strumento per *farci conoscere* ulteriormente ma anche per *farci giudicare* e quindi *farci migliorare* continuamente.

A voi tutti, cittadine e cittadini carissimi, i nostri saluti più cordiali e rispettosi

*Il sindaco, Furio Honsell e l'Amministrazione Comunale di Udine*

Udine, 30 Marzo 2012

<b>1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b>	5
<b>1.1 La carta dei servizi - presentazione</b>	5
a) <i>Cos'è la carta dei servizi</i>	5
b) <i>Questa carta</i>	6
c) <i>Quadro di riferimento normativo</i>	7
<b>1.2 Principi</b>	8
<b>1.3 Presentazione del servizio</b>	9
<i>Finalità, missione e caratteristiche del servizio</i>	9
<i>Caratteristiche degli impianti</i>	10
<i>Orario di apertura al pubblico individuale</i>	11
<i>Tariffe</i>	13
<i>Recapiti e orari ufficio</i>	13
<b>1.4 Responsabile del servizio</b>	14
<b>2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO</b>	16
<b>2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune</b>	16
<b>2.2 Diritto di rimborso</b>	19
<b>3. RAPPORTI CON I CITTADINI</b>	22
<b>3.1 Reclami e suggerimenti</b>	22
<b>3.2 Indagini di soddisfazione dell'utente</b>	23

# FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

**CARTA DEI SERVIZI**

# 1. FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

## 1.1 La carta dei servizi - presentazione

### a) *Cos'è la carta dei servizi*

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso a forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire informazioni essenziali sui principi, i contenuti e le caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino nel rispetto del principio della trasparenza;
- b) consentire e, anzi, stimolare il costante controllo della qualità del servizio reso e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, La Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipativo e dinamico.

## ***b) Questa carta***

Questa Carta è riferita al servizio reso presso gli impianti natatori comunali.

Il servizio comprende le attività necessarie a garantire l'apertura ed il regolare funzionamento degli impianti natatori comunali (piscina interna e piscine esterne di via Ampezzo, piscina interna di via Pradamano) e quindi la fruizione degli stessi da parte dell'utenza individuale, oltre che delle associazioni sportive, per la pratica sportiva del nuoto.

Questa carta si rivolge in particolar modo alla utenza individuale che usufruisce degli impianti natatori per l'attività di nuoto libero, in quanto gli iscritti e i partecipanti ai corsi e alle attività organizzate dalle associazioni sportive presso gli impianti comunali devono fare riferimento alle stesse per le informazioni relative all'attività.

Il servizio erogato presso le piscine comunali è gestito dal Servizio Servizi Educativi e Sportivi – U.O. Impianti natatori e promozione attività sportive del Comune di Udine con la collaborazione di tutti gli altri attori coinvolti nel processo di erogazione del servizio e cioè:

- Dipartimento Gestione del Territorio, delle Infrastrutture e dell'Ambiente per gli aspetti inerenti le strutture, la manutenzione di locali e impianti, sicurezza dei lavoratori, politica ambientale e i rapporti con il gestore dei servizi calore, elettricità, acqua, ecc;
- ditte appaltatrici per la gestione di alcuni servizi di conduzione degli impianti natatori (compresi i servizi di assistenza bagnanti,, addetti all'impianto natatorio, fornitura di materiali trattamento acque, supervisione impianti tecnologici, pulizie, analisi acque, ecc.);
- Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 4 "Medio Friuli";
- AMGA multiservizi Spa

L'impegno comune è volto a garantire l'apertura e il regolare funzionamento delle piscine comunali.

### **c) Quadro di riferimento normativo**

Il Servizio delle piscine comunali è gestito nell'osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia.

Si riportano qui di seguito gli estremi degli atti normativi e dei documenti che costituiscono i capisaldi di riferimento del servizio:

- Accordo tra il Ministro della salute, le regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano relativo agli aspetti igienico-sanitari per la costruzione la manutenzione e la vigilanza delle piscine ad uso natatorio del 16/01/2003, pubblicato sulla G.U. n.51 del 03/03/2003 e relativi allegati;
- Atto di Intesa Stato-Regioni relativo agli aspetti igienico-sanitari concernenti la costruzione, la manutenzione e la vigilanza delle piscine ad uso natatorio, pubblicato sulla G.U. del 17/02/1992;
- Regolamento comunale per l'uso delle piscine comunali, approvato con deliberazione consiliare n.43 del 24 marzo 2004;
- Regolamento comunale in materia di impianti sportivi comunali ed attività e servizi per lo sport, approvato con deliberazione consiliare n.3 del 29 gennaio 2007.
- Atto di disciplina dei procedimenti amministrativi inerenti alle concessioni d'uso temporaneo degli impianti sportivi comunali, approvato con deliberazione della Giunta Comunale n.238 d'ord. del 17.06.2008.

## **1.2 Principi**

Il Comune si impegna ad erogare i servizi presso le piscine comunali nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **UGUAGLIANZA**

A tutti i fruitori del servizio sono offerte medesime opportunità e medesimo livello qualitativo del servizio senza discriminazioni di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

### **IMPARZIALITÀ**

I comportamenti nei confronti dei fruitori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### **CONTINUITA' E REGOLARITÀ**

Il servizio è assicurato in modo regolare e continuo durante tutto l'anno secondo un calendario, approvato dalla Giunta comunale con propria deliberazione, che stabilisce gli orari di funzionamento e di apertura al pubblico delle piscine comunali durante le stagioni invernale (da metà settembre a fine maggio) ed estiva (dai primi di giugno ai primi di settembre); le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura, per cause di forza maggiore o per interventi tecnici programmati, sono comunicate agli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, mediante il sito internet del Comune [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) alla sezione Giovani, Sport e Tempo Libero, Sport, Piscine Comunali e i cartelli informativi all'esterno e all'interno degli impianti.

La piscina interna di via Ampezzo è chiusa al pubblico nel periodo estivo in concomitanza con l'apertura di quelle esterne.

### **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge.



L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Comune fornisce una risposta alle segnalazioni e proposte formulate dall'utente entro 20 giorni dal loro ricevimento. Il Comune acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### **EFFICACIA**

Il Comune si impegna ad erogare un servizio conforme e coerente con le specifiche programmate e dichiarate.

### **EFFICIENZA**

Il Comune si impegna ad erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse impiegate, in modo da contenere i costi e limitare così anche i carichi tariffari dovuti dagli utenti.

### **TRASPARENZA**

Il Comune si impegna a far conoscere agli utenti nei modi più semplici, diretti ed efficaci le regole di organizzazione e funzionamento dei servizi.

## **1.3 Presentazione del servizio**

### ***Finalità, missione e caratteristiche del servizio***

Il servizio erogato comprende le attività necessarie a garantire l'apertura ed il regolare funzionamento degli impianti natatori comunali (piscina interna e piscine esterne di via Ampezzo, piscina interna di via Pradamano) e quindi la fruizione degli stessi da parte dell'utenza individuale, oltre che delle associazioni sportive, per la pratica sportiva del nuoto.

Il servizio di piscina è finalizzato a favorire l'attività natatoria di carattere agonistico, motorio e ricreativo quindi a favorire il benessere e la qualità della vita dell'utente, incrementando le occasioni di aggregazione sociale e di sviluppo di rapporti interpersonali.

Il calendario degli orari di funzionamento delle piscine stabilisce le fasce orarie dedicate alle associazioni sportive per l'organizzazione delle proprie attività (corsi) e al pubblico individuale per il nuoto libero. In determinate fasce orarie, gli spazi natatori vengono assegnati dall'Amministrazione comunale ad associazioni e società sportive per lo svolgimento delle proprie attività (ad esempio nuoto agonistico, corsi acquaticità, scuola nuoto ragazzi, adulti e anziani, ginnastica in acqua, ecc.).

Le associazioni sono responsabili della attività che propongono e organizzano per i propri iscritti all'interno degli impianti natatori comunali e pertanto alle stesse vanno indirizzate eventuali proposte e/o reclami inerenti l'organizzazione di dette attività.

### ***Caratteristiche degli impianti***

Gli impianti natatori comunali sono i seguenti:

<b>PISCINA COMUNALE DI VIA PRADAMANO</b>	
<i>è composta da</i>	<b>una vasca interna</b> avente le seguenti dimensioni - lunghezza mt. 20 - larghezza mt. 9 - profondità da mt. 1,20 a mt. 2,50; è suddivisa in n. 4 corsie e può avere una capienza massima di n. 80 unità;

## **IMPIANTO NATATORIO “PALAMOSTRE” (Via Ampezzo)**

<i>è composto da</i>	<p><b>una vasca interna per l'utilizzo invernale</b> (metà settembre-fine di maggio) avente le seguenti dimensioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lunghezza mt. 25,</li> <li>- larghezza mt. 15,</li> <li>- profondità da mt. 1,20 a mt. 1,45,</li> </ul> <p>è suddivisa in n. 7 corsie e può avere una capienza massima di m. 187 unità;</p>
	<p><b>una vasca esterna per l'utilizzo estivo</b> (inizio giugno-primi di settembre) avente le seguenti dimensioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lunghezza mt. 50,</li> <li>- larghezza mt. 21,</li> <li>- profondità da mt. 1,30 a mt. 1,80</li> </ul> <p>è suddivisa in n. 8 corsie e può avere una capienza massima di n. 448 unità;</p>
	<p><b>un vaschino esterno ludico per l'utilizzo estivo</b> (inizio giugno-primi di settembre) profondo cm. 60 e di forma semi circolare;</p>
	<p><b>area verde adiacente e punto ristoro</b></p>

### ***Orario di apertura al pubblico individuale***

Il calendario e gli orari di funzionamento delle piscine comunali sono approvati dall'Amministrazione comunale con frequenza annuale.

Il Servizio Servizi Educativi e sportivi- U.O. Impianti Natatori assicura un'informazione completa sugli orari ai cittadini sia attraverso la cartellonistica presente presso gli impianti natatori, gli operatori presenti presso le piscine e presso l'ufficio, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresi

gli organi di informazione locale e il sito internet del Comune [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) alla sezione Giovani, Sport e Tempo Libero, Sport, Piscine Comunali.

Si riporta di seguito il calendario osservato nelle recenti stagioni sportive.

## **INVERNALE (da metà settembre a fine maggio)**

### **PISCINA DI VIA PRADAMANO**

dal lunedì al sabato dalle ore 13.30 alle ore 18.00

domenica e festivi dalle ore 14.00 alle ore 18.00

### **PISCINA VIA AMPEZZO**

dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (due corsie)

dalle ore 13.00 alle ore 15.00 (vasca intera)

dalle ore 18.30 alle ore 20.30 (vasca intera)

domenica e festivi dalle ore 9.00 alle ore 13.00

## **ESTIVO (di primi di giugno ai primi di settembre)**

### **PISCINA DI VIA PRADAMANO**

dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 14.00

domenica e festivi dalle ore 10.00 alle ore 14.00

### **PISCINA VIA AMPEZZO**

#### **Giugno**

dal lunedì al sabato: dalle ore 12.00 alle ore 19.00 (vasca intera)

domenica e festivi: dalle ore 10.00 alle ore 19.30 (vasca intera)

#### **Luglio**

dal lunedì al venerdì dalle ore 12.00 alle ore 19.00 (vasca intera)

sabato dalle ore 10.00 alle ore 12.00 (quattro corsie)

dalle ore 12.00 alle ore 19.00 (vasca intera)

domenica e festivi: dalle ore 10.00 alle ore 19.30 (vasca intera)

## **Agosto**

dal lunedì al sabato: dalle ore 10.00 alle ore 12.00 (quattro corsie)  
dalle ore 12.00 alle ore 19.00 (vasca intera)  
dalle ore 19.00 alle ore 20.30 (quattro corsie)  
domenica e festivi: dalle ore 10.00 alle ore 19.30 (vasca intera)

## **Settembre**

dal lunedì al sabato: dalle ore 10.00 alle ore 12.0 (quattro corsie)  
dalle ore 12.00 alle ore 19.00 (vasca intera)  
domenica e festivi: dalle ore 10.00 alle ore 19.30 (vasca intera)

## **Tariffe**

Le tariffe per l'ingresso dell'utenza individuale delle piscine sono annualmente approvate dall'Amministrazione Comunale, sono consultabili sul sito web [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) alla sezione Giovani, Sport e Tempo Libero, Sport, Piscine Comunali e sulla cartellonistica informativa affissa all'interno degli impianti.

Le tariffe sono differenziate in base all'età dei fruitori, infatti sono previste agevolazioni per persone sino a 18 e oltre 65 anni d'età, i possessori di "Carta Giovani" e per le persone portatrici di handicap e i loro accompagnatori. I bambini fino ai 2 anni d'età hanno diritto all'ingresso gratuito.

E' previsto inoltre il rilascio di abbonamenti per undici ingressi (al costo di dieci ingressi), sia interi che ridotti.

## **Recapiti e orari ufficio**

Comune di Udine

Dipartimento Servizi alla Persona e alla Comunità

Servizio Servizi Educativi e Sportivi

U.O Impianti natatori e promozione attività sportive

Viale Ungheria, 15

Tel. 0432.271750 - 749, fax 0432.271729

email: [sport@comune.udine.it](mailto:sport@comune.udine.it)

Orari di apertura al pubblico:  
lunedì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 (orario continuato);  
dal martedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Impianti natatori comunali  
Via Ampezzo: tel 0432 26967  
Via Pradamano: tel 0432 520690

## **1.4 Responsabile del servizio**

Referente responsabile dell'attuazione della Carta:  
dott. Filippo Toscano

Dirigente del Servizio: dott. Filippo Toscano  
Responsabile di Unità Organizzativa: dott.ssa Stefania Braidotti  
Responsabile di Unità Operativa: dott.ssa Michela Dolso

# STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO

CARTA DEI SERVIZI

## **2. STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO DI RIMBORSO**

### **2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune**

I fattori di qualità rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti.

Il fattore di qualità costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità individuati sono:

- a) condizioni di funzionamento (valori acqua/pulizia/assistenza bagnanti)
- b) livello di ricettività
- c) tempi di risposta alle richieste di spazi natatori da parte di associazioni e altri soggetti
- d) accessibilità e servizi accessori

Il Comune si propone di mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto :

- a) mantenendo il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico;
- b) ampliando le fonti di informazione;
- c) garantendo disponibilità più attente e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;
- d) sviluppando capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
- e) assicurando cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.



Ai destinatari del servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva a garanzia della qualità dei servizi resi.

L'impegno si traduce in una costante attività di verifica e controllo dei servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nella tabella seguente sono indicati i fattori presi in considerazione ai fini della determinazione dello standard di qualità, gli indicatori utilizzati per la sua misurazione ed i relativi valori standard.

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>RIMBORSO</b>
VALORI ACQUA (ai sensi dell'accordo tra Ministro Salute, Regioni, Province aut. Trento e Bolzano – G.U. n.51 del 03.03.2003)	TEMPERATURA acqua vasche coperte	27,00-29,00	si (n.1 ingresso gratuito)
	TEMPERATURA acqua vasche scoperte	25,00-30,00	si (n.1 ingresso gratuito)
	CORO LIBERO	0,7-1,5 mg/l Cl <sup>2</sup>	
	CORO COMBINATO	<=0,4 mg/l Cl <sup>2</sup>	
	PH	6,5-7,5	
	Effettuazione controlli parametri PH, cloro, temperatura	Secondo le norme di legge	
	Analisi chimiche e microbiologiche dell'acqua di vasca	Secondo le norme di legge	

<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>RIMBORSO</b>
PULIZIE	Numero passaggi in spogliatoio	Minimo 5 al gg.	
ASSISTENZA BAGNANTI	Impianti coperti di via Ampezzo, di via Pradamano	Minimo n.1 assistente bagnanti	
	Impianto scoperto olimpionico via Ampezzo	Minimo n. 2 assistenti bagnanti	
LIVELLO DI RICETTIVITA'	Ore settimanali di apertura al pubblico individuale	(non inferiore a)	
	Via Ampezzo inverno	50	
	Via Ampezzo estate	50	
	Via Pradamano inverno	30	
	Via Pradamano estate	28	
TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE D'USO DEGLI IMPIANTI	Rilascio concessioni in uso temporaneo corsie	Entro 31 maggio (stagione estiva), entro 31 agosto stagione invernale), entro 20 gg. dal ricevimento istanza al Protocollo per istanze periodi brevi (atto disciplina dei procedimenti amministrativi)	si (sconto 5% su importo tariffa)

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD	RIMBORSO
ACCESSIBILITA' E SERVIZI ACCESSORI	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente	
	Distributore automatico di bevande	Presente	
	Punto ristoro vasche scoperte via Ampezzo	Presente durante l'orario di apertura al pubblico nel periodo estivo	
	Accessibilità persone disabili	Garantita	
	Regolamento per l'uso delle piscine comunali	Sempre presente ed esposto in luogo visibile	

## 2.2 Diritto di rimborso

### 1. Erogazione del servizio in forma ridotta

Quando il servizio è assicurato ma, per cause che direttamente o indirettamente dipendono dall'Amministrazione, è fornito in forma ridotta, l'utente avrà diritto – previa richiesta scritta - ad un ingresso gratuito al nuoto libero da fruire nei giorni successivi (entro un mese).

### 2. Mancato rispetto dello standard

Nel caso di rilevazione da parte dell'utente del mancato rispetto degli standard, il medesimo deve segnalarlo immediatamente all'Amministrazione comunale.

La richiesta di indennizzo, sottoscritta, corredata da tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e

accertare l'accaduto, ivi incluso lo scontrino attestante il pagamento dell'ingresso in piscina, deve esser inviata per iscritto (posta, fax, posta elettronica) o presentata personalmente, entro 7 giorni da quando è stata segnalata l'anomalia.

Riconosciuta la validità della richiesta di rimborso il Comune provvederà al rimborso entro il termine di 30 giorni dal ricevimento della richiesta nella misura indicata nella tabella precedente.

# RAPPORTI CON I CITTADINI

# CARTA DEI SERVIZI

## **3. RAPPORTI CON I CITTADINI**

### **3.1 Reclami e suggerimenti**

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario.

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, sono state istituite le seguenti forme di ascolto degli utenti

I cittadini possono presentare reclami per:

- a) segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- b) segnalare eventuali situazioni di erogazione dei servizi con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- c) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami possono essere trasmessi all'Amministrazione (vedasi riquadro in fondo al testo) con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica, fax, ecc.) purché in forma scritta e non anonima.

Nei casi in cui il reclamo riguardi comportamenti di persone ed il reclamo pervenga per posta elettronica o fax, verrà richiesta la ripresentazione del reclamo con sottoscrizione in originale.

I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Per essere preso in considerazione, il reclamo deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi

minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Reclami, proposte e suggerimenti possono essere orali, scritti, telefonici o trasmessi tramite fax o posta elettronica ai recapiti:

Comune di Udine

U.O Impianti natatori e promozione attività sportive

Viale Ungheria, 15

Tel. 0432.271750 - 749, fax 0432.271729

email: [sport@comune.udine.it](mailto:sport@comune.udine.it)

Orari di apertura al pubblico:

lunedì dalle ore 8.30 alle ore 16.30 (orario continuato);

dal martedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

*oppure a:*

URP Ufficio Relazioni con il Pubblico

Udine, via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud

Tel. 0432/271616-271621 Fax 0432/271355

e-mail: [urp@comune.udine.it](mailto:urp@comune.udine.it)

Il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

### **3.2 Indagini di soddisfazione dell'utente**

Ogni anno sarà effettuata una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza tramite la somministrazione di questionari ad un campione di utenti.

[www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it)

**CARTA DEI SERVIZI**