



TENNISTHIENE

A.S.D. TENNIS THIENE - VIA TEVERE 37 - 36016 THIENE VI -

Telefono: 0445/362282 – 380 / 7895689 – Mail: tennisthiene@gmail.com

Carta dei Servizi dell’A.S.D. Tennis Thiene (VI)

Introduzione

L’Associazione Sportiva Dilettantistica Tennis Thiene, è stata costituita il 07 aprile 2009, “essa ha per oggetto l’esercizio di attività sportive ed in particolare la formazione, la preparazione e la pratica del tennis”. L’Associazione è retta da un Consiglio Direttivo composto da tre membri che dura cinque anni e il cui Presidente in carica è il Sig. Luca Todeschin. L’Associazione Sportiva Dilettantistica Tennis Thiene Dolo, iscrizione alla Federazione Italiana Tennis n. 05170709, indirizzo mail tennisthiene@gmail.com, indirizzo pec l.todeschin@pec.it, si è aggiudicata la gara indetta dal Comune di Thiene (Vi) per la gestione, dal 24/11/2009 con proroga di concessione datata 10/11/2010 e 07/12/2018 con scadenza finale al 14/09/2029, dell’Impianto Sportivo del Tennis di proprietà del Comune di Thiene (Vi), sito in Via Tevere, 37 a Thiene (vi), con prima determina del Comune di Thiene n. 669 del 15/09/2009 e successive n. 66 del 15/03/2010 e n. 136 del 11.12.2017; in relazione alla natura del servizio la concessione per la gestione di un impianto sportivo è la forma migliore grazie al maggiore coinvolgimento del Concessionario nella gestione e nel rapporto con l’utenza, alla sua maggiore responsabilizzazione nella gestione complessiva e al miglior governo della spesa da parte del Comune. La struttura è raggiungibile: - In auto dall’autostrada A31 Valdastico uscendo al casello di Thiene (Vi); - per le zone limitrofe raggiungendo la zona sportiva Tennis e Piscine Comunali site In Via Tevere, 37 – Thiene (VI). L’attività del Circolo tennis gestito dall’ASD Tennis Thiene è imperniata sulla collaborazione con le Scuole primarie e secondarie del territorio al fine di collaborare alla crescita dei bambini e giovani della zona infondendo la cultura dello sport e del movimento. Le diverse tipologie didattico promozionali abbracciano una vasta fascia di età che va dai 5/6 anni per bambini che frequentano il corso di avviamento al gioco del tennis fino ai 18 anni dei

frequentanti la Scuola Avviamento Tennis (SAT) con moduli di orario settimanali che vanno da una lezione di tennis abbinata ad una di preparazione fisica (entrambe di un'ora) fino a tre lezioni (di un'ora) di tennis correlate da attività di preparazione fisica da zero a tre ore. I corsi della SAT si svolgono quasi esclusivamente nella fascia pomeridiana dalle 14.30 alle 18.30. Gli allievi più promettenti sotto il profilo tecnico fisico sono indirizzati ad una attività sportiva agonistica agevolandoli nella programmazione dei Tornei Regionali e Nazionali individuali e a squadre. Settimanali e nella fascia di orario 19,00/22,00 anche i corsi per adulti con una lezione o più nei sette giorni. La preparazione fisica degli allievi under 12,14,16 SAT viene effettuata, all'interno del Circolo. La composizione dei gruppi di lavoro per SAT e per corsi adulti serali viene determinata sulla base del grado fisico/tecnico/motivazionale raggiunto nella disciplina specifica. Infine vengono organizzate settimane di prova gratuita nel mese di settembre per i ragazzi dai 6 ai 18 anni.

1. Obiettivi della gestione

Con l'affidamento in concessione, si sono prefissati i seguenti obiettivi:

- 1) assicurare l'ottimale gestione complessiva dell'Impianto del tennis al fine di garantire la promozione e lo sviluppo dell'attività sportiva attraverso la più ampia partecipazione e fruizione da parte dell'utenza, secondo i principi generali di imparzialità ed obiettività, di economicità, di efficienza, di produttività, di redditività e di razionalizzazione delle risorse, anche in virtù di un'attenta e puntuale programmazione.*
- 2) gestire al meglio l'impianto per la pratica della disciplina del tennis e delle attività atletiche ad esso collegate, nonché del PADEL (nuova attività) e del calcio a 5 salvaguardando l'equilibrio economico della gestione e permettendo il pieno utilizzo dell'impianto alle società o associazioni e agli istituti scolastici ed enti che ne faranno richiesta. Con la Carta dei servizi il Comune e l'ASD Tennis Thiene si presentano ai cittadini e - mentre li informano sull'attività svolta - si assumono l'impegno di mantenere elevati i livelli di qualità nel servizio reso. Per questo, la Carta dei Servizi dell'Impianto Sportivo del Tennis intende garantire, innanzitutto, un servizio trasparente e rendere chiari, tanto agli utenti quanto a chi gestisce, una serie di diritti e di doveri reciproci. La Carta dei servizi, dunque, vuole essere uno strumento di informazione e di provocazione alla responsabilità individuando precisamente gli indicatori che possono essere oggetto di apprezzamento e di controllo da parte degli utenti e degli operatori – oltre che di stimolo all'innovazione. Gli indicatori, infatti, sono un riferimento importante per gli utenti, per l'azione amministrativa e per*

l'attività degli operatori che sono vincolati al loro rispetto. Attraverso la Carta il cittadino potrà, sulla base delle proprie esperienze, apportare suggerimenti o indicazioni utili per il miglioramento del servizio stesso.

1.2 Principi fondamentali

L'ASD Tennis Thiene nella conduzione dell'impianto si impegna ad erogare i propri servizi garantendo:

eguaglianza dei diritti: *le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti, servizi pubblici e accesso a tale servizio sono uguali per tutti; nella prestazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione tra gli utenti per motivi riguardanti il genere, l'etnia, le condizioni fisiche, sociali ed economiche, le opinioni politiche. Il gestore adotta tutte le iniziative necessarie a garantire la continua ed effettiva attuazione di tale principio;*

imparzialità: *tutti coloro che usufruiscono dei servizi devono essere trattati in modo obiettivo, imparziale e nel pieno rispetto della giustizia. A tale scopo non solo l'ASD Tennis Thiene ma anche il Comune dovranno porre attenzione ai bisogni manifestati dagli utenti, singoli o associati;*

regolarità: *deve essere assicurata la continuità e la regolarità del servizio, grazie anche ad un calendario che tenga conto delle esigenze degli utenti e dei tempi necessari per assicurare la massima funzionalità delle strutture;*

diritto di scelta: *deve essere garantito il diritto di scelta tra i soggetti che usufruiscono dei servizi (inteso come pluralità di formule di abbonamenti);*

partecipazione: *deve essere favorita e promossa la partecipazione dell'utente alla erogazione dei servizi ed alla fruizione dell'impianto. Per tutelare il proprio diritto alla corretta e puntuale erogazione del servizio, oltre che favorire la collaborazione con l'Associazione, l'utente è invitato a proporre suggerimenti, formulare osservazioni, chiedere informazioni e presentare reclami;*

efficacia ed efficienza: *il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza, assicurando il rispetto degli standard di qualità previsti e garantendo la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.*

Tutela della Privacy

Il Socio è informato all'atto dell'iscrizione dei trattamenti cui verrà sottoposto in modo chiaro e dettagliato. Verrà raccolto il suo consenso verbale e scritto.

L'informativa è resa ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione di dati personali". Il titolare del loro trattamento è l'ASD Tennis Thiene avente sede in Via Tevere, 37 – 36016 Thiene (Vi).

2. Informazioni agli utenti

L'ASD Tennis Thiene assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi ed in particolare: - fornisce, nelle forme più chiare, più complete ed efficaci, ogni utile informazione sulle attività svolte attraverso il proprio sito internet, i profili social, riunioni presso la Club house ed interventi sulla stampa locale; - rende noti agli utenti, tramite cartelli, tabelle illustrative ed opuscoli, chiari e facilmente leggibili, le tariffe, gli orari e i tipi di attività svolte nell'impianto; - mette a disposizione di chiunque ne faccia richiesta gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di erogazione dei servizi; - informa tempestivamente gli utenti, nelle forme più chiare, complete ed efficaci, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi rispetto a quelle programmate, tramite comunicati agli organi di informazione locale; pubblicazione sul proprio sito internet; cartelli informativi all'interno dell'impianto; ogni altro strumento utile. Il calendario della programmazione sportiva, articolato secondo le diverse categorie di utenza, è disponibile alla reception.

3. I rapporti con gli utenti

3.1 Lo staff tecnico

Come già enunciato il nostro Circolo è affiliato alla Federazione Italiana Tennis e pertanto tutti i nostri Tecnici specialisti della disciplina si sono formati presso i Centri Federali e, per le diverse competenze, sono iscritti negli albi federali. Di seguito i loro nominativi con le diverse specializzazioni personali:

Maestro Nazionale tennis e Padel Todeschin Valentina;

Maestro Nazionale Tennis Muscatello Fabio;

Istruttore di II[^] grado Dal Zotto Giovanni;

Istruttore di I[^] grado tennis e Padel Dal Zotto Matteo;

Istruttore di I[^] Grado Padel Giannangeli Stefano;

Preparatore Fisico II[^] grado Zenere Giorgia;

3.2 Il personale di Servizio e segreteria

Il personale addetto ai servizi di guardiania segreteria è il seguente: Sig.ra Todeschin Alice addetta alla segreteria generale; Sig.ra Mariella Beatrice addetta al servizio Bar e segreteria; il Sig. Dal Zotto Stefano addetto ai servizi di manutenzione e servizi generali. Tutto lo Staff tecnico ha frequentato il Corso per l'abilitazione al 1° Soccorso BLS. Durante l'orario di apertura è prevista sempre la presenza di un addetto con l'abilitazione del 1° soccorso. Nei locali del Circolo è presente l'idonea cassetta per le prime medicazioni compresa un'apparecchiatura DAE. Le attrezzature e dispositivi sono controllati periodicamente (scadenze e corretto funzionamento). Il personale in servizio nell'impianto è tenuto a trattare gli utenti con attenzione e disponibilità

verso le loro esigenze, nonché con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nel rispetto dei loro obblighi.

Il Tennis Thiene ha il compito di assicurare per i campi da gioco, tempi di fruizione e collocazione oraria adeguate alle esigenze delle varie categorie che usufruiscono dei servizi, tenendo conto dei bisogni legati ad età, condizione sociale, stato di salute, provenienza geografica.

Tutte gli appartenenti alle categorie di utenti di seguito identificate e descritte (tranne gli studenti di istituti scolastici) sono SOCI dell' "Associazione Sportiva Dilettantistica Tennis Thiene", sono in possesso del certificato medico conforme al livello di gioco e sono iscritti alla Federazione Italiana Tennis attraverso il portale del Circolo e il pagamento individuale della quota annuale di iscrizione al Circolo e di tesseramento alla Federazione Italiana Tennis.

Si identificano le seguenti categorie di giocatori:

a) l' "allievo della scuola tennis", che ha un'età compresa dai 5 anni ai 16 anni usufruisce dei campi da gioco nella fascia pomeridiana in sinergia con la pianificazione delle attività di studio;

b) l' "allievo dei corsi per adulti", che ha un'età maggiore di 18 anni e frequenta i corsi nella fascia di orario compresa dalle 19,00 alle 22,00 e al sabato mattina;

c) il "Socio praticante non agonista" di ogni età che frequenta il Circolo dalla mattina alle 9 fino alla sera alle 23,00;

d) il "Socio Agonista under" che frequenta il Circolo dalle ore 14 alle 19, può essere allievo della Scuola Tennis nel pomeriggio o allenarsi con i Tecnici nelle altre fasce orarie nonché partecipare ad incontri delle diverse categorie in Tornei singoli e Campionati a squadre previsti nei calendari della Federazione Italiana Tennis.

e) il "Socio Agonista over 16" che pratica presso il nostro Circolo in tutte le fasce orarie anche con l'ausilio dello Staff tecnico. Partecipa alle competizioni come il Socio agonista under.

e) "Studenti di Istituti Scolastici" che programmano l'attività di Educazione Fisica presso il Circolo e che vengono seguiti dall'insegnante di Scienze Motorie e da un Tecnico dello Staff del Tennis Thiene. Essi non sono Soci del Circolo ma lo frequentano in virtù di una convenzione sottoscritta con gli Istituti Scolastici di appartenenza.

e) l' "utente dei Campus Estivi" organizzati dall'ASD Tennis Thiene in collaborazione con l'Amministrazione Comunale con diverse formule di partecipazione e fruizione.

4. Gestione dell'impianto

La nostra Associazione e il personale di servizio presso l'Impianto del Tennis si occupano di:

- curare l'aspetto i dei locali e dei servizi a disposizione della struttura attraverso:
 - a) il corretto funzionamento della struttura dal punto di vista igienico sanitario e della sicurezza degli utenti;
 - b) il rispetto dei requisiti tecnici dei campi da gioco e del confort generale per le diverse tipologie di utente;
 - c) la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano organizzativo dello Staff tecnico, di segreteria e guardiania;
 - d) il corretto funzionamento degli impianti (centrale termica e di areazione per la stagione invernale) attraverso anche l'attivazione di richieste di intervento a ditte specifiche;
- raccogliere le richieste durante la stagione ed aggiornare il programma di gioco settimanale/mensile alle diverse e mutate richieste degli utenti;
- garantire l'equilibrio nell'assegnazione delle ore gioco tra le diverse tipologie di giocatori.

Struttura logistica del circolo

L'impianto comprende attualmente n. 7 campi da gioco;

il campo denominato 1 in terra battuta, scoperto e utilizzabile nel periodo primavera/estate;

i campi denominati 2A e 2B per il gioco del Padel si giovano di una copertura a struttura fissa in materiale legno/plastico dotati di riscaldamento che permette di praticare la disciplina del Padel con ogni condizione meteo e per tutti i giorni dell'anno;

tra i campi 1 e 2A/2B è installata idonea tribuna a doppia visione che ospita gli spettatori dei tornei o campionati durante la stagione all'aperto

i campi denominati 3 e 4 per il gioco del Tennis e del Calcio a 5 in erba sintetica si giovano di struttura fissa in materiale legno/pvc dotati di riscaldamento e quindi utilizzabili durante tutto l'anno con qualsiasi condizione meteo;

i campi denominati 5 e 6 per il gioco del Tennis e del Calcio a 5 in erba sintetica si giovano di copertura pressostatica con riscaldamento autonomo, per poter essere fruibili durante la stagione invernale; scoperti dal 01 aprile al 31 ottobre di ogni anno solare.

Tutti i campi rispettano le dimensioni regolamentari indicate dalla Federazione Italiana Tennis e sono dalla stessa omologati per essere impiegati nelle molteplici manifestazioni singole o di squadra.

Ogni campo beneficia di una propria illuminazione per il gioco serale anch'essa omologata dalla Federazione.

Nella cosiddetta "Club House" sono compresi i seguenti locali:

- ufficio reception con servizio dedicato e ripostiglio;*
- reception e sala di attesa;*
- servizio igienico idoneo per disabili a disposizione della sala di reception e attesa;*
- zona bar a disposizione dei soci e tesserati;*
- ampia zona relax e condivisione in ferro e legno idoneo all'accoglimento degli utenti;*
- spogliatoio maschile per n. 16 utenti con n.5 docce e n.2 servizi igienici di cui uno per disabili;*
- spogliatoio femminile per n. 8 utenti con n.2 docce e n. 1 servizi igienici;*
- locale caldaia e impianto termosanitario; -*

Nell'area esterna alla Club House e di fronte al campo 1 è presente un'area cementata sulla quale nella stagione primaverile estiva vengono sistemate sedie e tavoli a scopo ricreativo e accoglienza. I servizi igienici degli spogliatoi maschili e femminili sono abilitati ad accogliere persone invalide e/o dotate di diversa abilità, secondo la legge. L'impianto, infine, è dotato di attrezzature di primo soccorso e uno strumento DAE ed è sempre presente, durante tutto l'orario di apertura giornaliero, un addetto abilitato all'uso di tale dispositivo.

- Attigua alla zona bar è presente locale prefabbricato utilizzato quale segreteria delle attività sportive e come deposito per il materiale tecnico custodito;*
- di fronte all'entrata dei campi 5 e 6 è presente struttura prefabbricata con zona caldaia e nr. 2 spogliatoi in grado con 8 docce in grado di accogliere fino a 20 persone.*

5. Apertura

L'impianto è aperto tutti i giorni, tranne in coincidenza con le festività e un breve periodo di chiusura nel mese di agosto (solitamente la settimana di ferragosto).

5.1 La reception / bar dell'impianto è aperta secondo i seguenti orari:

Periodo invernale dal 1 novembre al 31 marzo:

dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 23.00

sabato dalle 09.00 alle 12.30

chiusa la domenica.

Periodo primaverile estivo dal 1° aprile al 31 ottobre

dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 23,00

sabato dalle 09.00 alle 17.00

chiusa la domenica.

E' possibile contattare l'ASD Tennis Thiene al 0445/362282 – 380/7895689 o via mail tennisthiene@gmail.com; le prenotazioni online tramite il sito o app. saranno operative nel 2024.

6. Tariffe e copertura assicurativa

Le tariffe dell'impianto, nel rispetto delle necessità di coperture finanziarie stabilite nel piano economico finanziario, sono proposte dal concessionario entro il 31 ottobre di ogni anno. Esse sono consultabili alla reception su un apposito schema apposto nella bacheca, sul sito web del Tennis Thiene.

6.1 Tariffe di utilizzo

La tariffa massima prevista per l'iscrizione ai fini assicurativi dei soci è di € 15,00 annui alla quale andrà aggiunta la quota per l'eventuale tesseramento alla F.I.T.

Le tariffe massime previste per l'utilizzo di un singolo campo sono:

a) per attività da parte di soci della F.I.T.P. (Federazione Italiana Tennis e Padel):

- Tariffa estiva (dal 1° aprile al 31 ottobre) € 10,00 per ora di utilizzo;
 - Tariffa invernale (dal 1° novembre al 31 marzo) € 10,00 per ora di utilizzo;
- La tariffa supplementare facoltativa per l'illuminazione artificiale del campo è di € 6,00 e per il riscaldamento di altri Euro 6,00 per ora di utilizzo;

b) per attività da parte di enti, istituti scolastici con sede nel territorio del Comune e associazioni iscritte all'albo comunale:

- Tariffa estiva (dal 1° aprile al 31 ottobre) € 10,00 per ora di utilizzo;
 - Tariffa invernale (dal 1° novembre al 31 marzo) € 10,00 per ora di utilizzo;
- La tariffa supplementare facoltativa per l'illuminazione artificiale del campo è di € 6,00 e per il riscaldamento di altri Euro 6,00 per ora di utilizzo;

Sono previste formule di abbonamento o tessere prepagate scontate allo scopo di agevolare l'utente più assiduo. Sono previsti inoltre degli sconti ai residenti del Comune di Thiene.

6.2 Utilizzo a favore di scuole e associazioni

La gestione dovrà prevedere specifiche riserve di accesso e fruizione dei campi di gioco, comprensivo dei relativi servizi accessori alle scuole di ogni ordine e grado con sede nel Comune di Thiene e alle società e associazioni sportive che ne facciano richiesta, ovvero proporre progetti di collaborazione con le medesime.

6.3 Promozioni riservate a residenti e soggetti sensibili

La gestione potrà prevedere specifiche promozioni e agevolazioni per i residenti nel Comune di Thiene e per soggetti appartenenti o che promuovono l'attività sportiva di utenza sensibile quali ad esempio anziani e persone diversamente abili.

6.4 Copertura assicurativa

Al momento dell'ingresso in impianto l'utente Socio è automaticamente provvisto di copertura assicurativa per il caso di infortuni occorsi all'interno delle aree di gioco attivata con la sottoscrizione della tessera F.I.T.P. annuale.

Rimane facoltà ed interesse del Circolo quella di proporre nuove attività ad oggi non previste onde poter ampliare la gamma dei servizi per rispondere a nuove esigenze di mercato che dovessero sorgere.

7. Obblighi dell'utente

L'utente deve rispettare il regolamento d'uso del Circolo, che gli viene consegnato all'ingresso e che è collocato in visione in più punti dentro l'impianto.

Il regolamento contiene le norme di comportamento da seguire, oltre che alcune indicazioni utili per usufruire al meglio dell'impianto e non arrecare danno alle attrezzature collocate all'interno delle aree di gioco e nei locali.

8. Segnalazioni, reclami e suggerimenti

E' garantito agli utenti il diritto di presentare reclami, osservazioni o suggerimenti nel caso in cui riscontrino livelli di qualità inferiori a quelli previsti.

Il cittadino, nel formulare il reclamo, collabora con l'Associazione Sportiva Dilettantistica Tennis Thiene al miglioramento del servizio reso.

ASD Tennis Thiene ed il Comune garantiscono le necessarie azioni di miglioramento ed una risposta in tempi rapidi e, comunque, entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza. Il riscontro al reclamo verrà reso nelle forme più adeguate alle esigenze del cittadino.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono), sia per iscritto (lettera, fax, posta elettronica).

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta su apposito modulo disponibile sul sito www.tennisthiene.it devono essere firmati dall'interessato e inviati via mail o consegnati in forma cartacea alla segreteria. In caso di reclamo verbale, l'interessato deve dichiarare le proprie generalità e chiedere un appuntamento al Presidente o ad un Consigliere delegato sulla materia.

9. Criteri di verifica

L'ASD Tennis Thiene provvede alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza almeno una volta all'anno, in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi segnalando:

- gli esiti delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza;*
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.*

Oltre a ciò, il Gestore è tenuto a presentare al Comune, annualmente, i risultati della valutazione interna, realizzata al fine di assicurare il conseguimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi desiderati e richiesti dal Committente.

9.2 Obiettivi di mantenimento e miglioramento.

Gli obiettivi che il Circolo si propone per mantenere e migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- a) mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico indicato nella Carta;*
- b) garantire disponibilità attente e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;*
- c) sviluppare capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;*
- d) assicurare cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini;*
- e) garantire sufficienti spazi e orari di utenza libera;*
- f) accrescere il coinvolgimento e la partecipazione dell'associazionismo, espressione del mondo sportivo locale;*
- g) garantire la pratica dell'attività sportiva tennistica e delle relative manifestazioni ed eventi sportivi collegabili alle realtà del mondo sportivo locale;*
- h) valorizzare le iniziative a favore delle classi sociali più deboli (anziani, minori e portatori di handicap).*

Questi fattori diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini sulla soddisfazione degli utenti.