



COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

Sport e Impianti Sportivi



Aggiornata a Settembre 2025

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione del Servizio

1. Finalità, missione, caratteristiche, attività e organizzazione del servizio
2. Articolazione delle attività: cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso dei seguenti servizi:

Servizio n. 1	Utilizzo Impianti Sportivi Comunali
Servizio n. 2	Utilizzo Palestre Scolastiche
Servizio n. 3	Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi
Servizio n. 4	Rilascio Tessere Magnetiche Piscina Comunale (in atto non attivo per lavori di ristrutturazione)
Servizio n. 5	Abbonamento Annuale Stadio delle Palme

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabella 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)
2. Cosa fare per.....(*FAQ*)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La Carta dei Servizi dell'Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi

ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

La *Carta dei Servizi Sport e Impianti Sportivi* descrive i servizi erogati ai cittadini in materia di Sport e Impianti Sportivi, allo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne. In particolare la Carta dei servizi Sport e Impianti Sportivi intende favorire l'attività sportiva continuativa che miri a sviluppare sul territorio l'integrazione, la socializzazione, la solidarietà, la diffusione di valori sociali e che si ponga in particolar modo come occasione di incontro per soggetti poco integrati, disadattati, extracomunitari, disabili, anziani e minori che vivono in situazione di disagio. Inoltre, definisce le modalità per utilizzare gli Impianti Sportivi Comunali, utilizzare le Palestre Scolastiche, la concessione degli Impianti Sportivi per singoli eventi, il rilascio delle tessere per usufruire della Piscina Comunale, il rilascio degli abbonamenti annuali per usufruire dello Stadio delle Palme.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- una parte fissa di descrizione del Servizio, con validità pluriennale;
- una parte "variabile" composta da alcune tabelle relative ad informazioni che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

La variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari,...)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento,

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi Sport e Impianti Sportivi si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di cittadini utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni e eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitate al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994. - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- D.Lgs n. 286 del 30 luglio 1999 art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi". Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- Regolamento Attività Sportive.

B. Presentazione del Servizio

1. Missione, finalità, caratteristiche, organizzazione e attività del Servizio

L'Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi si occupa principalmente della gestione degli Impianti Sportivi Comunali, della promozione dello Sport e l'organizzazione diretta e/o coorganizzazione di eventi sportivi e manifestazioni sportive di carattere nazionale, internazionale, regionale e locali

Per quanto riguarda la parte degli impianti sportivi gestiti dal comune di Palermo: Pista di Pattinaggio di Via Mulè e Struttura Polivalente Bonagia ad oggi non sono fruibili.

Lo Sport rappresenta lo strumento, accessibile a tutti, per il miglioramento del benessere di tutta la popolazione con particolare riguardo ai valori fondamentali, quali salute e benessere, educazione, etica e integrazione.

Lo Sport da mera e semplice attività sportiva si è trasformato e affermato come uno dei mezzi più efficaci per la promozione del territorio.

È intendimento dell'A.C. utilizzare questa sua specificità affinché la pratica sportiva diventi uno strumento dei Cittadini per riappropriarsi del proprio territorio e dei propri spazi.

Compito notevolmente agevolato dalla peculiarità climatica e morfologica del nostro territorio che fa di esso una vero e proprio impianto sportivo a cielo aperto.

Gli Impianti Sportivi gestiti direttamente dal Comune sono: la Piscina Comunale, la Palestra ubicata all'interno della Piscina Comunale, lo Stadio delle Palme, il PalaOreto, il PalaMangano, la Palestra di Borgo Ulivia, la Palestra Valentino Renda già Sperone, la Pista di Pattinaggio del Giardino Inglese, la Pista di Pattinaggio di Via Mulè, Impianto Polivalente Bonagia

Presentazione del Servizio n. 1: *Utilizzo Impianti Sportivi Comunali*

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Rilasciare le autorizzazioni per l'utilizzo degli Impianti Sportivi Comunali, curando i rapporti con le società sportive e le relative federazioni al fine di valutare le singole esigenze all'interno degli impianti sportivi comunali; nonché predisporre tutti i provvedimenti amministrativi necessari all'assegnazione degli spazi stagionali, coordinare i Capi Impianto per le variazioni e le assegnazioni occasionali.

A chi si rivolge:

Associazioni Sportive Dilettantistiche, Federazioni Sportive, Enti Promozione Sportiva, Associazioni di vario genere.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per potere usufruire degli Impianti Sportivi Comunali è necessario registrarsi preliminarmente sul portale dell'Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi

<https://portsport.comune.palermo.it/sport/jsp/home.do?sportello=sport> (Link attualmente in uso in corso di traslazione sul nuovo sito del Comune)

La richiesta di autorizzazione utilizzo Impianti Sportivi può essere:

- inviata via mail all'indirizzo: sport@comune.palermo.it; sport@cert.comune.palermo.it
- e/o presentata all'Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi.

Le Società che per la prima volta richiedono di poter usufruire degli Impianti Sportivi Comunali devono presentare: Atto Costitutivo; Statuto; Ultimo Verbale del Consiglio Direttivo, Affiliazione e Certificato Registro Coni.

Organizzazione:

L'Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi si trova in Piazzetta Scannaserpe n. 1.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30, il mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 16.30.

Quanto costa il servizio:

Le tariffe dei servizi offerti distinti per tipologia e Impianto sono state approvate con Delibera di Giunta n° 145 del 18/05/2023 e successiva D.G.C. n. 294 del 08/11/2024.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

L'Avviso per la stagione sportiva ed i moduli 1 e 2 per l'utilizzo degli impianti sportivi comunali sono scaricabili dal sito istituzionale del Comune di Palermo

<https://www.comune.palermo.it/novita/avviso-pubblico-utilizzo-spazi-a-fasce-orarie-degli-impianti-sportivi-comunali-stagione-sportiva-2025-2026/>

1.2. Presentazione del Servizio n. 2: Utilizzo Palestre Scolastiche**Finalità specifiche e Cosa offriamo:**

Per garantire una maggiore utilizzazione delle palestre scolastiche ed un riequilibrio del rapporto tra domanda ed offerta è stato sottoscritto il **Protocollo d'Intesa di cui al Rep. N°9 del 18/7/2024**, dal Sindaco del Comune di Palermo e della Città Metropolitana e dal Direttore Generale USR Sicilia Dott. Giuseppe Pirro, dall'USR - Ambito territoriale per la Provincia di Palermo Dott. Luca Gatani. nel quale vengono indicate le competenze dei soggetti sottoscrittori.

Lo schema del protocollo d'intesa, congiuntamente al Vademecum, ove vengono indicati i criteri di assegnazione delle aree ad uso sportivo, e allo schema di Accordo Quadro - Convenzione tra l'Istituzione Scolastica ed Ente Assegnatario sono stati approvati con D.G.C.n. 151 del 26 giugno 2024.

L'Ufficio Sport annualmente predispone l'avviso pubblico per l'utilizzo a fasce orarie delle palestre scolastiche comunali.

Acquisite le istanze, successivamente le stesse vengono valutate da un'apposita commissione appositamente istituita. Terminate le valutazioni la commissione stila un documento definitivo con tutte le indicazioni riguardanti le assegnazioni degli spazi.

L'Ufficio Sport gestisce i rapporti con le Scuole e le Società Sportive per l'acquisizione delle Convenzioni sottoscritte tra Comune di Palermo/Istituzione Scolastica/Associazione-Società Sportiva assegnataria.

A chi si rivolge:

Associazioni o Società Sportive Dilettantistiche, iscritte al Dipartimento Sport e Salute

L'istanza per delle palestre scolastiche comunali può essere inviata tramite email sport@cert.comune.palermo.it

Per potere usufruire delle palestre scolastiche comunali è necessario registrarsi sul portale dell'Ufficio Sport e Impianti Sportivi - <https://portsport.comune.palermo.it/sport/jsp/home.do?sportello=sport>

I requisiti di accesso sono riportati nell'apposito avviso. <https://www.comune.palermo.it/novita/integrazione-avviso-pubblico-per-lutilizzo-degli-spazi-a-fasce-orarie-delle-palestre-scolastiche-comunali-as-2025-2026/#allegati>

La richiesta di autorizzazione all'utilizzo delle palestre scolastiche comunali può essere inviata tramite e-mail agli indirizzi: sport@comune.palermo.it; sport@cert.comune.palermo.it

I requisiti di accesso sono riportati nel Vademecum, approvato con D.G.C. n 249 dell'11 agosto 2023.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per potere usufruire degli Impianti Sportivi Comunali è necessario registrarsi sul portale dell'Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi

<https://portsport.comune.palermo.it/sport/jsp/home.do?sportello=sport>

Ufficio Sport, turismo e gestione impianti sportivi – Città di Palermo

La richiesta di autorizzazione utilizzo Impianti Sportivi può essere:

- inviata via mail all'indirizzo: sport@comune.palermo.it; sport@cert.comune.palermo.it

- e/o presentata all'Ufficio Sport e Impianti Sportivi.

Le Società che per la prima volta richiedono di poter usufruire degli Impianti Sportivi Comunali devono presentare: Atto Costitutivo; Statuto; Ultimo Verbale del Consiglio Direttivo, Affiliazione e Certificato Registro Coni.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

L'Avviso, l'elenco delle palestre scolastiche disponibili, la modulistica (All. 1) , Vademecum per l'assegnazione delle palestre scolastiche e degli altri spazi sportivi presso le scuole (All. 2), le dichiarazioni sostitutive di atto notorio (All. A e B) e la "Scheda di autovalutazione richiesta società sportiva" (All. C) per l'utilizzo delle palestre scolastiche è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Palermo

<https://www.comune.palermo.it/novita/integrazione-avviso-pubblico-per-lutilizzo-degli-spazi-a-fasce-orarie-delle-palestre-scolastiche-comunali-as-2025-2026/#allegati>

Organizzazione:

L'Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi si trova in Piazzetta Scannaserpe n. 1.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30, il mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 16.30.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30, il mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 16.30.

Quanto costa il servizio:

Le tariffe dei servizi offerti distinti per tipologia e Impianto sono state approvate con Delibera di Giunta n. n° 145 del 18/05/2023 e successiva D.G.C. n. 294 del 08/11/2024.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

il modulo per l'utilizzo delle palestre scolastiche è scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Palermo <https://www.comune.palermo.it/novita/integrazione-avviso-pubblico-per-lutilizzo-degli-spazi-a-fasce-orarie-delle-palestre-scolastiche-comunali-as-2025-2026/#allegati>

1.3. Presentazione del Servizio n. 3: Concessione Impianti Sportivi per Singoli Eventi

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Rilasciare le autorizzazioni per l'utilizzo degli Impianti Sportivi per concerti e manifestazioni di vario genere, occupandosi di tutto l'iter amministrativo dall'acquisizione delle richieste, alle autorizzazioni della licenza pubblico spettacolo e di coordinamento con gli altri Uffici Comunali (es. Polizia Municipale e/o autorizzazioni suolo pubblico).

A chi si rivolge:

Associazioni Sportive Dilettantistiche, Federazioni Sportive, Enti Promozione Sportiva, Associazioni di vario genere.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Per potere usufruire degli Impianti Sportivi Comunali è necessario registrarsi sul portale dell'Ufficio Sport e Impianti Sportivi - <https://portsport.comune.palermo.it/sport/jsp/home.do?sportello=sport>

La richiesta di autorizzazione utilizzo Impianti Sportivi può essere:

- inviata via mail all'indirizzo: sport@comune.palermo.it; sport@cert.comune.palermo.it
- e/o presentata all'Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi.

Organizzazione:

L'Ufficio Sport, Turismo e Gestione Impianti Sportivi si trova in Piazzetta Scannaserpe n. 1.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30, il mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 16.30

Quanto costa il servizio:

Le tariffe dei servizi offerti distinti per tipologia e Impianto sono state approvate con Delibera di Giunta n° 145 del 18/05/2023 e successiva D.G.C. n. 294 del 08/11/2024

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Nessuna

1.4. Presentazione del Servizio n. 4: Rilascio Tessere Magnetiche Piscina Comunale

(Il servizio risulta temporaneamente sospeso a far data dall' 01/08/2024 per la ristrutturazione della Piscina Comunale)

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Rilasciare le tessere magnetiche per utilizzare la Piscina Comunale

A chi si rivolge:

Associazioni Sportive Dilettantistiche, Federazioni Sportive, Enti Promozione Sportiva, Associazioni di vario genere, singoli utenti.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

La richiesta di rilascio tessera magnetica per usufruire della Piscina Comunale può essere inoltrata direttamente all'Ufficio Cassa ubicato all'interno della Piscina Comunale, allegando fotocopia del documento di identità e tessera sanitaria.

Organizzazione:

L'Ufficio Cassa è ubicato all'interno della Piscina Comunale in Viale del Fante

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

dal Lunedì al Venerdì 8.00 – 18.00

Quanto costa il servizio:

Le tariffe dei servizi offerti distinti per tipologia e Impianto sono state approvate con Delibera di Giunta n° 145 del 18/05/2023 e successiva D.G.C. n. 294 del 08/11/2024

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Nessuna

1.5. Presentazione del Servizio n. 5: *Abbonamento Annuale Stadio delle Palme***Finalità specifiche e Cosa offriamo:**

Rilasciare gli abbonamenti per utilizzare lo Stadio delle Palme.

A chi si rivolge:

Ai singoli utenti

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

La richiesta di rilascio abbonamento annuale per usufruire dello Stadio delle Palme può essere inoltrata direttamente all'Ufficio Cassa della sede di Villa Marraffa *Piazzetta Scannaserpe n. 1*, allegando fotocopia del documento di identità e tessera sanitaria

Organizzazione:

La ricevuta fiscale può essere richiesta tramite mail all'indirizzo di posta elettronica: sport@comune.palermo.it allegando copia dell'abbonamento, ricevuta del pagamento e dati fiscali.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30, il mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 16.30

Quanto costa il servizio:

Le tariffe dei servizi offerti distinti per tipologia e Impianto sono state approvate con Delibera di Giunta n° 145 del 18/05/2023 e successiva D.G.C. n. 294 del 08/11/2024

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Nessuna

3. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all'Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l'utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email). I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

2.a *Suggerimenti e proposte di miglioramento*

A chi rivolgersi	Al Capo Area e/o al Responsabile del Procedimento i cui nominativi sono indicati nella tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo sport@comune.palermo.it ; sport@cert.comune.palermo.it e/o presentata all'Ufficio Sport e Impianti Sportivi di Piazzetta Scannaserpe n. 1.
Cosa succede	

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Al Capo Area e/o al Responsabile del Procedimento i cui nominativi sono indicati nella tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo sport@comune.palermo.it ; sport@cert.comune.palermo.it e/o presentata all'Ufficio Sport e Impianti Sportivi di Piazzetta Scannaserpe n. 1.
Cosa succede	

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Al Capo Area e/o al Responsabile del Procedimento i cui nominativi sono indicati nella tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo sport@comune.palermo.it ; sport@cert.comune.palermo.it e/o presentata all'Ufficio Sport e Impianti Sportivi di Piazzetta Scannaserpe n. 1.
Cosa succede	

2.d Rimborso Non sono previsti rimborsi

A chi rivolgersi	Capo Area – e/o al Responsabile del Procedimento i cui nominativi sono indicati nella tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo sport@comune.palermo.it ; sport@cert.comune.palermo.it e/o presentata all'Ufficio Sport e Impianti Sportivi di Piazzetta Scannaserpe n. 1.
Cosa succede	

2.e Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di customer satisfaction.

2.f Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio

2. Cosa fare per.....- *Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti il servizio.*

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

D. Quali sono gli Impianti Sportivi gestiti direttamente dal Comune di Palermo?

R. Gli Impianti Sportivi gestiti direttamente dal Comune di Palermo sono: la Piscina Comunale, la Palestra ubicata all'interno della Piscina Comunale, lo Stadio delle Palme, il PalaOreto, il PalaMangano, la Palestra di Borgo Ulivia, la Palestra Valentino Renda già Sperone, la Pista di Pattinaggio del Giardino Inglese, la Pista di Pattinaggio di Via Mulè, Impianto Polivalente Bonagia.

D. Chi può usufruire degli Impianti Sportivi Comunali?

R. Possono usufruire degli Impianti Sportivi Comunali le Associazioni Sportive Dilettantistiche, le Federazioni Sportive, gli Enti Promozione Sportiva, le Associazioni di vario genere e i singoli utenti limitatamente allo Stadio delle Palme e alla Piscina Comunale

D. Le Società Sportive cosa devono fare per poter utilizzare gli Impianti Sportivi Comunali?

R. Per potere usufruire degli Impianti Sportivi Comunali è necessario registrarsi sul portale dell'Ufficio Sport e Impianti Sportivi - <https://portsport.comune.palermo.it/sport/jsp/home.do?sportello=sport>; la richiesta di autorizzazione utilizzo Impianti Sportivi può essere inviata via mail all'indirizzo: sport@comune.palermo.it; sport@cert.comune.palermo.it e/o presentata all'Ufficio Sport e Impianti Sportivi di Piazzetta Scannaserpe n. 1.

D. Quali sono le Tariffe per poter utilizzare gli Impianti Sportivi Comunali?

R. Le tariffe dei servizi offerti distinti per tipologia e Impianto sono state approvate con Delibera di Giunta n. 145/2023 e successiva D.G.C. n. 294 del 08/11/2024;

D. I singoli cittadini possono usufruire della Piscina Comunale?

R. Sì, i singoli cittadini possono usufruire della Piscina Comunale ma devono essere in possesso della Tessera Magnetica, tuttavia la struttura in atto è chiusa per lavori di ristrutturazione.

D. Dove viene rilasciata la Tessera magnetica per poter usufruire della Piscina Comunale?

R. La Tessera magnetica per poter usufruire della Piscina Comunale viene rilasciata dall'Ufficio Cassa ubicato all'interno della stessa.

D. Quali sono i documenti necessari al rilascio delle Tessera magnetica per poter usufruire della Piscina Comunale?

R. I documenti necessari per il rilascio della Tessera per poter usufruire della Piscina Comunale sono: documento di identità, e tessera sanitaria.

D. Quanto costa la Tessera per poter usufruire della Piscina Comunale?

R. La Tessera per poter usufruire della Piscina Comunale è 5 euro.

D. Quanto costa il biglietto di ingresso della Piscina Comunale?

R. Il biglietto unico per l'ingresso individuale orario in Piscina Comunale costa € 3,50.

D. E' previsto un biglietto di ingresso ridotto per diversamente abili e/o per anziani, studenti e per basso reddito?

R. Si. È previsto un biglietto di ingresso ridotto pari ad € 2,50 per diversamente abili ed anziani ultra sessantacinquenni, studenti e utenti con ISEE inferiore a 6.000,00.

D. Per poter usufruire della pista esterna dello Stadio delle Palme per attività e allenamenti individuali, con l'esclusione dell'utilizzo degli attrezzi e della pista interna, è necessario un abbonamento?

R. Si, per utilizzare lo Stadio delle Palme è necessario un abbonamento annuale/mensile o un biglietto d'ingresso individuale giornaliero.

D. Dove viene rilasciato l'abbonamento annuale per usufruire dello Stadio delle Palme?

R. L'abbonamento per poter usufruire dello Stadio delle Palme viene rilasciato dall'Ufficio Cassa – Piazzetta Scannaserpe n. 1.

D. Quali sono i documenti necessari al rilascio dell'abbonamento annuale per poter usufruire dello Stadio delle Palme?

R. Per il rilascio dell'abbonamento per poter usufruire dello Stadio delle Palme è necessario esibire il documento di identità e tessera sanitaria.

D. Quanto costa il servizio per poter usufruire dello Stadio delle Palme?

R. Per poter usufruire del servizio – “ingresso – spogliatoi – docce e allenamento pista esterna” il costo annuo è di € 120,00, il costo mensile è di € 14,00, giornaliero è di € 2,00