

CARTA DEI SERVIZI

Palestra Rosa Luxemburg – GIMI SPORT CLUB Via Allende 6, 40033 Casalecchio di Reno (BO)

Premessa:

La carta dei servizi permette all'utenza di disporre di informazioni complete riguardo all'impianto sportivo, all'Organizzazione, ai servizi erogati ed al rispetto dei requisiti di Qualità che impattano direttamente sull'utenza.

Il Progetto

E' un nuovo servizio sportivo innovativo che si caratterizza sia per le modalità gestionali che per le discipline sportive che si praticano. L'impianto sportivo ubicato a Casalecchio di Reno in via Allende, 6, è una struttura di proprietà pubblica affidata in concessione d'uso alla Società GIEMME SERVIZI srlsd che ne cura la gestione, l'organizzazione e la valorizzazione.

La palestra R.Luxemburg- GIMI Sport Club offre attività sportive aperte a tutti, in cui si svolge sia attività organizzata da parte di associazioni sportive, rivolte ad un'utenza associata, che attività di libero accesso come specificato nei punti successivi.

La società Giemme Servizi srlsd, concessionario dell'immobile, ha affidato la gestione delle attività alla Polisportiva Giovanni Masi ASD.

Etica dell'attività sportiva

Da più di 50 anni, la Polisportiva "G. Masi" ASD (gestore delle attività) lavora per costruire risposte concrete al bisogno di fare pratica sportiva e motoria in modo qualificato e in un ambiente sereno, ricco di proposte culturali e capace di sviluppare aggregazione e amicizia.

La Polisportiva non ha certezze assolute da offrire ma VALORI, che emergono dall'impegno personale e responsabile, leale e tollerante. L'obiettivo della Polisportiva è creare i presupposti e le opportunità per permettere a tutti, bambini, ragazzi, adulti e anziani di poter esprimere quello che il loro corpo è capace di dare.

Pertanto, la storia, il radicamento territoriale e il servizio sociale della Polisportiva rappresentano la garanzia del fatto che la nuova palestra "R. Luxemburg" potrà rappresentare una crescita dell'offerta sportiva sul territorio comunale di Casalecchio di Reno, secondo principi e valori che si possono così sintetizzare:

- "sport per tutti", da zero a cent'anni, per chi non ha eccellenza di prestazioni ma anche per chi ha prestazioni eccellenti;
- democrazia basata sull'eguaglianza sociale e sulla partecipazione, sull'inclusione nel rispetto delle differenze degli associati e sulla trasparenza comunicativa;
- socialità praticata nel tempo libero, mediante lo sport individuale e di squadra;
- benessere, sia individuale che sociale, fondato sulla triade "sport per tutti" - socialità - solidarietà;
- rispetto per le persone, la società, l'ambiente;
- solidarietà intesa non solo come mutuo soccorso all'interno del movimento sportivo ma più in generale come sostegno alla collettività che ci circonda, anche la più lontana;
- qualità dell'offerta sportiva basata sulla professionalità degli istruttori e dei tecnici e sul suo orientamento all'individuo, riconoscendo i limiti soggettivi di ogni associato;
- onestà intesa come correttezza della e nell'organizzazione e come eticità e lealtà del singolo atto sportivo.

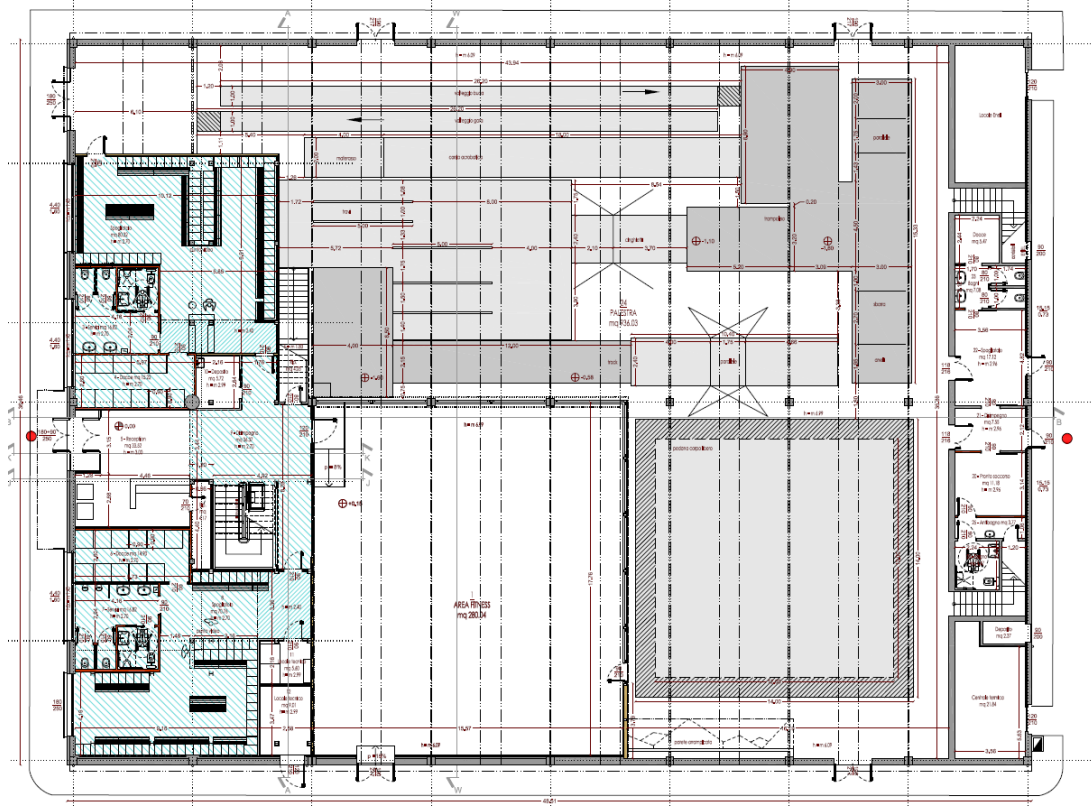
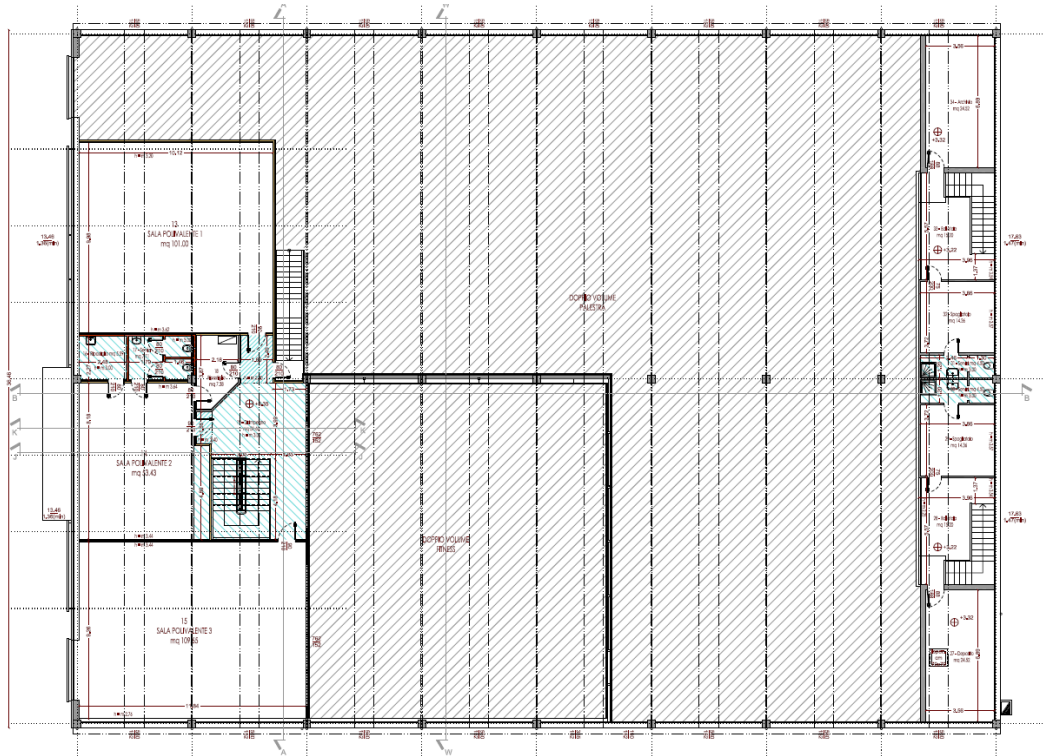
Con questo progetto, la Polisportiva si impegna a:

- perseverare lo "sport per tutti", privilegiando l'attività di relazione all'aspetto agonistico, in partnership con le strutture formative, educative, sanitarie;
- porre attenzione al benessere e alla salute della persona, combattendo anche ogni forma di alterazione prestazionale;
- porre attenzione alla sostenibilità delle attività sportive, sia nei confronti della persona che dell'ambiente;
- proporre prezzi equi per garantire il miglior rapporto possibile tra la qualità e il costo dell'attività sportiva;
- incentivare la coesione sociale, favorendo lo sviluppo del rispetto e dell'inclusione mediante l'incontro e l'amicizia dei singoli e i sodalizi sportivi;
- sostenere la ricerca finalizzata all'innovazione e alla sostenibilità di tutte le nostre proposte;
- garantire la formazione continua a dirigenti, tecnici e soci attivi, tesa allo sviluppo di un'alta qualità, innovativa e multidisciplinare, e al coinvolgimento di una nuova e giovane generazione.

Caratteristiche dell'impianto sportivo

La Palestra Rosa Luxemburg offre ai suoi utenti i seguenti spazi per la pratica di attività sportive:

| Tipologia pratica sportiva | Dimensioni |
|--|------------|
| Ginnastica Artistica, Acrobatica, parkour, circo | 1100 mq |
| Arrampicata sportiva boulder | 150 mq |
| Fitness, attrezzistica | 300 mq |
| Linguaggi del corpo attività olistica | 100 mq |
| Attività ginnastica adulti | 110 mq |
| Attività ludiche per bambini | 55 mq |



Presso la palestra Rosa Luxemburg, inoltre, si trovano le seguenti attività di servizio:

- Servizio di ristoro attraverso distributori automatici.
- A circa 100 mt possibilità di ristorazione presso il Circolo Tennis di Casalecchio di Reno
- A confine, parcheggio pubblico con circa 50 posti auto.
- A confine, parcheggio pubblico cicli e motocicli degli utilizzatori del Centro.
- Possibilità di usufruire di ampio spazio verde circostante alla struttura.
- Possibilità di utilizzo gratuito di wi-fi all'interno e all'esterno dell'impianto

Presso la Reception, negli orari di apertura, è sempre disponibile almeno un operatore per dare supporto informativo agli Utenti.

L'impegno del gestore DELLE ATTIVITA' SPORTIVE

Il Gestore delle attività sportive si impegna verso i propri Utenti ed Operatori a rispettare:

- la normativa vigente in materia di impianti sportivi, privacy, salute e sicurezza, ambiente e quanta altra di competenza;
- i fondamentali elementi di etica sportiva e di correttezza dei comportamenti. A tal proposito si ricorda che non sarà in alcun modo tollerata la pratica del doping;
- e tutto quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

A questo scopo il Gestore assicura la necessaria sorveglianza e l'adeguata disponibilità di risorse (economiche, umane, materiali).

I servizi

L'attività sportiva progettata all'interno della struttura "R. Luxemburg" è rappresentata sinteticamente da quattro tipi di attività:

- Ginnastica Artistica
- Arrampicata Sportiva
- Fitness, linguaggi del corpo, allenamento funzionale
- Ginnastica Adulti/anziani

La Palestra prevede due zone funzionali ad attività sportive differenti, adiacenti e comunicanti fra loro, così individuati per semplicità descrittiva:

1. Zona A: Ginnastica Artistica, Arrampicata Sportiva e relativi servizi, per complessivi 1.121 mq;
2. Zona B: Fitness, Ginnastica adulti, Linguaggi del Corpo, Ginnastica Anziani, Danze Popolari, Allenamento Funzionale, per complessivi 895 mq.

Ginnastica artistica

La disciplina olimpica della ginnastica artistica occupa la grande maggioranza della Zona A. Gli spazi destinati all'attività sportiva specifica della ginnastica artistica nonché la disposizione degli attrezzi ginnici, sono stati progettati in modo da consentire lo svolgimento della pratica sportiva in condizioni di sicurezza per gli utenti, tenendo conto delle esigenze connesse ai diversi livelli di pratica sportiva.

Questi spazi di attività risultano facilmente attrezzabili ed accessibili per le diverse operazioni di approntamento e di manutenzione.

Il bacino di utenza è rappresentato: a sud, dai comuni della valle del Reno (Sasso Marconi, Vergato, Porretta); a ovest, dai comuni di Zola Predosa, Crespellano, Bazzano e dai comuni della Valle del Samoggia; e a nord est, dal Comune di Bologna.

A ragion di logica, l'impianto dedicato alla ginnastica artistica rappresenta la realtà di allenamento e di preparazione alla ginnastica artistica più importante dell'intera provincia di Bologna e consente un notevole sviluppo dell'offerta nei confronti dell'utenza femminile, ma soprattutto della nuova attività maschile e degli adulti.

All'interno della nuova struttura, vi è la possibilità, per ogni fascia d'età, dai 3 anni agli over 50, di poter svolgere l'attività ginnica; oltretutto, la coesistenza all'interno dello stesso impianto di attività prettamente indirizzate ad un'utenza adulta permette la compresenza di attività per famiglie, nella quale i figli possono praticare attività specifiche e nel contempo i genitori/parenti possono praticare attività complementari dedicate al fitness e più in generale al benessere fisico.

Arrampicata sportiva

Le pareti d'arrampicata presenti in palestra si dividono in due tipologie differenti: una denominata "corda", destinata all'attività dei principianti e dei bambini; l'altra, cosiddetta "boulder", destinata a corsi avanzati e ad atleti agonisti. La parete "corda" presenta un'altezza di mt 7,00 per uno sviluppo in pianta di mt 4,80, con una superficie arrampicabile di circa mq 40; sarà articolata in piani verticali e leggermente appoggiati, con facce orientate nelle diverse direzioni spaziali. La parete boulder presenterà diversi settori d'arrampicata: da quelli appoggiati al grande strapiombo – oggetto

massimo mt 2,00, con una graduale transizione tra uno e l'altro. L'altezza della parete è di mt 4,50 sul pavimento per una larghezza di mt 10,00 e una superficie arrampicabile pari a mq 55.

Fitness – Linguaggi del Corpo – Ginnastica adulti

L'attività e la logistica ipotizzata in questa zona sono indirizzate a un target di utenti che varia dai 12 anni agli over 50. Le macchine utilizzate all'interno della struttura sono studiate per il benessere fisico, la riabilitazione e la preparazione atletica. Particolare attenzione nella scelta dei macchinari è stata posta nei confronti della realtà paraolimpica, che potrebbe essere incentivata; molti attrezzi, infatti, sono studiati per gli atleti diversamente abili affinché possano trovare una sede di preparazione che oggi non è presente sul territorio comunale.

La divisione tra la zona A e la zona B è prevista mediante una vetrata che permetta di vedere l'una zona dall'altra; questo permette ad esempio ai genitori di osservare l'attività dei propri figli, praticando contemporaneamente l'attività di fitness. Nello specifico, le macchine fitness sono state studiate, da un punto di vista logistico, affinché “guardino” verso la zona A. La palestra del fitness potrà rappresentare il centro di preparazione fisica per la Cittadella dello Sport. L'accorta manutenzione della struttura, la buona capacità di illuminazione, l'ottima disposizione, oltre alla grande accoglienza della struttura, rendono la Palestra Rosa Luxemburg meta prediletta per tutti coloro che cercano un vero sport family center, un centro dedicato alla famiglia.

Orari – Contatti – Informazioni

Palestra Rosa Luxemburg, via Allende 5, 40033, Casalecchio di Reno

Tel. 051 578423, email info@gimisportclub.it

Orari d'apertura (gli orari possono subire variazioni, si consiglia di contattare la reception o visitare il sito):

- da settembre a maggio, dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 22.00, il sabato e la domenica dalle 9.00 alle 18.00
- periodo estivo determinato dal gestore delle attività.

Come si accede

1. Da Casalecchio di Reno, giunti alla stazione FFSS di via Ronzani, procedere in direzione San Biagio. Dopo circa 2 km, prendere sulla sinistra via Allende e procedere fino al civico n.6;
2. Da Sasso Marconi, giunti alla rotonda di San Biagio, prendere per via Pietro Micca, oltrepassare il cavalcavia dell'autostrada e, dopo circa 300 mt, imboccare sulla destra Via Allende ed infine procedere fino al civico n.6;

La visita del Centro non prevede particolari vincoli da rispettare. All'ingresso presso la reception, previa opportuna identificazione e presentazione, l'Utente viene accolto dal personale interno a disposizione per accompagnarlo in visita presso le strutture dell'impianto e/o fornire ogni possibile informazione. Laddove se ne dimostri l'esigenza è possibile consultare il personale tecnico.

Si vieta l'accesso agli animali domestici, per soli motivi di ordine igienico

Il Gestore assicura l'accesso all'Impianto Sportivo, in alcune o in tutte le sue parti, comprese le zone di pratica sportiva, dei diversamente abili di qualsiasi tipologia e fascia di età.

Al momento dell'arrivo all'Impianto Sportivo il personale addetto alla Reception accoglie l'Utente diversamente abile dopo opportuna identificazione e, quando necessario, ne agevola l'accesso.

L'Utente diversamente abile che accede all'Impianto per praticare un'attività sportiva viene messo nelle condizioni di poter accedere alla struttura in sicurezza e con rispetto della propria salute, da parte del personale e degli istruttori incaricati, anche attraverso l'ausilio di apposite strutture.

L'accesso dall'esterno al centro sportivo può avvenire attraverso il normale percorso riservato a tutti gli utenti poiché non sono presenti barriere architettoniche.

Costi

La gestione dell'impianto e i relativi spazi ausiliari (spogliatoi, ambulatorio, pronto soccorso) è regolarizzata e precisata nei relativi contratti di gestione con il locatore delle attività.

Per i clienti continuativi sono in essere specifiche convenzioni, mentre sono stabilite tariffe per l'utilizzo occasionale.

Oltre ad altre possibili offerte decise dal gestore delle attività, per l'utilizzo della sala attrezzi fitness i prezzi si possono chiedere direttamente alla segreteria del centro.

Per i non soci del Gestore il costo subirà un aumento del 30%.

Per talune attività che non prevedano la presenza di istruttori qualificati e non vengano ricomprese in attività correlative, l'utente può scegliere di non diventare socio del Gestore.

Sono previste le seguenti scontistiche per le seguenti categorie:

| | |
|---|-----|
| Atleti nazionali CONI | 15% |
| Disabili | 15% |
| Persone in difficoltà economica segnalati dai Servizi Sociali | 15% |
| Studenti universitari | 10% |
| Dipendenti Comune di Casalecchio | 10% |
| Under 18 | 15% |
| Over 65 | 15% |

Il Comune di Casalecchio di Reno potrà utilizzare la struttura a titolo gratuito per un numero massimo di due giornate/anno, in date da concordare con la Polisportiva Masi, unicamente per lo svolgimento di attività dedicate ai diversamente abili.

Potranno infine essere stipulate apposite convenzioni con le Istituzioni Scolastiche del territorio per l'utilizzo della palestra per arrampicata nelle ore mattutine e indicativamente per due giornate alla settimana. In questo caso lo sconto applicato sarà pari al 50% rispetto alle tariffe praticate ai soci della Polisportiva Masi, ad esclusione del costo dell'Istruttore.

Per particolari manifestazioni vengono definite, in funzione della specificità dell'evento, delle convenzioni e delle tariffe di utilizzo.

Per le associazioni sportive, federazioni sportive emanate dal Coni ed Enti di promozione sportiva, sarà possibile affittare spazi rientranti nella palestra Rosa Luxemburg chiedendo al gestore dell'attività gli spazi liberi dall'utilizzo da parte dello stesso gestore. Il costo di affitto varia a seconda dello spazio palestra richiesto.

Gli affitti degli spazi avranno contratti di durata massima mensile, rinnovabili previo consenso di entrambi le parti.

Responsabile impianto

Il Responsabile dell'impianto è il Dott. Giacomo Savorini, contattabile via email (info@gimisportclub.it).

Reclami e suggerimenti

Per la presentazione del reclamo l'Utente può rivolgersi allo staff del centro sportivo, alla reception o direttamente al Gestore (per reclami di una certa entità). E' disponibile all'utenza, inoltre, all'ingresso del Centro il modulo "Reclami-Segnalazioni" da rilasciare in apposita cassetina chiusa a chiave.

I reclami pervenuti direttamente allo staff e/o raccolti periodicamente dalla cassetina dal Responsabile della Manutenzione, vengono registrati su apposito registro e ne vengono analizzate le cause di disservizio, cercando di darne tempestiva risoluzione e successiva comunicazione di ritorno all'Utente che lo ha presentato entro 30 giorni dalla ricezione.

La soddisfazione dell'utente viene rilevata attraverso l'attenzione rivolta alla raccolta delle segnalazioni/reclami degli utenti del Centro Sportivo e analizzate almeno in occasione del Riesame annuale.

Qualità del servizio La qualità dei servizi è monitorata da Giemme Servizi SRLSD con particolare riguardo all'efficienza dei servizi e al gradimento dell'utenza, attraverso la rilevazione e l'elaborazione dei dati richiesti ai singoli gestori, nonché attraverso la raccolta e l'elaborazione di reclami, segnalazioni, richieste degli utenti. Reclami, osservazioni e segnalazioni possono essere segnalate presso la reception dove è sempre presente un operatore interno che dispone di un "Registro reclami", che consente il monitoraggio e la valutazione delle cause delle segnalazioni.

Sono garantiti i seguenti servizi essenziali, con gli standard di qualità a fianco precisati:

| Servizi Essenziali | Standard di Qualità |
|--|--|
| Servizio manutenzione ordinaria per il mantenimento degli impianti in buono stato di funzionamento | Interventi di riparazione e ripristino effettuati entro 10 gg., salvo cause di forza maggiore e immediatamente in caso di inconveniente grave |
| servizio di vigilanza e controllo | presenza costante di personale per qualsiasi necessità, finché si protrae la presenza di utenti negli impianti |
| servizio informazioni | le informazioni circa le modalità e i tempi di utilizzo degli impianti, nonché le attività organizzate sono sempre ottenibili presso il Centro o telefonando |
| servizio di pulizia | presso ogni impianto il servizio di pulizia è assicurato in relazione alle attività sportive effettuate quotidianamente |

| | |
|--|--|
| servizio manutenzione aree verdi all'interno degli impianti | la manutenzione aree verdi è effettuata con cadenza adeguata alle necessità stagionali e alle specie arboree piantumate |
| servizio sicurezza impianti | è aggiornata la documentazione tecnica di valutazione dei rischi, a norma del D.M. 18.3.1996 e del D.Lgs. 81/2008, per gli adempimenti a garanzia della sicurezza di utenti ed operatori |
| servizio ricezione reclami, segnalazioni, proposte, osservazioni, suggerimenti | è sempre possibile rivolgersi ad operatori interni e/o alla reception |

Durata/aggiornamento della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è disponibile per l'Utenza o per quanti ne facciano richiesta presso il banco della Reception.

Il Gestore verifica annualmente la Carta dei Servizi e, qualora necessario per sopravvenuti cambiamenti, la aggiorna alla effettiva realtà.