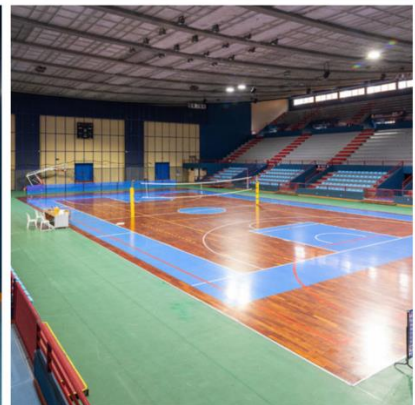
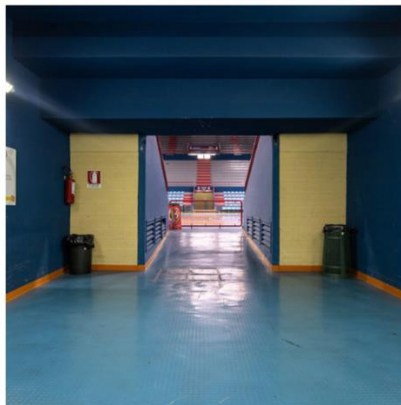
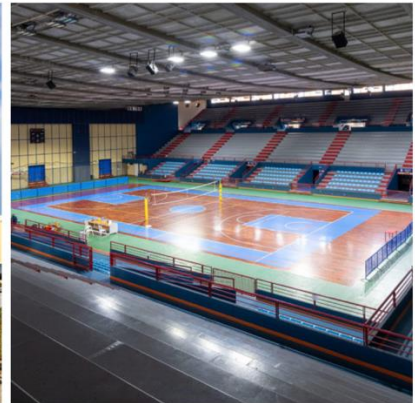
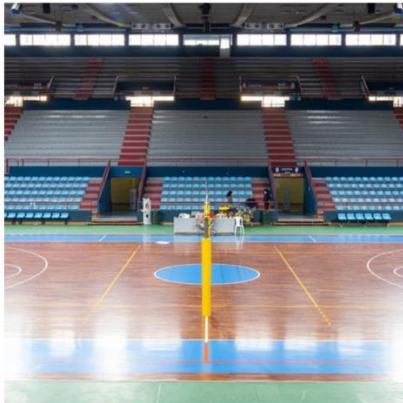




CITTÀ DI BARI



Carta dei servizi



PALAFIORIO

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	2
2. PRESENTAZIONE DELL'S.S.D. CLUB ATLETICO BARI VOLLEY MANDATARIA DELLA GESTIONE DEL PALAFLORIO	2
3. PRINCIPI FONDAMENTALI E FINALITÀ DELLA GESTIONE	3
4. TARIFFE	3
5. PROFILI ASSICURATIVI.....	4
6. STANDARD DI QUALITÀ	4
7. RAPPORTI CON GLI UTENTI	4
7.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI.....	4
7.2 SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI	5
8. SERVIZI ESSENZIALI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ	5

1. Introduzione

Il PalaFlorio è stato affidato in concessione all’R.T.I. S.S.D. Club Atletico Bari Volley (CABV) - Bass Culture – Italstage, con il contratto n. 38021 del 10.06.2024, stipulato tra l’ R.T.I. S.S.D. Club Atletico Bari Volley (CABV) - Bass Culture – Italstage ed il Comune di Bari.

L’S.S.D. Club Atletico Bari Volley (CABV), società capogruppo della R.T.I. PalaFlorio tra Club Atletico Bari Volley, Bass Culture ed Italstage, consapevole della propria missione di azienda al servizio della collettività, intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri utenti, per conoscere e soddisfare le aspettative e le necessità dei cittadini e delle Associazioni operanti nello sport.

La Carta dei Servizi del PalaFlorio (di seguito Carta dei Servizi) è il documento che informa gli utenti sui servizi offerti e l'impegno che il gestore assume nei loro confronti. Si propone di essere uno strumento di facile consultazione e di chiara informazione per garantire adeguata conoscenza, sia in merito alle caratteristiche dell’impianto che ai servizi essenziali garantiti, con i relativi standard di qualità “attuali”, cioè quelli che l’utente può immediatamente constatare: il mancato rispetto degli standard dà diritto all’utente a sporgere reclamo all’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico istituito presso la sede del CABV.

Per una valutazione attendibile e completa, la misurazione della qualità è integrata sia dall'analisi dei suggerimenti e reclami pervenuti, sia dalle rilevazioni, compiute sistematicamente, del grado di soddisfazione degli utenti. Pertanto rappresenta lo strumento adottato dall'azienda per orientare l'azione operativa dell'intera organizzazione aziendale verso la soddisfazione di tutti i Soggetti interessati dal servizio prodotto ed erogato da CABV.

2. Presentazione dell’S.S.D. Club Atletico Bari Volley mandataria della gestione del PalaFlorio

Il **Club Atletico Bari Volley** è una società sportiva barese fondata nel 1997. I primi anni della sua storia sono incentrati sulla partecipazione ai più prestigiosi campionati nazionali di pallavolo: partito direttamente dalla serie B2, il club, che ha il giallo e il blu come colori sociali, ha raggiunto risultati sportivi di rilevante livello fino ad arrivare a militare nella stagione 2006/2007 in serie A2, il secondo torneo nazionale per importanza, presenza che ancora oggi rappresenta un record per il volley maschile nel capoluogo pugliese.

Costante anche l’attenzione rivolta dalla società alla promozione dello sport e della pallavolo tra i giovani: il Club Atletico Bari Volley ha investito ragguardevoli risorse nel settore giovanile, avviando alla pratica sportiva un gran numero di ragazzi e ragazze e raggiungendo risultati straordinari anche in questo ambito, tra i quali spicca il quarto posto nazionale nel campionato FIPAV under 17 maschile nella stagione 2001/2002.

A partire dal 2010, allentata l’attività agonistica che pure rimane tutt’ora attiva in particolare per quel che riguarda la partecipazione ad alcuni campionati giovanili di pallavolo, la società si è specializzata nel campo della gestione degli impianti sportivi, vincendo il bando emesso dal Comune di Bari per la concessione del prestigiosissimo PalaFlorio, il principale palazzetto dello

Sport del capoluogo pugliese, dotato di una capienza di circa 6000 posti che lo rende il più grande contenitore sportivo di Puglia e il terzo impianto nel sud Italia. Il Club Atletico Bari Volley si è particolarmente distinto nella gestione della struttura, portandola a livelli di eccellenza riconosciuti su ambiti nazionali e internazionali al punto da ospitare eventi di grandissimo spessore mai prima organizzati su suolo barese.

Dati sulla Società

Ragione Sociale: S.S.D. CLUB ATLETICO BARI VOLLEY SRL

Sede legale: Viale Archimede 49 ▪ 70126 ▪ BARI

Telefono: +39 080 9645453

Fax +39 080 9645453

P.IVA: 07094720724

Sito internet: www.cabv.it - www.palaflorio.it

Casella di posta elettronica: info@palaflorio.it

Posta certificata: clubatleticobarivolley@pec.it

3. Principi fondamentali e finalità della gestione

Nella gestione del PalaFlorio, il CABV osserva i principi di eguaglianza, partecipazione, trasparenza, imparzialità, efficienza ed efficacia, dettati dalla Dir.P.C.M. 27/1/1994, sia nella pratica quotidiana che nell'attività di programmazione e valutazione dei risultati.

Il CABV promuove eventi, sia nel campo sportivo che in quello culturale, mettendo in campo adeguate competenze e specifiche conoscenze nel settore. Infatti, l'RTI PalaFlorio ha un'esperienza pluriennale in tal senso e insieme ai partner è in grado di organizzare una progettazione di eventi culturali avendo la cura di porre in essere le attività necessarie per l'eccellente esito di un Evento.

4. Tariffe

Come definito ai sensi dell'art. 21 del Disciplinare di gara per l'affidamento in concessione del servizio di gestione del palazzetto dello sport di Bari denominato "PalaFlorio", il gestore ha l'obbligo di applicare tariffe non superiori a quelle indicate nel Tariffario di seguito riportato:

DESCRIZIONE	COSTO
COSTO ORARIO PER ASSOCIAZIONI SPORTIVE RICONOSCIUTE	€ 55,20
COSTO ORARIO PER ATTIVITA' PRIVATA	€ 110,40
COSTO PARTITA (2 ORE CIRCA)	€ 230,00
COSTO GIORNALIERO EVENTI SPORTIVI	€ 920,00
COSTO GIORNALIERO SPETTACOLI (CONCERTI/ATT. COMMERCIALI)	€ 2.852,00
COSTO GIORNALIERO SENZA L'USO DELLA TRIBUNA	€ 1.656,00
N.B.: TUTTI I PREZZI S'INTENDONO IVA ESCLUSA	

Le tariffe consentono esclusivamente di poter utilizzare la struttura e non ricomprendono i servizi accessori (facchinaggio, servizio d'ordine, presidio sanitario di pronto intervento, vigilanza antincendio, pulizie, allestimento e disallestimento, eventuali altri servizi richiesti).

5. Profili assicurativi

L'utente che incorra in un infortunio deve segnalare immediatamente l'accaduto al gestore che provvede alla redazione del verbale di apertura di infortunio per le valutazioni del caso e gli eventuali ulteriori adempimenti.

6. Standard di qualità

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità dei servizi esistenti presso l'impianto sportivo.

Il CABV definisce impegni e standard di qualità che rappresentano i livelli di qualità assicurati rispetto ai servizi offerti ed erogati.

La qualità dei servizi che si esprime negli standard attuali e programmati è monitorata dal CABV, con particolare riguardo all'efficienza dei servizi e al gradimento dell'utenza, attraverso la rilevazione e l'elaborazione dei dati richiesti ai singoli organizzatori di eventi, nonché attraverso la raccolta e l'elaborazione di questionari di gradimento all'utenza e di reclami, segnalazioni, richieste degli utenti.

Tra le principali competenze del CABV rientrano le seguenti attività rivolte all'utenza:

- Accoglienza
- Sicurezza
- Igiene e pulizia
- Disponibilità del personale
- Qualità del bar

7. Rapporti con gli utenti

Il CABV assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, attraverso canali disponibili e fruibili dal pubblico, compresa la sezione web.

7.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

Il gestore promuove periodicamente, in collaborazione con l'Ufficio Sport del Comune di Bari, ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità del proprio servizio. I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

7.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, rivolgendosi presso:

- S.S.D. Club Atletico Bari Volley - Via Archimede

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto, utilizzando l'apposita modulistica disponibile sul sito www.palaflorio.it.

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, email, recapito telefonico, indirizzo di residenza). Il CABV risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque entro e non oltre 30 giorni.

8. Servizi essenziali e relativi standard di qualità

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 15 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 nell'impianto.
Servizio informazioni	Le informazioni circa le modalità e i tempi di utilizzo dell'impianto, nonché le attività organizzate sono sempre ottenibili scrivendo all'indirizzo mail: info@palaflorio.it
Servizio di pulizia	I passaggi di pulizia nei vari locali sono effettuati in numero adeguato all'affluenza di utenti e al tipo di attività praticate.
Servizio manutenzione aree verdi	La manutenzione aree verdi è effettuata con cadenza adeguata alle necessità stagionali e alle specie arboree piantumate.
Servizio sicurezza impianti	E' costantemente aggiornata la documentazione tecnica di valutazione dei rischi, a norma del D.Lgs n. 81/08 e s.m.i., per gli adempimenti a garanzia della sicurezza di utenti ed operatori.
Servizio ricezione reclami, segnalazioni, proposte, osservazioni, suggerimenti	E' attivo il servizio di ricezione reclami e segnalazioni varie disponibile sul sito www.palaflorio.it