

PALAGHIACCIO

Apertura al pubblico		
<p>Il PalaGhiaccio è aperto e regolarmente funzionante a disposizione degli utenti (individuali ed associativi) secondo gli orari fissati per il periodo dal 1° giugno al 31 maggio dell'anno successivo e comunicati entro il 30 aprile all'Ufficio Istruzione e Sport ed all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune. In via generale gli orari previsti, di seguito indicati, possono subire delle variazioni per la disputa di gare o manifestazioni, nonché per razionalizzazione e ottimizzazione dei utilizzi.</p>		
Orario pubblico individuale		
mercoledì e venerdì	sabato e domenica	Festività e vacanze di Natale
almeno 2 ore /giorno	almeno 5 ore /giorno	programmazione secondo calendario
Orario pubblico associativo		
<p>Prenotabilità giornaliera da ottobre a marzo dal lunedì alla domenica dalle ore 8:00 alle 23.30 esclusi gli orari di apertura al pubblico individuale. Il periodo di apertura e gli orari sono fissati per il periodo dal 1° giugno al 31 maggio dell'anno successivo e comunicati entro il 30 aprile all'Ufficio Istruzione e Sport ed all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune.</p>		
Sospensione e/o interruzione del servizio		
<p>La continuità del servizio erogato dal gestore, secondo i periodi e gli orari previsti, può subire interruzioni a causa di attività di manutenzione e lavori sia programmati che straordinari legati a "forza maggiore". La continuità del servizio erogato dal gestore, nel periodo previsto, può subire sospensioni, preventivamente concordate con il Comune al fine della razionalizzazione e ottimizzazione degli utilizzi del PalaGhiaccio, da segnalare con adeguato preavviso all'utenza (individuale ed associativa).</p>		
Attività e/o lavori programmati	Attività e/o lavori legati a "forza maggiore"	
Tali lavori/attività sono comunicati all'Ufficio Istruzione e Sport ed all'Ufficio Relazioni con il Pubblico con preavviso di 1 mese indicando causa e durata dell'interruzione.	Tali lavori/attività devono essere comunicati, a mezzo posta elettronica, all'Ufficio Istruzione e Sport ed all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 4 ore lavorative da quando si è decisa la chiusura post evento indicando causa e durata stimata dell'interruzione.	
Reperibilità		
Segnalazione dell'utente	Malfunzionamento impianto	
La reperibilità è garantita, tramite il numero unico di reperibilità 800 949345, durante l'intero orario di apertura all'utenza (individuale ed associativa)	La reperibilità è garantita 24 ore su 24	

PALAGHIACCIO

Custodia

La custodia della struttura è garantita durante l'intero orario di apertura all'utenza individuale ed associativa. Il controllo accessi è garantito e finalizzato alla verifica degli utenti autorizzati all'utilizzo degli spazi.

Utilizzi spazi

L'autorizzazione all'utilizzo degli spazi è concessa tenendo conto:

- dei principi e criteri definiti dall'art. 8 del contratto di servizio;
- degli standard di erogazione del servizio previsti dalla Carta della Qualità dei servizi dell'A.S.I.S.

Funzionamento degli impianti e requisiti tecnici

Le parti funzionali delle palestre sono allestite e attrezzate conformemente alle "Norme CONI per l'impiantistica sportiva" (Consiglio Nazionale CONI deliberazione 25 giugno 2008, n. 1379) e, per le gare e le manifestazioni di campionati organizzati da federazioni sportive riconosciute dal CONI, alle norme tecniche e alle regole del gioco stabilite dalle federazioni medesime.

Le gare e le manifestazioni di campionati organizzati da federazioni sportive riconosciute dal CONI si disputano in impianti sportivi in possesso dell'omologa della federazione di riferimento.

Requisiti igienico-ambientali

Le caratteristiche ambientali, conformi a quanto previsto dalle "norme CONI per l'impiantistica sportiva" (Consiglio Nazionale CONI deliberazione 25 giugno 2008, n. 1379) e compatibili con gli spazi per i servizi di supporto, devono rispettare i seguenti parametri:

locale	T (°C)		Umidità (%)	Illuminamento medio (lux)	Ricambi aria (amb./ora)	Rumore (dBa)
spogliatoi	18-22		50	150	3-5	40
docce	21-22 aria	37-40 acqua	70	80	8	50
servizi igienici	20-22		60	80	5-8	40
sala attività	---		---	*	---	**

(*) vedasi i valori previsti dalla tabella B delle "Norme CONI per l'impiantistica sportiva" (Consiglio Nazionale CONI delibera 25 giugno 2008, n. 1379).

(**) nella fascia oraria 8:00 – 24:00 è consentito il superamento dei limiti di emissione sonora previsto da D.P.C.M. 14 novembre 1997 recante "Determinazione dei valori limite delle sorgenti sonore".

Sicurezza e igiene utenti, primo e pronto soccorso

E' garantita la vigilanza sul rispetto delle norme e dei comportamenti anche igienico-sanitari previsti dal Regolamento delle modalità di utilizzo delle strutture in affidamento ad A.S.I.S..

Norme di riferimento

- Norme CONI per l'impiantistica sportiva (Consiglio Nazionale CONI deliberazione 25 giugno 2008, n. 1379);
- D. M. 18 marzo 1996 e s.m.: "Norme di sicurezza per la costruzione e l'esercizio degli impianti sportivi";
- D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 recante "Attuazione dell'articolo 1 della L. 3 agosto 2007, n. 123 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro";
- R.D. 18 giugno 1931, n. 773, artt. 80 e 86: norme in materia di pubblica sicurezza e di esercizi pubblici; D.P.R. 28 maggio 2001, n. 311;
- D.M. 19 agosto 1996 e s.m.: "Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, costruzione ed esercizio dei locali di trattenimento e di pubblico spettacolo";
- D.M. 16 febbraio 1982; D.M. 10 marzo 1998; D.P.R. 29 luglio 1982, n. 577; D.P.R. 12 gennaio 1998, n. 37: certificato di prevenzione incendi;
- Regolamento aziendale A.S.I.S. delle modalità di utilizzo delle strutture sportive in affidamento all'Azienda Speciale per la gestione degli Impianti Sportivi del Comune di Trento.

PALAGHIACCIO

Indicatori dei livelli di servizio		
Indicatore di qualità	Frequenza di rilevazione	Standard
Qualità dell'informazione ricevuta prima della fruizione del servizio (indice di soddisfazione utente)	annuale	C. S. index > 78%
Tempo di risposta per assegnazione utilizzi	continua	<= 60 giorni se utilizzo stagionale; <= 5 giorni se utilizzo occasionale
Servizio di gestione accessi (indice di soddisfazione utente)	annuale	C.S. index > 72%
Servizio di gestione accessi (audit periodico interno con check list)	Trimestrale ed eventuale visita ispettiva a seguito di segnalazione	Conformità > 74%
Servizio di pulizia spogliatoi, docce e servizi igienici (indice di soddisfazione utente)	annuale	C. S. index > 74%
Servizio di pulizia spogliatoi, docce e servizi igienici (audit periodico interno con check list)	Trimestrale ed eventuale visita ispettiva a seguito di segnalazione	Conformità > 74%
Qualità e manutenzione della piastra della sala attività / piastra del ghiaccio (indice di soddisfazione utente)	annuale	C. S. index > 76%
Qualità e manutenzione della piastra della sala attività / piastra del ghiaccio (audit periodico interno con check list)	Trimestrale ed eventuale visita ispettiva a seguito di segnalazione	conformità > 76%
Qualità della gestione (reclami dell'utenza sia diretti che pervenuti attraverso l'URP del Comune di Trento)	continua	- numero < 20 /anno - tempo risposta < 15 giorni
Rispondenza ai requisiti igienico-sanitari (controlli esterni da parte di A.P.S.S.)	continua	Non conformità: 0%
Tempo intervento, dalla rilevazione e/o segnalazione, in caso di non conformità ai requisiti igienico-sanitari	continua	Tempo < 4 ore lavorative (dalla rilevazione/segnalazione)
Tempo intervento a seguito di segnalazione di insoddisfazione dell'utente e/o malfunzionamento / anomalia tecnica dell'impianto	continua	Tempo < 12 ore lavorative (dalla rilevazione/segnalazione)
Tempo risoluzione del malfunzionamento/ anomalia tecnica dell'impianto nel caso di rilevazione e/o segnalazione per le non conformità, che non hanno comportato interruzione del servizio	continua	Tempo < 24 ore lavorative (dalla rilevazione/segnalazione)
Tempo risoluzione del malfunzionamento/ anomalia tecnica dell'impianto nel caso di rilevazione e/o segnalazione per le non conformità, che hanno comportato interruzione del servizio	continua	Tempo < 12 ore lavorative (dalla rilevazione/segnalazione)
Tempo di comunicazione ai servizi comunali (Servizio Istruzione e Sport Idoneità ed Ufficio Relazioni con il Pubblico) nel caso di chiusura impianto (interruzione del servizio)	continua	Tempo < 4 ore lavorative (dalla rilevazione/segnalazione)