



CITTÀ DI BARI



Carta dei servizi

PALAMARTINO

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 |

1. Introduzione

Il Palamartino è stato affidato in concessione alla DUMA s.s.d. a r.l., con il contratto n. 0110860/2022 del 12.04.2022, stipulato con il Comune di Bari.

Con i suoi 150 anni di storia, il Palamartino rappresenta uno dei più antichi e prestigiosi impianti sportivi d'Italia. Ristrutturato in occasione dei Giochi del Mediterraneo del 1997 e affidato alla gestione della Società Sportiva Duma dal 2010, è ormai diventata una struttura di riferimento a livello cittadino, regionale e nazionale

La DUMA ssd, consapevole della propria mission, intende rendere il Palamartino un luogo di **riferimento**, di **socializzazione** e di **incontro** per tutta la comunità del territorio.

La Carta dei Servizi del Palamartino (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, al fine di innestare un ciclo di miglioramento continuo del servizio.

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 dalla DUMA.

2. Presentazione della DUMA s.s.d. concessionaria della gestione del Palamartino

La DUMA ssd è una società sportiva barese fondata nel 2007, frutto della trasformazione della ex asd Campusmania. I primi anni della sua storia sono incentrati sulla organizzazione di camp estivi, sicuramente tra i primi organizzatori a livello cittadino. Da quando ha preso in gestione in Palamarino la DUMA ssd ha iniziato a strutturarsi in maniera "aziendale" al fine di poter rispondere al meglio alle esigenze manageriali e alle sfide gestionali da affrontare quotidianamente.

Affiliata alla FIP, FISR, CSEN può vantare su una base associativa di oltre 200 tesserati, nonché molteplici partners per l'organizzazione di attività ed eventi sportivi e culturali.

Ad oggi è una delle più importanti società di pallacanestro cittadine impegnata a disputare il campionato di DR1.

Tra gli obiettivi della gestione DUMA possiamo evidenziare:

- Raggiungere importanti traguardi sportivi in qualità di **società polisportiva** a livello cittadino e regionale.
- Sviluppare **percorsi di crescita sportiva** amatoriale e agonistica nei nostri *sport core*: basket, parkour, skateboard, volley.

- Divenire un luogo di **riferimento**, di **socializzazione** e di **incontro** per tutta la comunità del territorio.
- Ampliare la **base associativa** con progetti inclusivi e diversificare l'offerta sportiva per adulti, bambini, adolescenti, donne, uomini, terza età e disabili.

Dati sulla Società

Ragione Sociale: DUMA s.s.d. a r.l.

Sede legale: Via Vassallo 11 ▪ BARI

Telefono: +39 329 3173101

P.IVA: 07186540725

Sito internet: www.palamartino.it

Casella di posta elettronica: info@palamartino.it

Posta certificata: dumassd@pec.it

3. Principi fondamentali e finalità della gestione

Nella gestione del Palamartino, la DUMA 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.

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

4. Tariffe

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 "Palamartino", il gestore ha l'obbligo di applicare tariffe non superiori a quelle indicate nel Tariffario, esclusi i servizi accessori.

| | tariffa 2021 | tariffa rivalut istat 2024 | tariffa iva compresa |
|-------------------|-----------------|----------------------------|----------------------|
| orario ass ric | 7,49 | 8,43 | 10,28 |
| orario privati | 29,99 | 33,75 | 41,18 |
| | | | |
| parita | 59,98 | 67,5 | 82,35 |
| eventi sportivi | 299,94 | 337,51 | 411,76 |
| eventi spettacoli | 499,9 | 562,53 | 686,29 |

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.

La DUMA 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 dalla DUMA, 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 della DUMA rientrano le seguenti attività rivolte all'utenza:

- Accoglienza
- Sicurezza
- Igiene e pulizia
- Disponibilità del personale
- Qualità del servizio erogato

7. Rapporti con gli utenti

La DUMA 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 la Direzione del Palamartino.

Esiste una pagina pubblica del Palamartino sulla piattaforma Google dove è possibile trovare le principali informazioni dell'impianto sportivo, nonché esprimere liberamente un giudizio sulla gestione e sull'impianto in generale, esprimendo un voto da 1 a 5. Al momento vi sono 411 recensioni, con una media 4,2.



Palamartino

4,2 ★★★★★ 411 recensioni ⓘ ⋮

Complesso sportivo a Bari



Indirizzo: Via Anita Garibaldi, 3, 70123 Bari BA

Orari: Aperto · Chiude alle ore 00 ▾

Telefono: 329 317 3101

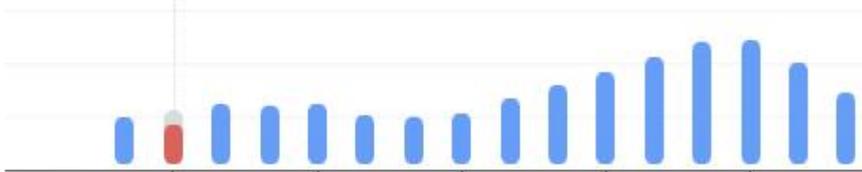
Provincia: Città Metropolitana di Bari

Suggerisci una modifica · Sei il proprietario di quest'attività?

Popular Times

LUN MAR MER GIO VEN SAB DOM

In tempo reale: Non troppo affollato



I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami possono essere presentati anche in forma anonima.

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 accoglienza | Servizio di accoglienza ed informazione circa tutte le attività che si svolgono nell'impianto sportivo |
| Servizio organizzazione attività sportive | Organizzazione di alto livello grazie ad uno staff qualificato e di esperienza |
| 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 attività organizzate presso l'impianto sportivo sono sempre reperibili, telefonicamente, via mail, sui social network del Palamartino o della DUMA. |
| 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 per un miglioramento continuo del servizio |