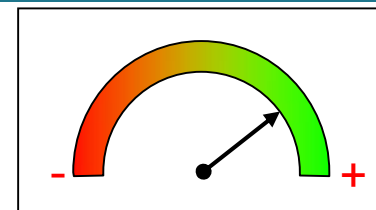


# CONTRATTO DI SERVIZIO GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI

## RELAZIONE I SEMESTRE 2015

(ex art. 12, comma 4, Regolamento di disciplina dei controlli interni)



Sintesi

4,2/5

**1. Premessa**

**2. Oggetto**

**3. Dati sul servizio**

**4. Esito riunioni periodiche**

**- Allegati**

# Premessa

Impianti  
sportivi

I 37 impianti sportivi di proprietà comunale, con la sola esclusione dello stadio Rigamonti, sono affidati in gestione alla Società San Filippo s.p.a., che deve gestirli con ogni cura, garantendone il mantenimento in efficienza anche mediante l'affidamento della gestione a terzi. Entro il primo semestre è rientrato nella disponibilità del Comune di Brescia un impianto, Centro Tennis Michelangelo di S. Polo, che è intenzione dell'amministrazione comunale trasferire alla società Centro Sportivo S. Filippo.

L'oggetto del contratto è costituito da: governance gestionale, attività ordinaria, manutenzione ordinaria, manutenzione straordinaria

La Carta dei servizi è stata approvata per la prima volta da questo Ente, nell'anno 2006; nel 2011 è intervenuta una modifica della stessa. Nel corso del primo semestre 2015 è stata completato un l'aggiornamento della Carta, in quanto sono stati trasferiti nella gestione della società altri impianti comunali. Si è quindi provveduto alla pubblicazione sul sito sia del Comune che della società partecipata della Carta dei servizi aggiornata.

La modalità di gestione dei reclami è prevista nella carta dei servizi. Il reclamo può essere presentato:

- compilando il modulo cartaceo disponibile presso ogni impianto e raccolto nella cassetta reclami;
  - può pervenire tramite posta elettronica con l'apposita compilazione del modulo dei reclami.
- I reclami pervenuti con modalità cartacea e mediante posta elettronica sono raccolti dalla Società S. Filippo.

Nel 1 semestre 2015 la Società S. Filippo dichiara che non sono pervenuti reclami con le modalità sopra citate; sono pervenuti solo suggerimenti dagli utenti che hanno compilato i questionari di soddisfazione dell'utenza.

## Premessa (cont.)

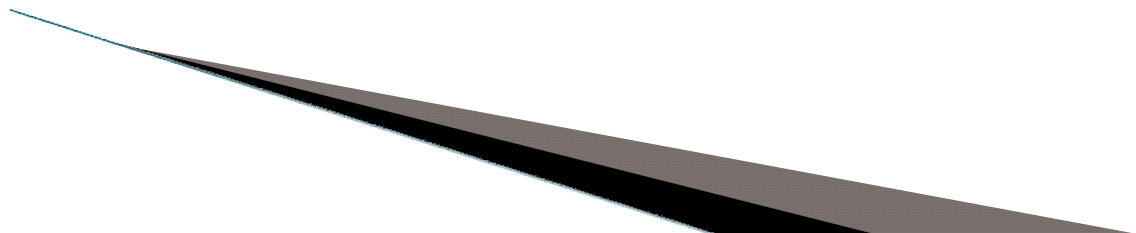
Impianti  
sportivi

Dati dal rendiconto economico.

I dati economici dei singoli impianti relativi all'anno 2014 non sono disponibili.  
Verranno trasmessi come da accordi con la società partecipata entro il 30 settembre.

Si segnala quanto segue:

- E' stato elaborato un fac-simile di rendiconto proposto alla società partecipata.
- Sicurezza impianti: si è proceduto alla mappatura dei dati relativi alla documentazione prevista dal D.L. 81/2008, che è stata conclusa entro giugno 2015.
- Per la messa a norma degli impianti sportivi occorrerebbero complessivamente 6.455.413,54 euro di cui 1.437.740 euro per interventi urgenti.
- Sistema di monitoraggio: si intende confermare ed eventualmente implementare il sistema di monitoraggio attuale, costituito sostanzialmente da sopralluoghi ispettivi effettuati dal Servizio Sport che sono parte integrante dell'attività ordinaria del controllo mediante una check-list strutturata.



**1. Premessa**

**2. Oggetto**

**3. Dati sul servizio**

**4. Esito riunioni periodiche**

**- Allegati**

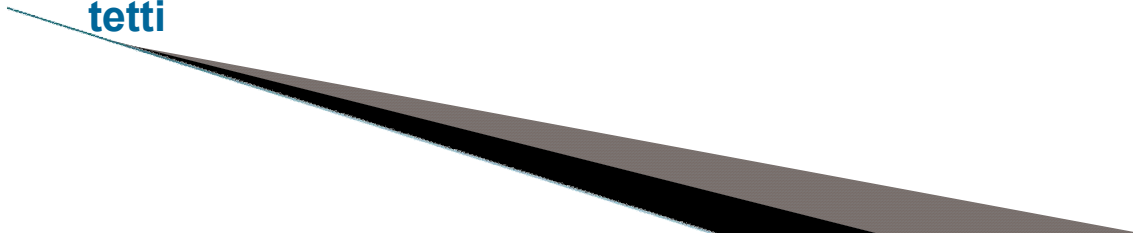
# Oggetto del servizio

In sintesi sono sotto indicate le attività che devono essere garantite nella gestione degli impianti da parte della società partecipata:

Attività	Descrizione	NOTE E TEMPISTICA
Rispetto governance gestionale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasmissione copia contratti di concessione e verifica adeguatezza polizza assicurativa</li> <li>• Trasmissione planning di utilizzo e concessione spazi</li> <li>• Trasmissione relazione sullo stato di manutenzione ordinaria degli impianti</li> <li>• Mantenimento del livello di sicurezza degli impianti</li> <li>• Trasmissione rendiconti economici di ogni impianto.</li> </ul>	<p>ogni semestre</p> <p>entro 30 sett. entro 30 sett.</p> <p>entro il 30 sett. entro il 30 settembre</p>
Attività ordinaria	<p>Gestione diretta o indiretta degli impianti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•apertura</li> <li>•pulizia</li> <li>•vigilanza</li> <li>•omologazione campi di gioco</li> </ul>	<p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p>
Manutenzione ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taglio erba</li> <li>• immobili e delle attrezzature</li> <li>• impianti elettrico, idraulico, riscaldamento, estintori, ascensori, montacarichi</li> </ul>	<p>-</p> <p>Es. Tinteggiature, sostituzione lampadine, riparazione attrezzature, spurghi ecc.</p>
Manutenzione straordinaria	<p>Programmazione e realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria pianificati nel piano opere approvato dal Comune</p>	<p>Es. Sostituzione impianto elettrico, sistemazione spogliatoi, rifacimento tappeto erboso del campo, sostituzione pavimentazione ecc.</p>

## Funzioni rientranti nell'attività ordinaria:

- acquisto materiale di consumo necessario per la conduzione e per l'amministrazione dell'impianto
- utenze di energia elettrica, energia termica, idriche, utenze telefoniche e tassa rifiuti
- custodia e vigilanza dell'Impianto dell'impianto
- acquisto di attrezzature sportive e loro collocazione per l'esercizio dell'attività
- pulizia e sanificazione seguenti modalità:
  - pulizia completa di spogliatoi, infermeria, servizi e tutti gli altri locali
  - pulizia vetri e serramenti
- pulizia straordinaria pavimenti e disinfezione servizi
- rimozione e raccolta foglie su tutti gli spazi dell'impianto
- sgombero della neve da cortili, vialetti di accesso all'Impianto e, qualora necessario, dai tetti



## Impianti in gestione alla Società S. Filippo

Impianti  
sportivi

<b>Struttura</b>	<b>Totale</b>	<b>Gest.diretta</b>	<b>Gest. Indiretta (concessione)</b>	<b>Note</b>
<b>Piscine</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>Piscina Mompiano transitoriamente in gestione diretta dal 2013</b>
<b>Campi da calcio</b>	<b>11 (9)</b>	<b>6 (6)</b>	<b>5(3)</b>	—
<b>Campi da rugby</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	—
<b>Palestre</b>	<b>11 (2)</b>	<b>0</b>	<b>11 (2)</b>	—
<b>Tennis</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>Uniche strutture in attivo</b>
<b>Vari</b>	<b>7 (1)</b>	<b>1</b>	<b>6(1)</b>	<b>Bocciodromo Badia transitoriamente in gestione diretta</b>
<b>Totale</b>	<b>37 (12)</b>	<b>9 (6)</b>	<b>28 (6)</b>	—

( )Impianti entrati in gestione alla Società S. Filippo a far data dal luglio 2014



**1. Premessa**

**2. Oggetto**

**3. Dati sul servizio**

**4. Esito riunioni periodiche**

**- Allegati**

# Dati sul servizio

Impianti  
sportivi

- Breve sintesi iniziale
  - I livelli di servizio: **PRESENTI**
  - Riscontro customer satisfaction : **PRESENTE**
  - Reclami : **ASSENTE**
  - Dati di controllo interno e di enti esterni : **PRESENTI**
  - Dati da conto economico : non disponibili
- Fattori evolutivi (affinamento e roll out):
  - ✓ avere tutti i dati (eliminando tutti gli n.d.)
  - ✓ verificare la fonte dei dati
  - ✓ rodaggio degli indicatori

## Dati sul servizio

Sintesi dei risultati ottenuti: **4.2/5**



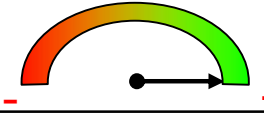

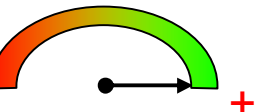
Impianti  
sportivi

<b>Parametri gestionali</b>	Si segnala che la Società S. Filippo ha effettuato la mappatura dei dati relativi alla documentazione prevista dal D.L.81/2008 (Sicurezza impianti) che è stata conclusa entro giugno 2015	<b>5/5</b>
<b>SLA (livello del servizio)</b>	E' garantito un discreto livello di servizi nell'ambito dell'attività ordinaria; si segnala qualche carenza rispetto al livello di manutenzione ordinaria degli impianti	<b>3,5/5</b>
<b>Riscontro carta dei servizi (customer satisfaction)</b>	I questionari compilati dagli utenti riguardano nella maggioranza dei casi le Piscine comunali.	<b>3,5/5</b>
<b>Dati da conto economico</b>	Il corrispettivo del contratto di servizio è il budget messo a disposizione della Società S. Filippo per coprire le spese di gestione degli impianti. La Società è rimasta nel budget assegnato	<b>5/5</b>

## SLA (livello del servizio)

I livelli di servizio individuali sono stati divisi in due ambiti:

- Parametri gestionali che misurano il livello di soddisfazione del Comune (parametri gestionali);
- Parametri dell'attività che misurano il livello di soddisfazione degli utenti (servizi attività ordinaria , servizi manutenzione ordinaria , servizi manutenzione straordinaria).

Servizi essenziali Parametri gestionali	Standard di qualità	Risultato	Cruscotto
Concessione impianti	Trasmissione semestrale copia dei contratti di concessione impianti stipulati nel semestre per verificare anche la presenza di adeguata polizza assicurativa	5/5 (report trasmesso)	
Gestione richieste di utilizzo spazi stagionale o occasionale	Evasione delle richieste di spazi stagionale entro il 31 luglio e ricezione dei planning dettagliati di utilizzo di ogni impianto e delle concessioni degli spazi entro il 30 settembre	10/10 (report trasmesso per la stagione 2013-2014)	
Mantenimento del livello di sicurezza degli impianti	Aggiornamento della documentazione prevista dal D.L n. 81/2008 per gli adempimenti previsti a garanzia della sicurezza degli utenti e degli operatori	10 /10 (è stata consegnata nel semestre la mappatura relativa allo stato di sicurezza degli impianti)	
Rendiconti economici dei singoli impianti	Ricezione dei rendiconti economici secondo facsimile All. e) entro 30 settembre	N.D.	N.D.

## SLA (livello del servizio) (cont.)

Impianti  
sportivi

Servizi essenziali Attività ordinaria	Standard di qualità	Risultato
Servizio apertura, vigilanza e controllo impianto	Rispetto orari di apertura previsti dai contratti con una tolleranza di max 20 minuti di ritardo nell'apertura	10/10 (rispetto parametro vedi all. D)
Servizio di qualità degli ambienti e dell'igiene negli impianti e di qualità dell'acqua nelle piscine	Rispetto della normativa degli ambienti e dell'igiene (requisiti previsti dal D.G.R. Regione Lombardia n. 8 del 2006 e rispetto temperature acqua e ambienti fissate nella carta dei servizi	10/10 (assenze segnalazioni A.S.L.)
Servizio di pulizia	Mantenimento di un adeguato livello di pulizia negli impianti	7/10 (rispetto parametro 79% vedi all. D)
Servizio informazioni	Presenza in ogni impianto di informazioni su tariffe di utilizzo e modulo reclami/ cassetta reclami informazioni uso impianti	3/10 Rispetto parametro 33% vedi all. D)

## SLA (livello del servizio) (cont.)

Impianti  
sportivi

Servizi essenziali manutenzione ordinaria	Standard di qualità	Risultato
Manutenzione ordinaria impianti	Mantenimento di un buono stato di manutenzione negli impianti garantito mediante interventi di riparazione entro 15 giorni, salvo cause di forza maggiore, e immediatamente in caso di inconveniente grave	10/10 (rispetto nel 55% degli impianti vedi all. D)
Manutenzione ordinaria aree verdi	Mantenimento di un buono stato di manutenzione delle aree verdi di pertinenza degli impianti garantito mediante interventi effettuati con cadenza adeguata alle necessità stagionali e alle specie arboree piantumate	2,5/5 (rispetto nel 55 % degli impianti vedi all. D)
Servizi essenziali manutenzione straordinaria	Presentazione al Comune entro il 30 settembre del piano delle opere di manutenzione da realizzare negli impianti, per l'integrazione e approvazione da parte del Comune.  Trasmissione entro 28 febbraio e 30 settembre della reportistica relativa allo stato di realizzazione delle opere di manutenzione straordinaria verificando la presenza di ritardi nell'attuazione del cronoprogramma.	10/10  (report trasmesso vedi all. F)

## Riscontro customer satisfaction

- Nel secondo semestre sono pervenuti n. 101 questionari. I questionari possono pervenire esclusivamente con modalità on-line a cui si ha accesso dalla “home page” del sito della società S. Filippo.
- In linea di massima il giudizio espresso è tra sufficiente e buono, anche con lieve peggioramento rispetto al semestre precedente, come risulta dall'allegato report (all. B) e del prospetto di sintesi sotto riportato (punteggio medio minimo riportato 2,5).
- Ad ogni domanda si può rispondere dando un punteggio da 1 a 4
  - 1= insufficiente
  - 2= sufficiente
  - 3= buono
  - 4= ottimo



Impianti  
sportivi

## Riscontro customer satisfaction (cont.)

Impianti  
sportivi

Quesito	Punteggio medio	Cruscotto
Grado di raggiungibilità dell'impianto con mezzi pubblici	4	3/5
Stato di manutenzione generale	3	
Stato di manutenzione dell'attrezzatura sportiva	2,50	
Stato di manutenzione del terreno di gioco/acqua	2,50	
Livello di pulizia dell'impianto	3	
livello di pulizia degli spogliatoi	2,50	
Livello di pulizia dei servizi igienici	2,50	
Illuminazione generale	3	
Illuminazione del campo di gioco/acqua	3	
Durata e orari di apertura dell'impianto	3	
Durata e orari delle attività/corsi organizzati	3	
Puntualità e rispetto degli orari del personale di custodia	3	
Puntualità e rispetto degli orari del personale generico	3	
Puntualità e rispetto degli orari degli assistenti bagnanti	3	
Disponibilità e cortesia del personale di custodia	3	
Disponibilità e cortesia del personale generico	3	
Disponibilità e cortesia degli assistenti bagnanti	3	
Qualità dell'informazione ricevuta dal personale	3	
Qualità dell'informazione ricevuta via Internet	3	
Qualità dell'informazione ricevuta telefonicamente	3	
Totale punteggi medi	59	



## Dati dal rendiconto economico

**Il corrispettivo del contratto di servizio è il budget messo a disposizione della Società S. Filippo per coprire le spese di gestione degli impianti.**

\*

**1. Premessa**

**2. Oggetto**

**3. Dati sul servizio**

**4. Esito riunioni periodiche (vedasi allegato c)**

**- Allegati**

- 1. Premessa**
- 2. Oggetto**
- 3. Dati sul servizio**
- 4. Esito riunioni periodiche**

**- Allegati**

# Allegati

Impianti  
sportivi

- Processo del monitoraggio (allegato a)
- Metodologia dell'analisi (allegato b)
- Verbali delle riunioni tenute con la società partecipata nel semestre
- Dati enti di controllo e/o sopralluoghi effettuati dal Comune (allegato d)
- Stato di attuazione opere di manutenzione straordinaria programmati (allegato f)
- Esito customer satisfaction 1° semestre 2015 (allegato g)

# Processo del monitoraggio del servizio

Allegato a)

Mese	gen	28 feb	30 marzo	30 apr	30 mag	giu	lug	30 ago	30 sett	30 ott	nov	dic
<b>FASE 1</b>												
Trasmissione reportistica al Settore (da parte del gestore)		X							X			
Trasmissione reportistica al Settore Coordinamento partecipate (da parte del gestore)			X					X				
Trasmissione dati economici relativi al servizio									X			
<b>FASE 2</b>												
Trasmissione dati reclami		X							X			
Trasmissione questionari valutazione/sondaggi di gradimento		X							X			
Trasmissione reportistica/verbali da parte degli enti di controllo		X							X			

## Processo del monitoraggio del servizio (cont.)

Allegato a)

	gen	28 feb	30 mar zo	30 apr	30 mag	giu	lug	30 ago	30 sett	30 ott	nov	dic
<b>FASE 3</b>												
Riunioni periodiche col gestore			X								X	
Condivisione con Settore Coordinamento partecipate										X (ANALISI BILANCIO E OBIETTIVI ANNO SUCCESSIV O)		
Presentazione relazione semestrale ex art 12 Regolamento controlli interni					x (VERSIONE DEFINITIVA relazione 1 semestre)			x (VERSIONE DEFINITIV A relazione 2 semestre)				

# Metodologia dell'analisi (cont.)

Allegato b)

Indicatori risultati di monitoraggio							
Categoria	Oggetto del monitoraggio	SLA	Modalità di verifica	Metodologia di valutazione	Soglia di conformità	Peso (ponderazione)	Note
Governance gestionale	Concessione impianti	Trasmissione semestrale della copia dei contratti di concessione stipulati nel semestre	Ricezione documento (entro il 28 febbraio e il 30 settembre)	Analisi documento	100%	5	I contratti sono valutati per formulare eventuali suggerimenti migliorativi
Governance gestionale	Gestione richieste di utilizzo spazi stagionali	Evasione entro il 31 luglio e ricezione dei planning di utilizzo e delle concessioni degli spazi entro il 30 settembre	Ricezione planning di utilizzo concessioni entro il 30 settembre	Analisi documento	100%	10	
Governance gestionale	Mantenimento livello sicurezza impianti (presidio e trasferimento)	Dichiarazione annuale dei singoli gestori di aggiornamento periodico della documentazione prevista dal D.L n. 81/2008 e di sottoscrizione di apposita polizza assicurativa	Ricezione delle dichiarazioni entro il 30 settembre	Analisi documento	100%	10	
Governance gestionale	Rendiconti economici degli impianti	Ricezione dei rendiconti economici secondo facsimile entro il 30 settembre	Ricezione report entro il 30 settembre	Analisi report	100%	10	

## Metodologia dell'analisi (cont.)

Allegato b)

Indicatori risultati di monitoraggio							
Categoria	Oggetto del monitoraggio	SLA	Modalità di verifica	Metodologia di valutazione	Soglia di conformità	Peso (ponderazione)	Note
Attività ordinaria	Servizio apertura, vigilanza e controllo impianto	Rispetto orari di apertura previsti dai contratti con una tolleranza di max 20 minuti di ritardo nell'apertura	Sopralluogo ispettivo campionario	A vista	100%	10	
Attività ordinaria	Servizio di qualità degli ambienti e dell'igiene negli impianti e di qualità dell'acqua nelle piscine	Rispetto della normativa D.G.R. Regione Lombardia n. 8 del 2006 e condizioni fissate nella carta dei servizi attestata annualmente	Sopralluogo ispettivo  Ricezione documentazione e eventuali segnalazioni A.S.L. entro il 30 settembre	A vista  Analisi report	100%	10	
Attività ordinaria	Servizio di pulizia	Mantenimento di un adeguato livello di pulizia negli impianti attestato annualmente	Sopralluogo ispettivo  Ricezione documentazione entro il 30 settembre	A vista  Analisi report	100%	10	



# Metodologia dell'analisi (cont.)

Allegato b)

Indicatori risultati di monitoraggio							
Categoria	Oggetto del monitoraggio	SLA	Modalità di verifica	Metodologia di valutazione	Soglia di conformità	Peso	Note
Attività ordinaria	Servizio informazioni	Presenza in ogni impianto informazioni su tariffe e modulo/cassetta reclami attestata annualmente	Sopralluogo ispettivo  Ricezione documentazione entro il 30 settembre	A vista  Analisi report	100%	10	
Manutenzione ordinaria	Manutenzione ordinaria impianti	Mantenimento di un buono stato di manutenzione degli impianti attestato annualmente	Sopralluogo ispettivo  Ricezione dichiarazione entro il 30 settembre	A vista  Analisi report	90%	10	
Manutenzione ordinaria	Manutenzione ordinaria aree verdi di pertinenza degli impianti	Mantenimento di un buono stato di manutenzione delle aree verdi attestato annualmente	Sopralluogo ispettivo  Ricezione dichiarazione entro il 30 settembre	A vista  Analisi report	90%	5	
Manutenzione straordinaria	Manutenzione straordinaria impianti sportivi	Presentazione al Comune entro il 30 settembre del piano delle opere. Trasmissione entro 28 febbraio e 30 settembre S.A.L. opere di manutenzione straordinaria	Ricezione proposta piano interventi entro il 30 sett.  Trasmissione report semestrale entro 28 febbraio e 30 settembre	Analisi report	100% rispetto del cronoprogramma	10	La verifica dei S.A.L. È in carico alla Società S. Filippo to
Totale						100	

# Modalità di effettuazione delle riunioni col gestore del servizio

Da quest'anno è stata introdotta l'opportunità di incontrarsi ogni mese con la società partecipata. Gli incontri, avvenuti nelle seguenti date, hanno avuto fundamentalmente la finalità di condividere informazioni ed individuare strategie di intervento volte a migliorare la qualità dei servizi.

Alcuni degli argomenti trattati sono stati:

- ▶ Progetto Vittoria Alata
- ▶ Carta dei Servizi
- ▶ Bando di gara Menta aggiornamento
- ▶ Sicurezza impianti mappatura documentazione : andamento dei lavori
- ▶ Nuovo sistema di monitoraggio
- ▶ Piscina di Mompiano Bando di affidamento gestione
- ▶ Stato di attuazione PIANO LAVORI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA (Bocciodromo Badia, Parete divisoria, Palestra Raffaello)
- ▶ Comunicazione relativa alla tempistica di liquidazione del corrispettivo per l'anno 2015
- ▶ Proroga contratto di servizio
- ▶ Richieste di patrocinio e utilizzo gratuito piscine
- ▶ Fatturazione elettronica.

Si allega il verbale delle riunioni .

Allegato c)

