

CARTA DEI SERVIZI

PISCINA COMUNALE DI FORLI'

Aggiornamento approvato dall'amministratore Unico

SETTEMBRE 2017

**AGGIORNAMENTO E BOZZA IN CONSULTAZIONE VERSIONE 1.0 – NOVEMBRE
2018**

Sommario

La gestione	3
Principi fondamentali	4
L'impianto	5
Attività svolte nell'impianto	6
Orari di apertura	7
Obblighi dell'utente	10
Fattori, indicatori, standard di qualità	10
Rapporto con gli utenti: comunicazioni	14
Rapporto con gli utenti: informazioni e ascolto	14
Contatti	16

Premessa

Il presente documento, denominato CARTA DEI SERVIZI, è rivolto ai cittadini e ha la finalità di descrivere le caratteristiche e gli standard qualitativi e quantitativi del servizio offerto da Piscinae S.S.D. a.r.l., per garantire la massima trasparenza e rendere noti i diritti e i doveri reciproci, al fine di attivare un filo diretto tra il gestore del servizio e i propri utenti, finalizzato alla massima trasparenza e collaborazione reciproca.

L'adozione della Carta dei Servizi, elaborata ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 30/7/1999, n. 286, esprime l'impegno del gestore a fornire ai propri utenti un reale strumento partecipativo e una garanzia della tutela dei propri diritti.

In particolare, la Carta dei servizi vuole essere uno strumento di informazione e di richiamo alla responsabilità, attraverso l'individuazione di indicatori volti a stabilire il grado di apprezzamento da parte dell'utenza. E' inoltre un valido mezzo a disposizione di utenti e operatori per attuare un costante controllo e fornire nuovi stimoli per un continuo processo innovativo. Gli indicatori, infatti, sono un riferimento importante sia per gli utenti, ma soprattutto per gli operatori, che dovranno tenerne conto al fine di migliorare costantemente il servizio offerto, rendendolo via via più rispondente, se possibile, alle esigenze e alle aspettative dell'utenza.

Anche il Comune di Forlì, proprietario dell'impianto, potrà avvalersi della Carta dei Servizi e degli indicatori qualitativi in essa contenuti per un puntuale riscontro sulla qualità e sul gradimento del servizio offerto dal gestore.

La gestione

Il Comune di Forlì ha affidato in concessione la gestione della piscina comunale ad un soggetto specializzato, Piscinae S.S.D. a.r.l., Capogruppo del Raggruppamento Temporaneo di Imprese di carattere verticale con la società Idrotermica Coop Soc. Coop. (mandante).

La gestione dell'impianto è affidata a Piscinae S.S.D. a.r.l., di cui fanno parte Around Sport società cooperativa dilettantistica sportiva, la Polisportiva Edera Forlì e gli enti di promozione sportiva A.I.C.S., U.I.S.P., Libertas e C.S.I.; società con un amministratore unico, nominato dall'assemblea dei Soci.

La società Piscinae S.S.D a.r.l ha ottenuto la certificazione UNIENISO 9001:2008 del sistema di gestione nell'anno 2014; con il rinnovo si è provveduto ad adeguare il sistema alla nuova norma UNIENISO 9001:2015.

Con l'affidamento in concessione, si sono prefissati i seguenti obiettivi:

- 1) contenimento dei costi di gestione attraverso l'ottimizzazione degli oneri gestionali organizzativi e di coordinamento, stante la possibilità di ricondurre ad un unico gestore, più attività finora gestite dal Comune tramite il ricorso ad una pluralità di soggetti;
- 2) disporre di un'organizzazione polifunzionale in grado di erogare un servizio di qualità superiore, grazie anche alla possibilità di programmare interventi formativi mirati, rivolti al personale impiegato, e di avvalersi dell'esperienza maturata dagli addetti;
- 3) garantire una maggiore flessibilità nell'utilizzo dell'impianto;
- 4) ottimizzare la gestione delle ordinarie manutenzioni e dei lavori in economia, che, in quanto soggetto unico, è in grado di gestire meglio le varie fasi delle operazioni e di coordinare le attività ed gli interventi che si renderanno necessari;
- 5) garantire e vigilare sullo stato della struttura in concessione segnalando e suggerendo interventi di manutenzione straordinaria al comune in modo da poter programmare altri interventi.

Il Comune di Forlì mantiene, comunque, la funzione di indirizzo, di controllo e di definizione delle tariffe.

Principi fondamentali

Il gestore si impegna ad erogare i propri servizi garantendo:

Eguaglianza dei diritti: i servizi offerti sono erogati senza discriminazione alcuna a tutti i cittadini.

Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono dei servizi devono essere trattati in modo obiettivo, imparziale e nel pieno rispetto dei regolamenti e della normativa vigente.

Regolarità: il gestore garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari e modi di utilizzo dell'impianto saranno comunicate tempestivamente agli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, sito web e segnaletica esposta in reception.

Diritto di scelta: per l'utilizzo dell'impianto, all'utente verrà garantito il diritto di scelta sia tra tutti i soggetti che organizzano e promuovono attività sportive e salutistiche, nel caso di attività organizzate, sia come pluralità di tipologie di abbonamenti, nel caso di utenza libera.

Partecipazione: il gestore si impegna ad agevolare e a promuovere il diritto dell'utente a fruire dell'impianto e dei servizi offerti; per tutelare tale diritto e per favorire la

collaborazione con il gestore, l'utente è invitato a proporre suggerimenti, formulare osservazioni, chiedere informazioni e presentare reclami.

Efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza, assicurando il rispetto degli standard qualitativi previsti e garantendo la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

L'impianto

L'impianto, situato a Forlì in via Turati 17/19, comprende otto vasche, cinque al coperto e tre all'aperto.

Le dimensioni delle vasche al coperto sono le seguenti:

VASCA 6 CORSIE: mt 25,00 x 12,50 (prof. 1,70), superficie mq 312,5

VASCA 8 CORSIE mt 25,00 x 16,66 (prof. 1,65), superficie mq 416,50

VAASCA PICCOLA 1: mt 12,00 x 5,00 (prof. 0,70), superficie mq 60

VASCA PICCOLA 2: mt 8,00 x 8,00 (prof. 0,60), superficie mq 64,00

VASCA SUB: mt 12,00 x 8,00 (prof. 4,50), superficie mq 96,00

Le dimensioni delle vasche all'aperto sono:

VASCA 6 CORSIE: 50 mt, 50,00 x 21,00 (prof. 1,50), superficie mq 1.050,00;

VASCA 8 CORSIE: 25 mt, 25,00 x 12,50 (prof. 1,35), superficie mq 312,50

VASCA TONDA: diametro mt 10,00 (prof. 0,60) superficie mq 78,50.

Le vasche al coperto sono all'interno di un edificio così articolato:

- a piano terra si trovano reception/bar sala di attesa ed esercizio commerciale di vicinato con superficie di vendita di 8mq, due spogliatoi adulti femminili e due maschili, uno spogliatoio per bambini, dove possono accedere genitori con figli del sesso opposto, uno spogliatoio disabili maschile, uno spogliatoio disabili femminile, uno spogliatoio per istruttori maschile, uno spogliatoio per istruttori femminile, uno spogliatoio per bagnini, uno spogliatoio palestra maschile, uno spogliatoio palestra femminile. Nell'impianto, infine, è presente un locale infermeria, utilizzabile anche nel periodo estivo, presso cui è custodito il kit di pronto soccorso.

- al piano superiore sono presenti due tribune per accogliere il pubblico con servizi annessi (maschile, femminile, disabili), una palestra, due sale corsi, una sala riunioni, la direzione, il bar, una sala polivalente e la zona ricreativa.

La piscina all'aperto risponde ad una vocazione diversa, orientata piuttosto alle occasioni di svago e di intrattenimento, oltre che costituire la sede di manifestazioni sportive e attività organizzate.

Il bordo delle vasche, piastrellato con cura e circondato da verde, si presta ad accogliere le più diverse occasioni di divertimento e relax. Nell'area esterna sono presenti anche un bar, una zona ricreativa dotata di sedie e tavolini, una zona verde attrezzata con ombrelloni e lettini e un parco adibito ad attività di svago. Per l'uso della piscina all'aperto, si possono utilizzare i medesimi locali spogliatoio e i servizi delle vasche coperte.

L'impianto può accogliere persone invalide e/o dotate di diversa abilità essendo strutturato e disponendo dei necessari dispositivi, previsti dalla normativa vigente in materia.

Attività svolte nell'impianto

Il gestore ha il compito di assicurare spazi acqua, tempi di fruizione e collocazione oraria adeguate alle esigenze delle varie categorie di utenti che usufruiscono dei servizi delle piscine, tenendo conto delle varie specificità ed esigenze . Le categorie di utenti sono:

1. utenza libera: al nuoto libero sono riservati appositi ed ampi spazi, distribuiti in fasce orarie diversificate. Il gestore fornirà un servizio di assistenza ai bagnanti conforme alla normativa, riservandosi di aumentare il livello di sorveglianza in caso di particolari situazioni, che saranno valutate di volta in volta dalla direzione dell'impianto;
2. l'utenza scolastica, dalla scuola materna alle superiori: le scuole possono richiedere l'uso delle piscine (sia per attività occasionale che continuativa) nella fascia oraria mattutina. Il gestore garantirà il servizio di vigilanza e assistenza;
3. enti, gruppi ed associazioni che organizzino attività ludico-ricreative e/o salutistiche (iniziative di intrattenimento, corsi di acquaticità e/o di nuoto, attività per il benessere psico-fisico e di fitness acquatico) per le diverse fasce d'età. Tali enti o associazioni sono responsabili della conduzione tecnica dell'attività, dell'assistenza ai bagnanti e, più in generale, di tutto quanto accade negli orari e spazi loro assegnati;
4. Enti ed associazioni che predispongono e curano interventi di tipo rieducativo, riabilitativo, fisioterapico e di intrattenimento rivolti alle disabilità fisiche e psichiche attraverso servizi di riabilitazione in piscina. A fronte di richieste in tal senso il gestore si impegnerà a garantire loro spazi privilegiati.

Inoltre, il gestore organizza:

1. Corsi di nuoto per bambini (Acquababy per bambini dai 0-3 anni; Gioco Nuoto per bambini dai 3 ai 5 anni; Scoperta del Nuoto e Nuoto I e II livello per bambini dai 6 ai 13 anni)

2. Corsi di nuoto per adulti (principianti, intermedi e avanzati);
3. Corsi di acquafitness (acquagym, acquagym evolution, acquagag+funzionale, idrobike, acquagym dolce);
4. Corsi per gestanti;
5. Animazione durante il periodo estivo, in diversi giorni e orari, per coinvolgere gli utenti presenti in piscina, sia bambini, sia adulti, attraverso l'utilizzo degli spazi acqua e l'utilizzo della zona verde e dei campi da beach volley;
6. Centri estivi che accolgono bambini e ragazzi dai 4 ai 13 anni dove, oltre al nuoto, vengono proposte diverse attività sportive, ricreative e culturali.

Orari di apertura

L'impianto aperto tutti i giorni, ad eccezione di un massimo di 7 giorni. Fino al 2016 risultato chiuso nelle seguenti date: 25/12 26/12 01/01 Pasqua, Lunedì dell'angelo.

La reception dell'impianto è aperta nei seguenti orari:

**PERIODO INVERNALE
DA SETTEMBRE A MAGGIO**

	Dalle	Alle
lunedì	7.00	21.00
martedì	8.00	21.00
mercoledì	7.00	21.30
giovedì	8.00	21.30
venerdì	7.00	21.00
sabato	8.00	18.30
domenica	8.00	12.30

PERIODO ESTIVO

GIUGNO - LUGLIO			AGOSTO			SETTEMBRE (1° SETTIMANA)	
	Dalle	Alle		Dalle	Alle		Dalle
Lunedì	7.00	20.30	Lunedì	7.00	20.00	Lunedì	7.00
Martedì	9.30	20.30	Martedì	9.30	20.00	Martedì	9.30
Mercoledì	7.00	20.30	Mercoledì	7.00	20.00	Mercoledì	7.00
Giovedì	9.30	20.30	Giovedì	9.30	20.00	Giovedì	9.30
Venerdì	7.00	20.30	Venerdì	7.00	20.00	Venerdì	7.00
Sabato	9.00	19.30	Sabato	9.00	19.30	Sabato	9.00
Domenica	9.00	19.30	Domenica	9.00	19.30	Domenica	9.00

Nel periodo invernale, è garantita all'utenza libera - previo pagamento del biglietto d'ingresso - la disponibilità delle vasche nelle seguenti fasce orarie:

	dalle	alle
Lunedì	7.00 20.00	16.00 22.00
Martedì	8.00 21.30	16.00 23.00
Mercoledì	7.00 18.30	16.00 22.00

Giovedì	8.00	16.00
	21.30	23.00
Venerdì	7.00	16.00
	20.00	22.00
Sabato	8.00	19.30
Domenica	8.00	13.30

Nel periodo estivo, l'utenza libera può disporre delle vasche scoperte durante tutto l'orario di apertura:

GIUGNO - LUGLIO			AGOSTO			SETTEMBRE (1° SETTIMANA)	
	Dalle	Alle		Dalle	Alle		Dalle
Lunedì	9.30	21.00	Lunedì	9.30	20.30	Lunedì	9.30
Martedì	9.30	21.00	Martedì	9.30	20.30	Martedì	9.30
Mercoledì	9.30	21.00	Mercoledì	9.30	20.30	Mercoledì	9.30
Giovedì	9.30	21.00	Giovedì	9.30	20.30	Giovedì	9.30
Venerdì	9.30	21.00	Venerdì	9.30	20.30	Venerdì	9.30
Sabato	9.00	20.00	Sabato	9.00	20.00	Sabato	9.00
Domenica	9.00	20.00	Domenica	9.00	20.00	Domenica	9.00

Inoltre nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì sono disponibili le vasche interne dalle 7.00 alle 9.30.

Tariffe e copertura assicurativa

Le tariffe dell'impianto sono fissate dal Comune di Forlì con delibera della Giunta Comunale e sono consultabili alla reception, sul sito web del Comune e della piscina e presso l'Unità Sport del Comune.

Al momento del pagamento del biglietto d'ingresso, l'utente automaticamente provvisto di copertura assicurativa per il caso di infortuni occorsi all'interno dell'impianto.

Le tariffe dei corsi organizzati direttamente da Piscinae ssd a rl sono fissate dal gestore stesso e gli utenti, anch'essi, sono coperti da assicurazione contro infortuni occorsi all'interno dell'impianto.

Obblighi dell'utente

L'utente deve rispettare il regolamento d'uso in vigore nell'impianto (successive integrazioni o modifiche sono parte integrante della presente Carta dei Servizi), contenente anche le norme di comportamento da seguire (allegato n. 1), che è in visione in più punti all'interno dell'impianto, e precisamente:

1. – all'ingresso invernale;
2. – nell'area di accesso alle tribune;
3. – nell'ingresso estivo.

Fattori, indicatori, standard di qualità

Il gestore individua una serie di fattori di qualità indicatori e standard di riferimento per misurare la qualità dell'impianto sportivo.

I fattori di qualità sono direttamente collegati alla percezione della qualità del servizio da parte degli utenti/clienti. Gli indicatori sono strumenti atti a rilevare l'indice di un determinato fattore di qualità. Gli standard di riferimento sono il valore prefissato in riferimento a ciascun indicatore di qualità. Gli standard vengono verificati periodicamente, confrontati con quelli pubblicati e aggiornati adeguandoli alla tipologia dei servizi offerti.

Si riportano qui di seguito gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Qualità del livello di sicurezza	certificato di agibilità alla struttura	possesso
	progetti e dichiarazione di conformità degli impianti (elettrici, antincendio, idro-termo-sanitari)	presenza
	corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'antincendio	effettuazione dei corsi con documentazioni ed attestati
	sistema di illuminazione di emergenza	presenza
	controllo delle vie di esodo	verifica 2 volte l'anno
	controllo delle porte di emergenza	verifica 2 volte l'anno
	verifica carica e scadenza degli estintori portatili	verifica 2 volte l'anno
Qualità del livello di professionalità	personale addetto con idoneità al D.Lgs. 81/2008	presente e garantito al 100%
	assistente bagnante professionale	presente a bordo vasca a norma di legge
	possesso per ciascun assistente bagnante del brevetto valido per l'anno in corso	possesso

	assistente bagnante - aggiornamento professionale periodico	aggiornamento ogni 6 mesi
	Possesso, per ciascun istruttore, allenatore, animatore dipendente/incaricato, del titolo valido per l'anno in corso rilasciato dalle istituzioni competenti	possesso
	Receptionist: corsi di comunicazione con l'utenza	aggiornamenti annuali
	servizio cassa	Deve essere garantito almeno per l'orario di apertura all'utenza libera
	Servizio bar	orario di apertura e chiusura concomitante con l'orario di utilizzo dell'impianto. I periodi di chiusura sono concordati con il Comune
Qualità dell'ambiente e rispetto delle normative igienico-sanitarie	rispetto dei parametri fisico - chimici e micro-biologici dell'acqua	presenza di un sistema di filtraggio automatico e di ricambio dell'acqua. È assicurato un ricircolo completo continuo; il ricambio completo dell'acqua 1 volta all'anno, il ricambio parziale (il 5% circa del volume) giornaliero

	<p>effettuazione di controlli del PH, disinfezione dell'acqua</p>	<p>controllo dei parametri fisico-chimici tre volte al giorno a cura degli assistenti bagnanti e 24 ore su 24 attraverso un sistema telematico collegato alle centraline e dotato di sistemi di allarme</p>
	<p>mantenimento costante dei livelli di cloro, PH e nitrati entro l'intervallo definito per legge (cloro libero: 0,6 – 1,5 PPM; PH: 6,5 – 7,5; con annotazione dei valori su appositi registri consultabili)</p>	<p>uso di correttori chimici e disinfezione dell'acqua con cloro libero. In ogni vasca, è possibile verificare il livello di cloro e temperatura dell'acqua tramite un sistema telematico costantemente aggiornato</p>
	<p>analisi microbiologica</p>	<p>analisi a cura dell'AUSL per verificare il rispetto dei parametri fissati dalla legge e da parte del fornitore di prodotti chimici</p>
	<p>temperatura all'interno dei valori di legge (vasca grande coperta: 27° - 31°; vasca piccola coperta: 29° - 34°; vasca all'aperto: 22° - 28°)</p>	<p>temperatura costantemente all'interno dei valori di legge negli orari di apertura al pubblico. Viene effettuato un controllo ogni due ore a cura degli assistenti bagnanti.</p>

Qualità sistema di gestione	disinfezione del piano vasca	disinfezione quotidiana a cura degli assistenti bagnanti - trattamento antimicotico e antiverruche tre volte a settimana
	Pulizia del piano vasca	pulizia quotidiana mattutina con ripetute riprese
	Pulizia servizi igienici	Prima dell'apertura dell'impianto, con ripassi due volte al giorno
	temperatura dell'aria nella piscina coperta	Controllo continuo
	manutenzione delle attrezzature e degli arredi	ripristino della funzionalità entro 10 gg. dalla rottura o dal guasto.
	pulizia generale	quotidiana con riprese secondo necessità
	Certificazione del sistema UNIENISO 9001:2015	Possesso Mantenimento Rinnovo a scadenza

Rapporto con gli utenti: comunicazioni

Il gestore assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso gli operatori presenti nell'impianto, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, come il sito internet www.piscinaforli.it, la pagina Facebook <https://www.facebook.com/piscina.forli> e comunicati stampa ai giornali locali.

Rapporto con gli utenti: informazioni e ascolto

Il gestore è particolarmente sensibile e attento a promuovere forme di dialogo e di ascolto con i propri utenti attraverso:

- a) l'analisi di tutti i suggerimenti e le segnalazioni;
- b) l'effettuazione di indagini periodiche di gradimento del servizio;
- c) la verifica del rispetto degli impegni previsti dalla Carta dei Servizi.

I risultati delle indagini di soddisfazione vengono pubblicati sulla pagina web, comunicati al Comune di Forlì e tramite i mezzi di informazione cartacei e i media locali.

I risultati saranno utilizzati dal gestore per impostare annualmente i piani di miglioramento del servizio.

d) mantenimento e rinnovo a scadenza certificazione UNIENISO 9001:2015

Rapporto con gli utenti: suggerimenti e reclami

E' possibile presentare suggerimenti e reclami compilando l'apposito modulo disponibile alla reception dell'impianto e sul sito www.piscinaforli.it e consegnandolo alla reception, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo protocollopiscinaforli@gmail.com, indicando nell'oggetto che si tratta di un suggerimento o di un reclamo e nel corpo dell'e-mail aggiungere le motivazioni. I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato.

Il gestore garantisce una risposta in tempi rapidi e, comunque, entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza. Il riscontro al reclamo verrà reso nelle forme più adeguate alle esigenze del cittadino.

Il cittadino, nel formulare il reclamo, collabora con Piscinae S.S.D. a.r.l. per il miglioramento del servizio reso.

Trattamento dei dati personali in conformità alla normativa vigente legge 196/03 e Regolamento Privacy UE 2016/679

Il titolare del trattamento dei dati per la società Piscinae ssd a rl è l'Amministratore Unico

Mail: info@piscinaforli.it

Indirizzo: Via Turati n.17 – 47121 Forlì – FC

Informativa sul trattamento di dati, immagini-video e Privacy Policy aziendale sono disponibili sul sito aziendale: www.piscinaforli.it

Contatti

E' possibile contattare gli operatori della piscina attraverso i seguenti mezzi di comunicazione:

1. Telefono: 0543/818805
2. Cellulare: 346/2409540
3. Fax: 0543/410372
4. e-mail: info@piscinaforli.it
5. Sito web: <http://www.piscinaforli.it/contattaci.html>
6. Facebook: <https://www.facebook.com/piscina.forli>