



Carta dei Servizi

Piscina Comunale di Massarosa (LU)



AQUATICA
Aquatika S.S.D. a R.L.
Via Dante - 50026 San Casciano V.P. (FI)
Tel. 055 8290298 - Fax 055 8204205
www.aquatika2004.it - info@aquatika2004.it
P.IVA/C.F.: 95387770489

Indice

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA	
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	
3.1. Eguaglianza e imparzialità.....	
3.2. Efficienza ed efficacia.....	
3.3. Imparzialità e continuità.....	
3.4. Partecipazione	
3.5. Coinvolgimento dei lavoratori.....	
3.6. Continuità del servizio	
4. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE	
5. I RAPPORTI CON I CITTADINI	
5.1. Informazione all'utenza.....	
5.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni	
5.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	
6. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	
6.1. Fattori di qualità	
6.2. Indicatori e standard di qualità	
6.2.1. Livello di ricettività	
6.2.2. Qualità delle proposte didattiche e sportive.....	
6.2.3. Tempi di risposta alle richieste	
6.2.4. Accessibilità e funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto	
6.2.5. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto	
6.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento.....	
7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Care amiche ed amici

la Carta dei Servizi, realizzata dalla nostra società, AQUATICA SSD a RL (d'ora in avanti Aquatica) che gestisce l'impianto, ed approvata dal Comune di Massarosa, proprietario della Piscina Comunale, riguarda i servizi e le attività che troverete nel Vostro impianto, gli standard qualitativi che Vi sono garantiti, le principali normative nazionali e locali in materia di impianti natatori a cui si fa riferimento, le caratteristiche dell'impianto e modalità per accedervi a titolo individuale o sotto forma di associazione, i contatti a cui rivolgersi.

Questa Carta è uno strumento di base, fondamentale per garantire la trasparenza nei rapporti con i frequentatori dell'impianto e la tutela dei loro diritti.

Fornisce informazioni su come contattare la nostra società, presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti nell'impianto e per facilitarne l'accesso e la fruizione; fissa gli standard di qualità del servizio e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto; individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il raggiungimento.

La Carta informa i cittadini sull'attività svolta nel rispetto degli standard dichiarati e rappresenta lo strumento diretto che Aquatica adotta per far conoscere la struttura e gli standard della Piscina Comunale di Massarosa, mentre le "Norme generali di comportamento", disponibili e visibili a tutti all'interno della Piscina, sono le regole che chiediamo di rispettare, nell'interesse comune, a tutti coloro che frequentano l'impianto di via Carlo Pellegrini.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La Piscina Comunale, gestita da Aquatica, opera nel rispetto delle Leggi sia in materia di carte dei servizi che per la gestione delle piscine. Le leggi e normative più importanti che regolano la gestione degli impianti natatori sono:

- 1996. Decreto Ministeriale del 18 marzo "Norme di sicurezza per la costruzione e l'esercizio degli impianti sportivi".
- 1996. Decreto Ministeriale del 19 agosto "Approvazione della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, costruzione ed esercizio dei locali di intrattenimento e di pubblico spettacolo".
- 2000. Legge 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato dei servizi sociali" prevede che ciascun ente erogatore di servizi adotti una Carta dei Servizi dandone adeguata pubblicità agli utenti.

- 2000. Legge 150 del 7 giugno relativa alla disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- 2003. Accordo Nazionale del 16 gennaio tra Ministero della Salute e Regioni sugli aspetti igienico-sanitari delle piscine ad uso natatorio.
- 2006 Legge Regionale Toscana n° 8 del 9 marzo "Norme in materia di requisiti igienico-sanitari delle piscine ad uso natatorio".
- 2006. Norma UNI 10637: "Requisiti degli impianti di circolazione, trattamento, disinfezione e qualità dell'acqua di piscina".
- 2008. Decreto Legislativo n. 81 (ex L. 626/1994) "Attuazione dell'art. 1 della Legge n. 123 del 3 agosto 2007 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".
- 2008. L'art. 2 comma 461 della Legge Finanziaria prevede l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici di introdurre la carta della qualità dei servizi per la definizione degli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni.
- 2010. D.P.G.R. N. 23/R del 26 febbraio, Regolamento di attuazione della Legge Regionale n° 8 del 9 marzo 2006.
- 2010. 15 marzo Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi comunali del Comune di Massarosa.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1. Eguaglianza e imparzialità

Aquatica garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini e democraticità nell'accesso all'impianto senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

3.2. Efficacia ed efficienza

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee.

3.3. Trasparenza ed accesso

Aquatica garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso alle informazioni.

3.4. Partecipazione

Aquatica garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami. Ha anche il diritto di ottenere sempre una risposta.

3.5. Coinvolgimento dei lavoratori

Aquatica promuove la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di valutare il livello del servizio proposto, l'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi prefissati, le strategie per migliorare la qualità dell'offerta.

3.6. Continuità del servizio

Aquatica 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 di apertura del servizio sono tempestivamente comunicate agli utenti mediante comunicati agli organi di informazione locale, il sito web, la segnaletica presente sull'impianto o avvisi tramite contatti mail o telefonici.

4. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE

La Piscina Comunale è costituita da un impianto natatorio comunale ubicato in via Carlo Pellegrini 301, composta da due vasche, tribune, locali spogliatoi per pubblico e personale, punto di ristoro interno, uffici, infermeria ed ampi locali tecnici, un solarium interno alla recinzione dell'impianto ed ampi parcheggi esterni nelle zone di pertinenza.

In particolare:

- 2 vasche coperte :
una vasca da 25 metri larga 16,50, profondità variabile, utilizzabile per nuotatori ed addestramento al nuoto, attività agonistiche, attività subacquee, attività di pallanuoto e nuoto sincronizzato;
una vasca da 16,50 larga 6 con bassa profondità, utilizzabile per avviamento al nuoto, ginnastica in acqua, attività riabilitative.

Aquatica gestisce la Piscina Comunale in autonomia e con l'obiettivo di mantenere e migliorare la qualità del servizio offerto nel:

- assicurare spazi acqua per i cittadini e le associazioni che ne facciano richiesta;
- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico.

In particolare Aquatica e il personale in servizio presso l'impianto si occupano di curare l'aspetto igienico-sanitario delle vasche e dei servizi a disposizione della struttura attraverso:

- il corretto funzionamento della struttura dal punto di vista igienico sanitario e della sicurezza degli utenti;
- il rispetto dei requisiti igienico ambientali previsti dalle vigenti normative
- la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;
- il corretto funzionamento degli impianti (centrale idrica, impianti di trattamento dell'acqua e dell'aria, centrale termica ecc.) attraverso anche l'attivazione di richieste di intervento a ditte specifiche;
- un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge

Inoltre Aquatica si occupa di:

- raccogliere le domande da parte di Enti e Società Sportive del Comune di Massarosa e dell'area di riferimento relativamente all'utilizzo dell'impianto e della pianificazione annuale della assegnazione degli spazi acqua, secondo le procedure ed i criteri previsti dal Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi comunali del Comune di Massarosa;

- pianificare, organizzare e gestire le attività di "nuoto libero" e di fruizione di tutti gli spazi, coperti e scoperti, della struttura;

Aquatica garantisce l'utilizzo delle vasche, destinate a diverse categorie di utenza, finalizzato all'organizzazione di corsi di nuoto per bambini, adulti, anziani e diversamente abili e l'attività preagonistica e agonistica di nuoto, pallanuoto, nuoto sincronizzato e triathlon, attività subacquee, di salvamento, corsi di canoa.

Le tipologie di attività più significative sono:

- a) attività di assegnazione rivolte alle scuole di ogni ordine e grado secondo accordi stabiliti con gli Uffici dell'Amministrazione Comunale e le autorità scolastiche competenti;
- b) attività a favore di utenze socialmente svantaggiate o con particolari necessità

- (anziani, diversamente abili, donne in gravidanza, casi segnalati dai servizi sociali del Comune di Massarosa);
- c) attività di insegnamento nuoto per ogni età;
 - d) attività di avviamento all'agonismo ed agonismo, anche per il tramite di collaborazioni o assegnazione di spazi ad Enti ed Associazioni sportive secondo le seguenti modalità previste dal Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi comunali del Comune di Massarosa;
 - e) *attività di nuoto libero per i cittadini secondo le modalità e gli orari di apertura al pubblico, assicurando che il servizio di assistenza bagnanti sia conforme agli standard di legge;*
 - f) organizzazione di manifestazioni agonistiche o di propaganda a livello locale, provinciale, regionale, nazionale ed internazionale, direttamente o in collaborazione con Enti e Associazioni che ne facciano apposita richiesta.

Aquatica SSD a RL - Gestione Piscina Comunale di Massarosa

via Carlo Pellegrini 301, 55054 Massarosa (LU) tel. 0584/976646 fax e-mail:

Orari di apertura al pubblico della segreteria/reception
da lunedì a sabato dalle 9.00 alle 19.00;

Orari di apertura al pubblico dell'impianto

Da lunedì a venerdì dalle 7 alle 23.00

sabato dalle 8.30 alle 22.30

domenica dalle 9 alle 12.30

(in caso di manifestazioni sportive programmate questi orari potranno subire variazioni che saranno tempestivamente segnalate).

I programmi delle attività previste e tutte le informazioni necessarie sono disponibili presso la piscina o sul sito web.

L'impianto è aperto dall'ultimo lunedì di agosto fino al 24 luglio dell'anno successivo.

Chiusure dell'impianto:

L'impianto resta chiuso nei seguenti giorni:

1 novembre

8, 24, 25, 26, 31 dicembre

1, 6 gennaio

Domenica di Pasqua e Lunedì dell'Angelo

25 aprile

1 maggio

2 giugno

(fatte salve situazioni particolari, manifestazioni sportive ed altro)

Tariffe ed accesso all'impianto

Le tariffe per i vari servizi dell'impianto vengono regolarmente approvate dal Comune,

sono chiaramente esposte all'interno della piscina, consultabili sul sito web e disponibili presso tutte l'URP del Comune di Massarosa.

Per le iscrizioni a titolo individuale per la partecipazione alle attività della piscina, all'atto della prima iscrizione, per ogni anno sportivo, è richiesto il pagamento di una quota d'iscrizione comprensiva di assicurazione individuale dell'iscritto il cui importo è chiaramente esposto all'interno dell'impianto. Per Enti e Associazioni si fa riferimento a quanto previsto (termini della richiesta di spazi, atto d'impegno e modulistica) nel Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi comunali del Comune di Massarosa.

5. I RAPPORTI CON I CITTADINI

5.1. Informazione all'utenza

Aquatica assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso il personale in servizio presso la Piscina, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compreso il sito internet della piscina e del Comune

5.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento del servizio o degli standard di qualità fissati dalla presente carta, rivolgendosi a:

- Aquatica c/o Piscina Comunale di Massarosa - via Carlo Pellegrini 301, 55054 Massarosa (LU) tel. 0584/976646 fax e-mail

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail) utilizzando l'apposita modulistica disponibile direttamente presso la piscina o scaricabili dal sito internet;

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, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Aquatica risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

5.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Aquatica promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi e circa le attività messe a disposizione. I risultati delle indagini sono comunicati agli utenti 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.

6. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La qualità di un servizio/attività è l'insieme delle caratteristiche dello stesso alle quali il cittadino attribuisce valore. In altre parole, la qualità si misura in funzione della capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative dei propri utenti. Per misurare la qualità della Piscina Comunale, Aquatica individua una serie di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

6.1. Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle

aspettative degli utenti. Il fattore di qualità costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità individuati dalla Carta sono:

- a) livello di ricettività
- b) qualità delle proposte didattiche e sportive
- c) tempi di risposta alle richieste
- d) accessibilità, funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto
- e) facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto

6.2. Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

6.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività della Piscina Comunale di Massarosa è rappresentato dalle ore settimanali di apertura complessiva dell'impianto e da quelle riservate ad ogni tipo di utenza.

Apertura al pubblico

Ore 101

Attività per le scuole

Ore 18

Attività per Enti e Associazioni Sportive

Ore 36

Attività per manifestazioni e gare (dato annuale)

Ore 160 (annue)

Capienza impianto:

Area vasche/piano natatorio: 258 persone

Tribune: omologate per 175 persone



6.2.2 Qualità delle proposte didattiche e sportive

Aquatica è in possesso della Licenza di esercizio di Scuola Nuoto Federale rilasciata dalla Federazione Italiana Nuoto a seguito dell'accertamento dei requisiti di qualità erogati nell'insegnamento delle discipline sportive, dell'adesione ai modelli didattici stabiliti e promulgati dalla FIN, dell'avvalimento di personale specializzato in possesso di brevetti tecnici rilasciati dalla FIN sia per quanto riguarda gli istruttori e gli allenatori che per quanto riguarda gli Assistenti Bagnanti.

6.2.3. Tempi di risposta alle richieste

Per misurare il grado di efficienza del proprio servizio per l'organizzazione dell'attività della Piscina Comunale, Aquatica ha individuato due tipologie di standard di riferimento: quello per l'iscrizione/partecipazione ad un'attività, e quello per rispondere a quesiti, proposte, reclami.

6.2.4. Richieste di partecipazione/iscrizione alle attività

Attività di nuoto libero

Tempo di risposta: Immediato (ingresso tramite acquisto di biglietto o abbonamento, compatibilmente con la disponibilità di spazi secondo il numero massimo di utenti/corsia stabilito)

Attività per le scuole

Tempo di risposta: Immediato, inizio attività entro 7 giorni (una volta valutata la disponibilità degli spazi, tempo necessario per organizzare le attività ed il personale)

Attività per gli Enti e Società

Tempo di risposta: Immediato, inizio attività entro 60 giorni (per scadenza presentazione richieste si fa riferimento a quanto stabilito nel Regolamento per la gestione e l'uso degli impianti sportivi comunali del Comune di Massarosa)

Attività per Manifestazioni e Gare Sportive

Tempo di risposta: Immediato, inizio attività entro 45 giorni dalla richiesta

6.2.5. Accessibilità, funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità dell'ambiente e degli spazi sono i seguenti:

a) Sicurezza degli ambienti e del personale, rispetto delle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto

b) Personale addetto con idoneità alla D.Lgs. 81/2008 (ex L. 626/1994)

c) Assistente bagnante professionale presente a bordo vasca a norma di legge

d) Piano di sicurezza ed autocontrollo ai sensi della L.R. N° 8 del 9 marzo 2006 e successivo Regolamento di attuazione;

e) Mantenimento costante dei livelli di cloro, PH, mantenimento temperatura

Controllo: Cloro libero: 0,7-1,5 PH: 6,5-7,50 Temperatura: vasche coperte 24°-30°
vasche coperte bimbi: 26°-32° vasche scoperte: 18°-30°

Effettuazione dei controlli dei parametri del PH, cloro, temperatura

Controllo ogni due ore e registrazione su apposito documento vidimato dalla ASL

f) Sicurezza degli ambienti e del personale, rispetto delle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto

g) Rispetto dei requisiti fisici, fisico-chimici e micro- biologici dell'acqua di vasca

h) Ricambio parziale giornaliero (minimo il 5% della somma del volume d'acqua di vasca e del volume convenzionale della vasca di compenso)

Ricircolo completo ogni 2-4 ore

Ricambio completo dell'acqua 1 (una) volta all'anno con pulizia della vasca

i) Analisi microbiologiche dell'acqua di vasca e degli ambienti a cadenza mensile

l) Disinfezione, nel rispetto della normativa e del piano di pulizia e sanificazione degli ambienti con frequenza di almeno due interventi al giorno

m) Accessibilità e servizi accessori

n) Segnaletica informativa interna ed esterna presente e chiara

o) Punto di ristoro all'interno dell'impianto presente negli orari di apertura dell'impianto

p) Locale per cambio calzature all'ingresso degli spogliatoi, con idonea scaffalatura

q) Spogliatoi completi di armadietti e asciugacapelli con scheda temporizzata a pagamento

r) Accessibilità persone disabili come da vigente normativa

s) Parcheggio presente e vicino all'impianto gratuito

t) Mezzi pubblici presenti

6.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Gli obiettivi che Aquatica e il personale della piscina si propongono per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico indicato nella Carta;
- ampliare le fonti di informazione;

- garantire disponibilità più attente e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;
- sviluppare capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
- assicurare cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.

Questi fattori diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di customer satisfaction.

7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Aquatica, in collaborazione con i Servizi Sportivi, Educativi e Sociali del Comune di Massarosa provvede alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza una volta all'anno, in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi segnalando:

- casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

Carta dei Servizi Piscina Comunale di Massarosa

Versione 0 del 3 settembre 2011 allegata al progetto di gestione

AQUATICA

Aquatica S.S.D. a R.L.
Via Dante - 50026 San Casciano V.P. (FI)
Tel. 055.8290298 - Fax 055.8294205
www.aquatica2004.it - info@aquatica2004.it
P.IVA/9.0296387770489