

Carta dei Servizi

Lombardia Nuoto

PREMESSA

Il presente documento, denominato **CARTA DEI SERVIZI della piscina "Acqua e Fitness" di Saltrio**, è rivolto ai cittadini e ha la finalità di descrivere le caratteristiche e gli standard qualitativi e quantitativi del servizio offerto da **Lombardia Nuoto SSD 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 (meglio: apertura) e collaborazione reciproca.

L'adozione della Carta dei servizi, elaborata ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 30/07/1999, 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 Saltrio, 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 Saltrio ha affidato in concessione la gestione del Centro Sportivo Comunale, sito in via Giocchino Rossini 19, ad un soggetto specializzato, Lombardia Nuoto SSD a r.l.

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.
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 l'esecuzione delle ordinarie manutenzioni e dei lavori in economia, che, in quanto di competenza di un soggetto unico, è in grado di gestire meglio le varie fasi delle operazioni e di coordinare l'attività ed gli interventi che si renderanno necessari.

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 obbiettivo, imparziale, 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 Saltrio in via Gioacchino Rossini, 19 comprende:

- Vasca coperta da 25 mt
- Vasca didattica coperta
- Vasca scoperta
- Spogliatoi maschili e femminili piscina
- Sala fitness con attrezzi
- 2 sale corsi fitness
- Spogliatoi maschili e femminili fitness
- Area benessere con sauna, bagno turco, doccia emozionale, percorso Kneipp, zona relax.

Le dimensioni delle vasche al coperto sono le seguenti:

VASCA 5 CORSIE:

Lunghezza 25,00 mt, larghezza 10,00 mt, profondità minima 1,25 mt, profondità massima 1,40 mt

VASCA DIDATTICA:

Lunghezza 8,00 mt, larghezza 4,25 mt, profondità minima 0,40 mt, profondità massima 0,70 mt

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

-al piano terra si trovano uno spogliatoio maschile e uno femminile, uno spogliatoio istruttori maschile e uno femminile,

- al piano superiore si trova la reception e l'ufficio di direzione, la sala pesi ed il bar.

La piscina esterna risponde ad una vocazione diversa, orientata piuttosto alle occasioni di svago e intrattenimento, oltre che essere sede di attività organizzate. La forma della vasca e la configurazione del bordo si prestano ad accogliere le più diverse occasioni di divertimento e relax. Nell'area esterna sono presenti anche un piccolo chiosco-bar, una zona ricreativa dotata di sedie e tavolini, una zona verde attrezzata con ombrelloni e lettini, e un campo da beach volley con fondo in sabbia. 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 diverse 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 e collocazione oraria adeguata alle esigenze delle varie categorie di utenti che usufruiscono dei servizi della piscina, tenendo conto delle varie specifiche esigenze. Le categorie di utenti sono:

Utenza libera: al nuoto libero sono riservati apposite corsie o l'intera vasca, distribuiti in fasce orarie diversificate. Il gestore fornisce un servizio di assistenza ai bagnanti.

L'utenza scolastica, dai primi mesi di vita agli adulti: le scuole possono richiedere l'uso delle piscine (sia per attività occasionale che continuativa) nella fascia oraria mattutina e del primo pomeriggio.

Enti gruppi ed associazioni che organizzano corsi di acquaticità e/o di nuoto in preparazione anche di gare sportive non legate al nuoto.

Inoltre il gestore organizza:

Corsi di nuoto per bambini (Genitore/Bambino per bimbi dai 3 mesi ai 3 anni; Prescolari per bambini dai 3 ai 5 anni; Nuoto ragazzi dai 6 ai 13 anni).

Corsi di Nuoto Teenager dai 14 ai 18 anni per ragazzi di livello avanzato.

Corsi di nuoto per adulti (principianti, intermedi avanzati).

Corsi AcquaFitness (Acquagym, Acquawalking, Walking Gym, Trial Water, Hydrobike).

Corsi di TerraFitness (Gag, Step Tone, Total Body, Pilates, Yoga-fit, Zumba®, Spinning, Functional Training)

Campo estivo rivolto ai bambini dai 6 ai 12 anni, dal Lunedì al Venerdì, ove vengono utilizzati i diversi spazi che il centro offre compresa la zona verde e il campo da beach volley. Vengono proposte diverse attività sportive, oltre al nuoto, ricreative e culturali.

ORARI DI APERTURA

L'impianto è aperto tutti i giorni, ad eccezione delle seguenti date: 25-26/12, 01/01, Pasqua e Lunedì dell'Angelo.

La reception dell'impianto è aperta nei seguenti orari:

gg	Periodo invernale (16 sett – 31 mag)		Periodo estivo (01 giu – 15 set)	
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura
Lunedì	7.00	22.00	7.00	22.00
Martedì	9.00	22.00	9.00	22.00
Mercoledì	9.00	22.00	9.00	22.00
Giovedì	7.00	22.00	7.00	22.00
Venerdì	9.00	22.00	9.00	22.00
Sabato	9.00	20.00	9.00	20.00
Domenica	9.00	18.30	9.00	18.30

Gli impianti palestra e centro benessere sono aperti nei seguenti orari:

gg	Periodo invernale (16 sett – 31 mag)		Periodo estivo (01 giu – 15 set)	
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura
Lunedì	7.00	22.00	7.00	22.00
Martedì	9.00	22.00	9.00	22.00
Mercoledì	9.00	22.00	9.00	22.00
Giovedì	7.00	22.00	7.00	22.00
Venerdì	9.00	22.00	9.00	22.00
Sabato	9.00	20.00	9.00	20.00
Domenica	9.00	18.30	9.00	18.30

Durante il periodo di apertura, è garantita all'utenza libera (previo pagamento di tessera e ticket di ingresso) la possibilità di utilizzo delle vasche nei seguenti orari:

gg	Periodo invernale (16 sett – 31 mag)		Periodo estivo (01 giu – 15 set)	
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura
Lunedì	7.00	22.00	9.00	20.00
Martedì	9.00	22.00	9.00	20.00
Mercoledì	9.00	22.00	9.00	20.00
Giovedì	7.00	22.00	9.00	20.00

Venerdì	9.00	22.00	9.00	20.00
Sabato	9.00	20.00	8.30	20.00
Domenica	9.00	18.30	8.30	19.30

TARIFE E COPERTURA ASSICURATIVA

Le tariffe dell'impianto sono fissate dal gestore e concordate con il Comune di Saltrio, che le approva con delibera della Giunta Comunale. Sono consultabili alla reception e sul sito web di 'LombardiaNuoto/Saltrio'.

Al momento del pagamento del tesseramento (6,00 € o 20,00 € a seconda delle attività e valido un anno dall'attivazione), l'utente è automaticamente provvisto di copertura assicurativa RCI 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, che è in visione in più punti all'interno dell'impianto, e precisamente:

Ingresso/reception

Ingresso vasche

Una copia del regolamento viene data all'utente al momento del tesseramento.

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. Gli indicatori sono strumenti atti a rilevare l'indice di un determinato fattore di qualità. Gli standard di riferimento sono i valori prefissati relativi a ciascun indicatore di qualità. La verifica / misurazione degli standard viene effettuata periodicamente, confrontata con quelle pubblicate e aggiornate adeguandole alla tipologia dei servizi offerti.

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

Qualità del livello di sicurezza:

Certificato di agibilità alla struttura;

Progetti e dichiarazioni di conformità degli impianti (elettrici, antincendio, idro-termo sanitari);

Sistema di illuminazione di emergenza;

Controllo delle vie di esodo;

Controllo delle porte di emergenza

Verifica e carica degli estintori portatili.

Qualità del livello di professionalità:

Personale addetto con idoneità al D.Lgs. 81/2008;

Assistente bagnante professionale;

Possesso per ciascun assistente bagnante del brevetto valido per l'anno in corso;

Assistente bagnante-aggiornamento professionale periodico;

Possesso per ciascun istruttore, allenatore, incaricato, del titolo valido per l'anno in corso rilasciato dalle istituzioni competenti;

Formazione interna di comunicazione con l'utenza per la reception;

Servizio di cassa.

Qualità dell'ambiente e rispetto delle normative vigenti:

Rispetto delle vigenti normative igienico-sanitarie riferite ai centri sportivi ed agli impianti natatori.

Rispetto dei parametri fisico-chimici e micro-biologici dell'acqua delle vasche, con la presenza di un sistema di filtraggio automatico e di ricambio dell'acqua che garantisce un riciclo completo e continuo.

Mantenimento costante del livello del cloro, PH e nitrati entro l'intervallo definito per legge (cloro libero: 0.6 – 1.5 ppm; Ph 6.5 - 7.5. Questi livelli e la temperatura dell'acqua di ogni vasca sono monitorati da un sistema telematico costantemente aggiornato.

Effettuazione di controlli dei valori di cloro libero, Ph e nitrati 6 volte al giorno a cura degli assistenti bagnanti, con annotazione dei valori su apposito registro.

Temperatura acqua delle vasche compresa nei valori di legge (vasca grande coperta: 27° - 31°; vasca piccola coperta: 29° - 33 °; vasca all'aperto 20°- 30°); viene effettuato un controllo ogni due ore a cura degli assistenti bagnanti.

Analisi fisico-chimica e microbiologica dell'acqua delle vasche a cura dell'ASL e di una ditta specializzata incaricata dal gestore per verificare il rispetto dei parametri fissati dalla legge 30/06/2003, n° 647.

Pulizia generale quotidiana di tutti gli ambienti con riprese secondo necessità;

Specifica pulizia di servizi igienici e docce prima dell'apertura e durante il giorno;

Pulizia del piano vasca mattutina con ripetute riprese;

Disinfezione del piano vasca a cura degli assistenti bagnanti con trattamento antimicotico e antiverruche tre volte a settimana.

Manutenzione delle attrezzature e degli arredi entro dieci giorni dal guasto;

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 e i social network (facebook, twitter, google+), la distribuzione di materiale pubblicitario come volantini e locandine, l'informazione tramite canali radio e giornali.

RAPPORTO CON GLI UTENTI: INFORMAZIONI E ASCOLTO

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

l'analisi di tutti i suggerimenti e le segnalazioni;

l'effettuazione di indagini periodiche di gradimento del servizio;

la verifica del rispetto degli impegni previsti dalla Carta dei Servizi.

I risultati delle indagini vengono comunicati al Comune di Saltrio tramite mezzi di informazione cartacei e saranno utilizzati dal gestore per impostare annualmente i piani di miglioramento del servizio.

CONTATTI

E' possibile contattare gli operatori del centro sportivo attraverso i seguenti mezzi di comunicazione:

Telefono: **0332 440136**

Cellulare: **345 9609229**

Fax: **0332 489136**

E-mail: saltrio@lombardianuoto.it

Sito internet: www.lombardianuoto/saltrio (sezione "contatti")

Facebook: www.facebook.com/saltrioacquaefitness