

**PISCINA
PROVINCIALE**
La piscina vicina



CARTA DEI SERVIZI

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 dalla Piscina Provinciale di Pescara, 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 la Provincia di Pescara, 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.

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, social e segnaletica esposta in reception.

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 di qualitativi previsti e garantendo la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

SERVIZI

Il gestore e il personale in servizio presso l'impianto si occupano di:

- pianificare, organizzare e gestire le attività di nuoto e di fruizione della struttura,
- 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 dalla normativa vigente;
 - la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;

- il corretto funzionamento degli impianti (centrale idrica ed impianti di trattamento dell'acqua, centrale termica ecc.) attraverso anche l'attivazione di richieste di intervento a ditte specifiche;
- un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge;
- Gestire il punto di ristoro all'interno dell'impianto
- Apporre la segnaletica informativa interna ed esterna
- Garantire l'accessibilità persone disabili

In prossimità dell'impianto è presente inoltre:

- Un parcheggio gratuito
- Fermata dei mezzi pubblici

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 della piscina, 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: dell'Istituto A. Volta: che usufruisce dell'impianto tutte le mattine dalle 8.30 alle 13.00 dal 1 ottobre al 30 maggio circa. Il gestore garantisce il servizio di vigilanza e assistenza;

3. 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 dai 3 agli 11 anni;

2. Corsi nuoto ragazzi dai 12 ai 17 anni;
3. Corsi di Acqua Fitness
4. Corsi per gestanti
5. Agonismo di nuoto, pallanuoto e sincronizzato
6. Centri Estivi nel periodo Giugno/Settembre
7. Feste e compleanni secondo richiesta

ORARI DI APERTURA

L'impianto aperto tutti i giorni, con orari diversi, e risulta chiuso nelle festività nazionali.

OBBLIGHI DELL'UTENTE

L'utente deve rispettare il regolamento d'uso in vigore nell'impianto (con successive integrazioni o modifiche), contenente anche le norme di comportamento da seguire che è in visione in più punti all'interno dell'impianto. Le lezioni devono essere prenotate o alla segreteria o attraverso la app MOOPlan. Gli utenti sono obbligati a disdire la prenotazione in tempo utile per permettere ad altri di partecipare al corso, in tal caso perderanno un turno.

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Per misurare la qualità della Piscina Comunale, sono individuati una serie di fattori di qualità:

1) livello di ricettività: l'indicatore utile a misurare il livello di questo fattore è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico;

2) qualità delle proposte didattiche e sportive: l'indicatore utile a misurare il livello di questo fattore è rappresentato dall'accertamento dei requisiti di qualità in possesso della società nel detenere la licenza di esercizio di Scuola Nuoto Federale rilasciata dalla Federazione Italiana Nuoto, ai modelli didattici avvalendosi di istruttori, allenatori e assistenti bagnanti formati professionalmente all'interno della Federazione stessa;

3) accessibilità, funzionalità e sicurezza dell'impianto: gli indicatori individuati sono i seguenti: **a)** sicurezza ambiente e personale, rispetto normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto **b)**

rispetto normative sicurezza ambienti lavoro **c)** assistente bagnanti presente a bordo vasca **d)** presenza piano di sicurezza e autocontrollo **e)** controllo valori acqua in vasca ogni due ore e registrazione su apposito documento **f)** rispetto dei requisiti fisici, fisico-chimici e micro-biologici dell'acqua in vasca **g)** ricambio completo acqua in vasca e pulizia della stessa una volta all'anno **h)** analisi di laboratorio dell'acqua in vasca almeno una volta ogni due mesi **i)** disinfezione e pulizia degli ambienti almeno due volte al giorno e comunque ogniqualvolta si renda necessario **l)** segnaletica informativa presente e chiara sia interna che esterna;

4) tempi di risposta alle richieste: immediato; entro una settimana per richieste su collaborazioni, noleggi corsie, progetti; entro due settimane per richieste più articolate. Il Gestore garantisce l'apertura della segreteria con presenza di un operatore per tutta la durata di apertura dell'impianto.

Gli obiettivi che il personale della piscina si propone di mantenere per migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico indicato nella carta;
- garantire disponibilità e capacità di ascolto maggiori verso i bisogni degli utenti;
- sviluppare capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
- ampliare le fonti di informazioni;
- assicurare cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.

OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Nella consapevolezza che le indicazioni ed i suggerimenti che provengono dagli ospiti e dalle loro famiglie rappresentino le informazioni più utili per migliorare la qualità del nostro servizio e riconoscendo il cliente come elemento centrale attorno al quale il Sistema Qualità è costruito, riteniamo fondamentale la raccolta e gestione dei reclami e suggerimenti da parte dell'utente. Infatti, coerentemente con quanto scritto nella Carta dei Servizi, i clienti e i loro familiari possono presentare reclamo scritto a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse. La Direzione riceve le osservazioni e i reclami presentati, verifica le cause, esamina le motivazioni e stabilisce, se ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema

insieme al Responsabile Generale. La raccolta dei reclami e suggerimenti costituisce, infine, un elemento di valutazione complessiva per le attività di Riesame della Direzione e può non solo attivare azioni correttive ma originare azioni di miglioramento finalizzate all'evoluzione della qualità dell'offerta complessiva dei servizi erogati.

Gli utenti fruitori dei servizi offerti possono rivolgere qualsivoglia osservazione che possa permettere alla società erogante di migliorare il proprio servizio attraverso:

- la raccolta diretta delle segnalazioni degli utenti che possono rivolgersi al personale degli impianti e/o al Responsabile Gestione Impianti Sportivi;
- le osservazioni ed i reclami possono essere formulati anche via WA al 3342534687 oppure telefonicamente al numero 085.8964820;
- o attraverso il sito internet: www.piscinaprovinciale.it nel menù INFO;
- o attraverso l'indirizzo di posta elettronica info@piscinaprovinciale.it;

Presso le sedi degli impianti sportivi gestiti è disponibile, per gli utenti, il modulo dei reclami. La registrazione dei reclami pervenuti, diventa elemento di trattazione durante il riesame annuale del sistema aziendale.

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 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.piscinaprovinciale.it, le pagine social e comunicati stampa ai giornali locali.

RIMBORSI E DIRITTO DI RECESSO

È attribuita all'utente la facoltà di recedere dal contratto entro il termine di 7 giorni antecedenti alla data d'inizio corso, indicata sulla ricevuta fiscale.

In tal caso, al netto dei costi di iscrizione verrà restituito il 70% del costo dell'abbonamento versato dal sottoscritto. Il rimborso della quota di abbonamento versata può essere richiesto solamente entro i seguenti termini:

RIMBORSO DEL 50% dopo la prima lezione; NESSUN RIMBORSO a partire dalla seconda lezione effettuata. Per il valido esercizio della facoltà di recesso dovrà essere inviata comunicazione a mezzo posta raccomandata A/R all'indirizzo: Piscina Provinciale di Pescara, via A. Volta 15 – 65129 Pescara o, tramite posta certificata, all'indirizzo mail: asdclubaquatico.pescara@pec.it.

ORGANIZZAZIONE CORSI

I corsi partono al raggiungimento del numero minimo di partecipanti stabilito dalla società.

- La società stessa si riserva il diritto di spostare gli allievi in altri corsi per motivi didattico-organizzativi.
- I corsisti dovranno essere affidati all'istruttore o all'assistente di turno cinque minuti prima dell'inizio del corso nell'area "Pre-docce"; l'istruttore li riaccompagnerà al termine della lezione verificando la presenza di un adulto responsabile.
- È vietato comunicare e interagire con allievi e istruttori durante le lezioni.
- È obbligatorio per tutti l'utilizzo di ciabatte pulite o soprascarpe in tutta la piscina
- L'accesso dei genitori in piscina deve essere autorizzato dall'istruttore/direzione qualora fosse strettamente necessario e per un periodo limitato
- La permanenza negli spogliatoi è limitata a massimo 20'

CONTATTI

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

1. Telefono: 085/8964820

2. Cellulare: 334/2534687

3. e-mail: info@piscinaprovinciale.it

5. Sito web: <http://www.piscinaprovinciale.it>

6. Facebook: <https://www.facebook.com/piscinaprovinciale2016>