

# CARTA DEI SERVIZI

## PISCINA COMUNALE DI CORTONA CAMUCIA



### **VIRTUS BUONCONVENTO SSD ar.l.**

**sede amministrativa:**

**Via 1° Maggio, 1 - 53022 Buonconvento (Siena)**

**Tel.: 0577 806848 - mail [piscina@virtusbuonconvento.it](mailto:piscina@virtusbuonconvento.it)**

**sede operativa:**

**Via dei Mori, 34 - 52044 Cortona Camucia (Arezzo)**

**Tel.:0575 603929 - mail [cortona@virtusbuonconvento.it](mailto:cortona@virtusbuonconvento.it)**

## **PREFAZIONE**

- 1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA**
- 2. PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 3. ATTIVITA' E SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE**
- 4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA' E OBIETTIVI**
- 5. RAPPORTI CON I CITTADINI**
- 6. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**
- 7. RIFERIMENTI NORMATIVI**

## ***PREFAZIONE***

Con questa carta dei servizi relativa alla Piscina Comunale di Cortona, vogliamo offrire uno strumento per far conoscere ai cittadini tutte le caratteristiche del servizio e quindi norme di comportamento, standard di qualità e varie opportunità per mettere a disposizione della comunità gli spazi acqua della piscina.

In piscina troviamo un mix di benessere psico-fisico, salute, socialità, tutto quello che lo sport significa, quindi aggregazione tra mondo di sportivi, scuole e famiglie che trovano in piscina uno strumento di crescita personale, di passione per il mondo acquatico e per una disciplina importante come il nuoto.

Offriamo questa carta dei servizi come punto di riferimento per tutti, utenti e gestori al fine di migliorarci ogni giorno ogni giorno di più.

Virtus Buonconvento S.S.D. a r.l.

## **1. CARATTERISTICHE DELLA CARTA**

La Carta dei Servizi, realizzata dalla Virtus Buonconvento S.S.D., gestore dell'impianto, e approvata dall'Amministrazione Comunale, proprietaria dello stesso, riguarda le attività ed i servizi presenti nella piscina comunale di Cortona, gli standard qualitativi garantiti, le modalità di accesso, i contatti a cui fare riferimento.

E' uno strumento di comunicazione con i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi in quanto utenti della piscina.

Presenta ai cittadini le opportunità ed i servizi presenti nell'impianto; fissa gli standard di qualità del servizio e fornisce le informazioni e gli strumenti necessari a verificarne il rispetto; individua gli obiettivi di miglioramento e indica come verificarne il

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1) Eguaglianza e imparzialità**

La piscina garantisce eguaglianza di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, sesso, lingua e opinioni politiche.

### **2) Trasparenza**

La piscina si impegna a garantire a tutti il diritto di conoscere i modi di organizzazione e funzionamento del servizio. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

### **3) Partecipazione**

La piscina promuove e sostiene fortemente i cittadini nel presentare suggerimenti e segnalazioni che gli stessi possono proporre per lo svolgimento e il miglioramento dell'attività natatoria. Il cittadino può presentare reclami per i quali ha diritto ad avere sempre una risposta.

### **4) Coinvolgimento dei lavoratori**

La società promuove la partecipazione attiva dei lavoratori per il miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a riunioni e stage di aggiornamento, che hanno come obiettivo la formazione e il miglioramento delle capacità professionali dei lavoratori.

### **5) Continuità del servizio**

La piscina garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio sono comunicate agli utenti mediante comunicati e avvisi, mediante informazioni sul sito web dedicato.

### **3. ATTIVITA' E SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE**

La piscina comunale è costituita da un impianto natatorio ubicato in via dei Mori 34, loc. Camucia, composta da una vasca da metri 25x12,50 con profondità variabile in modo costante da m 1,20 a m 1,60, spogliatoi, tribune, locale ristoro. Nell'area esterna di pertinenza vi sono: parco attrezzato, campo da beach volley, campo da calcetto, bocciodromo.

Le attività svolte nell'impianto sono prevalentemente:

- attività' pre-agonistiche e agonistiche;
- attività' subacquee e di salvamento;
- corsi di acquaticità e avviamento al nuoto per bambini e adulti;
- fitness acquatico;
- attività' per gestanti e rieducazione funzionale;
- acquaticità neonatale;
- attività di acquaticità e nuoto in collaborazione con scuole di ogni ordine e grado, svolte all'interno dell'orario scolastico;
- attività a favore di utenze socialmente svantaggiate o con particolari necessità;
- attività di nuoto libero secondo le modalità e gli orari di apertura al pubblico;
- organizzazione di manifestazioni agonistiche o di propaganda a livello locale, provinciale e regionale, direttamente o in collaborazione con Enti o Associazioni che ne facciano richiesta.

La società gestisce le attività in autonomia e con l'obiettivo di mantenere e migliorare la qualità del servizio offerto nell'assicurare spazi acqua e tempi di fruizione; mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico.

Il personale in servizio presso l'impianto si occupa 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-ambientale previsti dalla normativa vigente;
- la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;
- il corretto funzionamento degli impianti tecnologici (centrale idrica ed impianti di trattamento dell'acqua, centrale termica, centrale di trattamento aria) attraverso anche l'attivazione di richieste di intervento a ditte specifiche;
- un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge.

#### **Orari di apertura al pubblico**

Gli orari di apertura invernali ed estivi sono consultabili direttamente presso l'impianto oppure sul sito web: [www.virtusbuonconvento.it](http://www.virtusbuonconvento.it).

Le eventuali interruzioni, chiusure dell'impianto o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicati agli utenti mediante cartelli informativi all'interno dell'impianto e sul sito internet della Virtus Buonconvento.

Le tariffe per i vari servizi dell'impianto di via dei Mori vengono regolarmente approvate dall'amministrazione ed esposte all'interno della struttura, nonché consultabili sul sito web dedicato.

Per le iscrizioni alle attività della piscina al momento della prima iscrizione per ogni anno sportivo (settembre/agosto) è richiesto il pagamento di una quota di iscrizione comprensiva di tesseramento ad Ente o Federazione a cui la società è affiliata, il cui importo è chiaramente esposto nel tariffario. Per Enti, Associazioni, scuole si fa riferimento a quanto previsto nel regolamento di gestione concordato con l'amministrazione.

#### **4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI**

La qualità del servizio è dato dall'insieme delle caratteristiche del servizio stesso e si misura in funzione delle capacità di soddisfare i bisogni degli utenti. Per misurare la qualità della Piscina Comunale, la Virtus Buonconvento individua una serie di fattori con i relativi indicatori e standard di riferimento. Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti e costituisce quindi un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza. L'indicatore di qualità è lo strumento che serve a rilevare la presenza di uno specifico fattore di qualità, mentre lo standard è il valore atteso di un determinato indicatore. I principali fattori di qualità sono:

- 1) livello di ricettività: l'indicatore utile a misurare il livello di questo fattore è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico: 90 ore settimanali per almeno 44 settimane all'anno;
- 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 della quale la Virtus aderisce 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) mantenimento livello cloro in vasca 0,7- 1,5, ph 6,5-7,5, temperatura acqua in vasca 26°-28° f) controllo valori acqua in vasca ogni due ore e registrazione su apposito documento g) rispetto dei requisiti fisici, fisico-chimici

e micro-biologici dell'acqua in vasca h) ricambio parziale giornaliero, minimo 2,5% del volume di acqua in vasca a vasca di compenso; ricambio completo acqua in vasca e pulizia della stessa una volta all'anno i) analisi di laboratorio dell'acqua in vasca almeno una volta al mese l) disinfezione e pulizia degli ambienti almeno due volte al giorno e comunque ogniqualvolta si renda necessario m) segnaletica informativa presente e chiara sia interna che esterna n) presenza cambio scarpe all'ingresso degli spogliatoi con idonea scaffalatura o) accessibilità disabili e presenza sollevatore per consentire ingresso in acqua a persone con difficoltà motorie;

- 4) tempi di risposta alle richieste: immediato, entro una settimana per richieste su collaborazioni, noleggi corsie, progetti, entro due settimane per richieste più articolate e/o reclami. La Virtus 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;
- assicurare cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini.

## **5. RAPPORTI CON I CITTADINI**

La Virtus Buonconvento assicura un'informazione completa ai cittadini attraverso gli operatori presenti presso la piscina e attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compreso il sito internet dedicato.

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento del servizio e/o degli standard di qualità fissati dalla presente carta rivolgendosi a Virtus Buonconvento, sede operativa Piscina Comunale di Cortona, via dei Mori 34, tel/fax 0575603929, [cortona@virtusbuonconvento.it](mailto:cortona@virtusbuonconvento.it). I suggerimenti e/o reclami presentati in forma scritta dovranno essere firmati dall'interessato. In caso di segnalazione verbale diretta o telefonica gli utenti dovranno dichiarare le proprie generalità. La società risponderà più rapidamente possibile e comunque non oltre trenta giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente al miglioramento dei servizi offerti.

## **6. MONITORAGGIO E REVISIONE**

La Virtus Buonconvento provvede alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso i suggerimenti inoltrati da questi ultimi, le varie segnalazioni e il monitoraggio dei rinnovi delle iscrizioni alle varie attività natatorie.

## **7. RIFERIMENTI NORMATIVI**

La Piscina Comunale, gestita dalla Virtus Buonconvento S.S.D. a r.l., opera nel rispetto delle Leggi sia in materia di carte dei servizi che per la gestione delle piscine.

Le leggi 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. Norma UNI 10637: “Requisiti degli impianti di circolazione, trattamento, disinfezione e qualità dell'acqua di piscina”.
- 2006. Legge Regionale del 9 marzo, n. 8 “Norme in materia di requisiti igienico-sanitari delle piscine ad uso natatorio”.
- 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. Decreto del presidente della Giunta Regionale del 26 febbraio, n. 23/R “Regolamento di attuazione della Legge Regionale 9 marzo 2006, n. 8”.

Virtus Buonconvento S.S.D. a r.l.