



Onda Ge.i. Sport srl

CARTA DEI SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE “MIOCLUB” DI TRADATE

1. INTRODUZIONE
2. PRINCIPI FONDAMENTALI
3. IMPIANTI, SERVIZI E ATTIVITÀ DELLA PISCINA COMUNALE
4. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
5. RAPPORTI CON I CITTADINI E VALUTAZIONE

Onda Ge.i. Sport srl

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi della Piscina Comunale MioClub è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Tradate, la Onda Ge.I. Sport srl (concessionaria dell'impianto natatorio) e i cittadini e costituisce uno strumento di tutela dei diritti di questi ultimi in quanto utenti della Piscina.

La Carta dei Servizi:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi disponibili 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 dal soggetto Gestore dell'impianto nel rispetto degli standard dichiarati e rappresenta lo strumento diretto che il Comune adotta per far conoscere la struttura e gli standard della Piscina Comunale, mentre le "Norme generali di comportamento", disponibili e visibili a tutti all'ingresso della Piscina, sono le regole che il Gestore chiede di rispettare a tutti coloro che frequentano la Piscina Comunale.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

A. Eguaglianza e imparzialità

Il Gestore garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. La Onda Gei Sport Srl garantisce, in particolare, il rispetto della Carta europea dei diritti delle donne nello sport, contro ogni discriminazione di genere o forma di razzismo e violenza.

B. Efficacia ed efficienza

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

Onda Ge.i. Sport srl

C. Trasparenza ed accesso

I cittadini hanno il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

D. Partecipazione

Il Gestore garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami e ha diritto di ottenere sempre una risposta da parte del soggetto gestore.

E. Coinvolgimento dei lavoratori

Il Gestore promuove la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a riunioni e gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure ed ottimizzare i tempi di erogazione del servizio.

F. Continuità del servizio

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 di apertura del servizio sono comunicate agli utenti mediante avvisi sui social, sul sito web www.mioclub.org, e mediante la segnaletica affissa presso l'impianto.

3. IMPIANTI, SERVIZI E ATTIVITÀ DELLA PISCINA

COMUNALE Vasche

La vasca grande, rientra nella tipologia "vasca per nuotatori" a cui si applicano le norme della Federazione Italiana nuoto (FIN). La vasca piccola rientra nella tipologia "vasca per bambini".

La vasca grande ha una profondità costante di 1,90 m.

Il sistema di ripresa delle acque di tracimazione sarà bordo sfioratore perimetrali sui 2 lati lunghi. La vasca grande ha dimensioni di 25 m x 16 m con 8 corsie.

L'accesso all'acqua sarà garantito da 4 scalette in alluminio esterne rispetto al filo del muro.

Le pareti di testata dei lati corti sporgono almeno 30 cm oltre il pelo dell'acqua e sono rivestite in piastrelle antidrucciolevoli fino a 80 cm sotto il pelo dell'acqua. I blocchi di partenza sono posizionati a 60 cm dal pelo dell'acqua con il maniglione di partenza del dorso oltre i 30 cm dal pelo dell'acqua. La vasca è dotata di supporti per le indicazioni di virata a distanza di 5 m dalle pareti di testata oltre all'indicatore di falsa partenza posizionato a 15 m dalla parete di partenza.

I ganci a parete dei separatori di corsia sono di tipo incassato a parete.

Onda Ge.i. Sport srl

La vasca per bambini ha un rivestimento in piastrelle in gres porcellanato di colore bianco celeste. La forma è regolare per una superficie complessiva di circa 60 mq, una profondità massima di 80 cm ed un volume di 48 mc. L'intera superficie è piastrellata con mattonelle antisdrucchiolevoli.

Sono presenti anche una piccola vasca idromassaggio attigua alla vasca piccola.

Spogliatoi

Gli spogliatoi sono divisi per sesso in due settori proporzionati considerando uguale presenza di uomini e donne.

Entrambi i spogliatoi sono composti da cabine a rotazione di cui una per disabili, panche attrezzate per lo spogliatoio collettivo, docce, asciugacapelli, servizi igienici, lavabi e armadietti guardaroba, il tutto in numero proporzionale all'utenza della piscina.

Le docce e gli asciugacapelli sono dotati di sistema automatizzato temporizzato per salvaguardare il risparmio energetico.

Area destinata al pubblico

La zona riservata al pubblico può ospitare fino a 100 persone nella zona bar ed altrettante nelle tribune. L'area ha un doppio accesso dall'esterno ed è separata dall'area destinata alle attività natatorie tramite una parete vetrata.

L'area è accessibile dai diversamente abili poiché non ci sono gradini.

E' presente un bar/ristorante per la consumazione di bevande calde, bibite e piatti caldi/freddi

Area destinata alle attività ausiliarie

Il centro natatorio, oltre che dalle vasche, è composto da un'area verde attrezzata per l'uso estivo, da un ampio termario (sauna, bagno turco, area relax e docce con spogliatoi dedicati), da due sale corsi per il fitness e da una ampia sala attrezzi allestita con macchinari Technogym di ultima generazione. Per quest'ultima area ausiliaria, situata al piano seminterrato, è presente anche un doppio spogliatoio (maschi/femmine) con servizi e docce, onde evitare di confondere il pubblico delle vasche da quello della palestra.

Onda Ge.i. Sport srl

Servizi

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

- pianificare, organizzare e gestire le attività di nuoto libero, corsi di nuoto e acquafitness 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;

Attività

Le tipologie di attività più significative sono:

- a) attività di assegnazione rivolte alle scuole di ogni ordine e grado secondo le seguenti modalità:
 - le scuole in generale accedono all'impianto nella fascia oraria mattutina/primo pomeriggio attraverso un programma specifico di attività di nuoto (Nuoto in cartella)
- b) attività di assegnazione per Enti ed Associazioni sportive, cooperative, onlus del territorio secondo le modalità concordate di volta in volta.
- c) attività di insegnamento nuoto per ogni età;
- d) 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;
- e) Corsi fitness e attività di allenamento ginnico in palestra con personale qualificato.
- f) Organizzazione di gare di nuoto ed eventi sportivi, feste di compleanno...

Onda Ge.i. Sport srl

Tariffe

Le tariffe per i vari servizi dell'impianto vengono approvate dal Comune e sono consultabili sulla Convenzione ivi depositata. Un'ampia descrizione degli orari/servizi e corsi è pubblicata sul sito web www.mioclub.org

Orari di apertura al pubblico

Gli orari di apertura invernali ed estivi sono i seguenti:

L/V 8,30/22,00

S 8,30/19,00

D 9,30/19,00

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, sui social e sul sito web www.mioclub.org

4. 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, sono individuati una serie di fattori di qualità, 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:

Onda Ge.i. Sport srl

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 modelli

3) didattici a cui aderire avvalendosi direttamente e/o indirettamente di istruttori, allenatori e assistenti bagnanti formati professionalmente.

4) 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 almeno tre volte al giorno e registrazione su apposito documento f) rispetto dei requisiti fisici, fisico-chimici e micro-biologici dell'acqua in vasca h) analisi di laboratorio dell'acqua in vasca almeno una volta ogni sei 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

5) tempi di risposta alle richieste: immediato, entro una settimana per richieste su collaborazioni, noleggi corsie, progetti, entro due settimane per richieste più articolate. La Concessionaria 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 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.

Onda Ge.i. Sport srl

5. RAPPORTI CON I CITTADINI E VALUTAZIONE

La Onda Ge.I. Sport Srl, in qualità di Concessionaria e gestore della Piscina Comunale di Tradate, 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 www.mioclub.org

La Concessionaria, inoltre, ritiene fondamentale una analisi del livello di adeguatezza della risposta strutturata nei confronti dei bisogni degli utenti e della percezione di tale risposta da parte degli stessi, al fine di individuare aree di criticità e opportunità di miglioramento.

Tale analisi si articola nel seguente modo:

Raccolta e gestione dei reclami e dei suggerimenti: 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, 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. 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.

Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente: la Concessionaria si impegna alla costante e programmata rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente, da effettuarsi tramite l'utilizzo di un "Questionario di soddisfazione del cliente", strutturato ad hoc e suddiviso per aree di indagine (es: comfort ambientale, ordine e pulizia dei locali, cortesia e disponibilità del personale, qualità dei corsi, accoglienza, preparazione tecnica, eventuali proposte e suggerimenti...). Le risposte vengono analizzate sia in termini di percentuali di risposte sia in termini di contenuto. Anche le informazioni sul grado di soddisfazione del cliente divengono importanti elementi di valutazione complessiva in sede di Riesame della Direzione, nonché come momento di coinvolgimento e condivisione con gli operatori circa la possibilità di innescare percorsi di miglioramento.

Il questionario viene inviato via mail, se viene dato il consenso da parte del cliente, dopo 30 giorni dall'iscrizione ed è completamente anonimo nel rispetto del GDPR.



Onda Ge.i. Sport srl

SCHEDA DI SINTESI

Impianto: Piscina Comunale MioClub di Tradate (Va)

Gestore: Onda Ge.I. Sport Srl – Tel: 0331281081 - info@mioclub.org

Indirizzo: Via dei Pradacci snc – 21049 Tradate (Va)

Amministratore: Paolo Galante 3929617882 paologalante@mioclub.org