



CARTA DEI SERVIZI

PISCINA COMUNALE DI NICHELINO

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi della Piscina Comunale di Nichelino è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Nichelino, e il Centro Nuoto Nichelino (gestore dell'impianto) 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.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Attraverso la carta dei servizi i cittadini potranno conoscere e ricevere informazioni in merito ai seguenti principi generali/obiettivi che guidano e orientano il servizio; alla storia, l'identità e l'organizzazione; alla descrizione dei singoli servizi offerti con i relativi indicatori e standard di qualità; e alle forme di partecipazione e di tutela dei cittadini-utenti.

Il CNN basa il suo rapporto con i cittadini utenti sui seguenti principi fondamentali:

1. 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. Il CNN 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.

Inoltre, garantisce l'eguaglianza delle regole relative ai rapporti con i cittadini utenti, senza distinzioni di sesso, razza e si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che in quello indiretto, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani, e cittadini appartenenti alle fasce più deboli.

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

Il CNN persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. Trasparenza ed accesso - I cittadini hanno il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi.

4. 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.

5. 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 gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, di integrare i processi di lavoro e di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

6. 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 agli organi di informazione locale, il sito web del Centro Nuoto Nichelino, la segnaletica affissa presso l'impianto.

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Il Centro Nuoto Nichelino assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi ed in particolare:

- fornisce, nelle forme più chiare, più complete ed efficaci, ogni utile informazione sulle attività svolte; rende noti agli utenti, tramite cartelli, tabelle illustrative ed opuscoli, chiari e facilmente leggibili, le tariffe gli orari e i tipi di attività svolte nell'impianto;
- mette a disposizione di chiunque ne faccia richiesta gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di erogazione dei servizi;
- informa tempestivamente gli utenti, nelle forme più chiare, complete ed efficaci, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi rispetto a quelle programmate, tramite comunicati agli organi di informazione locale; pubblicazione sul sito internet; cartelli informativi all'interno dell'impianto; ogni altro strumento utile.

TUTELA DEI DIRITTI E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

La Carta dei servizi è un patto tra il Centro Nuoto Nichelino e i cittadini/utenti e rappresenta uno strumento volto al miglioramento della qualità dei servizi resi alla cittadinanza. È redatta nel rispetto delle principali normative e riguarda i diritti che il cittadino utente può vantare nei confronti del Soggetto che gestisce un servizio-pubblico:

- Trasparenza e diritto di accesso ai procedimenti ed agli atti amministrativi
- Diritti dei consumatori
- Diritto all'informazione, all'istruzione ed alla tutela dei propri interessi
- Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici
- Normativa Europea, Nazionale, Regionale, Provinciale e Comunale in materia ambientale, di gestione dei rifiuti e loro standard qualitativi e quantitativi
- Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei prezzi e dei prodotti
- Monitoraggio della soddisfazione degli utenti.

Ciò avviene mediante:

- adeguamento continuo dei servizi, in ragione dell'utenza;
- promozione della comunicazione tra Uffici e servizi e i cittadini utenti, anche al fine di una adeguata consapevolezza del livello di soddisfazione dell'utenza stessa;
- tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi sarà rivista periodicamente in base a eventuali nuove indicazioni normative, scelte organizzative - gestionali e alle osservazioni/esigenze rilevate dagli utenti e/o dalle Associazioni di rappresentanza degli stessi.

La Carta dei servizi è stata redatta in condivisione con l'Associazione Diritti Utenti Consumatori – Aducon, riconosciuta dall'elenco delle Associazioni Consumatori della Città di Torino.

L'Associazione consumatori Aducon:

- riceve le relazioni periodiche relative all'attuazione della Carta Servizi;
- riceve copia dei reclami avanzati dall'Utente;
- suggerisce modifiche ed aggiornamenti della Carta dei Servizi;
- svolge una funzione super partes di analisi delle eventuali criticità che potranno emergere nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi e dei reclami, riservandosi il diritto di avviare qualsiasi azione utile alla protezione dei diritti del cittadino e dell'utente.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il personale in servizio nell'impianto è tenuto a trattare gli utenti con attenzione e disponibilità verso le loro esigenze, nonché con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nel rispetto dei loro obblighi.

All'interno della struttura è presente una segreteria gestionale ed una segreteria amministrativa.

Presso la segreteria gestionale (front office) è possibile richiedere materiale informativo effettuare le iscrizioni e pagamenti o richiedere qualunque tipo di informazione relativo alle attività svolte.

Orario Front Office

da lunedì a venerdì 8.30-21.00

sabato 8.30-18.00

domenica mattina 9.30-12.30

N.B. Nel periodo estivo il front office opererà con l'orario di apertura del "nuoto libero estivo"

Orario Segreteria Amministrativa

da settembre a luglio

dal lunedì al venerdì 9.30-12.00/14.30-19.30

Gli orari della segreteria gestionale e amministrativa potranno subire delle variazioni in base ad esigenze tecniche e organizzative che saranno prontamente segnalate al pubblico presso la struttura e sul sito www.centronuotonichelino.it.

SPAZI ACQUA ATTIVITA'

Il gestore ha il compito di assicurare gli spazi acqua, tempi di fruizione e collocazione oraria adeguate alle esigenze delle varie attività che vengono effettuate.

Le attività che vengono effettuate all'interno della struttura sono le seguenti:

- Nuoto libero invernale;
- Nuoto libero estivo;
- Attività per persone diversamente abili;
- Attività per le scuole;
- Attività e corsi per le associazioni del Comune di Nichelino;
- Corsi nuoto adulti;
- Corsi nuoto over 60;
- Corsi nuoto baby 6-36 mesi;
- Corsi nuoto bambini 3-5 anni;
- Corsi nuoto bambini 6-12 anni;
- Corsi nuoto ragazzi 12-17 anni;
- Lezioni private per singoli o piccoli gruppi;
- AcquaGym;
- AguaMovida;
- AcquaMix;
- AcquaPower;
- AcquaBoxe;
- AcquaPole;
- Acqua Beat Buster;
- HydroBike;
- AcquaGym Gestanti;
- AcquaGym Dolce

Inoltre il gestore 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:

- 1) Il corretto funzionamento della struttura dal punto di vista igienico-sanitario e della sicurezza degli utenti;
- 2) Il rispetto dei requisiti igienico-ambientali previsti dalla normativa vigente;
- 3) la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;
- 4) 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;
- 5) un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge;

L'IMPIANTO

Atrio-accesso impianto

Presso l'atrio della struttura è collocata la segreteria gestionale (front office), la segreteria amministrativa, il bar caffetteria e locali wc riservati al pubblico. Da quest'ambiente si accede alla tribuna e agli spogliatoi. L'accesso agli spogliatoi è regolato da tornelli automatizzati, che consentono l'ingresso solo ed esclusivamente con badge personalizzato per garantire una maggior sicurezza.

Vasche

L'impianto risulta essere dotato di n.2 vasche omologate dalla F.I.N.

L'accesso all'area vasche avviene tramite un passaggio obbligatorio con apposita vasca lava piedi.

La vasca principale ha le dimensioni di 25 m x 12,5 m con n. 6 corsie ed una profondità variabile da 1,65 a 1,75 m. Il corrispondente affollamento massimo è di 156 persone. Il sistema di ripresa delle acque di tracimazione è a sfioro con delle griglie posizionate sui lati lunghi della vasca. L'accesso all'acqua è garantito da n.4 scalette in alluminio esterne rispetto al filo del muro posizionate in corrispondenza degli angoli sulle pareti lunghe della vasca. È disponibile un sollevatore idraulico con seggiolino per l'accesso alle vasche dei diversamente abili. Le pareti di testata dei lati corti sporgono di 30 cm oltre il pelo dell'acqua, su quest'ultimi sono posizionati a 70 cm dal pelo dell'acqua i blocchi di partenza. 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. I galleggianti sono di tipo omologato F.I.N.A. Sul piano vasca sono presenti una serie di attaccapanni per riporre accappatoi e asciugamani.

La vasca piccola ha le dimensioni di 12,5 m x 4,50 m con una profondità costante di 1,30 m. Il corrispondente affollamento massimo è di 28 persone.

Il sistema di ripresa delle acque di tracimazione è a sfioro con delle griglie posizionate sui lati lunghi della vasca. L'accesso all'acqua è garantito da n.1 scaletta in alluminio esterna rispetto al filo del muro posizionate in corrispondenza degli angoli sulla parete lunga della vasca.

L'ambiente vasche ha una superficie complessiva di 880 mq.

Spogliatoi

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

Nel corridoio di accesso agli spogliatoi sono posizionati n. 31 armadietti di sicurezza automatizzati e videosorvegliati. Il funzionamento avviene tramite il badge personale.

Entrambi gli spogliatoi sono composti da:

- n. 1 zona filtro con n. 1 scarpiera, n. 3 cabine a rotazione di cui una omologata per i diversamente abili;
- n. 1 spogliatoio per baby dotato di 7 postazioni asciugacapelli, fasciatoio e panche dotate di appendiabiti;
- n. 1 spogliatoio comune dotato di 4 panche attrezzate con appendiabiti, (n. 13 postazioni asciugacapelli nello spogliatoio maschile, n. 21 postazioni asciugacapelli nello spogliatoio femminile
- locale wc dotato di n. 3 wc di cui 1 omologato per i diversamente abili, 2 postazioni lavabo e 1 vaschetta lavapiedi;
- corridoio di accesso alla vasca con n. 76 armadietti guardaroba (la dotazione per la chiusura in sicurezza sarà a cura dell'utente)
- n.1 locale docce dotato di n. 8 postazioni di cui 1 omologata per i diversamente abili.

Le docce gli asciugacapelli e gli armadietti di sicurezza posti all'ingresso degli spogliatoi sono dotati di sistema automatizzato e temporizzato con azionamento tramite badge personalizzato con microcip, per garantire e sensibilizzare l'utenza ad una sempre maggiore attenzione al risparmio energetico.

Il badge è ricaricabile con crediti utilizzabili sia per le docce che per i phon. Presso l'atrio della struttura è situato un totem per l'acquisto delle ricariche.

Il locale spogliatoio ha una superficie totale di 312 mq.

Defibrillatore

La struttura è dotata di un defibrillatore semiautomatico, situato nella zona atrio, e di relativo personale addestrato.

Servizio bar

All'interno della struttura è presente un bar caffetteria che effettua orario 9.00-19.00.

Nel periodo estivo il bar caffetteria è in funzione all'esterno nell'area "estivo", ed effettua orario 9.00-19.00.

Sono inoltre presenti distributori automatici per la somministrazione di cibi e bevande confezionate.

TARIFFE

Le tariffe dell'impianto sono approvate dal Comune di Nichelino e sono consultabili in reception, e sul sito del Centro Nuoto Nichelino (www.centronuotonichelino.it).

OBBLIGHI DELL'UTENTE

L'utente deve rispettare il regolamento d'uso della piscina, che viene consegnato al momento dell'iscrizione e che è collocato in visione all'ingresso dell'impianto. Tale regolamento contiene le norme di comportamento da seguire, oltre che alcune indicazioni utili per usufruire al meglio dell'impianto e delle attrezzature in dotazione (armadietti, cassette di sicurezza, docce, phon, ecc.).

FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITA'

Il CNN individua una serie di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento per misurare la qualità della Piscina Comunale.

I fattori di qualità sono direttamente collegati alla percezione della qualità del servizio da parte degli utenti.

Gli indicatori sono strumenti che servono per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Gli standard di riferimento sono il valore prefissato in riferimento a ciascun indicatore di qualità. Essi possono essere variati solo se i risultati sono più favorevoli agli utenti. Gli standard vengono verificati periodicamente, confrontati con quelli pubblicati e aggiornati adeguandoli alla tipologia dei servizi offerti.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Qualità del livello di sicurezza	Certificato di agibilità della struttura	Possesso
	Progetti e dichiarazione di conformità degli impianti (elettrici, antincendio, idro-termo-sanitari)	Possesso
	Corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure e per le emergenze e l'antincendio	Effettuazione dei corsi con documentazioni e attestati
	Sistema di illuminazione di emergenza	Presenza
	Controllo delle vie di esodo	Verifica 2 volte all'anno
	Controllo delle porte di emergenza	Verifica 2 volte all'anno
	Verifica carica e scadenza degli estintori	Verifica 2 volte all'anno
Qualità del livello di professionalità	Personale addetto con idoneità al D.Lgs. 81/2008	Presente
	Assistente bagnante professionale	Presente a bordo vasca a norma di legge
	Possesso per ciascun Assistente Bagnante del brevetto valido per l'anno in corso	Possesso
	Assistente bagnante - aggiornamento professionale periodico	Aggiornamento interno annuale
	Possesso per ciascun istruttore, allenatore, dipendente, incaricato, del titolo valido per l'anno in corso rilasciato dalle istituzioni competenti	Possesso
	Receptionist: corsi di comunicazione con l'utenza	Possesso

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Qualità del livello di professionalità	Servizio cassa Servizio cassa	Garantito dalle 8.30 alle 21.30 Orario di apertura e chiusura: 8.00-1.30
Qualità dell'ambiente e rispetto delle normative igienico-sanitarie	Rispetto dei parametri fisico chimici e micro-biologici dell'acqua Effettuazioni di controlli del PH, disinfestazione dell'acqua Mantenimento costante dei livelli di cloro, PH e nitrati entro l'intervallo definito per legge, con annotazione dei valori su appositi registri Analisi microbiologica Temperatura all'interno dei valori di legge Disinfestazione del piano vasca Pulizia del piano vasca Pulizia servizi igienici Pulizia spogliatoi Pulizia generale struttura	Presenza di un sistema di filtraggio automatico e di ricambio dell'acqua. E' assicurato un ricircolo completo continuo; il ricambio completo dell'acqua una volta all'anno; il ricambio parziale giornaliero (il 5% circa del volume) Controllo dei parametri fisico-chimici ogni due ore a cura degli assistenti bagnanti e 24 ore su 24 attraverso monitor collegato ad una centralina Uso di correttori chimici e disinfezione dell'acqua con cloro libero. In ogni vasca è possibile verificare il livello di cloro e temperatura dell'acqua tramite monitor collocato sulla centralina della sala filtri Analisi a cura del ASL per verificare il rispetto dei parametri fissati dalla legge 30/06/2003 n. 647 e da parte del fornitore di prodotti chimici Temperatura costantemente all'interno dei valori di legge negli orari di apertura al pubblico. Effettuazione di controlli a cura degli assistenti bagnanti Disinfezione quotidiana Trattamento antimicotico giornaliero Pulizia quotidiana a più riprese nell'arco della giornata Ogni cambio di turno dei corsi in vasca Ogni cambio di turno dei corsi in vasca Quotidiana con riprese secondo necessità
Monitoraggio della customer satisfaction	Verifica soddisfazione complessiva media dei frequentanti la struttura Gestione dei reclami	Almeno 1 indagine annua Tempi di risposta dei reclami: entro 30 giorni lavorativi. Tempi d'intervento per la soluzione di problematiche non strutturali: entro max 30gg dalla risposta.

SEGNALAZIONI E PROCEDURE PARTICOLARI

Anche con riferimento agli standard sopra indicati e ai servizi assicurati nei paragrafi precedenti, è garantito agli utenti il diritto di presentare reclami, osservazioni o suggerimenti nel caso in cui si riscontrino livelli di qualità inferiori a quelli previsti.

Il Centro Nuoto Nichelino garantisce le necessarie azioni di miglioramento ed una risposta in tempi rapidi, e comunque sia entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza.

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.

È possibile presentare suggerimenti reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, posta elettronica). Presso l'atrio della struttura è inoltre collocata una cassetta entro la quale l'utente può inserire le istanze cartacee da presentare.

Piscina Comunale di Nichelino, Via Vittime di Cernobyl n.32, Nichelino
Telefono 011 625863 - Fax 011 6278864
E-mail: segreteria@centronuotonichelino.it

Tutti i reclami potranno essere inviati per conoscenza anche all'Associazione Consumatori Aducon
Per lettera: Via San Vincenzo 5 - Moncalieri
Per fax: 011 6279720
Per email: info@aducon.it

CRITERI DI VERIFICA

Il CNN monitora la soddisfazione dei propri utenti attraverso specifiche indagini di customer satisfaction, la cui progettazione e i risultati delle stesse verranno condivise con l'Associazione Consumatori Aducon mediante appositi tavoli di lavoro.

L'analisi dei reclami, insieme alle indagini di customer satisfaction, contribuiscono alla misurazione dei livelli qualitativi del servizio e sono finalizzati al miglioramento costante dei Servizi.

A fronte delle criticità rilevate il CNN si impegnerà infatti ad attivare puntuali azioni correttive mirate a risolvere le aree di debolezza evidenziate.

OBBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obbiettivi che il Centro Nuoto Nichelino si propone per mantenere e migliorare la qualità dei servizi offerti sono:

- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico indicato nella carta;
- garantire disponibilità e attenzione ai 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 dell'utenza;
- garantire la pratica dell'attività sportiva delle discipline acquatiche e delle relative manifestazioni ed eventi sportivi collegabili alle realtà del mondo sportivo locale;
- valorizzare le iniziative a favore delle classi più deboli.

Questi fattori diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi.