

Indice

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA
2. RIFERIMENTI NORMATIVI
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI
 - 3.1 Eguaglianza e imparzialità
 - 3.2 Efficienza ed efficacia
 - 3.3 Imparzialità e continuità
 - 3.4 Partecipazione
 - 3.5 Coinvolgimento dei lavoratori
 - 3.6 Continuità del servizio
4. LE ATTIVITA' ED I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE
5. I RAPPORTI CON I CITTADINI
 - 5.1 Informazione all'utenza
 - 5.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni
 - 5.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza
6. FATTORI DI QUALITA' (INDICATORI, STANDARD)
 - 6.1 Fattori di qualità
 - 6.2 Indicatori e standard di qualità
 - 6.2.1 Livello di ricettività
 - 6.2.2 Qualità delle proposte didattiche e sportive
 - 6.2.3 Tempi di risposta alle richieste
 - 6.2.4 Accessibilità e funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto
 - 6.2.5 Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto
 - 6.3 Obiettivi di mantenimento e miglioramento
7. OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO
8. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

La Carta dei Servizi, realizzata dalla società, Aquatempra S.S.D. a r.l. (d'ora in avanti Aquatempra) che gestisce gli impianti, ed approvata dal Consiglio di Amministrazione di Aquatempra, riguarda i servizi e le attività che troverete negli impianti, gli standard qualitativi garantiti, le principali normative nazionali e locali in materia di impianti natatori a cui si fa riferimento, le caratteristiche dell'impianto e modalità per accedervi a titolo individuale o sotto forma di associazione, i contatti a cui rivolgersi.

Questa carta è uno strumento di base, fondamentale per garantire la trasparenza nei rapporti con i frequentatori dell'impianto e la tutela dei loro diritti.

Fornisce informazioni su come contattare la nostra società, presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti nell'impianto 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 nel rispetto degli standard dichiarati e rappresenta lo strumento diretto che Aquatempra adotta per far conoscere le strutture e gli standard delle Piscine Comunali sopra descritte, mentre le "Norme generali di comportamento", disponibili e visibili a tutti all'interno delle Piscine, sono le regole che chiediamo di rispettare, nell'interesse comune, a tutti coloro che frequentano gli impianti Aquatempra.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Le Piscine Comunali, gestite da Aquatempra, operano nel rispetto delle leggi sia in materia di carte dei servizi che per la gestione delle piscine. Le leggi e normative 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. Legge Regionale Toscana n°8 del 9 Marzo "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 c. 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. D.P.G.R. N. 23/R del 26 Febbraio, Regolamento di attuazione della Legge Regionale n°8 del 9 Marzo 2006.
- 2015. UNI 10637

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 Eguaglianza ed imparzialità

Aquatempra garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini e democraticità nell'accesso all'impianto senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

3.2 Efficacia ed efficienza

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

3.3 Trasparenza ed accesso

Aquatempra garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso alle informazioni.

3.4 Partecipazione

Aquatempra garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino, singolo o associato, può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami, ha anche il diritto di ottenere sempre una risposta.

3.5 Coinvolgimento dei lavoratori

Aquatempra 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 valutare il livello del servizio proposto, l'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi prefissati, le strategie per migliorare la qualità dell'offerta.

3.6 Continuità del servizio

Aquatempra garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, come riportati nel sito internet aziendale, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni di erogazione dei servizi o variazioni negli orari di apertura del servizio sono tempestivamente comunicate agli utenti mediante segnaletica affissa negli impianti e con comunicazioni sul sito web.

4. LE ATTIVITA' ED I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE

Le Piscine Aquatempra sono così costituite:

La piscina Comunale di Empoli è costituita da un impianto natatorio comunale ubicato in Viale delle Olimpiadi 92 ad Empoli composto da tre vasche interne e due esterne, tribune, locali spogliatoi per pubblico e personale, punto di ristoro interno, uffici, infermeria ed ampi locali tecnici e parcheggi esterni adiacenti alla recinzione.

In particolare:

- 3 vasche coperte:
 - una vasca da 25 m larga 16,50 con profondità di 1,50 m, utilizzabile per nuotatori ed addestramento al nuoto, attività agonistiche, attività subacquee, attività di pallanuoto e nuoto sincronizzato;
 - una vasca di 16,50 m larga 10 m con profondità di 1,10 m, dotata di acqua scivolo, utilizzabile per avviamento al nuoto, ginnastica in acqua e a fini ludici;
 - una vasca con temperatura di 33° dotata di idromassaggio e lame d'acqua, lunga 9 metri e larga 5, utilizzabile per i piccolissimi, per attività riabilitative e di pilates;
- 2 vasche scoperte:
 - una vasca olimpionica da 50 metri larga 25 utilizzabile nel periodo estivo per qualsiasi attività natatoria;
 - una vasca con bassa profondità, utilizzabile dagli utenti più piccoli.

La piscina Comunale di Certaldo è costituita da un impianto natatorio comunale ubicato in Viale Matteotti 201 a Certaldo composto da due vasche interne e due esterne, tribune, locali spogliatoi per pubblico e personale, punto di ristoro interno, uffici, infermeria ed ampi locali tecnici e parcheggi esterni adiacenti alla recinzione.

In particolare:

- 2 vasche coperte:
 - una vasca da 25 m larga 16,50 con profondità variabile, utilizzabile per nuotatori ed addestramento al nuoto, attività agonistiche, attività subacquee, attività di pallanuoto e nuoto sincronizzato;
 - una vasca con bassa profondità, utilizzabile per avviamento al nuoto, a e a fini ludici;
- 2 vasche scoperte:
 - una vasca olimpionica da 50 metri larga 25 utilizzabile nel periodo estivo per qualsiasi attività natatoria;
 - una vasca con bassa profondità dotata di idromassaggio.

La piscina Intercomunale di Fucecchio- S. Croce Sull'Arno è costituita da un impianto natatorio comunale ubicato in Via Lucchesi 2 a Fucecchio composto da due vasche interne, tribune, locali spogliatoi per pubblico e personale, punto di ristoro interno, uffici, infermeria ed ampi locali tecnici e parcheggi esterni adiacenti alla recinzione.

In particolare:

- 2 vasche coperte:
 - una vasca da 25 m larga 16,50 con profondità variabile, utilizzabile per nuotatori ed addestramento al nuoto, attività agonistiche, attività subacquee, attività di pallanuoto e nuoto sincronizzato;
 - una vasca di 16.50 m larga 6 m con profondità di 1 m, utilizzabile per avviamento al nuoto, ginnastica in acqua e a fini ludici;

La piscina Comunale di Montespertoli è costituita da un impianto natatorio comunale ubicato in Via Volterrana Nord a Montespertoli in località Baccaiano composto da due vasche esterne, locali spogliatoi per pubblico e personale, punto di ristoro interno, uffici, infermeria ed ampi locali tecnici e parcheggio esterno adiacente alla recinzione.

In particolare:

- 2 vasche scoperte:
 - una vasca da 25 m larga 12,5 m con profondità variabile, utilizzabile per nuotatori e ginnastica in acqua;
 - una vasca con bassa profondità, utilizzabile per avviamento al nuoto, e a fini ludici.

La piscina Comunale di San Gimignano è costituita da un impianto natatorio comunale ubicato in Località Santa Lucia a San Gimignano composto da due vasche esterne, locali spogliatoi per pubblico e personale, punto di ristoro interno, infermeria, ampi locali tecnici e parcheggio esterno adiacenti alla recinzione.

In particolare:

- 2 vasche scoperte:
una vasca da 25 m larga 16 con profondità variabile, utilizzabile per nuotatori e ginnastica in acqua;
una vasca con bassa profondità dotata di lame d'acqua utilizzabile per avviamento al nuoto, e a fini ludici.

Aquatempa gestisce le piscine comunali in autonomia e con l'obiettivo di mantenere e migliorare la qualità del servizio offerto nel:

- Assicurare spazi acqua per i cittadini e le associazioni che ne facciano richiesta;
- Mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico.

In particolare Aquatempa e il personale in servizio presso gli impianti si occupano 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 ambientali previsti dalle vigenti normative;
- La corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;
- Il corretto funzionamento degli impianti (centrale idrica, impianti di trattamento dell'acqua e dell'aria, centrale termica ecc...) attraverso anche l'attivazione di richieste di intervento a ditte specifiche;
- Un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge.

Inoltre Aquatempa si occupa di :

- Raccogliere le domande da parte di Enti e Società Sportive dei Comuni dell'ambito territoriale di riferimento relativamente all'utilizzo dell'impianto e della pianificazione annuale della assegnazione degli spazi acqua, secondo le procedure ed i criteri previsti dai Comuni proprietari;
- Pianificare, organizzare e gestire le attività di "nuoto Libero" e di fruizione di tutti gli spazi, coperti e scoperti della struttura.

Aquatempa garantisce l'utilizzo delle vasche, destinate a diverse categorie di utenza, finalizzato all'organizzazione di corsi di nuoto per bambini, adulti, anziani e diversamente abili e l'attività preagonistica di nuoto.

Le tipologie più significative sono:

- Attività di assegnazione rivolte alle scuole di ogni ordine e grado secondo accordi stabiliti con gli uffici delle Amministrazioni Comunali e le autorità scolastiche competenti;
- Attività a favore di utenze socialmente svantaggiate o con particolari necessità (donne in gravidanza, anziani, persone diversamente abili, casi segnalati dai servizi sociali dei Comuni competenti);
- Attività di insegnamento di nuoto per tutte le età, corsi di acqua fitness e di wellness;
- Attività di avviamento all'agonismo ed agonismo anche per il tramite di collaborazioni o assegnazioni di spazi ad Enti ed Associazioni sportive;
- 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;
- Organizzazione di manifestazioni agonistiche o di propaganda a livello locale, provinciale, regionale, nazionale ed internazionale, direttamente o in collaborazione con Enti e Associazioni che ne facciano apposita richiesta.

Gli orari di apertura degli impianti e di svolgimento delle attività natatorie sono affissi all'interno degli impianti medesimi e pubblicati sul sito di Aquatempra all'indirizzo www.aquatempira.it

Le tariffe per i vari servizi dell'impianto, regolarmente approvate dai Comuni, sono esposte all'interno della piscina e consultabili sul sito web www.aquatempira.it.

Per le iscrizioni a titolo individuale per la partecipazione alle attività della piscina, all'atto della prima iscrizione, per ogni anno sportivo, è richiesto il pagamento di una quota d'iscrizione comprensiva di assicurazione individuale dell'iscritto il cui importo è chiaramente esposto all'interno dell'impianto. Per Enti e Associazioni si fa riferimento a quanto previsto nei Regolamenti d'uso dell'impianto sottoscritti da Aquatempra e dagli Enti e Associazioni suddette e approvati dai Comuni proprietari.

5. I RAPPORTI CON I CITTADINI

5.1 Informazione all'utenza

Aquatempira assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso il personale in servizio presso la Piscina, sia attraverso tutti i canali disponibili fruibili dal pubblico, compreso il sito internet della piscina e del Comune.

5.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

Gli utenti possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento del servizio o degli standard di qualità fissati dalla presente carta, rivolgendosi a: Aquatempra, viale delle Olimpiadi 92 50053 Empoli, indirizzo mail: info@aquatempra.it.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, e-mail).

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 (nome, cognome, indirizzo di residenza, indirizzo email, recapito telefonico). Aquatempra risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti

5.3 Rilevazione della soddisfazione dell'utenza

Aquatempira promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi e circa le attività messe a disposizione. I risultati delle indagini sono comunicati agli utenti e presi in considerazione per valutare l'applicazione della Carta dei Servizi e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

6. FATTORI DI QUALITÀ' (INDICATORI E STANDARD)

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 delle nostre piscine comunali, Aquatempra individua una serie di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento.

6.1 Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti. Il fattore di qualità costituisce dunque un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità individuati dalla Carta sono:

1. Livello di ricettività
2. Qualità delle proposte didattiche e sportive

3. Tempi di risposta alle richieste
4. Accessibilità, funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto
5. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto

6.2 Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità.

Lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

6.2.1 Qualità delle proposte didattiche e sportive

Aquatempa è in possesso della Licenza di esercizio di Scuola Nuoto Federale rilasciata dalla Federazione Italiana Nuoto a seguito dell'accertamento dei requisiti di qualità erogati nell'insegnamento delle discipline sportive, dell'adesione ai modelli didattici stabiliti e promulgati dalla FIN, dall'avvalimento di personale specializzato in possesso di brevetti tecnici rilasciati dalla FIN sia per quanto riguarda gli istruttori e gli allenatori che per quanto riguarda gli assistenti Bagnanti.

6.2.2 Tempi di risposta alle richieste

Per misurare il grado di efficienza del proprio servizio per l'organizzazione dell'attività delle nostre piscine, Aquatempa ha individuato due tipologie di standard di riferimento: quello per l'iscrizione/partecipazione ad un'attività, e quello per rispondere a quesiti, proposte, reclami.

6.2.3 Richieste di partecipazione/iscrizione alle attività

Attività di nuoto libero

Tempo di risposta: immediato (ingresso tramite acquisto di biglietto o abbonamento, compatibilmente con la disponibilità di spazi secondo il numero massimo di utenti/corsia stabilito).

Attività per le scuole

Tempo di risposta: massimo 48 h

Attività per gli Enti e Società

Tempo di risposta: 1 settimana (le richieste vengono valutate dalla commissione tecnica congiunta tra il comune proprietario dell'impianto e il gestore Aquatempa)

Attività per Manifestazioni e Gare Sportive

Tempo di risposta: 1 settimana (le richieste vengono valutate dalla commissione tecnica congiunta tra il comune proprietario dell'impianto e il gestore Aquatempa)

6.2.4 Accessibilità, funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto

Gli indicatori individuati per misurare l'accessibilità e la funzionalità dell'ambiente e degli spazi sono i seguenti:

- a) Sicurezza degli ambienti e del personale, rispetto alle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto
- b) Personale addetto con idoneità al D.lgs. 81/2008
- c) Assistente bagnante professionale presente a bordo vasca a norma di legge
- d) Piano di sicurezza ed autocontrollo ai sensi della L.R. n°8 del 9 marzo 2006 successivi regolamenti di attuazione
- e) Mantenimento costante dei livelli di cloro, ph e temperatura

Controllo: cloro libero: 0,8-1,5 - PH: 6,8- 7,4 - Temperatura vasche: 26-30 c°

Effettuazione dei controlli dei parametri del ph, cloro, temperatura ogni due ore con successiva registrazione sul modulo predisposto dalla stessa Aquatempra

- f) Sicurezza degli ambienti e del personale: rispetto delle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto
- g) Rispetto dei requisiti fisici, fisico-chimici e micro-biologici dell'acqua di vasca
- h) Ricambio parziale giornaliero nel rispetto della Legge Regionale toscana: Ricircolo completo nel rispetto della Legge Regionale toscana.
- i) Analisi microbiologiche dell'acqua di vasca e degli ambienti a cadenza mensile
- j) Disinfezione, nel rispetto della normativa e del piano di pulizia e sanificazione degli ambienti con frequenza di almeno due interventi al giorno
- k) Accessibilità e servizi accessori
- l) Segnaletica informativa interna ed esterna presente e chiara
- m) Punto di ristoro all'interno dell'impianto presente negli orari di apertura dell'impianto
- n) Spogliatoi completi di armadietti e asciugacapelli con scheda temporizzata a pagamento
- o) Accessibilità persone disabili come da vigente normativa
- p) Parcheggio presente e vicino all'impianto gratuito
- q) Mezzi pubblici presenti

7. OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi che Aquatempra e il personale degli impianti si propongono per mantenere e/o migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- Mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico indicato nella Carta;
- Ampliare le fonti di informazione;
- Garantire disponibilità più attente e capacità di ascolto dei 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.

Questi fattori diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di customer satisfaction.

8. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Aquatempra, provvede alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi, valutando, ai fini dell'adozione di provvedimenti correttivi:

- Casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti degli standard di qualità prefissati;
- Gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- Le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.