

## CENTRO SPORTIVO DI COLOGNO M.se CARTA DEI SERVIZI

### **Introduzione**

Il centro sportivo di Cologno M.se, sito in via C.A. Dalla Chiesa n. 49, di proprietà comunale, è stato affidato in gestione, tramite procedura di evidenza pubblica, alla GIS Milano SSD S.r.l. con sede in Segrate, via Modigliani n. 30, P.IVA e C.F. 10403650152.

Con la Carta dei servizi il gestore si presenta ai cittadini e - mentre li informa sull'attività svolta - si assume l'impegno di mantenere elevati i livelli di qualità nel servizio reso. Per questo, la Carta della centro sportivo comunale intende garantire, innanzitutto, un servizio trasparente e rendere chiari, tanto agli utenti quanto a chi gestisce, una serie di diritti e di doveri reciproci.

La Carta dei servizi, dunque, vuole essere uno strumento di informazione e di provocazione alla responsabilità - visto che, tra l'altro, individua degli indicatori che possono essere oggetto di apprezzamento e di controllo da parte degli utenti e degli operatori - oltre che di stimolo all'innovazione. Gli indicatori, infatti, sono un riferimento importante per gli utenti e, soprattutto, per l'azione amministrativa e per l'attività degli operatori, che sono vincolati al loro rispetto.

La Carta informa i cittadini sull'attività svolta secondo gli standard dichiarati e rappresenta lo strumento diretto per far conoscere la struttura e l'impianto, mentre il "Regolamento del centro sportivo", disponibile e visibile a tutti all'ingresso del centro stesso, costituisce la somma delle regole che il Comune e il gestore chiedono di rispettare a tutti coloro che lo frequentano.

Attraverso la Carta il cittadino potrà, sulla base delle proprie esperienze, apportare suggerimenti o indicazioni utili per il miglioramento del servizio stesso.

Nel seguito, e per brevità, saranno utilizzati i termini "impianto", per indicare il complesso natatorio; "gestore", per intendere il soggetto a cui l'impianto è stato affidato in concessione; "servizi" per indicare le attività necessarie affinché l'impianto possa funzionare al meglio, così che gli utenti ne possano trarre la massima soddisfazione.

### **Principi fondamentali**

La GIS Milano SSD S.r.l. si impegna ad erogare i propri servizi garantendo:

**eguaglianza dei diritti**: le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti, servizi pubblici e accesso a tale servizio sono uguali per tutti; nella prestazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione tra gli utenti per motivi riguardanti il genere, l'etnia, le condizioni fisiche, sociali ed economiche, le opinioni politiche. Il gestore adotta tutte le iniziative necessarie a garantire la continua ed effettiva attuazione di tale principio;

**imparzialità**: tutti coloro che usufruiscono dei servizi devono essere trattati in modo obiettivo, imparziale e nel pieno rispetto della giustizia. A tale scopo il gestore deve valutare con attenzione i bisogni manifestati dagli utenti, singoli o associati;

**regolarità**: deve essere assicurata la continuità e la regolarità del servizio, grazie anche ad un calendario che tenga conto delle esigenze degli utenti e dei tempi necessari per assicurare la massima funzionalità delle strutture;

**diritto di scelta**: deve essere garantito il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio ed i servizi stessi

**partecipazione**: deve essere favorita e promossa la partecipazione dell'utente alla erogazione dei servizi ed alla fruizione dell'impianto. Per tutelare il proprio diritto alla corretta e puntuale erogazione del servizio, oltre che favorire la collaborazione con l'ente 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 qualità previsti e garantendo la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

### **Le informazioni agli utenti**

Il gestore 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 del Comune e su quello del gestore; cartelli informativi all'interno dell'impianto; ogni altro strumento utile;

Il calendario della programmazione sportiva, articolato secondo le diverse categorie di utenza, è disponibile alla reception.

### **I 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.

Il gestore ha il compito di assicurare spazi d'acqua, tempi di fruizione e collocazione oraria adeguate alle esigenze delle varie categorie che usufruiscono dei servizi dell'impianto, tenendo conto dei bisogni legati ad età, condizione sociale, stato di salute, provenienza geografica.

Le categorie di utenti sono:

- a) la "popolazione scolastica", dalla scuola materna alle superiori: le scuole del comprensorio possono richiedere l'uso della piscina (preferibilmente sistematico) nella fascia mattutina. Il gestore garantirà il servizio di vigilanza e assistenza;
- b) il nuoto libero: alla libera balneazione sono riservati appositi ed ampi spazi. Il gestore deve fornire un servizio di assistenza ai bagnanti conforme alla normativa, riservandosi di aumentare il livello di sorveglianza in caso di affollamento (a giudizio del direttore dell'impianto);
- c) enti, gruppi ed associazioni che organizzino attività ludico-ricreative e/o salutistiche. Le attività sono caratterizzate da un clima che offre opportunità ricreative e socializzanti. Gli enti o associazioni sono responsabili della conduzione tecnica dell'attività, dell'assistenza ai bagnanti e di quanto accade ai propri associati nei rispettivi orari assegnati;
- d) associazioni sportive che svolgono attività agonistiche ed amatoriali nelle varie discipline acquatiche.
- e) 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;
- f) singoli cittadini organizzati in corsi (nuoto, acqua fitness) condotti da istruttori in possesso di specifiche abilitazioni

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:
  - a) il corretto funzionamento della struttura dal punto di vista igienico sanitario e della sicurezza degli utenti;
  - b) il rispetto dei requisiti igienico - ambientali previsti dalla normativa vigente;
  - c) la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;
  - d) 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;
  - e) un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge;
- raccogliere le domande da parte di enti e società sportive del comune di Broni relative all'utilizzo dell'impianto e pianificare annualmente l'assegnazione degli spazi acqua, nel rispetto delle prescrizioni fornite dal Comune di Broni;
- garantire le attività di "nuoto libero" e la fruizione degli spazi.

### Gestione del centro

La gestione dei servizi richiesti presuppone la creazione di un supporto tecnico – organizzativo che risponda ai più moderni criteri del Facility Management e che sia quindi in grado di garantire, per tutta la durata della commessa, la direzione ottimale delle attività previste.

Il modello organizzativo previsto per far fronte agli impegni assunti si fonda sui seguenti requisiti relativi al personale:

Funzione	Numero	Qualifiche minime richieste
Direttore	1	Diploma ISEF o laurea in scienze motorie – esperienza triennale in analogo ruolo
Coordinatore scuola nuoto	1	Brevetto FIN coordinatore scuola nuoto
Segretari/e	3	Capacità di base nell'utilizzo del PC
Istruttori nuoto	10	Brevetto FIN Istruttore 1° livello
Istruttori Neonati	2	Brevetto FIN istruttore 1° livello + corsi di specializzazione
Istruttori gestanti	1	Diploma ISEF o laurea in scienze

		motorie
Istruttori antalgica	1	Diploma ISEF o laurea in scienze motorie
Allenatore Nuoto categoria	1	Brevetto allenatore FIN 1° livello
Allenatore nuoto giovanili	2	Brevetto allenatore FIN 1° livello
Allenatore pallanuoto	1	Brevetto FIN Allenatore Pallanuoto
Istruttori Fitness in acqua	6	Attestato di specializzazione specifico / laurea in scienze motorie
Assistenti bagnanti	8	Brevetto AB FIN o società salvamento Genova
Inservienti	2	Nessun requisito particolare
Istruttori Palestra	3	Diploma ISEF o laurea in scienze motorie

## L'impianto

L'impianto comprende:

- Una piscina coperta dotata di due vasche
- Un lido esterno dotato di due vasche
- Una palestra attrezzata
- Spogliatori, maschili e femminili, per gli utenti
- Spogliatoi, maschili e femminili per il personale

- L'impianto è abilitato ad accogliere persone invalide e/o dotate di diversa abilità, secondo la legge.

L'impianto, infine, è dotato di una stanza infermeria presso cui è custodito il *kit* di pronto soccorso.

## Orari di apertura

L'impianto è aperto tutti i giorni, tranne: 25/12 – 26/12 – 01/01 – Pasqua – Lunedì dell'Angelo e nelle giornate necessarie ad interventi tecnici o manutentivi e non preventivabili.

La reception dell'impianto è aperta secondo i seguenti orari:

PERIODO INVERNALE DA SETTEMBRE A MAGGIO

	DALLE	ALLE
lunedì	8.00	22.00
martedì	8.00	22.00
mercoledì	8.00	22.00
giovedì	8.00	22.00
venerdì	8.00	22.00
sabato	8.00	19.30
domenica	8.00	19.30

#### PERIODO ESTIVO

	giugno - luglio		agosto	
	dalle	alle	dalle	alle
lunedì	9.30	21.00	10.00	19.30
martedì	9.30	21.00	10.00	19.30
mercoledì	9.30	21.00	10.00	19.30
giovedì	9.30	21.00	10.00	19.30
venerdì	9.30	21.00	10.00	19.30
sabato	9.30	19.30	10.00	19.00
domenica	9.30	19.30	10.00	19.00

Nel periodo invernale, è garantita all'utenza libera - previo pagamento del biglietto d'ingresso - la disponibilità, nelle seguenti fasce orarie:

	dalle	alle
Lunedì	8.00 20.00	16.00 22.00
Martedì	8.00	16.00
Mercoledì	8.00 18.30	16.00 21.30
Giovedì	8.00	16.00
Venerdì	8.00 20.00	16.00 22.00
Sabato	8.00	19.30
Domenica	8.00	13.30

#### Tariffe e copertura assicurativa

Le tariffe dell'impianto sono fissate in sede di affidamento dell'impianto e sono consultabili alla reception.

Al momento del pagamento del biglietto d'ingresso, l'utente è automaticamente

provvisto di copertura assicurativa per il caso di infortuni occorsi all'interno dell'impianto e riconducibili a responsabilità del gestore.

### **Obblighi dell'utente**

L'utente deve rispettare il regolamento d'uso della piscina, collocato in visione in più punti dentro l'impianto.

Il 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, attrezzi ginnici, etc..).

### **Attività promosse da associazioni**

Le associazioni che organizzano attività presso la piscina, previa accordo con il gestore, devono garantire e rendere sempre disponibili presso l'impianto - anche per mezzo di cartelli adeguati - informazioni chiare riguardo tariffe, orari e modalità d'iscrizione.

Ciascuna associazione, inoltre, deve essere provvista di polizza assicurativa: la polizza viene così automaticamente sottoscritta dall'associato al momento dell'iscrizione all'attività.

Le informazioni sulle modalità di concessione degli spazi e di presentazione della domanda da parte delle associazioni sportive possono essere richieste in piscina.

### **Fattori, indicatori, standard di qualità.**

Il gestore individua una serie di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento per misurare la qualità della Centro sportivo 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.

Si riportano di seguito gli standard di qualità che GIS Milano SSD S.r.l. si impegna a rispettare.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
---------------------	------------	----------

<b>Qualità del livello di sicurezza</b>	certificato di agibilità alla struttura	Possesso da parte della proprietà
	progetti e dichiarazione di conformità degli impianti (elettrici, antincendio, idro-termo-sanitari)	Presenza negli uffici della proprietà
	corsi di formazione e informazione per i lavoratori sulle procedure per le emergenze e l'antincendio	effettuazione dei corsi con documentazioni ed attestati
	sistema di illuminazione di emergenza	presenza
	controllo delle vie di esodo	verifica 2 volte l'anno
	controllo delle porte di emergenza	verifica 2 volte l'anno
	verifica carica e scadenza degli estintori portatili	verifica 2 volte l'anno
<b>Qualità del livello di professionalità</b>	personale addetto con idoneità al D.Lgs. 81/2008	presente e garantito al 100%
	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 ogni 6 mesi
	possesso, per ciascun istruttore, allenatore, animatore dipendente/incaricato, del titolo valido per l'anno in corso rilasciato dalle istituzioni competenti.	possesso
	receptionist: corsi di comunicazione con l'utenza	aggiornamenti annuali
	servizio cassa	garantito almeno per l'orario di apertura all'utenza libera
<b>Qualità dell'ambiente e rispetto delle normative igienico-sanitarie</b>	rispetto dei parametri fisico chimici e micro-biologici dell'acqua	presenza di un sistema di filtraggio automatico e di ricambio dell'acqua. È assicurato un ricircolo completo continuo; il ricambio completo dell'acqua 1 volta all'anno, il ricambio parziale giornaliero (il 5% circa del volume)

effettuazione di controlli del PH, disinfezione dell'acqua.	controllo dei parametri fisico-chimici tre volte al giorno a cura degli assistenti bagnanti e 24 ore su 24 attraverso monitor collegato ad una centralina.
mantenimento costante dei livelli di cloro, PH e nitrati entro l'intervallo definito per legge (cloro libero: 0,6 – 1,5 PPM; PH: 6,5 – 7,5; con annotazione dei valori su appositi registri consultabili)	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 all'interno della piscina ed aggiornato automaticamente.
analisi microbiologica	analisi a cura dell'ASL per verificare il rispetto dei parametri fissati dalla legge 30/06/2003, n. 647 e da parte del fornitore di prodotti chimici.
temperatura all'interno dei valori di legge (vasca grande coperta: 27° - 31°; vasca piccola coperta: 29° - 34°; vasca all'aperto: 22° - 28°)	temperatura costantemente all'interno dei valori di legge negli orari di apertura al pubblico. Effettuazione di controlli ogni due ore a cura degli assistenti bagnanti.
disinfezione del piano vasca	disinfezione quotidiana a cura degli assistenti bagnanti; trattamento antimicotico e antiverruche tre volte a settimana
pulizia del piano vasca	pulizia quotidiana mattutina con ripetute riprese nell'arco della giornata
pulizia servizi igienici	due volte al giorno
temperatura dell'aria nella piscina coperta	non inferiore alla temperatura dell'acqua in vasca
manutenzione delle attrezzature e degli arredi	ripristino della funzionalità entro 10 gg. dalla rottura o dal guasto.
pulizia generale	quotidiana con riprese secondo necessità

## 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 riscontrino livelli di qualità inferiori a quelli previsti.

Il cittadino, nel formulare il reclamo, collabora con il gestore al miglioramento del servizio reso.

Il gestore garantisce le necessarie azioni di miglioramento ed 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.

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni sia verbalmente (di persona o per telefono), sia per iscritto (lettera, fax, posta elettronica) utilizzando l'apposita modulistica, presso:

- la piscina – Via Contardo Ferrini, 117 - 27043 Broni (PV) tel. 0385740137
- l'indirizzo e-mail :piscinadibroni@gismilano.it

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..

### **CRITERI DI VERIFICA**

La GIS Milano SSD S.r.l. provvede alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza almeno una volta all'anno, in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi segnalando:

- i casi di eventuale scostamento dagli standard di qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini.

Inoltre, il Comune di Broni può effettuare, in qualsiasi momento, controlli al fine di valutare l'andamento della gestione.

### **OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO]**

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

- a) mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico indicato nella Carta;
- b) garantire disponibilità attente e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;
- c) sviluppare capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
- d) assicurare cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini;
- e) garantire gli spazi e orari di utenza libera;

- f) accrescere il coinvolgimento e la partecipazione dell'associazionismo, espressione del mondo sportivo locale;
- g) garantire la pratica dell'attività sportiva delle discipline acquatiche e delle relative manifestazioni ed eventi sportivi collegabili alle realtà del mondo sportivo locale;
- h) valorizzare le iniziative a favore delle classi sociali più deboli (anziani, minori e portatori di handicap).

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

Il direttore dell'impianto

L'amministratore unico

---

---