officina dello sport srl

CARTA DEI SERVIZI Piscine Camalich Neri e Bastia Rosi LIVORNO

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta dei Servizi, realizzata da Officina dello Sport srl di Livorno, riguarda i servizi offerti dalle Piscine Comunali Camalich Neri di Via Allende, 7 e Bastia Rosi di Via Mastacchi, 188 di LIVORNO.

La Carta dei Servizi delle Piscine Comunali in concessione ad Officina dello Sport srl è uno strumento di comunicazione tra la stessa società di gestione e i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi in quanto utenti della Piscina.

In questa Carta dei Servizi l'Officina dello Sport:

- presenta ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti 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 gli utenti sull'attività svolta nel rispetto degli standard dichiarati e rappresenta lo strumento diretto che Officina dello Sport adotta per far conoscere la struttura e gli standard della Piscine in concessione, mentre le "Norme generali di comportamento", disponibili a tutti presso le segreterie delle Piscine e sul nostro sito web www.odslivorno.it, sono le regole che Officina dello Sport chiede di rispettare a tutti coloro che frequentano gli impianti natatori sopra menzionati.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Le Piscine Comunali, gestita direttamente da Officina dello Sport srl, 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 Legge Regionale Toscana n° 8 del 9 marzo "Norme in materia di requisiti igienico sanitari delle piscine ad uso natatorio".
- 2006. Norma UNI 10637: "Requisiti degli impianti di circolazione, trattamento, disinfezione e qualità dell'acqua di piscina".
- 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 D.P.G.R. N. 23/R del 26 febbraio, Regolamento di attuazione della legge regionale n° 8 del 9 marzo 2006.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1. Eguaglianza e imparzialità

L'Officina dello Sport garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e 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

L'Officina dello Sport 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

L'Officina dello Sport garantisce e promuove il ruolo che i cittadini possono svolgere per il miglioramento dei servizi. Ciascun cittadino può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami. Ha anche il diritto di ottenere sempre una risposta.

3.5. Coinvolgimento dei lavoratori

L'Officina dello Sport 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 o momenti di incontro, che hanno l'obiettivo di informare il personale su le procedure di lavoro, di integrare i processi di lavoro al fine di ottimizzare le strategie aziendali e raggiungere gli obiettivi prefissati.

3.6. Continuità del servizio

L'Officina dello sport 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 comunicati agli organi di informazione locale, il sito web www.odslivorno.it, il profilo del Social Network Facebook e mediante la segnaletica presente negli Impianti natatori.

4. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE Camalich-Neri:

La Piscina Camalich-Neri è costituita da un impianto natatorio ubicato in via dei Pensieri, 51 a Livorno composta da tre vasche identificabili:

per caratteristiche strutturali e ambientali

• 3 vasche coperte (una vasca da 50 metri, una vasca da 25 metri e una vasca da 15 metri)

per tipo di utilizzazione

• 1 vasca da 50 metri e 1 vasca da 25 metri: vasche per nuotatori e di addestramento al nuoto, attività agonistiche, attività di pallanuoto e acquagym.

• 1 vasca metri 25x4: vasca per bambini piccoli, attività di ginnastica e fitness in genere.

4.1. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE Bastia-Rosi:

La piscina Bastia-Rosi è costituita da un impianto natatorio ubicato in Via Mastacchi, 188 a Livorno composto da una vasca coperta suddivisa da pontone mobile in due unità:

per caratteristiche strutturali e ambientali per unità:
vasca 25 metri
per tipo di utilizzazione

- 1 vasca da 25 metri per nuotatori e di addestramento al nuoto, attività agonistiche, attività di pallanuoto e acquagym.
- 1 vasca di metri 21x6 per bambini piccoli, attività di ginnastica e fitness in genere.

L'Officina dello Sport gestisce le Piscine Comunali in autonomia e con l'obiettivo di mantenere e migliorare la qualità del servizio offerto nel:

- assicurare spazi acqua, tempi di fruizione;
- mantenere il livello di ricettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico.

In particolare la società Officina dello Sport 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:

- 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;

Officina dello Sport si occupa di:

- raccogliere le domande da parte di Enti e Società Sportive del Comune di Livorno relativamente all'utilizzo dell'impianto e della pianificazione annuale della assegnazione secondo disposizioni dell'Ufficio Sport del Comune di Livorno, degli spazi acqua;
- pianificare, organizzare e gestire le attività di "nuoto libero" e di fruizione degli spazi della struttura.
- garantisce l'utilizzo delle vasche, destinate a diverse categorie di utenza, finalizzato all'organizzazione di corsi di nuoto per bambini, adulti, anziani, corsi fitness e di attività pre-agonistica, di salvamento, la partecipazione alla realizzazione di progetti per categorie socialmente deboli o diversamente abili.
- garantisce attività di concessione della Piscina per manifestazioni sportive dietro presentazione di specifica richiesta da parte di Enti e/o Associazioni e Federazioni Sportive.

Riferimenti:

Officina dello Sport srl sede legale Via Mastacchi, 188 Livorno

Piscina Bastia-Rosi telefono 0586 424222 fax 0586 449180
Via Mastacchi, 188 LIVORNO
mail: bastia@odslivorno.it
Segreteria presso l'impianto orario 7.40-20.00 lu-ven - 7.40-18.30 sabato

Piscina Camalich-Neri telefono 0586 804974 fax 0586 261400
Via Dei Pensieri, 51 LIVORNO
mail: neri@odslivorno.it
Segreteria presso l'impianto orario 7.30-20.00 lu-ven - 7.30-18.30 sabato

Uffici Contabilità/amministrazione Via Mastacchi, 188 tel. 0586 424222 fax 0586 411091

5. I RAPPORTI CON I CITTADINI

5.1. Informazione all'utenza

Officina dello Sport assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso i ns. operatori presenti presso le Piscine sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

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 sia verbalmente sia per iscritto, rivolgendosi alle nostre segreterie richiedendo l'apposita modulistica (scaricabile anche dal ns. sito).

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato per dare corso effettivo al reclamo deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). L'Officina dello Sport risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 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

Officina dello Sport 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 vengono 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, 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 delle Piscine Comunali, l'Officina dello Sport 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:

- livello di ricettività
- tempi di risposta alle richieste
- accessibilità, funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto
- 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. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività delle Piscine Camalich-Neri e Bastia-Rosi in concessione, è rappresentato dalle ore settimanali di apertura suddivise per utenza.

ATTIVITA'	INDICATORE
APERTURA AL PUBBLICO	ORE 206
ATTIVITA' PER LE SCUOLE	ORE 14
ATTIVITA' PER ENTI E ASSOCIAZIONI SPORTIVE	ORE 653
ATTIVITA' PROGETTI SOCIALI	ORE 32
ATTIVITA' FISIOTERAPICA	Ore 6
ATTIVITA' GARE E MANIFESTAZIONI SPORTIVE annue	ORE 450

6.2.2. Tempi di risposta alle richieste

Per misurare il grado di efficienza del proprio servizio per l'organizzazione dell'attività delle Piscine Comunali Ods ha individuato due tipologie di standard di riferimento: standard generico e standard specifico.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia; escludendo le attività di nuoto libero e corsuali, specifichiamo che per pratica si intende una richiesta scritta da parte di Enti e Associazioni e una sottoscrizione della stessa contenente di fatto la risposta.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica, ovvero la singola prestazione resa a ciascun utente.

Nella tabella seguente sono elencate le diverse attività e servizi di cui un cittadino può usufruire e per ciascuna attività sono indicati:

- l'indicatore scelto per misurare il livello di efficienza del servizio;
- gli standard generici e specifici che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti e agli interlocutori (Enti e Associazioni) rappresentanti le attività

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD GENERICO	STANDARD SPECIFICO
ATTIVITA' DI NUOTO LIBERO E CORSUALE	TEMPO DI RILASCIO	IMMEDIATO	IMMEDIATO
ATTIVITA' PER LE SCUOLE	TEMPO DI RILASCIO	IMMEDIATO	7 GIORNI
ATTIVITA' PER ENTI E SOCIETA'	TEMPO DI RILASCIO	IMMEDIATO	60 GIORNI
ATTIVITA' PER MANIFESTAZIONI E GARE	TEMPO DI RILASCIO	IMMEDIATO	30 GIORNI
ATTIVITA' PER PROGETTI SOCIALI ETC.	TEMPO DI RILASCIO	IMMEDIATO	15 GIORNI

6.2.3. Accessibilita', funzionalita' e sicurezza per l'utilizzo degli Impianti

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

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD QUALITA'
Sicurezza degli ambienti e del personale, rispetto delle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto	Rispetto dei requisiti fisici, fisico-chimici e microbiologici dell'acqua di vasca	Ricambio parziale giornaliero (minimo il 5% della somma del volume d'acqua di vasca e del volume convenzionale della vasca di compenso) Ricircolo completo ogni 2-6 ore (vasca 15-25-50) Ricambio completo dell'acqua 1 (una) volta all'anno con pulizia della vasca
	Analisi microbiologiche dell'acqua di vasca e degli ambienti	Secondo le norme di legge
	Disinfezione, nel rispetto della normativa e del piano di pulizia e sanificazione degli ambienti	Presente con pulizia quotidiana
Sicurezza degli ambienti e del personale, rispetto delle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto	Personale addetto con idoneità alla D.Lgs. 81/2008 (ex L. 626/1994)	Presente e garantito al 90%
	Assistente Bagnante professionale.	PRESENTE A BORDO VASCA A NORMA DI LEGGE
	Mantenimento costante dei livelli di cloro, PH.	Controllo: Cloro libero 0.7-1.5 PH 6.5-7.50
	Mantenimento temperatura in base all'Acc. Naz. 16/1/2003 e Norma UNI 10637/2006	Temperature: Vasche coperte 24°-30° Vasche bambini 26°-32°
	Effettuazione dei controlli dei parametri del PH, cloro, temperatura	Controllo ogni ora e registrazione su apposito documento vidimato.

FATTORE DI QUALITA’	INDICATORE	STANDARD QUALITA’
Accessibilità e servizi accessori	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente
	Ristorazione e bar	Presente negli orari di apertura dell’impianto
	Spogliatoi	Completi di armadietti e asciugacapelli e docce con bracciale a pagamento
	Accessibilità persone disabili	90%
	Parcheggio Presente e vicino all’impianto	Gratuito
	Mezzi pubblici	Presenti

6.2.4. Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l’utilizzo dell’impianto

Al fine di facilitare accesso alle informazioni di natura tecnica e commerciale degli impianti rendiamo noti i riferimenti mail, telefonici utili e gli orari delle segreterie di front-office.

Piscina Bastia-Rosi telefono 0586 424222 fax 0586 449180
Via Mastacchi, 188 LIVORNO
mail: bastia@odslivorno.it orario segreteria info: 7.40-20.00 lu-ven - 7.40-18.30 sabato

Piscina Camalich-Neri telefono 0586 804974 fax 0586 261400
Via Dei Pensieri, 51 LIVORNO
mail: neri@odslivorno.it orario segreterie info: 7.30-20.00 lu-ven - 7.30-18.30 sabato

Riferimenti WEB: sito www.odslivorno.it pagina facebook **“Officina dello sport”**.

GLI ORARI di apertura e chiusura degli Impianti sono anche consultabili presso le ns. segreterie e via WEB.

- L'impianto Bastia apre l'accesso in vasca al pubblico alle 8.10 e chiude 22.50 lun-ven / 8.10 - 18.40 sabato
- L'impianto Camalich apre l'accesso in vasca al pubblico alle 7.30 e chiude alle 22.50 / 7.30 - 18.40 sabato / 9.00 - 13.00 domenica.

Le eventuali interruzioni, chiusura dell'impianto o variazioni negli orari di apertura del servizio saranno comunicate agli utenti mediante:

- comunicati agli organi di informazione locale qualora si tratti di chiusure impianto straordinarie, fuori programma e di rilevanza.
- sito internet www.odslivorno.it, la pagina Facebook "L'Officina dello Sport"
- cartelli informativi all'interno degli impianti anche in appositi spazi dedicati agli avvisi alla clientela.
- ogni altro strumento utile.

TARIFFE Le tariffe per i vari servizi erogati da Officina dello Sport presso le piscine affidate in concessione vengono regolarmente approvate dal Comune, sono disponibili presso le nostre segreterie presenti negli Impianti, stampate anche su materiale divulgativo a disposizione del cliente, e consultabili sul sito web e presso tutte le fonti di informazione a disposizione.

6.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Gli obiettivi che Officina dello sport e il personale della piscina 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.

7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Officina dello Sport provvede alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza una volta all'anno, in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi segnalando:

- i casi in cui si sono rilevati eventuali scostamenti dagli standard di qualità prefissati;
- gli esiti delle indagini relative alla valutazione della soddisfazione dell'utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dagli utenti.

Officina dello Sport srl