



Piscina Comunale

FORLÌ

Piscine Forlì s.r.l.

Introduzione

Il Comune di Forlì ha affidato in concessione la gestione della piscina comunale ad un soggetto specializzato, Piscine Forlì s.r.l.. La concessione è la forma più adeguata in relazione alla natura del servizio, grazie al maggiore coinvolgimento del Concessionario nella gestione e nel rapporto con l'utenza, alla sua maggiore responsabilizzazione nella gestione complessiva e al miglior governo della spesa da parte del Comune.

Con l'affidamento in concessione, si sono prefissati i seguenti obiettivi:

- 1) ottimizzazione degli oneri gestionali organizzativi e di coordinamento, stante la possibilità di ricondurre ad un unico gestore più attività finora gestite dal Comune tramite il ricorso ad una pluralità di soggetti, con conseguente contenimento anche dei costi di gestione;
- 2) disporre di un'organizzazione più adattabile per erogare un servizio di qualità superiore, anche per la possibilità di programmare interventi formativi mirati e di avvalersi dell'esperienza maturata dagli addetti;
- 3) garantire una maggiore flessibilità nell'utilizzo dell'impianto consentendone l'accesso per l'utenza - soprattutto quella libera - in orari che non possono essere garantiti dal personale comunale per i vincoli normativi e contrattuali che regolano il rapporto di lavoro, specie dei dipendenti a tempo determinato;
- 4) ottimizzare la gestione delle ordinarie manutenzioni e dei lavori in economia, attraverso l'utilizzo di un unico soggetto, in grado, quindi, di gestire meglio le interferenze e di coordinare le varie attività ed interventi.

Il Comune di Forlì mantiene, comunque, la funzione di indirizzo e di controllo e la definizione delle tariffe.

Con la Carta dei servizi il Comune e il gestore si presentano ai cittadini e - mentre li informano sull'attività svolta - si assumono l'impegno di mantenere elevati i livelli di qualità nel servizio reso. Per questo, la Carta della piscina 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 della piscina comunale", disponibile e visibile a tutti all'ingresso della piscina stessa, costituisce la somma delle regole che il Comune e il gestore chiedono di rispettare a tutti coloro che frequentano la Piscina Comunale.

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 dal Comune; "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

Il Comune di Forlì, in collaborazione con gli enti e le associazioni che nelle piscine operano ed opereranno, 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 non solo il Comune, ma anche 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 (inteso sia come pluralità di associazioni cui è concesso di svolgere attività sia come pluralità di formule di abbonamenti);

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; 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 delle piscine, 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 (iniziative di intrattenimento, corsi di acquaticità e/o di nuoto, attività per il benessere psico-fisico e di fitness acquatico): vengono così definite tutte le attività finalizzate ad una compiuta formazione umana e sociale delle persone, al loro sviluppo fisico e motorio (fasce infantili e giovanili) ed al mantenimento o al ripristino di una condizione psicofisica ottimale (adulti ed anziani). 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;

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 Forlì relati-

ve all'utilizzo dell'impianto e pianificare annualmente l'assegnazione degli spazi acqua, nel rispetto delle prescrizioni fornite dal Comune di Forlì;

- garantire le attività di "nuoto libero" e la fruizione degli spazi.

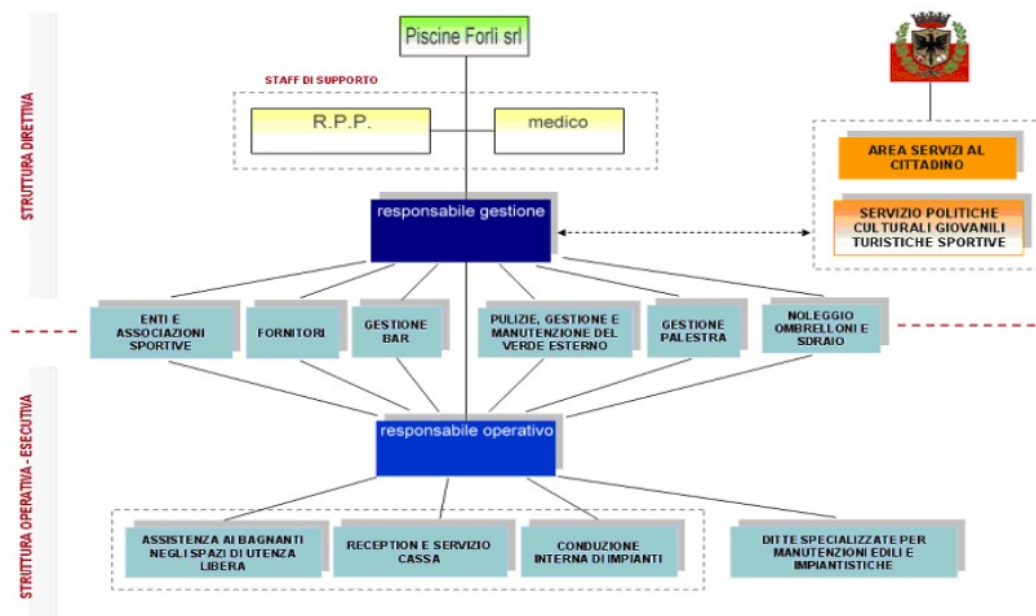
Gestione delle piscine

La gestione dell'impianto è affidata a "Piscine Forlì srl", di cui fanno parte Around Sport società cooperativa dilettantistica sportiva, gli enti di promozione sportiva A.I.C.S., U.I.S.P., Libertas, C.S.I e l'Ass. Polisportiva Edera.

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 presi sarà strutturato secondo due macrostrutture principali (Struttura Direttiva – Struttura Operativa/Esecutiva).

Il vertice della struttura direttiva è coordinata da un Presidente eletto dal consiglio di amministrazione. L'area operativa e operativa-esecutiva sono organizzate come segue:



L'impianto

L'impianto comprende otto vasche, cinque al coperto e tre all'aperto, ed è situato a Forlì, in via Turati n. 17.

Le dimensioni delle vasche al coperto sono le seguenti:

VASCA 6 CORSIE: mt 25,00 x 12,50 (prof. 1,70), superficie mq 312,5

VASCA 8 CORSIE mt 25,00 x 16,66 (prof. 1,65), superficie mq 416,50

VAASCA PICCOLA 1: mt 12,00 x 5,00 (prof. 0,70), superficie mq 60

VASCA PICCOLA 2: mt 8,00 x 8,00 (prof. 0,60), superficie mq 64,00

VASCA SUB: mt 12,00 x 8,00 (prof. 4,50), superficie mq 96,00

Le dimensioni delle vasche all'aperto sono:

VASCA 6 CORSIE: 50 mt, 50,00 x 21,00 (prof. 1,50), superficie mq 1.050,00;

VASCA 8 CORSIE: 25 mt, 25,00 x 12,50 (prof. 1,35), superficie mq 312,50

VASCA TONDA: diametro mt 10,00 (prof. 0,60) superficie mq 78,50.

Le 2 vasche da 25 mt. coperte e la vasca da 50 mt scoperta sono provviste di blocchi di partenza omologati dalla Federazione Italiana Nuoto per la disputa di gare sportive.

Le vasche al coperto sono all'interno di un edificio così articolato:

- piano terra: reception e sala di attesa, spogliatoio adulti femminile e maschile, spogliatoio per bambini, spogliatoio handicap maschile, spogliatoio handicap femminile, spogliatoio ad uso promiscuo, spogliatoio per istruttori maschile, spogliatoio per istruttori femminile, spogliatoio per bagnini, spogliatoio palestra maschile, spogliatoio palestra femminile;
- piano superiore: due tribune per accogliere il pubblico con servizi annessi (maschile, femminile, handicap), una palestra, due sale corsi, due sale riunioni, la direzione, il bar e la zona ricreativa.

La piscina all'aperto risponde ad una vocazione diversa, orientata alle occasioni di svago e di intrattenimento, di manifestazioni sportive e attività organizzate.

Il bordo delle vasche, piastrellato con cura e abbellito dal verde, si presta ad accogliere le più diverse occasioni di divertimento e relax.

Nell'area esterna sono presenti anche un bar, una zona ricreativa dotata di sedie e tavolini, una zona verde servita da ombrelloni e lettini modello spiaggia e un parco adibito ad attività di svago.

Per l'uso della piscina all'aperto, sono utilizzabili i servizi previsti per la piscina al coperto.

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	21.30
giovedì	8.00	22.00
venerdì	8.00	22.00
sabato	8.00	19.30
domenica	8.00	13.30

PERIODO ESTIVO

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

domenica	9.30	19.30		10.00	19.00		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

Nel periodo estivo, l'utenza libera può disporre nelle vasche scoperte di uno spazio orario più ampio, fatto salvo lo spazio per le attività sportive e didattiche estive.

Orario di apertura:

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

Tariffe e copertura assicurativa

Le tariffe dell'impianto sono fissate dal Comune di Forlì e sono consultabili alla reception, sul sito web del Comune e della piscina e presso l'Unità Sport del Comune.

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.

Obblighi dell'utente

L'utente deve rispettare il regolamento d'uso della piscina, che gli viene consegnato all'ingresso e che è 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 curano ed organizzano le attività presso la piscina, 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.

Presso le sedi delle associazioni deve essere consentito di prendere visione dei massimali di polizza e delle cause previste di risarcimento dei danni. In caso di infortuni, deve essere possibile inoltrare la denuncia assicurativa tramite moduli messi a disposizione dalle rispettive segreterie.

Presso le piscine svolgono la propria attività le associazioni indicate nell'elenco disponibile alla reception, aggiornato annualmente sulla base delle concessioni.

Ciascuna associazione applica quote associative proprie. Per informazioni, occorre rivolgersi alla singola associazione.

Le informazioni sulle modalità di concessione degli spazi e di presentazione della domanda da parte delle associazioni sportive possono essere richieste in piscina. Tali modalità devono essere conformi a quanto stabilito nel contratto che il gestore ha stipulato con il Comune.

Fattori, indicatori, standard di qualità.

Il Comune di Forlì, di concerto con il gestore, 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.

Si riportano di seguito gli standard di qualità che Piscine Forlì S.r.l. si impegna a rispettare.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Qualità del livello di sicurezza	certificato di agibilità alla struttura	possesso
	progetti e dichiarazione di conformità degli impianti (elettrici, antincendio, idro-termo-sanitari)	presenza
	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
Qualità del livello di professionalità	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

	servizio bar	orario di apertura e chiusura concomitante con l'orario di utilizzo dell'impianto. I periodi di chiusura dovranno essere concordati con il Comune
Qualità dell'ambiente e rispetto delle normative igienico-sanitarie	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 Comune di Forlì e Piscine Forlì s.r.l. al miglioramento del servizio reso.

Piscine Forlì e il Comune garantiscono 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 Turati, 17 – tel. 0543/818805, fax 0543/410372 – info@piscinaforli.it;
- Unità Sport – via delle Torri, 13/15 – tel. 0543/712411 - 712402 – fax 0543/712477
servizio.sport@comune.forli.fc.it;
- URP - Informagiovani – piazzetta della Misura 5 - tel. 0543/712435 -
informagiovani@comune.forli.fc.it.

La modulistica è disponibile presso gli Uffici sopra indicati o è scaricabile dal sito internet: www.piscinaforli.it o www.comune.forli.fc.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

Piscine Forlì 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.

Oltre a ciò, il Gestore è tenuto a presentare al Comune, annualmente, i risultati della valutazione interna, realizzata al fine di assicurare il conseguimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi desiderati e richiesti dal Committente.

Inoltre, il Comune di Forlì effettua, in qualsiasi momento, controlli al fine di valutare l'andamento della gestione.

Il Comune si avvale anche di un'apposita commissione composta da 3 membri del Consiglio Comunale, 2 di maggioranza e 1 di minoranza, oltre all'Assessore competente. La commissione procede, almeno una volta all'anno, a verificare l'andamento della gestione anche relazionandosi con il Concessionario e/o con gli utenti.

Il Comune si riserva, altresì, la facoltà di effettuare indagini sulla qualità percepita dagli utenti dei servizi gestiti dal Concessionario.

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.