

Carta della Qualità dei Servizi



- Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle tradizioni
- Settore Sport

PISCINE COMUNALI

Carta pubblicata in Gennaio 2012
Aggiornata a febbraio 2018

Disposizione dirigenziale n.532713 del 22-12-2011

INDICE

<u>COS'E' LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLE PISCINE COMUNALI</u>	3
<u>A) NORME E PRINCIPI</u>	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	5
<u>B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</u>	7
FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	7
I SERVIZI CHE OFFRIAMO	9
Servizio n. 1: Corsi di acquaticità bambini (dai 3 ai 6 anni)	9
Servizio n. 2: Scuola Nuoto Ragazzi (dai 5 ai 14 anni)	9
Servizio n. 3: Scuola Nuoto Adulti (dai 15 ai 60 anni)	10
Servizio n. 4: Scuola Nuoto Terza età (sopra i 60 anni)	10
Servizio n. 5: Corso Baby	11
Servizio n. 6: Corso gestanti	11
Servizio n. 7: Attività di ginnastica in acqua	12
Servizio n. 8: Nuoto Libero	12
Servizio n. 9: Attività ludico motoria in acqua per persone disabili	13
Servizio n.10:Attività di psicomotricità in acqua (impianto di Via A.Penello)	13
Servizio n.11:A.F.A. in piscina e palestra (impianto di Via A. Penello)	13
ELENCO DEI CORSI NATATORI SPECIFICI PER IMPIANTO	14
CARATTERISTICHE DEGLI IMPIANTI	15
I NOSTRI STANDARD DI QUALITA' E IL DIRITTO AL RIMBORSO	16
<u>C) RAPPORTI CON I CITTADINI</u>	19
RECLAMI E SUGGERIMENTI	19
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	21
<u>D) INFORMAZIONI UTILI</u>	21
COSA FARE PER	24

COS'E' LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLE PISCINE COMUNALI

La Carta della Qualità del Servizio Piscine Comunali serve a dare informazioni utili agli utenti sulle prestazioni offerte con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta della Qualità dei Servizi viene presentata congiuntamente dal Settore Sport Direzione Sviluppo, Promozione della Città e Tutela delle tradizioni del Comune di Venezia e dalle associazioni e società sportive dilettantistiche concessionarie della gestione dei 7 impianti presenti sul territorio comunale. Il documento ha lo scopo sia di favorire un rapporto diretto tra i gestori del servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini, sia di informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e le modalità per usufruirne, attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili.

La Carta della Qualità dei Servizi viene aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

Annualmente vengono predisposte schede di Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento che devono riportare:

RENDICONTAZIONE:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- la rendicontazione dei reclami;
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento.

AGGIORNAMENTO:

- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);

- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...).

MIGLIORAMENTO

- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno

L'Amministrazione ed i gestori del servizio si impegnano, così, a verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

A) NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti

coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/03.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi relativi alla presente Carta della Qualità dei Servizi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

I principali riferimenti comunali relativi alla presente Carta della Qualità dei Servizi sono:

- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi";
- Delibera G.C. n. 13 del 27 gennaio 2011, Approvazione procedura adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali;
- Regolamento per l'uso e la gestione degli Impianti Sportivi e l'utilizzo di palestre scolastiche (Delibera C.C. n. 13 del 26 febbraio 2016).
- ACCORDO tra Ministro della Salute, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano, sugli aspetti igienico sanitari concernenti la costruzione, la manutenzione e la vigilanza delle piscine ad uso natatorio (pubblicato nella Gazzetta ufficiale n. 51 del 3.3.2003)

B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio dedicato alle piscine è finalizzato a favorire l'attività natatoria e a migliorare il benessere e la qualità della vita dell'utente, incrementando le occasioni di aggregazione sociale e di sviluppo di rapporti interpersonali. Dal nuoto trae beneficio oltre che il corpo anche l'aspetto psico-sociale (*"mens sana in corpore sano"* dicevano gli antichi) in quanto attraverso lo sport aumentano le capacità di apprendimento, di comprensione e di concentrazione. La piscina è un ambiente in cui l'acquaticità è intesa come il saper stare in acqua in modo naturale e confortevole senza limiti di età e senza diversità/abilità. Le Piscine Comunali sono affidate ad associazioni e società sportive natatorie per il necessario apporto nella gestione degli impianti della professionalità e della creatività di più soggetti specializzati, particolarmente attenti a dare risposte innovative alla domanda di benessere sociale, consentendo all'amministrazione comunale di erogare ai cittadini servizi di livello qualitativamente elevato.

Di particolare importanza assume l'attività di promozione delle discipline sportive agonistiche (come il nuoto, pallanuoto, nuoto sincronizzato, attività di nuoto Masters) che costituiscono un importante strumento educativo e motorio per i giovani del Comune di Venezia.

Le piscine comunali sono 7 (4 in terraferma, 2 in centro storico e 1 al Lido) e sono dotate di 1 o 2 vasche, con almeno 5 corsie, spogliatoi, servizi igienici adeguati, docce. Solo la piscina del parco Albanese-Bissuola è dotata di un impianto scoperto che funziona nei mesi estivi.

Ogni impianto sulla base della convenzione e del regolamento deve garantire all'utenza dei corsi standard minimi quali: nuoto adulti, nuoto ragazzi, nuoto bambini, nuoto terza età.

I corsi di scuola nuoto sono costituiti da moduli base di 12 lezioni di 45' l'una e divisi per fasce d'età.

Ciascun impianto offre poi oltre ai corsi standard minimi garantiti anche ulteriori attività per meglio soddisfare le richieste dell'utenza (vedi servizi integrativi natatori comuni a tutti gli impianti da pag.9 a pag 14, elenco corsi natatori specifici per impianto pag.15)

Esiste anche un regolamento interno che detta le norme di comportamento da seguire per poter usufruire delle piscine e che viene esposto all'interno dell'impianto e consegnato su richiesta al momento dell'iscrizione (usare la cuffia, le ciabatte, vietato fare tuffi, fare la doccia prima di entrare nelle vasche ecc). All'interno delle piscine si trovano su di una lavagna inoltre tutte le rilevazioni e le annotazioni sul monitoraggio chimico fisico dell'acqua.

Tutti gli utenti sono coperti da polizza assicurativa di responsabilità Civile verso terzi stipulata da ciascun gestore e possono altresì fruire di copertura contro gli infortuni (a scelta del gestore).

E' prevista la possibilità di recuperare le lezioni non fruite, presentando documentazione medica che attesti l'impossibilità di frequentare la piscina per almeno tre lezioni consecutive. Le modalità di recupero saranno concordate con la segreteria di ogni singolo impianto al fine di contemperare le esigenze dell'utente e quelle organizzative dell'impianto stesso.

I SERVIZI CHE OFFRIAMO

A) SERVIZI MINIMI GARANTITI COMUNI A TUTTI GLI IMPIANTI

Servizio n. 1: Corsi di acquaticità bambini (dai 3 ai 6 anni)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Ambientamento in acqua e attività propedeutica al nuoto
<i>A chi si rivolge</i>	Bambini dai 3 ai 6 anni
<i>Cosa offre</i>	Corso di ambientamento in acqua con istruttore con frequenza di due o tre volte alla settimana.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i>	Si deve compilare un modulo di adesione/iscrizione, pagare la quota annuale e quella relativa al corso, e presentare certificato medico o sottoscrivere un'autocertificazione. Informazioni specifiche e iscrizione presso la segreteria dell'impianto natatorio.
<i>Quanto costa il servizio (per un corso base di 12 lezioni)</i>	Da un minimo di 50,50 euro circa a un massimo di circa 54,00 euro, e per una durata di 30' o 45' a seconda dell'impianto scelto.

Servizio n. 2: Scuola Nuoto Ragazzi (dai 5 ai 14 anni)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Apprendimento e/o miglioramento delle tecniche natatorie.
<i>A chi si rivolge</i>	Ai ragazzi fino ai 14 anni
<i>Cosa offre</i>	Corsi di scuola nuoto con istruttore al pomeriggio con frequenza due o tre volte alla settimana, nei mesi estivi anche corsi accelerati al mattino
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i>	Si deve compilare un modulo di adesione/iscrizione, pagare la quota annuale e quella relativa al corso, e presentare certificato medico o sottoscrivere un'autocertificazione. Informazioni specifiche e iscrizione presso la segreteria

	dell'impianto natatorio.
<i>Quanto costa il servizio (per un corso base di 12 lezioni)</i>	Secondo le tariffe comunali esposte nei singoli impianti: da un minimo di 50,50 euro ad un massimo di 53,50 euro, a seconda dell'impianto scelto, per lezioni di 45' l'una.

Servizio n.3: Scuola Nuoto Adulti (dai 15 ai 60 anni)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Il servizio di scuola nuoto per adulti è finalizzato all'apprendimento e/o al miglioramento delle tecniche natatorie.
<i>A chi si rivolge</i>	A tutti coloro che hanno compiuto almeno il 14° anno di età.
<i>Cosa offre</i>	Corsi di scuola nuoto con istruttore al mattino e alla sera , due o tre volte alla settimana (dipende dall'impianto).
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire del servizio</i>	Si deve compilare un modulo di adesione/iscrizione, pagare la quota annuale e quella relativa al corso, e presentare certificato medico o sottoscrivere un'autocertificazione. Informazioni specifiche e iscrizione presso la segreteria dell'impianto natatorio.
<i>Quanto costa il servizio (per un corso base di 12 lezioni)</i>	Secondo le tariffe comunali esposte nei singoli impianti: da un minimo di 59,50 euro ad un massimo di 62,00 euro, a seconda dell'impianto scelto, per lezioni di 45'.

Servizio n. 4: Scuola Nuoto Terza età (oltre i 60 anni)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Apprendimento e/o miglioramento delle tecniche natatorie.
<i>A chi si rivolge</i>	A persone di età superiore ai 60 anni
<i>Cosa offre</i>	Corsi di scuola nuoto con istruttore al mattino due o tre volte alla settimana

<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Si deve compilare un modulo di adesione/iscrizione, pagare la quota annuale e quella relativa al corso, e presentare certificato medico o sottoscrivere un'autocertificazione. Informazioni specifiche e iscrizione presso la segreteria dell'impianto natatorio.
<i>Quanto costa il servizio (per un corso base di 12 lezioni)</i>	Secondo le tariffe comunali esposte nei singoli impianti: oltre i 60 anni da un minimo di € 37,00 ad un massimo di € 39,00.

B) SERVIZI INTEGRATIVI NATATORI COMUNI A TUTTI GLI IMPIANTI

Servizio n. 5: Corso Baby

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Ambientamento in acqua, accompagnato da un genitore.
<i>A chi si rivolge</i>	A bambini dai 6 mesi ai 2-3 anni
<i>Cosa offre</i>	Corso di ambientamento in acqua con istruttore accompagnati da un genitore al mattino o pomeriggio
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Si deve compilare un modulo di adesione/iscrizione, pagare la quota annuale e quella relativa al corso, e presentare certificato medico o sottoscrivere un'autocertificazione. Informazioni specifiche e iscrizione presso la segreteria dell'impianto natatorio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Secondo le tariffe esposte nei singoli impianti natatori

Servizio n. 6: Corso gestanti

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Attività di preparazione al parto
<i>A chi si rivolge</i>	Alle future mamme
<i>Cosa offre</i>	Corso di preparazione al parto da 5 a 8 lezioni.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Si deve compilare un modulo di adesione/iscrizione, pagare la quota annuale e quella relativa al corso, e

<i>servizi</i>	presentare certificato medico o sottoscrivere un'autocertificazione. Informazioni specifiche e iscrizione presso la segreteria dell'impianto natatorio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Secondo le tariffe esposte nei singoli impianti natatori. Durata lezione 45' – 60'.

Servizio n. 7: Attività di ginnastica in acqua

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Attività di fitness in acqua
<i>A chi si rivolge</i>	Ad adulti e adolescenti
<i>Cosa offre</i>	Corso di due o tre volte alla settimana in orario antimeridiano, pomeridiano e serale
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Si deve compilare un modulo di adesione/iscrizione, pagare la quota annuale e quella relativa al corso, e presentare certificato medico o sottoscrivere un'autocertificazione. Informazioni specifiche e iscrizione presso la segreteria dell'impianto natatorio.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Secondo le tariffe esposte nei singoli impianti natatori, Durata della lezione da 45' a 50'.

Servizio n. 8: Nuoto Libero

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Attività libera di nuoto
<i>A chi si rivolge</i>	Ad adulti dai 16 anni di età o bambini accompagnati dagli adulti (nei giorni indicati in ogni singolo impianto)
<i>Cosa offre</i>	Attività libera di nuoto sorvegliata da assistenti bagnanti con possibilità di accesso con biglietto, tessera o abbonamento
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Si deve compilare un modulo di adesione/iscrizione, pagare la quota annuale e quella relativa al corso, e presentare certificato medico o sottoscrivere un'autocertificazione (non per singolo ingresso).
<i>Quanto costa il servizio</i>	Secondo le tariffe esposte nei singoli impianti natatori.

Servizio n. 9: Attività ludico motoria in acqua per persone disabili

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Attività ludico motoria in acqua per persone con disabilità
<i>A chi si rivolge</i>	A bambini ed adulti autorizzati dai servizi sociali competenti
<i>Cosa offre</i>	Attività ludico motoria concordata con il servizio inviante
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Informazioni presso la segreteria del impianto e presso i servizi sociali area disabilità del comune. Gli orari ed i giorni di frequenza sono concordati con i singoli partecipanti

Servizio n. 10: Attività di psicomotricità in acqua (impianto di Via A. Penello)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Attività educativa in acqua finalizzata all'espressione corporea, alla valorizzazione del corpo in gioco e suo sviluppo psicomotorio
<i>A chi si rivolge</i>	A bambini dai 3f ai 6 anni
<i>Cosa offre</i>	Attività educativa guidata da una psicomotricista specializzata nell'utilizzo dell'acqua.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Presso la segreteria dell'impianto che fisserà un appuntamento con la psicomotricista per la scelta dei giorni ed orari di frequenza.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Iscrizione trimestrale 12 lezioni 120.00 euro

Servizio n. 11: Attività fisica adattata in piscina e palestra (impianto di Via A. Penello)

<i>Caratteristiche specifiche</i>	Attività Imotoria finalizzata all'accoglienza/presa in carico di persone che necessitano di percorsi motori adattati anche ma non solo in presenza di patologie
-----------------------------------	---

	specifiche.
<i>A chi si rivolge</i>	A persone adulte, dopo un iter riabilitativo o necessitanti di un'attività motoria controllata e sicura.
<i>Cosa offre</i>	Attività Fisica adattata alle esigenze e problematiche dell'utente gestita da personale specializzato.
<i>Quali sono i passi da compiere per usufruire dei servizi</i>	Informazioni presso la segreteria del impianto.
<i>Quanto costa il servizio</i>	Iscrizione bimestrale 2 lezioni alla settimana 120.00 euro. Iscrizione open mensile 75 euro.

C) ELENCO DEI CORSI NATATORI SPECIFICI PER IMPIANTO

Impianti	Piscina Via Calabria	Piscina Mestre Centro	Piscina Penello	Piscina Parco Albanese	Piscina del Lido	Piscina Sant'Alvise	Piscina Sacca Fisola
Corsi specifici							
Nuoto sincronizzato			X			X	
Corsi di acquagol			X		X	X	
Preagonismo	X	X	X	X	X	X	X
Pallanuoto		X	X			X	X
Agonismo	X	X	X	X	X	X	X
Agonismo Master	X			X		X	X
Rieducazione motoria e riabilitazione	X	X	X	X		X	
Hydrobike	X	X	X		X	X	X
Sauna		X	X				
Solarium		X	X	X			

CARATTERISTICHE DEGLI IMPIANTI

Piscina Via Calabria	Spazi attività al coperto: 2 - vasca principale 6 corsie di 25 x 12.50 mt. profondità 1,40 mt. - vasca piccola 9 x 5 mt. profondità 0.80 mt.
Piscina Mestre Centro	Spazi attività al coperto 2: - vasca principale 8/10 corsie di 25 x 21 mt. profondità 2 .10 mt. - vasca piccola di 12 x 5 mt. profondità 1.20 mt.
Piscina Penello	Spazi attività coperto 2: - vasca grande: 25 x 12.50 mt. profondità 2 mt. - vasca piccola: 8 x 4.40 mt. Profondità 1.20 mt. - vasca riabilitativa: 7.20 x 5.50 mt. - vasca riabilitativa: 12.80 x 3.50 mt.
Piscina Parco Albanese	Spazi attività: 4 di cui 2 al coperto: - vasca principale coperta 6 corsie di 25 x 12,50 mt. profondità 1,40 mt. - vasca piccola coperta 9 x 5 mt. con idromassaggio profondità 0.80 mt. e 2 allo scoperto: - vasca principale 50x8,25 + 25x8,25 - vasca piccola bambini
Piscina Sant'Alvise	Spazi attività al coperto: 2 - vasca a 5 corsie di 25x 10,50 mt. profondità: mt. 1,80 - vasca piccola di mt. mt.9,70x6,60 profondità 1,25
Piscina del Lido	Spazi attività al coperto: 1 - vasca a 6 corsie di 25x 13 mt. profondità: mt. 1,35 -1,80
Piscina Sacca Fisola	Spazi attività al coperto: 1 - vasca a 8 corsie mt. 25x 16,50 profondità: mt. 1,80

I NOSTRI STANDARD DI QUALITA' E IL DIRITTO AL RIMBORSO

Ai destinatari del nostro Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva a garanzia della qualità dei servizi resi. Il nostro impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento, anche grazie alla condivisione degli strumenti per il monitoraggio con le Associazioni dei consumatori. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è affettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal nostro Servizio, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, prevediamo la seguente forma di indennizzo:

n. 1 ingresso gratuito al nuoto libero

Nel caso di rilevazione da parte dell'utente del mancato rispetto degli standard, il medesimo deve segnalarlo immediatamente alla segreteria dell'impianto. La richiesta di indennizzo, sottoscritta, corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, deve essere inviata per iscritto (posta, fax, posta elettronica) o presentata personalmente, entro 30 giorni da quando è stata segnalata l'anomalia.

Per le piscine della Terraferma, all'impianto interessato:

- Piscina di via Penello
- Piscina di via Calabria
- Piscina del Parco Albanese
- Piscina di Mestre Centro

E per conoscenza:

Servizio Impianti Sportivi Terraferma
Viale San Marco 154 – Ex Scuola Roncalli- 30174 Mestre
Tel. 041.2749611
Indirizzo mail: sport.me@comune.venezia.it

Per le piscine di Venezia Centro Storico all'impianto interessato:

- Piscina di S. Alvise
- Piscina del Lido
- Piscina di Sacca Fisola

E per conoscenza:

Al Servizio Impianti Sportivi Venezia Centro Storico
Palazzo Contarini Mocenigo – San Marco 3980 - 30124 Venezia
Tel. 041.2747525/7540 - fax 041.2747547
Indirizzo mail: sport.ve@comune.venezia.it

Riconosciuta la validità della richiesta di rimborso i gestori la evaderanno entro il tempo massimo di 30 giorni, salvo la complessità del reclamo non richieda ulteriori accertamenti. In questo caso informeranno, entro lo stesso termine, il richiedente sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine.

Nella tabella che segue sono indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

Fattori di Qualità	Indicatori	Valori Standard	Tipologia	Rimborso
VALORI ACQUA (ai sensi dell'accordo tra il Ministro della Salute, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n.51 del 03.03.2003))	TEMPERATURA (Vasca grande)	27,00 – 29,00	Specifica	Si
	TEMPERATURA (Vasca piccola)	28,00 – 32,00	Specifica	Si
	COLORI LIBERO	>=0,7 =<1,5	Generale	
	COLORI COMBINATO	≤ 0,4	Generale	
	PH	>=6,5 =<7,5	Generale	
	FREQUENZA CONTROLLI	4 giornalieri	Generale	
VALORI ARIA	TEMPERATURA	Non inferiore a quella dell'acqua vasca grande	Specifico	Si
	FREQUENZA CONTROLLI	4 giornalieri	Generale	
FREQUENZA PULIZIE	PRESENZA PERSONALE	Quotidiana	Specifica	Si
	NUMERO PASSAGGI IN SPOGLIATOIO	Minimo 5 al gg	Generale	
	NUMERO PASSAGGI ZONE APERTE	Minimo 2 al gg	Generale	
ASSISTENZA BAGNANTI	IMPIANTO FINO A 400MQ di spazio acquo (Piscina di Via Penello, Piscina di Via Calabria, Piscina del Parco Albanese, Piscina di Sant'Alvise, Piscina del Lido)	1 assistente	Specifici	Si
	IMPIANTI > 400MQ di spazio acquo (Piscina di Sacca Fisola, Piscina di Mestre Centro)	2 assistenti	Specifici	Si
	Scuola nuoto ragazzi PRINCIPIANTI	1 : 10	Specifici	Si

<i>RAPPORTO CON ISTRUTTORE ISTR/ALLIEVI</i>	Scuola nuoto ragazzi AVANZATI	1 : 14	Specifici	Si
	Scuola nuoto adulti PRINCIPIANTI	1 . 10	Specifici	Si
	Scuola nuoto adulti GRUPPI AVANZATI	1 : 14	Specifici	Si
<i>FREQUENZA NUOTO LIBERO</i>	Per adulti almeno 3 giorni alla settimana	>=3gg	Specifico	Si
	Per bambini almeno uno alla settimana	>=1gg	Specifico	Si

C) RAPPORTI CON I CITTADINI

L'ascolto dei cittadini è il nostro impegno prioritario. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, abbiamo istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione dei nostri utenti per segnalarci disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo, sottoscritto, deve essere presentato, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, tramite apposita cassetta collocata presso la segreteria degli impianti, in forma scritta e formulato in modo preciso e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I riferimenti a cui inviare/presentare il reclamo sono:

Per le piscine della Terraferma, all'impianto interessato:

- Piscina di Via Penello
- Piscina di via Calabria
- Piscina del Parco Albanese

- Piscina di Mestre Centro

E per conoscenza:

Al Servizio Impianti Sportivi Terraferma
Viale San Marco 154 – Ex Scuola Roncalli- 30174 Mestre
Tel. 041.2749611
Indirizzo mail: sport.me@comune.venezia.it

Per le piscine di Venezia – all’impianto interessato:

- Piscina di S. Alvise
- Piscina del Lido
- Piscina di Sacca Fisola

E per conoscenza:

Al Servizio Impianti Sportivi Venezia, Centro Storico
Palazzo Contarini Mocenigo – San Marco 3980 - 30124 Venezia
Tel. 041.2747525/7540 - fax 041.2747547
Indirizzo mail: sport.ve@comune.venezia.it

L’eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale sarà data risposta con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

I reclami possono anche essere inoltrati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP). A disposizione degli utenti c’è anche lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet del Comune .

<http://www.comune.venezia.it/content/urp-ufficio-relazioni-con-il-pubblico>

La sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato. Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un’approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata all’utente una lettera nella quale si spiegano

le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Potranno essere effettuate rilevazioni per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, ad esempio:

1. indagine quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti
2. indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc)
3. I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

D) INFORMAZIONI UTILI

<p><i>SERVIZI SPORTIVI VENEZIA CENTRO STORICO</i></p>	<p>Palazzo Contarini Mocenigo – San Marco 3980 - 30124 Venezia Tel. 041.2747525/7540 - fax 041.2747547 Indirizzo mail: sport.ve@comune.venezia.it Indirizzo internet: http://www.comune.venezia.it/content/sport</p>
<p><i>SERVIZI SPORTIVI TERRAFERMA</i></p>	<p>Viale San Marco 154 – Ex Scuola Roncalli - 30174 Mestre Tel. 041.2749611 Indirizzo mail: sport.me@comune.venezia.it Indirizzo internet: http://www.comune.venezia.it/content/sport</p>

PISCINA DI MESTRE CENTRO

<i>Gestore:</i>	A.S.D. NUOTO VENEZIA
<i>Indirizzo:</i>	Via Circonvallazione, 53 – MESTRE
<i>Orario segreteria:</i>	Dal lun. al ven. ore 9.00 – 20.00 orario continuato Sabato 9.30/13.00 - 16.00/18.00
<i>Telefono:</i>	041.971528 Fax 041.985128
<i>e-mail</i>	info@nuotovenezia.it
<i>Sito Internet:</i>	www.nuotovenezia.it

PISCINA DI VIA PENELLO

<i>Gestore:</i>	POLISPORTIVA TERRAGLIO A.S.D.
<i>Indirizzo:</i>	Via Penello,5/7 - MESTRE
<i>Orario segreteria:</i>	Dal lun. al ven. 8.30/20.30 Il sabato ore 8.30/19.00 continuato Domenica ore 09/13.00
<i>Telefono:</i>	041.942534
<i>e-mail</i>	info@terraglio.com
<i>Sito Internet:</i>	www.terraglio.com

PISCINA DI VIA CALABRIA

<i>Gestore:</i>	A.S.D. SERENISSIMA NUOTO
<i>Indirizzo:</i>	Via Calabria, 49 - MESTRE
<i>Orario segreteria:</i>	Dal lun. al sab. ore 9.30/12.30 Dal lun. al ven. ore 16.30/20.00 Sab. 16.30/19.00
<i>Telefono:</i>	041.917120 FAX 041 916615
<i>E-mail :</i>	info@serenissimanuoto.it
<i>Sito Internet:</i>	www.serenissimanuoto.net

PISCINA DEL PARCO ALBANESE

<i>Gestore:</i>	A.S.D.B.N. NUOTATORI VENEZIANI
<i>Indirizzo:</i>	Parco Albanese - MESTRE
<i>Orario segreteria:</i>	Dal lun. al ven. ore 9.15/12.15 - 16.00/19.45 Il sabato ore 9.15/12.15 - 16.00/17.45
<i>Telefono:</i>	041.615644 fax 041.611596
<i>e-mail</i>	info@nuotatoriveneziani.it
<i>Sito Internet:</i>	www.nuotatoriveneziani.it

PISCINA S. ALVISE

<i>Gestore:</i>	A.T.I.: ASD POLISPORTIVA TERRAGLIO E ASD NUOTO VENEZIA
<i>Indirizzo:</i>	Cannaregio, 3163 - VENEZIA
<i>Orario segreteria:</i>	Dal Lunedì al Venerdì ore 08.30/20.00 Sabato ore 08.30/12.30 - 15.30/18.30 Domenica chiusa la segreteria
<i>Telefono:</i>	041. 5240538
<i>e-mail</i>	info@piscinasantalvise.it
<i>Sito Internet</i>	www.piscinasantalvise.it

PISCINA SACCA FISOLA

<i>Gestore:</i>	COOPERATIVA SOCIALE ONLUS IL CERCHIO
<i>Indirizzo:</i>	Sacca S. Biagio - VENEZIA
<i>Orario di segreteria:</i>	Lun.-mart.- giov.- ven. ore 9.00/12.30 - 15.30/20.00 Mercoledì - sabato e domenica ore 15.00/18.00
<i>Telefono:</i>	041. 5285430
<i>e-mail</i>	Info@rarinantesveneziam.it
<i>Sito Internet:</i>	www.rarinantesveneziam.it
<i>Chiusure annuali</i>	Mesi estivi

PISCINA DEL LIDO

<i>Gestore:</i>	S.S.D. RANAZZURRA LIDO a r.l.
<i>Indirizzo:</i>	Cà Bianca – Via Sandro Gallo- LIDO DI VENEZIA
<i>Orario</i> <i>di</i>	Dal lunedì al sabato ore 9.30/11.30
<i>segreteria:</i>	Dal lunedì al giovedì ore 17.00/20.30 Venerdì ore 17.00/20.00 Sabato ore 16.30/18.00
<i>Telefono:</i>	041.5262222 - fax 041 2769991
<i>e-mail</i>	info@ranazzurralido.it
<i>Sito Internet:</i>	www.ranazzurralido.it
<i>Chiusure annuali</i>	Mesi estivi

COSA FARE PER

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

D. SE MI ISCRIVO A CORSO INIZIATO, DEVO PAGARE TUTTE LE LEZIONI?

R. No, si pagano solo le lezioni che saranno effettivamente fruite.

D. COSA SERVE PER ACCEDERE ALLA PISCINA?

R. Costume, cuffia e ciabatte antisdrucciolo pulite.

D. COME FACCIO A SAPERE IN QUALE GRUPPO ANDARE?

R. La prima lezione troverai in vasca un responsabile che ti indicherà il gruppo a te adatto.

D. SE AVRO' DEI PROBLEMI PERSONALI E NON POSSO PIU' FREQUENTARE IL CORSO POSSO ESSERE RIMBORSATO?

R. E' prevista la possibilità di recuperare le lezioni non fruite, presentando

documentazione medica che attesti l'impossibilità di frequentare la piscina per almeno tre lezioni consecutive. Le modalità di recupero saranno concordate con la segreteria di ogni singolo impianto al fine di contemperare le esigenze dell'utente e quelle organizzative dell'impianto stesso. (andare in vacanza o in crociera NON è un problema personale).

D. AL MOMENTO DELLA PRIMA ISCRIZIONE E' OBBLIGATORIO IL CERTIFICATO MEDICO O BASTA ANCHE UN' AUTOCERTIFICAZIONE?

R. La normativa prevede l'esclusione dall'obbligo di certificazione medica per l'attività sportiva svolta in età prescolare, da 0 a 6 anni, ad eccezione dei casi specifici eventualmente indicati dal pediatra.

D. SE SUCCEDA CHE UNA VOLTA NON RIESCO AD ARRIVARE IN TEMPO PER LA MIA LEZIONE, POSSO FREQUENTARE QUELLA SUCCESSIVA?

R. No perché l'organizzazione dei corsi lo rende difficilmente possibile.

D. COME FACCIO A RINNOVARE L'ISCRIZIONE AL CORSO CHE STO FREQUENTANDO?

R. Dovrai rinnovare l'iscrizione versando la quota entro le date di volta in volta indicate dalla Direzione; dopo tale data verrai a perdere il diritto di precedenza e potresti non trovare più posto nello stesso corso.