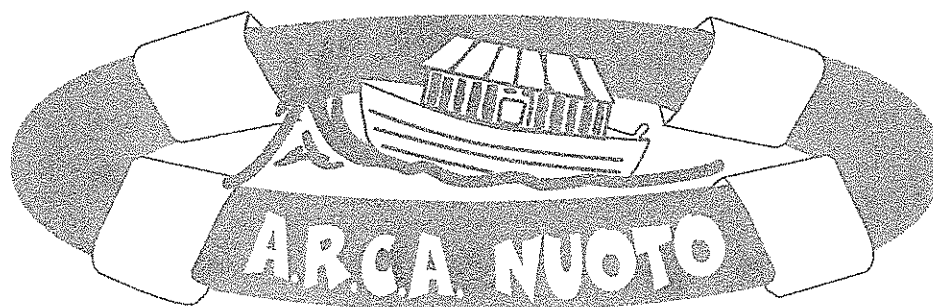


CARTA DEI SERVIZI

A.r.c.a. s.s.d. a r.l.



In questa carta dei servizi A.r.c.a. s.s.d. a r.l. presenta ai cittadini le opportunità e i servizi presenti negli impianti della piscina comunale al fine di facilitarne l'utilizzo, fissando gli standard qualitativi e le informazioni per verificarne il rispetto. Rappresenta uno strumento di interfaccia tra le esigenze del gestore e quelle dei cittadini a tutela del servizio offerto in piscina.

Piscina Comunale di Monfalcone
via Capitello del Cristo, 8
34074 Monfalcone (GO)
telefono 0481711918
fax 0434376029
mail: arcanuoto.monfalcone@gmail.com
www.arcanuoto.it



FUNZIONI DELLA CARTA

La carta del servizio è uno strumento di conoscenza, di informazione a favore degli utenti e del servizio in generale; la carta garantisce chiarezza, trasparenza e un continuo monitoraggio e adeguamento del servizio.

La carta del servizio è definita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e codifica "I principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

I PRINCIPI FONDAMENTALI

- Eguaglianza e imparzialità.

Si garantisce equità di trattamento a tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

- Efficacia ed efficienza.

I processi organizzativi si basano su criteri di efficienza ed efficacia.

- Continuità del servizio.

Salvo cause di forza maggiore si garantisce la continuità del servizio, eventuali interruzioni del medesimo sono comunicate agli utenti mediante idonei cartelli all'interno della struttura e sul sito istituzionale di A.r.c.a. s.s.d. a r.l. (www.arcanuoto.it)

- Tutela dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di legge attualmente in vigore.

- Partecipazione.

Ogni segnalazione fornita dagli utenti alla segreteria della struttura sarà valutata.

- Specifici diritti.

Ogni utente è tutelato da apposita polizza responsabilità civile sottoscritta con compagnia di primaria importanza.

CARATTERISTICHE DEGLI IMPIANTI

La struttura natatoria comunale di Monfalcone (di proprietà del Comune di Monfalcone e concessa in gestione a A.r.c.a. s.s.d. a r.l.) è costituita da quattro vasche:

- 2 vasche coperte:

- una di 25 metri da 8 corsie adibita all'insegnamento del nuoto e delle discipline acquatiche, alle attività amatoriali e agonistiche, alle attività subacquee, alle attività ludico-motorie e alle attività rieducative;
- una di 16 metri adibita all'insegnamento del nuoto e delle discipline acquatiche, alle attività ludico-motorie e alle attività rieducative.

- 2 vasche scoperte:

- una di 50 metri da 8 corsie adibita all'insegnamento del nuoto e delle discipline acquatiche, alle attività amatoriali e agonistiche, alle attività subacquee, alle attività ludico-motorie e alle attività rieducative;
- una di 12,50 metri adibita all'insegnamento del nuoto e delle discipline acquatiche, alle attività ludico-motorie e alle attività rieducative.



A completamento della struttura e per permetterne l'utilizzo sono presenti: parcheggi, spogliatoi, docce e servizi igienici, gli arredi e a servizio del solarium e delle vasche esterne un locale adibito a bar/ristoro.

Tutte gli ambienti rispetteranno i parametri indicati dalle norme di legge per quanto attiene le temperature di esercizio e l'utilizzo dei previsti prodotti per la disinfezione dell'acqua e delle superfici.

Le vasche saranno pulite quotidianamente con apparecchi automatici.

L'impianto sarà disinfettato, con particolare attenzione ai percorsi a piedi nudi, più volte al giorno.

ATTIVITÀ E SERVIZI

I servizi offerti saranno rispettosi di quanto previsto dalle norme di legge, dalla Federazione Italiana Nuoto e da quanto previsto dal contratto stipulato con il Comune di Monfalcone.

A.r.c.a. s.s.d. garantisce l'accesso all'impianto e l'utilizzo del medesimo, previo rispetto del regolamento esposto all'ingresso della struttura, il regolamento indica anche le modalità di accesso e di riconferma alle attività organizzate.

Modalità di accesso alle attività organizzate: essendo le attività organizzate a numero chiuso gli interessati devono preventivamente prenotarsi, le attività organizzate hanno date di inizi e di fine corso predefinite.

Riconferma attività organizzate: essendo le attività organizzate a numero chiuso gli iscritti al ciclo di lezioni devono confermare entro la 5/6 lezione la partecipazione al ciclo successivo, la conferma si perfeziona tramite il pagamento delle quota prevista.

Sono proposte sia attività organizzate, tra le quali segnaliamo le più rappresentative: scuola nuoto bambini e ragazzi, scuola nuoto adulti, attività di fitness acquatico, corsi di acquaticità neonatale o prescolare, oltre all'attività di nuoto libero (di cui si allega locandina completa di orari, le attività partiranno al raggiungimento di un numero minimo di iscritti).

Inoltre la struttura sarà messa a disposizione per attività rivolte alle scuole e alle Associazioni Sportive e non.

Le tariffe tutte sono esposte presso la struttura.

Tutto il personale operante all'interno della struttura è certificato dalla Federazione Italiana Nuoto, per poter visionare il regolamento relativo alla formazione del persona www.federnuoto.it.



OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

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

- assicurare cortesia e disponibilità nei confronti dei cittadini;
- continuo aggiornamento delle procedure al fine di rendere il servizio offerto migliore;
- continuo adempimento delle previste e future norme di legge.

Per attuare quanto previsto A.r.c.a. si occupa di:

- curare l'aspetto igienico-sanitario delle vasche e dei servizi a disposizione della struttura attraverso:
 - organizzazione delle attività previste valutando preventivamente criticità e protocolli organizzativi;
 - permettere l'utilizzo della struttura agli aventi diritto assicurandone la sicurezza;
 - pianificare, organizzare e gestire le attività natatorie e di fruizione di tutti gli spazi messi a disposizione;
 - aggiornamenti programmati per personale e collaboratori.



INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

INDICATORE DI QUALITÀ AREA CURA/ GESTIONE AMBIENTE	DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE STANDARD	INDENNIZZO / RIMBORSO
Garanzia della pulizia ed igiene degli ambienti.	Pulizia degli ambienti prima dell'apertura e mantenimento.	Interventi quotidiani ordinari in apertura e durante il servizio con disinfezione dei percorsi a piedi nudi più volta al giorno.	Non Previsto
Garanzia della pulizia ed igiene degli ambienti straordinaria.	Pulizia straordinaria degli impianti a struttura chiusa al pubblico.	Minimo di due interventi all'anno.	Non Previsto

INDICATORE DI QUALITÀ AREA ORGANIZZATIVA / AMMINISTRATIVA	DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE STANDARD	INDENNIZZO / RIMBORSO
Informazione all'utenza	Completa informazione a riguardo delle attività richieste e delle modalità di accesso.	80%	Non Previsto
Inserimento nei corsi programmati	Inserimento secondo la lista di attesa nel corso desiderato.	Rispetto dell'ordine di lista di attesa e chiamata entro le 24 ore precedenti l'inizio del corso	Non Previsto
Svolgimento corsi	Svolgimento dei corsi nelle giornate e negli orari indicati	Massimo ritardo, dovuto a problemi tecnici 5'.	In caso di annullamento della lezione per responsabilità del gestore recupero o rimborso della lezione.



RIFERIMENTI

Per avere informazioni complete e precise su orari, prezzi e modalità ci si può rivolgere alla segreteria della piscina comunale (telefono 0481711918 mail: arcanuoto.monfalcone@gmail.com)

E' possibile presentare suggerimenti, segnalazione ed eventuali reclami a mezzo mail (arcanuoto.monfalcone@gmail.com) oppure presso la segreteria della struttura.

Piscina Comunale di Monfalcone
A.r.c.a. s.s.d. a r.l.
Via Capitello del Cristo, 8
Monfalcone (GO)
telefono 0481711918
fax 0434376029
mail arcanuoto.monfalcone@gmail.com
sito www.arcanuoto.it

Orari di segreteria
dal lunedì al venerdì 09:00-14:00 e 16:00-20:00
sabato 09:00-14:00 e 16:00-19:00
domenica 09:00-12:00

La Direzione

