

Piscina Comunale Mattia Dall'Aglio via Filippo Re





PREFAZIONE	3
1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA	5
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	6
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	7
3.1. Eguaglianza e imparzialità	7
3.2. Efficienza ed efficacia	7
3.3. Trasparenza ed eccesso	7
3.4. Partecipazione	7
3.5. Coinvolgimento dei lavoratori	7
3.6. Continuità del servizio	7
4. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE FILIPPO RE	9
5. I RAPPORTI CON I CITTADINI	15
5.1. Informazione all'utenza	15
5.2. Suggerimenti, reclami e segnalazioni	15
5.3. Rilevazione della soddisfazione dell'utenza	16
6. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	17
6.1. Fattori di qualità	17
6.2. Indicatori e standard di qualità	17
6.2.1. Livello di ricettività	17
6.2.2. Tempi di erogazione dei servizi	18
6.2.3. Accessibilità e funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto	19
6.2.4 Facilità di accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo dell'impianto	21
6.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento	21
7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE	22



PREFAZIONE

Con questa Carta dei Servizi relativa alla Piscina “Mattia Dall’Aglio” di via Filippo Re n. 2/C, la Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, attraverso il gestore, Gisport S.r.l., società che si è aggiudicata il servizio di gestione della struttura per il periodo 20/09/2021 - 15/08/2022, intende fornire uno strumento chiaro per conoscere le principali caratteristiche del servizio.

Quindi opportunità e standard di qualità, così come norme di comportamento e principi ispiratori nel mettere a disposizione della comunità spazi sportivi e, in particolare, spazi acqua.

Fondazione per lo Sport
del Comune di Reggio Emilia

CARTA dei SERVIZI

Che cos'è la Carta dei Servizi





1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

Questa Carta presenta i servizi offerti dalla Piscina “Mattia Dall’Aglio” di via Filippo Re 2/C erogati dalla Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia, attraverso il gestore, Gisport srl che si è aggiudicato il servizio di gestione della struttura per il periodo 20/09/2021 - 15/08/2022.

In questa Carta dei Servizi, intesa come strumento di comunicazione con i cittadini e di tutela dei diritti di questi ultimi in quanto utenti della Piscina:

- si presentano ai cittadini tutte le opportunità e i servizi presenti per facilitarne l’accesso e la fruizione;
- si fissano gli standard di qualità del servizio e forniscono ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
- si individuano gli obiettivi di miglioramento con l’indicazione di come verificarne il raggiungimento.

La Carta informa i cittadini sull’attività svolta nel rispetto degli standard dichiarati e rappresenta lo strumento diretto adottato per far conoscere la struttura e gli standard della Piscina, mentre le “Norme generali di comportamento”, disponibili e visibili a tutti all’ingresso della Piscina, sono le regole che la Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia chiede di rispettare a tutti coloro che frequentano la Piscina comunale “Mattia Dall’Aglio” in via Filippo Re 2/C .



2. RIFERIMENTI NORMATIVI

La Piscina, gestita attualmente da GISPORT 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.
- 2005. Delibera della Giunta della Regione Emilia Romagna n. 1092 del 18 luglio. Disciplina regionale: aspetti igienico-sanitari per la costruzione, la manutenzione e la vigilanza 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.
- 2009. D. Lgs. 150 Art. 28. “Qualità dei servizi pubblici”, che disciplina “...le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all’utenza per mancato rispetto degli standard di qualità (...)
- 2017. D. Lgs 74 Modifiche al D. Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009, in attuazione dell’articolo 17, comma 1, lettera r) , della legge 7 agosto 2015, n. 124.



3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1. Eguaglianza e imparzialità

Viene garantita equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di provenienza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche.

3.2. Efficienza ed efficacia

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

Ai cittadini viene assicurato il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi. Una chiara e diffusa comunicazione assicura a tutti la possibilità di accesso agli atti.

3.4. Partecipazione

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia 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

Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi e al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, che hanno l'obiettivo di semplificare le procedure, di integrare i processi di lavoro e di snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

3.6. Continuità del servizio

Viene garantita 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, i siti web www.fondazionesport.it, www.comune.re.it, www.gisport.eu, la segnaletica ed ogni altro strumento utile ad una pronta ed efficace informazione.

PISCINA

Chi siamo e cosa offriamo



4. LE ATTIVITÀ E I SERVIZI DELLA PISCINA COMUNALE FILIPPO RE

Gisport srl gestisce la Piscina “Mattia Dall’Aglio” di via Filippo Re n. 2/C per conto della Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia 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.**

La Piscina “Mattia Dall’Aglio” è costituita da un impianto natatorio comunale composto da una vasca identificabile per caratteristiche strutturali e ambientali da:

- 1 vasca coperta da 15 metri per l’avviamento al nuoto dei bambini e Acqua Fitness, ginnastiche dolci in acqua, terapie riabilitative e per l’avviamento alla pratica del canoismo.

In particolare il personale in servizio presso l’impianto si occupa di curare l’aspetto igienico-sanitario della vasca 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;
- la raccolta di domande da parte di Enti e Società Sportive del Comune di Reggio Emilia relativamente all’utilizzo dell’impianto e della pianificazione annuale della assegnazione degli spazi acqua;
- l’organizzazione e gestione delle attività di “nuoto libero” e di fruizione dello spazio.

Viene garantito l’utilizzo della vasca, destinata a diverse categorie di utenza, finalizzato all’organizzazione di corsi di nuoto per bambini, adulti, anziani e diversamente abili, attività subacquee, di salvamento, corsi di canoa, acquafitness.



Le tipologie di attività più significative sono:

- a) attività di assegnazione rivolte alle scuole di ogni ordine e grado secondo le seguenti modalità:
 - le scuole primarie possono accedere all'impianto nella fascia oraria mattutina attraverso un proprio programma di attività di nuoto stabilito dall'Ufficio Scolastico Provinciale;
 - le scuole secondarie accedono con richiesta diretta;
- b) attività di assegnazione per Enti ed Associazioni sportive secondo le seguenti modalità:
 - gli Enti e le Associazioni sportive interessate accedono dietro presentazione di una domanda su apposito modulo alla Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia entro i termini indicati per la stagione invernale, pubblicati sul sito web <http://www.fondazionesport.it>;
- c) attività di nuoto libero per i cittadini secondo le modalità e gli orari di apertura al pubblico, assicurando che il servizio di assistenza bagnanti sia conforme agli standard di legge.



Orari di apertura al pubblico:

Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia

Via F.lli Manfredi n. 12/d - tel 0522 456473 - fax 0522 585303

e-mail: fondazione.sport@comune.re.it

mattino: da lunedì a venerdì dalle ore 10:00 alle 13:15

pomeriggio: martedì e giovedì dalle 15:00 alle 17:00;

mercoledì pomeriggio su appuntamento.

Piscina “Mattia Dall’Aglio”

via Filippo Re, 2/C tel. 0522 1721095

e-mail: direzione@gisport.eu

da lunedì a venerdì: dalle 09.00 alle 22.30

sabato: dalle 09.00 alle 18.30

domenica: chiuso

L'impianto natatorio è aperto in concomitanza con il calendario scolastico, indicativamente dal 15 settembre al 6 giugno di ogni anno.

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

- cartelli informativi all'interno dell'impianto;
- ogni altro strumento utile ad una pronta ed efficace informazione (quali sito web, social, ecc.).

Tariffe

Le tariffe per i vari servizi dell'impianto di via Filippo Re vengono regolarmente approvate dalla Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, sono consultabili sul sito web e disponibili presso tutte le fonti di informazione.

Si riportano di seguito le tariffe attualmente in vigore:



Ingresso libero a pagamento (I.V.A. inclusa)	
DESCRIZIONE	EURO
Ingresso intero	6,00
Ingresso ridotto (fino a 14 anni, oltre 60 anni)	4,00
Abbonamento intero (10 ingressi)	50,00
Abbonamento ridotto (10 ingressi) (fino a 14 anni, oltre 60 anni)	36,00

Ingresso persone disabili: vedere specifiche riportate più avanti (*)

Allenamenti e corsi (tariffe I.V.A. esclusa) a partire da 1/02/2022			
DESCRIZIONE	TARIFFA	CORSIE	EURO / TURNO
MATTIA DALL'AGLIO	1	tutte	18,00
	2	tutte	18,00
	3	tutte	34,50
Tariffa 1	Centri nuoto, scuole medie superiori e gruppi sportivi universitari ed associazioni di solidarietà sociale		
	Attività esclusiva con disabili che siano in possesso di certificazione che accerti invalidità superiore al 66%. Vedere inoltre specifiche riportate più avanti (**)		
Tariffa 2	Società con atleti fino a 18 anni		
Tariffa 3	Società con atleti oltre 18 anni e corsi adulti		



Utenti non residenti nel Comune di Reggio Emilia	
Euro/turno	maggiorazione del 20% della tariffa corrispondente
Scuole dell'obbligo (elementari, medie inferiori)	utilizzo gratuito
Scuole medie superiori e gruppi sportivi universitari	riduzione 20% tariffa corrispondente
Scheda per asciugacapelli temporizzati (10 utilizzi)	euro 2,50
Durata indicativa di ogni turno	50 minuti

**Numero minimo e massimo
degli utenti nelle vasche**

presenza minima
n. 3 utenti per corsia

Presenza massima
n. 10 utenti per corsia

Specifiche per l'applicazione delle tariffe per le persone disabili

(*) Ingresso libero a pagamento

- per le persone in possesso di certificazione di invalidità a partire dal 90% e tesserati UIC (Unione Italiana Ciechi): ingresso gratuito insieme al loro accompagnatore;
- per le persone che siano in possesso di certificazione di invalidità tra il 66% e fino all'89% e tesserati ENS (Ente Nazionale Sordi Onlus): ingresso con pagamento della tariffa ridotta;
- le persone disabili con invalidità inferiore al 66% non hanno diritto ad agevolazioni.



Per poter godere delle suddette agevolazioni è necessario mostrare alla cassa:

- originale o copia della certificazione della “Commissione di Prima Istanza” contenente la percentuale di invalidità rilasciata dall'AUSL, ovvero certificazione rilasciata dall'INAIL parimenti contenente la percentuale di invalidità;
- il tesserino UIC od il tesserino ENS, che non saranno tuttavia trattenuti dal gestore. Nel caso di acquisto di abbonamento detti certificazione e tesserini dovranno essere mostrati solo all'atto dell'acquisto del medesimo;
- altra certificazione rilasciata da altro Ente eventualmente competente che certifichi il periodo di invalidità. Nel caso di invalidità temporanea l'accesso gratuito o agevolato è limitato al fatto temporale in cui l'invalidità è certificata, oltre che al raggiungimento delle predette percentuali. Tutti i certificati devono essere in corso di validità.

() Allenamenti e corsi:**

Ai fini dell'applicazione della Tariffa 1) il possesso dei requisiti richiesti sarà documentato in sede di presentazione della domanda presso la Fondazione, mediante produzione di idonea certificazione o autocertificazione, da esibirsi a cura della società richiedente e potrà essere verificato dal Concessionario dell'impianto al momento della fruizione.

In caso di società che svolgano attività con persone disabili e non, verrà applicata la tariffa più alta corrispondente.



5. I RAPPORTI CON I CITTADINI

5.1. Informazione all'utenza

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso gli operatori di Gisport srl presenti presso la Piscina sia presso gli uffici della Fondazione, nonchè attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, compreso il sito internet della Fondazione per lo Sport.

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, attraverso i canali sotto citati.

I reclami relativi all'erogazione del servizio devono essere espressi in forma scritta, anche per posta, fax o posta elettronica. Devono obbligatoriamente contenere le generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico) del cittadino che inoltra il reclamo in modo da poter essere identificato e poter produrre una risposta.

Il Gestore Gisport srl si impegna, per i reclami a lui presentati, a fornire risposta in forma scritta, entro 20 giorni.

Analogamente la Fondazione per lo sport è tenuta a rispondere a reclami eventualmente presentati all'Amministrazione Comunale ed ai propri uffici. Di ogni reclamo il Gestore è inoltre tenuto a fornire immediata notizia alla Fondazione per lo sport.

È possibile rivolgersi a:

- Gisport srl: direzione@gisport.eu
- Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia:
e-mail: fondazione.sport@comune.re.it
Pec: fondationesport.pec@twtcert.it
- Comune Informa-URP - via Farini, 2/1 - tel. 0522 456660
comune.informa@comune.re.it
- RES: <https://www.comune.re.it/res>



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

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, tramite il Gestore, promuove periodicamente ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei propri servizi e le attività messe a disposizione. I risultati delle indagini sono comunicati alla cittadinanza e 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 della Piscina "Mattia Dall'Aglio", la Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia 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 vengono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità - generici e specifici - che fissano i livelli di qualità garantiti agli utenti.

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.
- Lo standard generico misura il valore medio/tempo necessario di risposta/attivazione del servizio.
- Lo standard specifico misura il valore/tempo massimo entro cui è possibile rispondere/attivare il servizio.

6.2.1. Livello di ricettività

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività della Piscina Mattia Dall'Aglio di via Filippo Re è rappresentato dalle ore settimanali di apertura suddivise per utenza.



ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Apertura al pubblico	ore di apertura settimanali	Ore 10,5
Attività per le scuole	ore di apertura settimanali	Ore 6
Attività per Enti e Associazioni Sportive	ore di apertura settimanali	Ore 48

6.2.2. Tempi di erogazione dei servizi

Per misurare il grado di efficienza vengono individuati come standard di riferimento i tempi di risposta per concludere le procedure appartenenti alle tipologie sotto elencate.

ATTIVITÀ	INDICATORE	STANDARD GENERICO (valore medio)	STANDARD SPECIFICO (valore medio)
Attività di nuoto libero	Tempo di rilascio	Immediato	Immediato
Attività per le scuole	Tempo di rilascio	Immediato	7 giorni
Attività per gli Enti e Società:			
Attività per l'intera stagione sportiva	Tempo di rilascio	45 giorni	90 giorni
Attività saltuaria	Tempo di rilascio	Immediato	14 giorni



6.2.3. Accessibilità, funzionalità e sicurezza per l'utilizzo dell'impianto

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Sicurezza degli ambienti e del personale, rispetto delle normative igienico-sanitarie e funzionalità dell'impianto	Personale addetto con idoneità alla D.Lgs. 81/2008	Presente e garantito per tutta la durata di apertura
	Personale addetto formato DAE	Presente e garantito per tutta la durata di apertura
	Assistente bagnante professionale	Presente a bordo vasca
	Mantenimento costante dei livelli di cloro, PH. Mantenimento temperatura (in base all'Acc. Naz. 16/01/2003 - Norma Uni 10637/2006)	Controllo: Cloro libero: 0,7-1,5 PH: 6,5-7,50 Temperatura vasca 27°-32°
	Misure di contenimento/prevenzione del batterio della legionella nell'acqua calda sanitaria	Controlli effettuati dall'impresa che ha in appalto il servizio secondo standard definiti.
	Effettuazione dei controlli dei parametri del PH, cloro, temperatura	Controllo ogni ora e registrazione su apposito documento vidimato
	Rispetto dei requisiti fisici, fisico-chimici e micro-biologici 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 2-4 ore



FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
		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
Accessibilità e servizi accessori	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente
	Distributori automatici di alimenti e bevande	Presenti
	Armadietti portavalori	Presenti all'ingresso
	Spogliatoi	Completi di armadietti e asciugacapelli con badge a pagamento
	Accessibilità persone disabili	100%
	Mezzi pubblici	Presenti



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

Sono individuati gli uffici cui gli utenti possono rivolgersi per avere informazioni.

UFFICI/ SPORTELLI	SEDE	UFFICIO COMPETENTE	ORARI DI APERTURA
Piscina Filippo RE	Via Filippo Re n° 2/C Tel 0522 1721095	Ingresso	Lu-Ve 9.00-22.30 Sa 9.00-18.30
Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia	Via F.lli Manfredi n° 12/D Tel 0522 456473 Fax 0522 585303	Uffici fondazione.sport@comune.re.it	Lu-Ve 10.00-13.15 Ma e Gio 15.00-17.00 Merc pom: su appuntamento
Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comune Informa	Via Farini n° 2/1 Tel 0522 456660 Fax 0522 456329	Sportello comuneinforma@comune.re.it	Lu 9.30-12.30 Ma-Ve 8.30-12.30

6.3. Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Gli obiettivi individuati 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

La Fondazione per lo sport del Comune di Reggio Emilia, tramite Gisport srl, in collaborazione con i Servizi del Comune, provvede periodicamente alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza, 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 dai cittadini.

I risultati delle indagini di soddisfazione vengono pubblicizzati e resi noti ai cittadini e rappresentano indicazioni utili per impostare i piani di miglioramento del servizio.

Impaginazione: Ufficio Grafico del Comune di Reggio Emilia
Aggiornamento a cura
della Fondazione per lo Sport, del Servizio Programmazione e Controllo
e del Servizio Comunicazione e Relazioni con la città
del Comune di Reggio Emilia

Giugno 2022



Piscina Comunale Mattia Dall'Aglia
via Filippo Re 2/C
tel. 0522 1721095