



CITTA' DI TORINO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

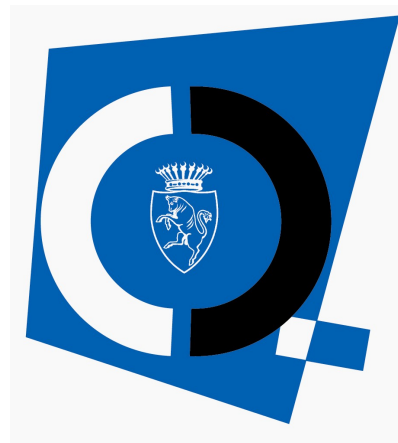
PISCINE CIRCOSCRIZIONALI

Piscina Franzoj (Circoscrizione 4)

Piscina Lombardia (Circoscrizione 5)

Piscina Lido (Circoscrizione 8)

www.comune.torino.it/piscine



www.comune.torino.it/cartaqualita

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Le Piscine Circostrizionali sono impianti sportivi a gestione diretta di proprietà della Città. Esse offrono la possibilità di praticare attività di nuoto libero oppure corsi e attività organizzati dalle associazioni sportive.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DESTINATARI

Presso le Piscine Circostrizionali sono disponibili i seguenti servizi:

- pratica del nuoto libero: accessibile al pubblico in orari definiti;
- corsi di nuoto e attività natatorie varie;
- attività sportiva riservata alle Federazioni, Enti di promozione sportiva, società sportive e associazioni.

I ragazzi di età inferiore ai 14 anni non possono accedere alle piscine, se non accompagnati da persone maggiorenni che se ne assumano la responsabilità.

Gli impianti garantiscono l'assistenza ai bagnanti oltre ad assicurare il rispetto delle norme vigenti specialmente per quanto riguarda la temperatura e la pulizia dell'acqua.

Altri servizi a disposizione dei cittadini:

- acquisto di cuffie;
- affitto sdraio (nel periodo estivo).

ORARI E TARIFFE

Sui rispettivi siti internet delle Circoscrizioni è disponibile l'informazione riguardante gli orari durante i quali è possibile praticare nuoto libero (e le relative tariffe) e attività natatorie presso gli impianti.

Le tariffe del nuoto libero sono stabilite da apposita deliberazione comunale e vengono periodicamente aggiornate.

Per qualsiasi informazione presso la reception di ciascun impianto è assicurata la presenza costante di un operatore.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

La segnalazione deve essere formulata per iscritto e deve contenere tutte le informazioni necessarie per facilitare la verifica di quanto segnalato.

Presso la reception e sul sito internet di ciascuna piscina circoscrizionale è disponibile il modulo specifico per segnalazioni e reclami che può essere inoltrato, debitamente compilato, direttamente alla piscina interessata, seguendo le modalità indicate all'interno della carta dei servizi di ciascuna piscina.

Le Circoscrizioni si impegnano a dare risposta scritta entro 30 giorni dalla segnalazione.

Eventuali segnalazioni o reclami sui servizi offerti dalle Piscine Circoscrizionali possono essere inoltre effettuati compilando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione *Reclami e Suggestimenti* del sito internet dell'URP della Città di Torino www.comune.torino.it/urp/

Il modulo compilato può essere presentato all'URP della Città di Torino:

- per **posta ordinaria** all'indirizzo:

URP della Città di Torino: P.zza Palazzo di Città n. 9/a – 10122 Torino

- attraverso e-mail: urp@comune.torino.it

È inoltre possibile utilizzare il modulo web per le segnalazione on-line collegandosi al sito: www.comune.torino.it/segnalazioni

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le Circoscrizioni, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti agli utenti, hanno individuato alcuni indicatori che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Sicurezza dei bagnanti	Presenza di assistenti bagnanti	Presenza di almeno un assistente bagnanti per vasca
Disponibilità spazio per l'attività natatoria	Nuotatori presenti in vasca	Presenza massima di 160 nuotatori per vasca
Qualità dell'acqua, dell'aria e luminosità dell'impianto	Parametri fisico-chimici	Valori che rientrano nelle soglie di riferimento (*)
Pulizia dell'impianto	Pulizia interno vasca	Intervento quotidiano di pulizia fondo vasca
	Pulizia spogliatoi, wc e docce	Almeno 3 passaggi al giorno (2 passaggi nei periodi con orario ridotto)
	Effettuazione pulizia bordo vasca	Almeno 2 passaggi al giorno di pulizia bordo vasca

(*) I valori soglia dei parametri fisico-chimici sono stabiliti dalle normative vigenti

I risultati conseguiti negli anni precedenti sono pubblicati sul sito web:

www.comune.torino.it/cartaqualita

Tutti gli utenti degli impianti sono tenuti al rispetto del **Regolamento della Città di Torino** n. 346 – (Piscine Comunali - Regolamento per il pubblico) reperibile sul sito internet alla pagina

www.comune.torino.it/regolamenti/

Al fine di garantire la sicurezza e qualità del servizio, il personale dell'impianto ha disposizioni per svolgere regolarmente controlli sull'utenza e intervenire quando necessario.

La verifica del numero dei presenti in vasca, finalizzata a evitare situazioni di sovraffollamento, viene effettuata costantemente attraverso la verifica dei numeri dei biglietti venduti e delle tessere vidimate.

Nel caso sia raggiunta la capienza massima consentita, gli operatori dell'impianto presenti alla reception non consentiranno l'accesso di ulteriori bagnanti.

La garanzia della qualità del servizio

Per assicurare la piena funzionalità degli impianti e delle loro dotazioni le Circoscrizioni si sono dotate di un sistema organizzativo che sorveglia in particolare i seguenti aspetti:

- **la pulizia** di tutti gli impianti con particolare attenzione alle vasche, agli spogliatoi, alle vie di accesso e agli spazi per il pubblico. L'attività è affidata a ditte specializzate che operano secondo un programma dettagliato.
- Il monitoraggio della **qualità dell'acqua** è realizzato in tempo reale da un sistema automatizzato e con verifiche eseguite ogni 2 ore dal personale addetto in conformità con un dettagliato piano di controllo.

- Lo stato delle **infrastrutture** e degli **impianti tecnologici** è monitorato da un articolato piano di manutenzione.
- Il **personale** degli impianti è addestrato ad eseguire tutte le operazioni necessarie per il controllo tecnico, la sorveglianza del servizio e la gestione di eventuali emergenze.

Il Sistema di gestione Qualità per i servizi sportivi erogati presso gli impianti delle piscine circoscrizionali è conforme alla norma UNI EN ISO 9001.