CITTA' DI TORINO

Area Sport e Tempo Libero - Servizio Sport

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS SPOR 02
REV. 6	DEL 5.05.2015
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	RORATO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	**Caratteristica del servizio**	**Regolamentazione di rif.** R	**livello qualità programmato** unità misura	**situazione NC critica**	**Respons.** se diversa dal settore	**Indicatore**	**valore soglia** base anno	**Procedura applicabile / note**
Accesso e utilizzo dell'Impianto Sportivo	disponibilità del servizio		Giorni apertura impianto rispetto al calendario stabilito	Oltre 48 ore di chiusura continuativa		giorni di servizio attivo / giorni a calendario	95%	PG Sett D13 A 01
			Ore apertura impianto rispetto all'orario stabilito	Due giorni all'interno della stessa settimana		giorni di orario conforme / giorni apertura impianto a calendario	95%	PG Sett D13 A 01
	Luminosità dell'impianto nei locali spogliatoio	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminostià degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva nei locali spogliatoio		48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
			24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
	Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio nei locali spogliatoio		Intervento semestrale di manutenzione periodica	Inferiore a 2 interventi annui	Edilizia Sportiva	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Qualità dell'acqua	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	rispetto dei limiti previsti come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento negli orari di apertura impianto		giorni in cui lo standard viene rispettato/giorni di apertura impianto	99%	PO Sett D13 A 02
	Qualità aria nei locali spogliatoio	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti spogliatoio come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Effettuazione pulizia spogliatoi, wc e docce		3 passaggi al giorno	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02
	sicurezza e disponibilità spazio per il pubblico	Decreto Ministeriale del 10.03.1998	Non superamento di persone del pubblico rispetto a quanto previsto dal piano di evacuazione	Presenza superiore al numero previsto dalla normativa		Non previsto	—	PO Sett D13 A 01

CITTA' DI TORINO

Area Sport e Tempo Libero - Servizio Sport

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS SPOR 02
REV. 6	DEL 5.05.2015
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	RORATO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. (R)	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Pratica dell'attività sportiva	Luminosità dell'impianto nelle zone adibite all'attività sportiva	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Luminostià degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	disponibilità spazio per attività sportiva		Presenza massima di 330 nuotatori per vasca	Presenza di più di 330 nuotatori per vasca		giorni in cui lo standard non viene superato / giorni apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 01
	sicurezza degli sportivi	Decreto Ministeriale del 18.03.1996	Presenza di almeno 2 assistenti bagnanti	Presenza inferiore a 2 unità		giorni con numero di assistenti bagnanti conforme / giorni di apertura al pubblico	100%	PO Sett D13 A 01
	Qualità aria nelle zone adibite all'attività sportiva	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Qualità dell'aria degli ambienti di pratica dell'attività sportiva come da piano di controllo	Valori al di fuori della soglia di riferimento	Iride Servizi	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione centralina		Effettuazione interventi di manutenzione periodica	Mancanza di manutenzione		Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione e controllo impianti rilevazione e segnalazione incendio negli ambienti di pratica sportiva		Intervento semestrale di manutenzione periodica	Inferiore a 2 interventi annui	Edilizia Sportiva	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Manutenzione e controllo macchinari palestra		Intervento annuale di manutenzione periodica	Nessun intervento di manutenzione	Federazione Italiana Nuoto	Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Pulizia interno vasca		Intervento quotidiano	Mancato intervento quotidiano		giorni di rispetto piano di pulizia / giorni di apertura impianto	100%	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia interno vasca	Conferenza Stato Regioni del 16.01.2003	Intervento annuale	Mancato intervento annuale		Non previsto	—	PO Sett D13 A 02
	Svuotamento e pulizia vasca di compenso		Intervento una volta nel mese	Mancato intervento una volta nel mese		rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02

CITTA' DI TORINO

Area Sport e Tempo Libero - Servizio Sport

SPECIFICHE DI QUALITA' DEL SERVIZIO : PISCINA STADIO MONUMENTALE

DOCUMENTO	SQS SPOR 02
REV. 6	DEL 5.05.2015
VERIFICA	D'ALESSANDRO
APPROVAZIONE	RORATO

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO						PERFORMANCE QUALITA'		
Prestazione	Caratteristica del servizio	Regolamentazione di rif. (R)	livello qualità programmato unità misura	situazione NC critica	Respons. se diversa dal settore	Indicatore	valore soglia base anno	Procedura applicabile / note
Pratica dell'attività sportiva	Effettuazione pulizia bordo vasca		3 passaggi al giorno	Frequenza inferiore a 3 passaggi giornalieri	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02
	Effettuazione pulizia aree pubblico e di servizio		1 passaggio al giorno	Frequenza inferiore a 1 passagio giornaliero	Ditta aggiudicataria pulizie	rispetto piano di pulizia	100%	PO Sett D13 A 02
	Interventi manutentivi in carico all'Edizia Sportiva nei locali pratica sportiva		48 ore per interventi ordinari	Non previsto	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
			24 ore per interventi emergenza	In caso di emergenza intervento successivo alle 48 ore	Edilizia Sportiva	numero di interventi che rispettano la tempistica / numero di interventi richiesti	95%	PO Sett D13C 01
Informazione e assistenza personalizzata	Accoglienza segnalazioni, reclami e suggerimenti	Legge 241 del 7 agosto 1990	Risposta entro 30 gionri dalla segnalazione	La risposta al reclamo viene fornita oltre i 30 gg.		numero risposte entro i 30 gg / numero totale segnalazioni reclami e suggerimenti	100%	PG Div 13 01
Comunicazione e trasparenza	Disponibiltà sul sito web delle informazioni sull'orario di apertura dell'Impianto Sportivo		Informazioni entro 24 da parte del Responsabile Impianto all'Ufficio Informazione e Promozione in caso di variazione di orario	ritardo superiore ad 1 giorno		comunicazioni nei tempi / totale comunicazioni	99%	PG Div 13 01
			Informazioni aggiornate entro 2 giorni dalla comunicazione data all'Ufficio Informazione e Promozione da parte dei Responsabili Impianto	ritardo superiore a 2 giorni		comunicazioni nei tempi / totale comunicazioni	99%	PG Div 13 01