



Città di
Castiglione
delle Stiviere

**AREA AMMINISTRATIVA E
SERVIZI ALLA PERSONA**
Cultura, Turismo, Sport e Tempo Libero

CARTA DEI SERVIZI POLO NATATORIO COMUNALE "SAN PIETRO"

PREMESSA

Il presente documento è rivolto ai cittadini e ha la finalità di descrivere le caratteristiche e gli standard qualitativi e quantitativi del servizio offerto da S.S.D. Nuoto Club Castiglione, per garantire la massima trasparenza e rendere noti i diritti e i doveri reciproci, al fine di attivare un filo diretto tra il gestore del servizio e i propri utenti, finalizzato alla massima trasparenza e collaborazione reciproca.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata.

Imparzialità

Il Comune di Castiglione delle Stiviere eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Partecipazione

Il Comune di Castiglione delle Stiviere s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano.

Efficienza ed efficacia

Il Comune di Castiglione delle Stiviere pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Chiarezza e cortesia

Il Comune di Castiglione delle Stiviere assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione

Il Comune di Castiglione delle Stiviere considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

GESTIONE

Il Comune di Castiglione delle Stiviere ha affidato in concessione la gestione della piscina comunale ad un soggetto specializzato, S.S.D. Nuoto Club Castiglione, avente sede a Castiglione delle Stiviere in Via Europa n. 65 P.Iva 01760270205, giusto contratto di concessione rep. N. 9434/2008 per la gestione del Polo natatorio comunale "San Pietro" prorogato sino al 31/08/2040 giusta determinazione dirigenziale n. 882 del 16/09/2025.

Gli impianti del polo natatorio del Centro sportivo San Pietro sono destinati allo svolgimento di attività sportive agonistiche, non agonistiche, amatoriali, ricreative e alle attività correlate al benessere psicofisico della persona, il tutto nel rispetto delle normative vigenti.

Finalità della concessione è la valorizzazione degli impianti come luoghi di diffusione della pratica sportiva e di aggregazione sociale. A tale scopo l'utilizzazione degli impianti dovrà essere opportunamente incentivata, anche promuovendo attività e manifestazioni complementari ricreative e per il tempo libero.

Il Comune di Castiglione delle Stiviere mantiene, comunque, la funzione di indirizzo, di controllo e di definizione delle tariffe.

DESCRIZIONE IMPIANTO

Il Polo natatorio comunale "San Pietro" è ubicato in Castiglione delle Stiviere, Via Don Primo Mazzolari 2 e composto di vasche scoperte esterne e di vasche coperte interne.

IMPIANTO SCOPERTO

Il parco acquatico esterno si compone di:

vasca olimpionica

ML 50,00 x 21,00 ML

(prof. m. 1,20 per una lungh. di m. 17 e
(prof. m. 1,90 per una lungh. di mt. 33)

vasca bambini

ML 15,00 x 7,00 ML (prof. m. 0,80)

vasca acquascivoli a geometria variabile superficie

140 mq (prof. m. 1)

blocco spogliatoi esterni con cabine spogliatoio a rotazione

Area verde interna mq. 4600 circa Area verde esterna mq. 2600 circa

Area giochi "Aladin"

Gabbia calcio 3x3

Campo beach - volley

Solarium con lettini

Area pic - nic

Ampia area verde con zone ombra piantumate

IMPIANTO COPERTO

Il fabbricato che ospita le vasche coperte presenta la seguente dotazione:

Piano Terra

Vasca agonistica ml 25,00 x 13,00 ml profondità 1,40 ml costante

Vasca ludica a geometria variabile lunghezza max ml 25,00, larghezza max ml 8,50, profondità ml 0,90 - 1,10

Spogliatoi uomini mq 72 + 7 cabine a rotazione

Spogliatoi donne mq 88 + 7 cabine a rotazione

Piano primo

Palestra fitness

mq 96



Città di
Castiglione
delle Stiviere

AREA AMMINISTRATIVA E
SERVIZI ALLA PERSONA
Cultura, Turismo, Sport e Tempo Libero

Palestra attività isotonica	mq 174
Palestre attività aerobica	mq 86
Spogliatoi uomini	mq 39
Spogliatoi donne	mq 31

Attrezzature isotoniche e cardiovascolari: Technogym

Software controllo accessi: Inforyou Team System Wellness – www.teamsystem.com

Sistemi di sicurezza accesso: Laserline

Impianto trattamento acqua lampada a raggi uv per la purificazione dell'acqua: S.I.T.A.

Punto ristoro interno ed esterno

Nell'impianto, infine, è presente un locale infermeria.

ATTIVITÀ SVOLTE NELL'IMPIANTO

Il gestore ha il compito di assicurare spazi acqua, tempi di fruizione e collocazione oraria adeguate alle esigenze delle varie categorie di utenti che usufruiscono dei servizi delle piscine, tenendo conto delle varie specificità ed esigenze e nello specifico:

- utenza libera: al nuoto libero sono riservati appositi ed ampi spazi, distribuiti in fasce orarie diversificate;
- utenza scolastica, dalla scuola materna alle superiori: le scuole possono richiedere l'uso delle piscine (sia per attività occasionale che continuativa) nella fascia oraria mattutina. Il gestore garantirà il servizio di vigilanza e assistenza;
- enti, gruppi ed associazioni che organizzino attività ludico-ricreative e/o salutistiche (iniziative di intrattenimento, corsi di acquaticità e/o di nuoto, attività per il benessere psico-fisico e di fitness acquatico) per le diverse fasce d'età. Tali enti o associazioni sono responsabili della conduzione tecnica dell'attività, dell'assistenza ai bagnanti e, più in generale, di tutto quanto accade negli orari e spazi loro assegnati;

Inoltre, il gestore organizza:

- Nuoto neonatale DAI 3 MESI AI 4 ANNI
- Nuoto ludica DAI 4 AI 7 ANNI
- Nuoto ragazzi DA 8 A 12 ANNI
- Nuoto teenagers DA 12 A 14 ANNI
- Nuoto extra teenagers DA 14 A 18 ANNI
- Nuoto adulti
- Nuoto over 65
- CORSI ACQUAFITNESS DAI 14 ANNI
- CORSI FITNESS IN PALESTRA DAI 14 ANNI 4. Corsi per gestanti;
- Nuoto agonistico;
- Centri estivi per bambini e ragazzi
- Ginnastica in acqua per mamme in attesa

ORARI DI APERTURA

L'impianto è aperto tutti i giorni con indicativamente con i seguenti orari:

ORARI INVERNALI dal 06/09/25 al 31/05/26 (escluse festività natalizie)

la segreteria chiude nell'orario indicato

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 20.45

sabato dalle ore 9.00 alle ore 18.45

domenica dalle ore 9.00 alle ore 12.45

ORARI ESTIVI

VASCHE INTERNE mese giugno

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì



dalle ore 7.45 alle ore 10.00 e dalle ore 18.00 alle ore 20.00 uscita vasche ore 19.45
sabato e domenica vasche interne chiuse

ORARI DI APERTURA DEL CENTRO VASCHE ESTERNE:

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì

dalle ore 9.00 alle ore 20.00 uscita vasche ore 20.00

sabato e domenica

dalle ore 9.00 alle ore 19.30 uscita dalle vasche ore 19.00

la segreteria chiude 15' prima dell'orario di chiusura del Centro

ORARI ACQUASCIVOLI:

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ dalle ore 14.00 alle ore 18.00

SABATO dalle ore 14.00 alle ore 18.00

DOMENICA dalle ore 10.30 alle ore 18.00

TARIFFE E COPERTURA ASSICURATIVA

Le tariffe dell'impianto sono fissate dal Comune di Castiglione delle Stiviere con delibera della Giunta Comunale e sono consultabili alla reception, sul sito web del Comune e della piscina e presso l'Ufficio Sport del Comune.

Al momento del pagamento del biglietto d'ingresso, l'utente automaticamente provvisto di copertura assicurativa RC.

FATTORI INDICATORI STANDARD DI QUALITÀ

I fattori di qualità sono direttamente collegati alla percezione della qualità del servizio da parte degli utenti/clienti. Gli indicatori sono strumenti atti a rilevare l'indice di un determinato fattore di qualità. Gli standard di riferimento sono il valore prefissato in riferimento a ciascun indicatore di qualità.

Si riportano qui di seguito gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare

Servizi essenziali	Descrizione	Standard atteso
Sicurezza in vasca	Presenza costante di assistenti bagnanti qualificati	Copertura 100% dell'orario di apertura
Qualità dell'acqua	Controllo di cloro, pH e limpidezza secondo normativa	Verifica almeno 3 volte al giorno
Pulizia degli ambienti	Igiene di spogliatoi, docce e aree comuni	Pulizia giornaliera + sanificazione periodica
Accoglienza assistenza	e Cortesia, disponibilità e supporto agli utenti	Valutazione positiva $\geq$ 90% nei questionari
Puntualità dei corsi	Inizio e svolgimento regolare delle lezioni	Almeno 95% delle lezioni svolte come da programma
Accessibilità	Eliminazione delle barriere fisiche e supporto dedicato	Accesso garantito + dispositivi funzionanti
Informazione trasparenza	e Comunicazione chiara su orari, tariffe e variazioni	Aggiornamento tempestivo entro 48 ore
Gestione dei reclami	Risposta agli utenti su segnalazioni e suggerimenti	Riscontro entro 10-15 giorni lavorativi

VERIFICHE E CONTROLLI

L'Amministrazione comunale, in ordine al rigoroso rispetto, da parte del concessionario, degli obblighi derivanti dalla concessione in essere, si riserva la facoltà di procedere, senza limiti e obbligo di preavviso direttamente o a mezzo di propri delegati, ad ogni forma di controllo ritenuta necessaria,



idonea e opportuna. Il concessionario è tenuto a fornire agli incaricati del Servizio Sport del Comune la propria incondizionata collaborazione, consentendo, in ogni momento, il libero accesso alle strutture e disponendo altresì che il personale comunque preposto al servizio fornisca ogni chiarimento, notizia o documentazione che gli venisse richiesta in merito al servizio o ai prodotti impiegati.

La qualità del servizio meglio descritta nella tabella di cui sopra è sottoposta alla valutazione degli utenti attraverso un questionario di gradimento.

RAPPORTO CON GLI UTENTI: COMUNICAZIONI

Il gestore assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso gli operatori presenti nell'impianto, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, come il sito internet www.centronuotocastiglione.com.

E' possibile presentare suggerimenti e reclami compilando l'apposito modulo disponibile alla reception dell'impianto.

CONTATTI

Polo Natatorio Comunale San Pietro
S.S.D. Nuoto Club Castiglione a r.l.
Via don Mazzolari, 2
46043 Castiglione delle Stiviere (MN)
tel 0376 632772 – messaggi whatsapp 333 436 2226
www.centronuotocastiglione.com
email: segreteria@centronuotocastiglione.it