

1. INTRODUZIONE

Jesolo Turismo nasce nel 1983 con la partecipazione del Comune di Jesolo, dell'Associazione Jesolana Albergatori, della Provincia di Venezia e dell'ASCOM.

L'attuale composizione societaria prevede la partecipazione del Comune di Jesolo (51%), dell'Associazione Jesolana Albergatori-AJA (35%), dell'Associazione Commercianti-ASCOM (4%) e azioni proprie (10%).

Dal punto di vista organizzativo la società è governata da:

- 1) Consiglio di Amministrazione composto di 9 componenti (5 nominati dal Comune di Jesolo, 4 nominati dall'AJA di cui 1 con il gradimento dell'ASCOM);
- 2) Comitato Esecutivo oggi composto da 5 componenti del Consiglio di Amministrazione (Il Presidente e il Vice Presidente sono membri di diritto);
- 3) Presidente;
- 4) Vice Presidente;
- 5) Direttore Generale.

Jesolo Turismo S.p.A. opera nella fornitura di servizi al turismo e gestione di strutture turistiche, molto differenziate.

I principali clienti sono il Comune di Jesolo, gli operatori di arenile e gli altri utenti del servizio.

Jesolo Turismo S.p.A. opera principalmente in attività prestazione, a imprese e utenti, di servizi di natura turistica in regime di concorrenza con altri operatori economici del territorio ovvero in attività e/o servizi di interesse generale erogati per conto dell'ente locale.

Sempre intenta a migliorarsi, Jesolo Turismo S.p.A. ha implementato un sistema di gestione per la qualità e conseguito la certificazione UNI EN ISO 9001 fin dal 1997 proseguendo nel miglioramento continuo dei propri servizi e adeguandosi alle successive edizioni della norma internazionale UNI EN ISO 9001 (2000, 2008 e 2015).

L'ambito di applicazione della Carta dei Servizi della Società riguarda i servizi di interesse generale forniti per conto del Comune di Jesolo anche in regime di concessione/affidamento e la gestione delle strutture turistiche di proprietà del Comune di Jesolo.

In particolare, rientrano tra i servizi disciplinati dalla Carta dei Servizi di Jesolo Turismo S.p.A.:

- Il Settore spiaggia, con servizi di salvataggio, manutenzione dei pennelli a mare, delimitazione delle zone di divieto di navigazione e balneazione, di installazione della segnaletica sull'arenile e del servizio di Primo Soccorso sull'arenile.
- Pala Turismo, con la gestione del Palazzo del Turismo per la realizzazione di eventi musicali, sportivi, culturali, fieristici e vari.

2. SCOPO E FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Amministrazione Comunale ritiene di primaria importanza che i turisti/bagnanti che usufruiscono dell'arenile trovino collaborazione e sensibilità da parte del personale addetto al controllo sullo stesso. Nel corso degli ultimi anni, in particolare, è stato molto rilevante il contributo degli operatori al ritrovamento di bambini e/o adulti che non riescono ad orientarsi nel litorale per ritrovare i propri familiari o i propri alloggi.

Attraverso la rete di comunicazione esistente tra le diverse postazioni e collaborando con il Capo del Servizio di Salvataggio, gli operatori di Jesolo Turismo dovranno adoperarsi per prestare soccorso a tali soggetti, al fine di garantire un buon esito delle ricerche.

Mediante la gestione del Palazzo del Turismo, la società affidataria eroga al pubblico i servizi nei settori dello sport e dello spettacolo, dell'attività congressuale e convegnistica, delle fiere, mostre ed esposizioni, della pubblicità, sponsorizzazioni ed attività promozionali, in conformità agli scopi statuari della società medesima, anche secondo le eventuali indicazioni date dal Comune di Jesolo attraverso appositi atti d'indirizzo.

3. RIFERIMENTI A LEGGI SPECIALI

- Regio Decreto n.327 del 30.03.1942 – “Codice della Navigazione”;
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 328 del 15.02.1952 – “Regolamento della navigazione marittima”;
- Legge del 5 febbraio 1992 n.104 – “Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate”;
- Legge 4 dicembre 1993, n. 494 – “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 5 ottobre 1993, n. 400, recante disposizioni per la determinazione dei canoni relativi a concessioni demaniali marittime” e relativi decreti attuativi.
- D.P.R. 24 luglio 1996 n. 503 – “Regolamento recante le norme per l'abbattimento delle barriere architettoniche”;
- D.P.R. n. 680 del 2001 – “Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia”;
- Legge Regionale n°33 del 4 novembre 2002 “Testo unico delle leggi regionali in materia di turismo” e ss.mm.;
- Legge n. 67 del 1° marzo 2006 “Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazione”
- Legge n 18 del 3 marzo 2009 – “Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità”
- D. lgs. 198/2009 efficienza dei concessionari servizi pubblici
- Regolamento dell'Uso del Demanio Marittimo approvato con delibera di Consiglio Comunale del Comune di Jesolo n. 49 del 30 marzo 2015;
- Decreto Legislativo 13 dicembre 2023 n. 222
- Ordinanze vigenti della Capitaneria di Porto che disciplinano l'esercizio, la locazione e il noleggio dei natanti da diporto e la sicurezza balneare;

4. REFERENTI DEI SERVIZI

Servizi spiaggia

L'Amministrazione Comunale ha la responsabilità di definire le strategie di governo e sviluppo delle attività svolte sull'arenile.

L'U.O. Demanio Marittimo ha la responsabilità di definire le linee guida e le successive revisioni, coerentemente con le strategie dell'Amministrazione, in collaborazione con il servizio di Gestione Qualità Ambiente per la sezione relativa ai criteri ambientali.

L'U.O. Demanio Marittimo ha la responsabilità di verificare la corretta applicazione delle linee guida.

L'U.O. Demanio Marittimo ha la responsabilità di emettere l'Ordinanza Stagionale di balneazione per le attività turistico ricreative in conformità all'Ordinanza della Capitaneria di Porto e alle Linee Guida.

L'U.O. Demanio Marittimo, in collaborazione con l'Ufficio di Vigilanza della Polizia Locale ha la responsabilità dell'applicazione delle eventuali sanzioni.

L'U.O. Gestione Qualità e Ambiente del Comune di Jesolo ha la responsabilità di effettuare le verifiche ispettive ambientali per quanto riguarda i requisiti ambientali espressi nelle linee guida per la gestione dei servizi sull'arenile a cura del Comune di Jesolo.

I soggetti operanti sull'arenile, tra cui Jesolo Turismo, hanno l'obbligo di garantire l'applicazione delle linee guida, fornendo evidenza oggettiva dell'applicazione ai responsabili individuati dall'Amministrazione per il controllo delle stesse, ogniqualvolta l'Amministrazione lo reputi necessario.

Pala Turismo

La gestione del PALAZZO è operativamente affidata al Responsabile d'area aziendale.

Il Responsabile, per la formulazione dei prezzi ai clienti per l'uso della struttura, utilizza un listino prezzi approvato dal Comitato Esecutivo della società. Il listino è comunque uno

strumento di base, che può subire variazioni in base alle richieste del cliente.

La scontistica da applicare per le manifestazioni patrocinate dal Comune di Jesolo è definita nella delibera 373/18 del Comune di Jesolo stesso.

Il Responsabile d'area predispone la convenzione per l'utilizzo degli spazi e la sottopone agli organi societari competenti per l'approvazione.

5. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta della Qualità dei Servizi si ispira ai principi di seguito descritti.

Uguaglianza

Jesolo Turismo S.p.A. eroga i servizi nel rispetto del principio di uguaglianza di tutti i clienti nella fruizione dei servizi stessi.

I rapporti tra i clienti e Jesolo Turismo S.p.A. si fondano su criteri e comportamenti non discriminatori.

Jesolo Turismo S.p.A. si impegna a prestare particolare attenzione alle persone con disabilità sia motoria che sensoriale, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli nel rispetto del diritto alla libertà di movimento e dei principi dell'accessibilità e dell'accomodamento ragionevole.

Imparzialità

Nei confronti dei clienti sono adottati criteri di obiettività e imparzialità.

È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni, fatte salve eventuali e improvvise cause di forza maggiore. In ogni caso sono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione

Partecipazione dei clienti, anche attraverso la possibilità di esprimere giudizi sulla qualità e conformità dei servizi nelle piattaforme social e nelle rilevazioni annuali sulla soddisfazione del cliente e con un servizio dedicato di Customer Care.

Chiarezza e trasparenza

È garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi e in merito ai diritti e alle opportunità ad essi correlati.

Efficacia ed efficienza

Jesolo Turismo S.p.A. si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo.

6. ORGANIZZAZIONE E ACCESSO AI SERVIZI.

6.1 Servizio di primo soccorso sull'arenile

Il servizio in oggetto, eseguito durante la stagione balneare, consiste nell'erogazione del servizio di primo intervento lungo l'arenile jesolano.

È organizzato come di seguito descritto:

Siti:

N° 6 ambulatori (generalmente prefabbricati e rimovibili) presenti sull'arenile, nelle seguenti posizioni:

1. zona faro, fronte camping Jesolo International;
2. zona piazza Aurora, Via L.B. Alberti;
3. zona Via dei Pioppi, 3° acc. al mare;
4. zona Piazza Marconi, Via D. Alighieri-1° Vicolo;

- 5. zona Piazza Milano, via 1^ accesso al mare di P. Milano;
- 6. zona Pineta, Via Giustiniani.

Tutti gli ambulatori sono segnalati da un'asta con bandiera con croce rossa in campo bianco, attrezzati con dispositivi medici adeguati e medicinali atti a garantire le operazioni di primo intervento e allacciati ai pubblici servizi. Apposita segnaletica acustica e/o mediante cartelli tattili viene posizionata per facilitare l'accesso alle suddette strutture dei soggetti portatori di disabilità visiva.

Nel servizio viene impegnato personale medico, infermieristico e/o soccorritore.

Orari

Il servizio è erogato tutti i giorni, incluse le domeniche ed i giorni festivi, nel periodo dall'apertura alla chiusura della stagione, secondo i **seguenti orari**:

- capanno n. 1: 10.00-13.30; 15-18.30;
- capanni 2-6: 10.00 - 18.00.

Personale

È previsto l'impiego della seguente tipologia di **personale sanitario**:

- n. 1 medico abilitato alla professione presso la postazione di primo intervento n. 1;
- n. 6 infermieri e/o soccorritori in orario di apertura distribuiti nelle postazioni dal n. 1 al n. 6;
- reperibilità telefonica di personale medico in orario di servizio al quale farà riferimento ogni postazione.

Tutto il personale sanitario è in possesso di certificazione BLS-D, acquisita mediante idoneo corso di formazione.

Dotazioni

Ogni ambulatorio prevede la seguente **dotazione minima**:

Strumentazione

- n.1 sfigmomanometro (misuratore di pressione);
- n.1 fonendoscopio;
- n.1 bombola per ossigeno da 10 lt. completa di mascherina;
- n.1 set di pronto soccorso (pallone ambu, cannule, ecc.);

Prodotti sanitari

- medicinali di primo soccorso (pomate, capsule, fiale, ecc.);
- prodotti di consumo (disinfettanti, garze, cerotti, ecc.);

Altre dotazioni

Ogni ambulatorio è allestito in maniera tale da poter garantire un comodo utilizzo dello stesso da parte di operatori interni e utenti.

Ogni ambulatorio ha in dotazione un registro dove il personale annota quotidianamente tutti gli interventi effettuati ed i medicinali impiegati, indicando il giorno e l'ora della prestazione nonché le generalità dell'assistito.

Tutti gli ambulatori sono facilmente accessibili dalla passeggiata lungo l'arenile e dotati di piccole rampe di accesso.

Jesolo Turismo si adopera affinché vi sia la disponibilità all'accompagnamento dei soggetti con disabilità motoria o sensoriale da parte di addetti al servizio, in caso di necessità o impossibilità di raggiungere autonomamente la postazione di primo soccorso più prossima.

6.2 Servizio di preparazione e sistemazione dell'arenile in zone libere nei periodi pre e post stagione in spiagge libere

Spianamento arenile

Il servizio prevede la sistemazione dell'arenile con spianamento da effettuarsi prima dell'inizio della stagione balneare per il ripristino della spiaggia secondo il profilo naturale, in seguito alle mareggiate e/o accumuli di sabbia ad opera del trasporto eolico del periodo invernale od erosione del moto ondoso marino, mediante utilizzo di strumento laser per il livellamento.

Particolare attenzione viene posta nelle zone oggetto degli interventi di ripascimento e di difesa, realizzati dalla Regione del Veneto Genio Civile di Venezia, nelle quali dovrà essere rispettato il relativo profilo di progetto.

Per tale servizio deve essere previsto l'impiego di macchine operatrici idonee quali pale meccaniche e/o ruspe ed autocarri.

Posizionamento boe e segnaletica varia

Il servizio prevede il posizionamento ad inizio stagione balneare di una linea di gavitelli a ml. 200 e ml. 500 dalla costa distanti uno dall'altro non più di 50 ml. ed ancorati al fondo mediante catena fissata ad un peso morto, nonché loro manutenzione durante il periodo balneare.

La linea di gavitelli così formata indica il limite entro il quale è vietata la navigazione in quanto la zona viene destinata alla balneazione.

Il servizio viene esteso anche alla zona ad est della foce del fiume Piave (Mort).

Le corsie di alaggio sono realizzate e dislocate su tutto il litorale jesolano, dove si renderanno necessarie, compresa la zona ad est della foce del fiume Piave (Mort).

Il servizio è garantito fino al termine della stagione balneare oltre il quale i gavitelli saranno rimossi per la custodia invernale in idoneo magazzino.

Il servizio prevede anche il posizionamento e mantenimento sull'arenile della cartellonistica che indica le zone libere sprovviste di salvataggio e la zona in cui è interdetta la balneazione anche a seguito di ordinanze sindacali, compresa la zona a est della foce del Fiume Piave (Mort).

Prevede, altresì, il posizionamento sui pontili in legno di apposito cartello di "divieto tuffi" che sarà posizionato su un'asta infissa sulla testa di ogni singolo pontile, compresa la zona a est della foce del fiume Piave (Mort) se ritenuto necessario. Apposita segnaletica acustica e/o mediante cartelli tattili viene posizionata per adeguata informazione ai soggetti portatori di disabilità visiva.

6.3 Servizio di salvataggio

Jesolo Turismo svolge il servizio di salvataggio rivolto all'utenza che frequenta la spiaggia di Jesolo sia presso gli stabilimenti balneari gestiti direttamente in concessione che su commissione di terzi concessionari.

Durante la stagione balneare, nei periodi ed orari di apertura al pubblico per l'esercizio delle attività di balneazione come definiti dai Comuni costieri territorialmente competenti, i titolari delle strutture balneari per le aree in concessione ed i Comuni per le aree destinate alla libera fruizione, devono assicurare il servizio di salvamento a favore dell'utenza balneare per finalità di tutela della pubblica incolumità e di soccorso marittimo, come disciplinato dall'ordinanza della Capitaneria di Porto.

Organizzazione del servizio

Nei periodi ed orari definiti dall'ordinanza vigente i titolari di strutture balneari ed i Comuni per le aree destinate alla libera fruizione, devono organizzare e garantire il servizio di salvamento, direttamente o a mezzo di impresa terza, posizionando ogni 150 metri di fronte mare o frazione di essi – con una tolleranza del 10%:

- un bagnino di salvataggio o assistente bagnanti, munito di brevetto di abilitazione

al salvamento in mare rilasciato dalla Società Nazionale di Salvamento (S.N.S.), dalla Federazione Italiana Nuoto (F.I.N.) o dalla Federazione Italiana Salvamento Acquatico (F.I.S.A.), in corso di validità, munito delle dotazioni individuali come descritte nel paragrafo DOTAZIONI;

- una postazione di salvamento, con le caratteristiche e le dotazioni riportate nel paragrafo DOTAZIONI;
- una unità a remi, ed eventuale unità a propulsione ad idrogetto o ad elica protetta integrativa, con le caratteristiche e le dotazioni di cui al paragrafo DOTAZIONI;

In alternativa alla disciplina del servizio di salvamento stabilita sopra, i titolari di strutture balneari e i Comuni per le aree destinate alla libera fruizione, possono organizzare e garantire il servizio di salvamento, direttamente o a mezzo di impresa terza, posizionando ogni 300 metri di fronte mare o frazione di essi – con una tolleranza del 10%:

- due bagnini di salvataggio o assistenti bagnanti, entrambi muniti di brevetto di abilitazione al salvamento in mare rilasciato dalla Società Nazionale di Salvamento (S.N.S.), dalla Federazione Italiana Nuoto (F.I.N.) o dalla Federazione Italiana Salvamento Acquatico (F.I.S.A.), in corso di validità, muniti delle dotazioni individuali come descritte nel paragrafo DOTAZIONI;
- una postazione di salvamento, con le caratteristiche e le dotazioni riportate nel paragrafo DOTAZIONI;
- una unità a propulsione ad idrogetto o ad elica protetta, con le caratteristiche e le dotazioni descritte nel paragrafo DOTAZIONI;
- una <<rescue area>> nell'ubicazione, con le caratteristiche e dotazioni di cui al successivo paragrafo DOTAZIONI: i titolari di strutture balneari e i Comuni per le aree destinate alla libera fruizione, in presenza di particolari conformazioni dell'arenile o della costa che impediscano o limitino la visibilità di tutto o parte dello specchio acqueo antistante il fronte mare, hanno l'obbligo di prevedere l'incremento del numero degli assistenti bagnanti, eventualmente anche in collaborazione con altre strutture limitrofe, affinché sia garantita costantemente la vigilanza su tutto il tratto di mare interessato.

Orari del servizio

Il servizio di salvamento dovrà essere assicurato almeno nelle seguenti fasce orarie:

- dal secondo sabato di giugno alla seconda domenica di settembre: dalle ore 9:30 alle ore 19:00;
- dall'inizio della stagione balneare al secondo venerdì di giugno e dal secondo lunedì di settembre al termine della stagione balneare: dalle ore 10:00 alle ore 12:30 e dalle ore 13:30 alle ore 18:00, purché dalle 12:30 alle 13:30 sia presente almeno un assistente bagnante marittimo ogni 300 metri di fronte mare e qualora la limitata affluenza di bagnanti lo permetta; qualora l'estensione fronte mare dello stabilimento balneare sia inferiore a 300 metri, dovrà comunque essere garantita la presenza di almeno un assistente bagnante. I titolari di strutture balneari e le civiche Amministrazioni per le aree demaniali marittime di rispettiva competenza hanno l'obbligo di presentare un **“Piano di salvataggio”** all'Autorità marittima, almeno 15 giorni prima dell'inizio dell'attività. Il servizio di salvamento può essere assicurato anche in forma collettiva mediante l'elaborazione di un **“Piano collettivo di salvataggio”**, per aree demaniali marittime in concessione e/o spiagge libere contigue.

I piani di salvataggio, elaborati secondo lo schema in allegato 2 dell'Ordinanza di Sicurezza Balneare della Capitaneria di Porto, devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- generalità, recapito e contatti (telefono fisso e mobile) del soggetto responsabile dell'organizzazione del servizio di salvataggio che dovrà assicurare la costante reperibilità;

- estensione del fronte mare nel quale garantire il servizio.

Al di fuori degli orari del servizio di salvamento a cura del titolare della struttura balneare dovrà essere issata sull'apposito pennone una **bandiera rossa** e dovrà essere esposto un cartello di segnalazione ben visibile agli utenti, in prossimità degli accessi alle aree demaniali marittime in concessione o di libera fruizione, redatto in più lingue (almeno italiano, inglese, francese e tedesco), recante la seguente dicitura: **“ATTENZIONE! BALNEAZIONE NON SICURA PER MANCANZA DI APPOSITO SERVIZIO DI SALVAMENTO”**. Apposita segnaletica acustica e/o mediante cartelli tattili viene posizionata per adeguata informazione ai soggetti portatori di disabilità visiva.

Qualora le condizioni meteo-marine siano avverse alla balneazione e lo stato del mare sia pericoloso ovvero sussistano ulteriori potenziali situazioni di rischio per la balneazione, a cura del bagnino di salvataggio dovrà essere issata sull'apposito pennone una bandiera rossa, il cui significato deve intendersi come **“LA BALNEAZIONE È PERICOLOSA PER AVVERSE CONDIZIONI METEOMARINE, CHI SI AVVENTURA IN MARE LO FA A SUO RISCHIO E PERICOLO”**. Tale avviso deve essere ripetuto verbalmente con adeguata frequenza anche per altoparlante (o megafono) ed in più lingue (almeno italiano ed inglese). Il servizio di salvamento deve comunque essere assicurato.

Dotazioni del servizio

Il **bagnino di salvataggio o assistente ai bagnanti** in servizio di salvamento deve:

- indossare una maglietta rossa con la scritta “SALVATAGGIO” o “SALVAMENTO” chiaramente leggibile sia sul davanti che sul dorso;
- indossare un fischietto professionale, idoneo ad emettere il suono anche se a contatto con l’acqua;
- vigilare costantemente per assicurare la sicurezza della balneazione sullo specchio acqueo di propria competenza, astenendosi dal compiere qualsiasi altro tipo di attività non afferente al servizio di salvamento ed evitando ogni sorta di distrazione;
- laddove sia presente la “rescue area” gli assistenti ai bagnanti operanti presso la postazione della torretta dovranno porre in essere un servizio di vigilanza dinamica-attiva, recandosi dalla postazione della torretta alle “rescue area”, alternativamente tra loro e secondo un’adeguata frequenza, da valutarsi ragionevolmente di volta in volta, in relazione al grado di affluenza dei bagnanti e alle condizioni meteo marine in atto;
- intervenire, prestando la propria assistenza, in caso di pericolo di annegamento per i bagnanti, di propria iniziativa, su richiesta del bagnante in difficoltà ovvero a seguito di segnalazione comunque pervenuta;
- valutare la situazione di emergenza in atto segnalando tempestivamente l’eventuale necessità di impiegare altre o ulteriori risorse per il salvataggio;
- fornire in ogni occasione la massima collaborazione alla Guardia Costiera, segnalando qualsiasi situazione di pericolo per la vita umana in mare o di inquinamento ambientale, con assoluta immediatezza, tempestivamente al verificarsi dell’evento, **via radio tramite VHF sul canale 16, telefonicamente al 041 968962 ovvero al numero di emergenza 15 30**;
- provvedere al primo soccorso sanitario in caso di incidenti connessi alla balneazione;
stazionare nella postazione di competenza, oppure nello specchio acqueo antistante sull’unità destinata al salvamento, curando di rimanere sempre ben visibile, a disposizione dei bagnanti;
segnalare con immediatezza al concessionario eventuali motivi di impedimento al regolare espletamento del servizio;
- segnalare con immediatezza al concessionario eventuali ostacoli, impedimenti, e

- comunque, qualsiasi elemento costituente potenziale pericolo per la balneazione;
- tenere un comportamento consono al ruolo e al servizio assicurato, vigilare per il rispetto della presente ordinanza, provvedendo alla compilazione della scheda in allegato 1 dell'Ordinanza di Sicurezza Balneare della Capitaneria di Porto, da trasmettersi all'Autorità marittima entro 24 ore dal verificarsi di incidenti o altri fatti di cui alla lettera g) del presente paragrafo;
- issare tempestivamente la bandierina segnaletica di colore rosso e rendere gli avvisi vocali previsti dalla presente Carta dei Servizi, in caso di interruzione del servizio di salvamento ovvero in caso di condizioni di pericolo per la balneazione;
- in caso di comportamenti pericolosi e ogni qual volta ritenuto opportuno, portare a conoscenza dei bagnanti i contenuti della dell'Ordinanza di Sicurezza Balneare della Capitaneria di Porto, con particolare riguardo ai divieti e alle prescrizioni per scongiurare eventuali situazioni di pericolo per la balneazione, mediante l'impiego di fischietto professionale e megafono;
- avvertire l'utenza, con i mezzi a disposizione, della presenza di unità navali nella zona riservata alla balneazione.

Il bagnino di salvataggio adempie ad un servizio di pubblica necessità ai sensi dell'art. 359, comma 2 del Codice Penale e risponde direttamente e personalmente del proprio operato in conformità agli obblighi della dell'Ordinanza di Sicurezza Balneare della Capitaneria di Porto. Il concessionario, il responsabile della struttura balneare o il referente del Comune territorialmente competente, ferma restando la propria analoga responsabilità estesa al buon andamento dell'intero servizio, assumerà altresì la veste di obbligato in solido ai sensi dell'art. 6, comma 3 della Legge 24/11/1981, n. 689, per culpa in vigilando, in caso di infrazioni commesse dall'assistente bagnanti.

Ogni **postazione di salvamento** è costituita da una torretta di avvistamento sopraelevata dal piano di spiaggia, per assicurare la più ampia visuale possibile sugli specchi d'acqua presidiati, posizionata tra la prima fila di ombrelloni e la battigia e contrassegnata in sommità da un numero identificativo visibile all'elisoccorso a 500 piedi di altezza. Sulla torretta deve essere installata un'asta ben visibile, posta verticalmente e la cui sommità deve trovarsi almeno all'altezza di 4 metri dal suolo, per il segnalamento tramite bandierine. Nelle vicinanze deve trovarsi un cartello esplicativo del significato delle stesse in più lingue (italiano, inglese, francese e tedesco). Apposita segnaletica acustica e/o mediante cartelli tattili viene posizionata per adeguata informazione ai soggetti portatori di disabilità visiva.

Presso ciascuna postazione di salvamento, devono essere presenti le seguenti dotazioni, da mantenere in condizioni di perfetta efficienza:

- un binocolo;
- un megafono;
- una bandierina rossa per il segnalamento;
- un paio di pinne o mezze pinne (di misura idonea, quale dotazione individuale);
- una maschera e snorkel (di misura idonea, quale dotazione individuale);
- gli apparati radio VHF, nella quantità eventualmente prevista dal proprio Piano di Salvataggio;
- il materiale di primo soccorso sanitario definiti di seguito;
- il mezzo nautico di salvataggio, recante su entrambi i lati la scritta **"SALVAMENTO" o "SALVATAGGIO"** di colore rosso, equipaggiato con le dotazioni definiti di seguito.
- inoltre, solo nel caso di servizio di salvamento organizzato secondo le modalità previste dal precedente art. 4.6, dovranno essere adottate le seguenti misure:
 - (1) presso ciascuna postazione di salvamento, deve essere presente un ulteriore esemplare delle dotazioni sopra indicate alle lettere a), d) e e) del presente paragrafo;

(2) dovrà essere installata, in prossimità della battigia, a distanza di 150 metri dalla postazione di salvamento, su entrambi i lati della stessa, e comunque sul confine della concessione se la distanza tra la torretta e il confine medesimo è inferiore a 150 m, una <<rescue area>>, munita delle seguenti dotazioni:

- n. 1 (uno) salvagente anulare di tipo conforme alla vigente normativa sulla navigazione da diporto, munito di sagola galleggiante lunga almeno 25 metri,
- n. 1 (uno) galleggiante di soccorso tipo "rescue can" (c.d. "baywatch").

Presso ogni postazione devono essere **assicurati i seguenti medicinali e dotazioni minimi di primo soccorso sanitario**, in condizioni di efficienza e di pronto impiego, nonché custoditi in luogo idoneo e facilmente accessibile:

- n. 1 bombola di ossigeno medicale da almeno 3 litri fornita di riduttore di pressione integrato e conta litri (flussimetro), quale presidio per l'utilizzo da parte del soccorritore non sanitario, in ossequio alle circolari del Ministero della Salute e alle direttive di AIFA, e relativi accessori necessari per l'uso; al riguardo si prescrive che non sono più ammesse bombole di ossigeno medicale del tipo monouso.
- un set completo di cannule orofaringee e maschere facciali di varia misura (per adulti e pediatrici);
- n. 1 (uno) pallone "Ambu" o altra apparecchiatura riconosciuta equipollente dalle competenti Autorità sanitarie;
- n. 1 (una) cassetta di pronto soccorso, con il contenuto minimo prescritto all'allegato 1 del decreto 15/07/2003, n. 388 e ss. mm. e ii.;
- anestetico spray, pomata antistaminica e pomata per lievi ustioni;
- n.1 (uno) pulsio-ossimetro esclusivamente ad uso medico professionale;
- n.1 (uno) defibrillatore (semi) automatico esterno, ben segnalato con apposita cartellonistica e corredato da n.1 (una) coppia di elettrodi per adulti e n.1 (una) coppia di elettrodi pediatrici;
- n.1 (uno) Collare cervicale ed n.1 (una) Tavola spinale. 5.6 Ogni struttura balneare deve essere dotata di un'unità di salvamento a remi di colore rosso, o di unità a motore con propulsione ad idrogetto o elica protetta, idonea a svolgere il servizio di salvataggio e recante la scritta "SALVATAGGIO" o "SALVAMENTO" su entrambi i lati, in condizioni di perfetta efficienza, equipaggiata con le seguenti dotazioni:

Ogni struttura balneare deve essere dotata di un'unità di salvamento a remi di colore rosso, o di unità a motore con propulsione ad idrogetto o elica protetta, idonea a svolgere il servizio di salvataggio e recante la scritta "SALVATAGGIO" o "SALVAMENTO" su entrambi i lati, in condizioni di perfetta efficienza, equipaggiata con le seguenti dotazioni:

- remi (solo per le unità a remi);
- un salvagente anulare di tipo conforme alla vigente normativa sulla navigazione da diporto, munito di sagola galleggiante lunga almeno 25 metri;
- un mezzo marinaio o gaffa.

Non è prescritta la dotazione del salvagente anulare e del mezzo marinaio o gaffa sulle moto d'acqua impiegate quali unità di salvamento.

Durante l'orario di apertura per la balneazione, tale unità deve essere posizionata in prossimità di ciascuna torretta di salvamento e, comunque, sulla battigia pronta all'uso. La stessa unità non deve essere, in alcun caso, destinata ad altro impiego.

È facoltà del gestore della struttura posizionare, presso la postazione di salvataggio, una moto d'acqua con obbligo di riportare in allegato al Piano di salvamento le seguenti informazioni:

- la matricola dell'unità;
- generalità, recapiti e contatti (telefono fisso e mobile) del conduttore abilitato;
- copia della polizza assicurativa dell'unità in corso di validità, che oltre a prevedere la copertura Responsabilità Civile, assicuri tutte le persone

trasportate.

La stessa unità non deve essere, in alcun caso, destinata ad altro impiego.

Qualora sia impiegata una moto d'acqua, dovranno essere osservate le seguenti prescrizioni:

- l'unità dovrà recare la scritta **“SALVATAGGIO”** o **“SALVAMENTO”** su entrambi i lati, su sfondo di colore rosso;
- il conduttore della moto d'acqua deve essere maggiorenne e in possesso di patente nautica in corso di validità;
- oltre al conduttore, dovrà sempre essere presente a bordo una persona abilitata al salvamento;
- durante l'uscita in mare, il personale operante dovrà indossare idonea cintura di salvataggio e casco protettivo, indipendentemente dalla distanza dalla costa;
- il mezzo deve essere dotato di acceleratore a ritorno automatico, nonché di adeguato ed idoneo dispositivo a norma di legge, che assicuri lo spegnimento del motore in caso di caduta del conduttore;
- il mezzo deve essere provvisto di idonea barella assicurata tramite sganci rapidi, dotata di maniglioni laterali, omologata da un ente tecnico riconosciuto in ordine alle capacità di galleggiamento e certificata in relazione all'idoneità al recupero/trasporto; il relativo impiego potrà essere effettuato solo da personale a tal fine specificatamente abilitato;
- la moto d'acqua dovrà essere munita di un rescue-can/baywatch o rescue tube;
- l'unità dovrà essere impiegata esclusivamente per l'espletamento del servizio di salvataggio;
- sull'arenile è vietato effettuare alcuna operazione di rifornimento carburante o forma di manutenzione del mezzo.

Le predette dotazioni devono riportare i segni distintivi ed essere utilizzate esclusivamente come mezzo di recupero ed essere equipaggiate con le dotazioni minime per assicurare la sicurezza dei bagnanti e del soccorritore per tutta la durata dell'intervento.

In aggiunta e non in alternativa al mezzo obbligatorio di cui sopra, nell'espletamento del servizio è data facoltà di utilizzare una tavola “Stand Up Paddle rescue”, detta anche tavola “SUP rescue”, fermo restando quanto sopra previsto, nel rispetto delle seguenti prescrizioni:

- munita di adeguata certificazione/omologazione per il salvataggio;
- utilizzata da assistente bagnanti in possesso di specifica abilitazione per l'impiego;
- posizionata nelle adiacenze della postazione di salvataggio.

La valutazione sulla scelta del mezzo da impiegare più proficuamente ai fini del salvataggio in mare è rimessa al prudente apprezzamento dell'assistente bagnanti, in funzione della situazione contingente (condizioni meteo-marine, numero delle persone in pericolo, distanza della/e persona/e in pericolo, presenza di altri bagnanti, morfologia della costa, presenza di bassi fondali o ostacoli in acqua, etc.).

Eventuali dotazioni da destinare al servizio di salvamento, aggiuntive rispetto a quanto sopra riportato ed anche dirette ad assicurare il rispetto delle condizioni di parità di accesso alle persone con disabilità, dovranno essere specificate nei Piani di salvamento.

6.4 Inclusività nella gestione delle umg

Premessa

Jesolo Turismo attua le misure necessarie a eliminare gli ostacoli che impediscono il rispetto delle condizioni di parità di accesso alle persone con disabilità. In questo processo è fondamentale il coinvolgimento degli attori sociali a partire dai destinatari di tali misure. Una parola legata a filo doppio con “inclusività” è “accessibilità” che significa consentire alle persone con disabilità di vivere in maniera indipendente e di partecipare pienamente a tutti gli aspetti della vita.

Se si vuole includere un soggetto o una categoria di soggetti dando loro le stesse opportunità, bisogna far sì che possano accedervi. Ecco che interviene l'accessibilità, argomento di rilievo soprattutto nell'ambito delle persone con disabilità. Chi, infatti, ha limitazioni fisiche o sensoriali ha bisogno di un maggiore supporto nella vita quotidiana e a maggior ragione nel momento in cui la sua vita gli offre l'opportunità di vivere il tempo libero e il tempo della vacanza. La comunità deve rendere tutti gli aspetti dell'esistenza accessibili, per far sì che la disabilità non sia un impedimento a una vita piena.

Accesso agli stabilimenti balneari e all'arenile

L'accesso agli stabilimenti balneari gestiti da Jesolo Turismo è garantito dalla presenza di posteggi riservati ai disabili in area prossima all'accesso alla spiaggia. La pavimentazione è in materiale idoneo all'uso da parte di persone con disabilità motoria mentre all'ingresso dello stabilimento sono collocati cartelli tattili per persone non vedenti o ipovedenti.

L'accesso alla spiaggia è idoneo alle persone con disabilità motoria o sensoriale, con la possibilità di accompagnamento alla spiaggia in caso di necessità.

All'ingresso della spiaggia sono posizionati delle mappe tattili con la rappresentazione in rilievo e colori contrastanti rispetto al fondo, studiate per favorire l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo a chiunque e in particolare a persone non vedenti e ipovedenti.

Sui tratti di arenile gestiti da Jesolo Turismo, già resi privi di ostacoli naturali in sede di preparazione dell'arenile stagionale, i visitatori con disabilità possono accedere alle postazioni sotto l'ombrellone tramite percorsi facilitati e pedane, segnalate da apposita cartellonistica o strumentazione idonea. È inoltre possibile utilizzare sedie "job" per l'accesso al mare e apposite barelle che consentono la balneazione di persone con disabilità contando sull'aiuto di personale appositamente formato.

Particolare attenzione è perciò riservata alle esigenze di categorie protette, prevedendo il mantenimento e potenziamento di progetti di interesse sociosanitario che consentono di agevolare e promuovere l'accesso alla balneazione dell'utenza fragile e svantaggiata, con i seguenti benefici:

- inclusione sociale;
- tariffazione agevolata per l'utenza;
- servizi dedicati.

Nello stabilimento sono presenti servizi igienici muniti di doccia riservati a persone con disabilità o difficoltà motoria e in prossimità sono posizionati dei cartelli tattili.

Divertimento inclusivo

Jesolo Turismo ha in progetto di collocare una piattaforma accessibile sulla quale organizzare diverse tipologie di attrezzature ginniche tipiche dei parchi all'aperto. L'idea è quella che le persone possano rimanere in spiaggia e fare esercizio fisico all'aperto.

Gli attrezzi che verranno posizionati sono stati studiati per essere usati da tutte le fasce d'età a partire dai bambini per arrivare agli anziani.

Il valore aggiunto è quello di sensibilizzare la popolazione all'attività fisica e al tema della salute.

L'attenzione al tema dell'inclusività sarà rivolta anche verso gli ospiti più importanti dello stabilimento: i bambini!

Nella zona di fronte allo stabile "Sabbiadoro" sarà realizzato il più grande parco giochi sulla spiaggia di Jesolo, accessibile sia agli ospiti dello stabilimento che anche a chi si trova a passeggiare sul lungomare. Questo parco giochi, la cui progettazione si ispira alle linee guida "Stessi Giochi Stessi Sorrisi" emanate dal Comune di Jesolo, è un'area giochi dedicata a tutti i bambini, secondo le loro diverse abilità.

I giochi e le strutture utilizzate sono state scelte dal catalogo di produttori certificati che producono attrezzature per parchi gioco certificate e di alta qualità. Con appositi cartelli verranno comunque indicati i giochi accessibili ai bambini con disabilità e le relative modalità

di utilizzo sicuro (da soli /con supporto di una persona).

Jesolo Turismo, proseguendo il suo percorso di attenzione non solo verso il turista, ma anche verso i residenti della città di Jesolo, ha pensato di introdurre per la prima volta sul litorale giochi e attrezzature che normalmente si ritrovano nei parchi gioco cittadini.

È stato scelto, oltre alle classiche altalene, anche un cestone che accoglie contemporaneamente più persone e che offre la possibilità di giochi anche a bambini con disabilità che possono stare seduti o distesi insieme agli altri.

I seggiolini a gabbia delle altalene favoriscono i bambini più piccoli e quelli con scarsa capacità di sorreggersi o che non hanno il completo controllo durante l'oscillazione, come pure il dondolo a molla "pesciolino", che offre un buon contenimento laterale per minimizzare il rischio di caduta.

Il castello di Re Caramella, invece, è uno scivolo progettato per consentire la salita anche a passeggini e sedie a ruote e la pavimentazione antitrauma posata lungo il perimetro del parco garantisce l'accesso ad alcuni giochi senza scendere dalla sedia a ruote, favorendo quindi l'autonomia del bambino e l'inclusività del gioco con gli altri bimbi.

La grande caravella centrale permette una molteplicità di giochi e la possibilità di giocare a "facciamo finta che" è di per sé stessa inclusiva, perché i ruoli sono stabiliti dai giocatori stessi, che possono deciderli in base alle loro attitudini individuali.

Attrazione molto apprezzata dai bambini più grandi è la teleferica e, per ripararsi dal sole, c'è anche un'ampia vela protettiva dove si possono svolgere diverse attività di animazione, posizionata in un'area facilmente accessibile a persone con disabilità.

Viene in ogni caso posizionata apposita segnaletica che avverte gli utenti sul corretto utilizzo dei giochi.

6.5 Gestione del palazzo del turismo per la realizzazione di eventi musicali, sportivi, culturali, fieristici

Il servizio consiste nella gestione, in base ad apposita convenzione con il Comune di Jesolo, del PALAZZO DEL TURISMO.

Al suo interno possono essere organizzati eventi di vario tipo: pubblico spettacolo, congressi e assemblee, manifestazioni sportive e fieristiche.

Oltre a tali attività, vi è la gestione del sito www.palazzodelturismo.it; è previsto l'aggiornamento continuo a cura del Responsabile d'area in base alle attività del sito stesso.

Vengono tenute le comunicazioni con la stampa, anche in collaborazione con l'ufficio stampa del Comune di Jesolo.

Orari della struttura

L'orario di apertura della struttura è variabile in base agli eventi programmati ed è definito nel sito web dell'organizzatore.

Prenotazione struttura e sale

L'uso del PALAZZO DEL TURISMO prevede la possibilità di prenotare i seguenti spazi:

SALA PALLADIO	SALA ANGELETTI	RECEPTION	FOYER SUP	FOYER INF	PARTERRE	SALETTA INTERRATO 1	SALETTA INTERRATO 2	PALAZZO COMPLETO
---------------	----------------	-----------	-----------	-----------	----------	---------------------	---------------------	------------------

Il Responsabile d'area monitora lo stato di conformità della struttura e degli impianti del Palazzo prima e dopo l'evento.

Il palazzo può ospitare eventuali assemblee, convegni e simili che prevedono la locazione delle sale Palladio, Angeletti o delle salette al piano interrato.

A questo proposito è stato creato il modulo "Richiesta Spazi Sale" reperibile nel sito WEB del Palazzo del Turismo utilizzato dal Responsabile d'area per la prenotazione e l'assegnazione degli spazi, da inviare a mezzo mail al Responsabile del Palazzo.

Agibilità, sicurezza del palazzo ed accessibilità

Il PALAZZO DEL TURISMO ha ottenuto l'agibilità per l'organizzazione degli eventi sopra descritti.

Per quanto riguarda eventuali attività espositive diverse dallo standard di agibilità ottenuto, la verifica di agibilità viene effettuata di volta in volta su presentazione di apposito progetto di allestimento.

Il parere favorevole all'agibilità è condizionato all'ottemperanza delle prescrizioni che vengono verificate dall'ufficio comunale competente, che invia apposita dichiarazione alla commissione di pubblico spettacolo.

Le attività che vengono organizzate presso il PALAZZO DEL TURISMO sono soggette al Testo Unico sulla Sicurezza Dlgs 81/08.

Il piano della sicurezza è a cura dell'organizzatore dell'evento, salvo diversi accordi. Jesolo Turismo ne prende comunque visione e ne deve avere copia.

Jesolo Turismo, nel caso in cui consenta a terzi l'uso totale o parziale della struttura, deve presentare all'organizzatore dell'evento:

- la planimetria degli spazi del palazzo;
- il fascicolo generale della sicurezza, chiamato piano di gestione delle emergenze, con il quale l'utilizzatore è in grado di predisporre il suo piano della sicurezza.

L'organizzatore deve fornire a Jesolo Turismo un documento in cui dichiara come intende preparare l'evento e l'RSPP di Jesolo Turismo deve formulare, per iscritto, eventuali osservazioni.

Il piano di gestione delle emergenze di Jesolo Turismo contiene le schede di controllo degli impianti (impianto antincendio, impianto elettrico). L'RSPP di Jesolo Turismo deve monitorare che l'utilizzo degli spazi da parte dell'organizzatore sia conforme alle prescrizioni contenute nelle schede. Con la consegna dello stesso all'utilizzatore, Jesolo Turismo lo rende responsabile del corretto utilizzo dell'impianto e lo mette a formale conoscenza dei rischi che lui si assume in proprio.

L'organizzatore dell'evento deve:

- fornire l'elenco della squadra di emergenza e deve chiedere l'intervento dei VVFF, ove prescritto;
- individuare le persone di primo soccorso, salvo diverso accordo.

In merito alle modalità di accesso alla struttura polifunzionale e ai servizi, disponibili per persone con disabilità, la società si attiene alle prescrizioni di conformità della Legge 13/89 e del DPR 503/96 che stabiliscono i termini e le modalità in cui deve essere garantita l'accessibilità ai vari ambienti, sia che si tratti di luoghi pubblici che di edifici privati, nonché della Legge 104/92 che, agli articoli 23 e 24, fissa i principi in materia, compresa la rimozione degli ostacoli nelle attività di sport, turismo e ricreative.

La Jesolo Turismo ha acquisito la prescritta dichiarazione da parte di un tecnico abilitato con riferimento:

- all'ambito del pubblico spettacolo, in merito alle prescrizioni da adottare per le persone con disabilità nell'ambito della struttura polifunzionale;
- all'ambito edilizio, in merito alle modalità concrete per assicurare i requisiti di accessibilità, visitabilità e adattabilità.

La dichiarazione individua i percorsi le uscite, gli spazi calmi e i servizi igienici in rapporto alla capienza.

Il PALAZZO DEL TURISMO attualmente dispone di n. 18 posti per persone con disabilità collocati in sommità alla prima gradinata e i servizi igienici in zone facilmente raggiungibili.

È altresì prevista apposita segnaletica tattile sia verticale che orizzontale per favorire con una buona autonomia l'orientamento e l'accessibilità agli ambienti.

Sono previsti i servizi igienici per persone con disabilità nell'atrio di ingresso del Palazzo del Turismo.

Nelle pertinenze della struttura ci sono posteggi riservati alle persone con disabilità mediante accesso a chiamata.

Pulizia sale e bagni

Prima dell'utilizzo della struttura da parte del richiedente, le sale vengono pulite a cura dell'addetto incaricato. La pulizia dei bagni è effettuata giornalmente. Gli interventi di pulizia sono registrati. Il Responsabile d'area sorveglia sulla corretta esecuzione di tali attività.

7. STANDARD DI QUALITÀ E INCLUSIVITÀ, MONITORAGGIO DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi definisce gli standard operativi minimi di qualità che la Società deve attuare al fine di:

- garantire un adeguato livello della qualità del servizio offerto, anche sulla base delle prescrizioni definite dall'Amministrazione Comunale e dalla Capitaneria di Porto;
- garantire che il servizio sia erogato in modo uniforme e continuo lungo tutta l'estensione dell'arenile;
- garantire la corretta gestione e utilizzo della struttura del Palazzo del Turismo in conformità alle disposizioni definite nella Concessione sottoscritta con il Comune di Jesolo;
- garantire l'inclusività e l'accessibilità alle persone con disabilità.

7.1 Servizi di spiaggia

Il monitoraggio delle attività viene effettuato attraverso la somministrazione del Modulo "Rilevazione soddisfazione del cliente" secondo le procedure del Sistema Qualità.

La rilevazione e gestione dei reclami viene gestita secondo le indicazioni fornite nel sito WEB di Jesolo Turismo alla sezione Customer Care.

Il monitoraggio delle attività di manutenzione dei pennelli a mare effettuato è registrato attraverso il controllo a fine stagione dei moduli del committente di cui la società conserva copia.

Il monitoraggio del servizio di primo soccorso avviene a tramite audit interni pianificati da parte del Responsabile delle Risorse Umane, che registra i risultati delle visite, le eventuali non conformità emerse e le proposte per azioni correttive ponendole all'attenzione della Direzione Generale.

La società fornitrice del servizio di primo soccorso inoltra alla Direzione Generale a fine stagione un report con il riepilogo degli interventi effettuati.

7.2 Servizio di salvataggio

Il monitoraggio del servizio di salvataggio viene effettuato mediante la valutazione di:

1. Monitoraggio scadenziario placche defibrillatori;
2. Monitoraggio dotazioni di salvataggio;
3. Numero e natura dei salvataggi effettuati;
4. Controlli torrette;
5. Soddisfazione del Cliente (per i consorzi di arenile clienti della società).

7.3 Pala Turismo

Le caratteristiche rilevanti per la qualità del servizio vengono individuate nell'efficienza della gestione della struttura.

Pertanto, al fine del controllo qualità, Jesolo Turismo monitora:

1. I reclami degli organizzatori e degli utenti;
2. Il grado di utilizzo della struttura (tempistiche, spazi occupati ed affluenza);
3. Gli interventi di pulizia bagni e delle sale.
4. Lo stato di conformità dei luoghi prima e dopo l'evento.

8. INFORMAZIONI E DIRITTI DEGLI UTENTI

La comunicazione verso il cliente è il biglietto da visita con cui una società si presenta all'esterno.

Il canale comunicativo principale è rappresentato dal web, partendo dai siti istituzionali (società, spiagge, campeggio e palazzo), fino ai canali social.

Il mezzo di comunicazione più usato è la mail.

Gli investimenti pensati vanno nella direzione comunicativa/informatica (vedi app Jesolo Spiagge per l'acquisto del posto ombrellone).

La trasparenza delle informazioni fornite all'esterno è garantita dalla sezione "Società Trasparente" del sito www.jesoloturismo.it.

8.1 Procedura di reclamo

Jesolo Turismo ha individuato la funzione Customer Care (CC) nel Responsabile d'area PALAZZO DEL TURISMO, incaricato di gestire la comunicazione con la supervisione della Direzione Generale.

Se lo standard di qualità/quantità (es. tempistica) non è rispettato e le prestazioni si discostano, senza valido e giustificato motivo, da quanto descritto nell'allegata TABELLA CMQ alla presente carta dei servizi, i clienti/utenti, o persona munita di apposita delega, possono presentare un reclamo in forma scritta, in modo chiaro e puntuale, che contenga un'indicazione dettagliata dei fatti e delle circostanze su cui si fonda, dei principi della carta dei servizi che si presumono essere stati violati.

Ogni operatore è responsabile di ricevere qualsiasi reclamo da parte del Cliente e dare una risposta immediata, ove possibile.

L'azienda, infatti, ritiene fondamentale che ogni operatore a diretto contatto con il Cliente dia subito una risposta mirata a risolvere la problematica; qualora non fosse possibile, l'operatore chiede gentilmente al Cliente di inviare la segnalazione via mail a customercare@jesoloturismo.it.

È responsabilità di tutti gli operatori informare i Clienti sulla procedura adottata per la gestione dei reclami.

Nelle bacheche dei vari servizi è affisso un cartello con indicazione dell'indirizzo mail customercare@jesoloturismo.it.

Nel caso in cui il reclamo venga fatto telefonicamente, il cliente dovrà comunicare anche le proprie generalità.

Customer Care è responsabile della presa in carico del reclamo, di effettuare le verifiche con il responsabile interessato e di predisporre una risposta per il cliente.

Dopo la supervisione della Direzione Generale, Customer Care invia la risposta al cliente.

La risposta al reclamo del Cliente è gestita mediante mail e deve chiudersi entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo.

Customer Care aggiorna il report reclami presente sul server aziendale e conserva la mail di risposta al cliente, sempre nella stessa directory.

I responsabili di servizio sono responsabili del monitoraggio della comunicazione sui social media in merito alla soddisfazione/insoddisfazione del cliente. Ove possibile intervengono direttamente per migliorare il servizio. Nel caso di insoddisfazioni gravi o ricorrenti devono informare la Direzione Generale e Customer Care per individuare le azioni del caso. Il Direttore Generale e Customer Care, se il caso in questione lo richiede, definiranno forme di ristoro forfetarie, non monetarie, secondo le disponibilità e compatibilmente con le risorse in bilancio.

Jesolo Turismo non ha alcuna responsabilità se il disservizio è dovuto a causa di forza maggiore o a fatto imputabile al cliente.

Forme di indennizzo/ristoro

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità e di inclusività sociale e

accessibilità anche delle persone con disabilità previsti dalla presente carta dei servizi o dalla normativa vigente in materia, si prevede, al momento, la forma di ristoro, da concordare con l'interessato, consistente nell'accesso gratuito per una giornata agli stabilimenti balneari gestiti da Jesolo Turismo.

Resta fermo in ogni caso il diritto degli utenti di ottenere il risarcimento del danno ai sensi e per gli effetti dell'art. 2043 c.c. e della legislazione speciale citata, qualora ve ne siano i presupposti.

Sarà cura di Jesolo Turismo indicare con mezzi adeguati secondo il criterio dell'inclusività i comportamenti corretti da tenere nella fruizione dei servizi offerti.

Jesolo Turismo declina ogni responsabilità per danni alle cose o alle persone che possano derivare da un uso/comportamento difforme o abnorme rispetto alle indicazioni date.

8 VALIDITA' E MODALITA' DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi ha validità annuale. Il presente documento deve comunque essere aggiornato a seguito di modifiche o aggiornamenti della normativa di riferimento, delle disposizioni fornite nelle ordinanze annuali del Comune di Jesolo e della Capitaneria di Porto e delle modalità di erogazione dei servizi.

9 ALLEGATI

ORDINANZE,
PROCEDURE INTERNE,
TABELLA CMQ.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

OBIETTIVI DEI SERVIZI	INDICATORI DI QUALITÀ	TARGET – STANDARD QUALITÀ
Garantire un adeguato livello della qualità dei servizi di spiaggia erogati, anche sulla base delle prescrizioni definite dall'Amministrazione Comunale e dalla Capitaneria di Porto	Rilevazione soddisfazione cliente	Media rilevazione $> 0 = a 3$
	Efficace gestione dei reclami	Assenza di reclami o gestione efficace degli stessi entro i 7 gg lavorativi previsti per le risposte.
	Rendicontazione e controllo delle attività di manutenzione pennelli a mare	Completezza della rendicontazione e giudizio di conformità sui tempi dell'esecuzione degli interventi da parte della società committente
	Valutazione delle attività di primo soccorso mediante audit interni ed esterni del sistema di gestione per la qualità condotti da personale esperto in accordo alla UNI EN ISO 19011	Nessuna non conformità riscontrata o completamento efficace di eventuali azioni correttive intraprese nei tempi previsti dall'azione
	Completezza del report inoltrato alla Direzione Generale dalla società fornitrice del servizio di primo soccorso a fine stagione con il riepilogo degli interventi effettuati	Completezza del report inviato. Valutazione positiva del fornitore di servizi di primo soccorso nel monitoraggio annuale dell'elenco fornitori

Garantire che il servizio di salvataggio sia erogato in modo uniforme e continuo lungo tutta l'estensione dell'arenile.	Rilevazione soddisfazione cliente	Media rilevazione > 0 = a 3
	Efficace gestione dei reclami	Assenza di reclami o gestione efficace degli stessi entro i 7 gg lavorativi previsti per le risposte
	Continuità del servizio erogato in conformità alle disposizioni della capitaneria di porto	N° di persone per torretta conforme alle disposizioni della Capitaneria di Porto per tutto il servizio. Assenza di reclami o segnalazioni di inadempienze o mancato rispetto degli orari di servizio previsti. Registrazioni controlli torrette con esito positivo al 99%. Invio delle schede di salvataggio entro il giorno successivo all'evento alla Capitaneria di Porto
	Valutazione della conformità e degli scadenziari delle dotazioni presenti presso le postazioni di salvataggio alle disposizioni della capitaneria di porto mediante audit interni ed esterni del sistema di gestione per la qualità condotti da personale esperto in accordo alla UNI EN ISO 19011	Nessuna non conformità riscontrata o completamento efficace di eventuali azioni correttive intraprese nei tempi previsti dall'azione.
Garantire la corretta gestione e utilizzo della struttura del Palazzo del Turismo in conformità alle disposizioni definite nella Concessione sottoscritta con il Comune di Jesolo	Efficace gestione dei reclami	Assenza di reclami o gestione efficace degli stessi entro i 7 gg lavorativi previsti per le risposte
	Utilizzo della struttura adeguato alle richieste degli organizzatori e dell'utenza	Capacità di risposta del 100% alle richieste del cliente/utente nei tempi concordati con gli stessi
	Efficienza della struttura e pulizia degli spazi e dei bagni	100% di attività di manutenzione e pulizia pianificate correttamente eseguite

TABELLA STANDARD INCLUSIVITA'

OBIETTIVI	INDICATORI INCLUSIVITA' ACCESSIBILITA'	TARGET INCLUSIVITA' – STANDARD
Garantire l'accessibilità agli stabilimenti balneari	Disponibilità di parcheggi riservati alle persone con disabilità	SI

	Numero di posteggi riservati alle persone con disabilità	In corso di completamento per il 2025 del numero minimo previsto in conformità a norme e regolamenti
	Presenza di barriere architettoniche	Non ci sono barriere architettoniche
	Adeguati materiali di pavimentazione	Gli accessi fino allo stabilimento balneare sono garantiti in quanto si tratta di asfalto o betonelle. Una volta arrivati in spiaggia la passeggiata a monte è di piastroni di ghiaino (lungomare dell'arenile jesolano)
	Ingressi riservati	Tutti gli ingressi sono accessibili
	Adeguate segnaletica tattile o acustica	Presenza di personale per accompagnamento e cartellonistica presso i servizi di rilievo. Presente canale acustico in filodiffusione su tutto l'arenile.
Garantire l'accessibilità al mare, alla spiaggia e ai relativi servizi	Camminamenti di accesso	I camminamenti coprono tutta la lunghezza dello stabilimento, da monte fino alla fine della prima fila di ombrelloni (fine della concessione). Per normativa si deve lasciare lo spazio per il libero transito dei mezzi di soccorso e degli ambulanti. All'Oro Beach questa distanza è di circa 30 metri e i camminamenti hanno dimensioni di 1,5 metri di larghezza per 65 metri di lunghezza circa in listelli in legno antiscivolo. Mentre al Green Beach, a causa del fenomeno delle erosioni, la distanza dalla battigia si riduce a 10 metri. Il camminamento è in pannelli di legno composito antiscivolo e misura 1 metro di larghezza per 30 metri di lunghezza.
	Presenza di mappe tattili	Presenza di personale per accompagnamento e cartellonistica presso i servizi di rilievo. Presente canale acustico in filodiffusione su tutto l'arenile.

	Dotazione di postazioni specifici	Sono presenti in un numero minimo di 3 presso l'Oro Beach e sono ubicate nella zona centrale dello stabilimento, mentre al Green Beach in numero minimo di 2, ubicate vicino alle casse ed ai servizi igienici. Le dimensioni rispettivamente di 2 per 3 metri e di 3,5 per 3,5 metri. Il numero, l'ubicazione e le dimensioni possono variare in base alle richieste della clientela. La pavimentazione è di plastica antiscivolo e composta da pannelli assemblabili.
	Dotazione di ausili per l'accesso al mare	Presso l'Oro Beach sono presenti 2 sedie job e 1 sedia a rotelle da spiaggia, di queste 1 è ubicata presso la cassa e le altre 2 lungo la passeggiata. Al Green Beach sono presenti 2 sedie Job ubicate presso le due casse.
	Operatori formati per l'assistenza alle persone con disabilità	Il capo servizio di entrambi gli stabilimenti è stato formato, mentre gli addetti hanno ricevuto formazione sul campo e per affiancamento dai propri capo servizio.
	Adeguate segnaletica tattile o acustica	Presenza di personale per accompagnamento e cartellonistica presso i servizi di rilievo. Presente canale acustico in filodiffusione su tutto l'arenile.
	Servizi igienici accessibili	Sono presenti, per quanto riguarda lo stabilimento balneare Oro Beach, n. 5 servizi igienici di cui 1 ubicato all'interno dell'edifici e nr. 4 ubicati all'esterno lungo lo stabilimento. Per quanto riguarda lo stabilimento balneare Green Beach sono presenti in nr. 2 e ubicati presso le casse. La pavimentazione è antiscivolo
	Docce accessibili	Corrispondono ai servizi igienici sopra riportati, in quanto all'interno di ogni bagno disabili è presente una doccia. Inoltre, le docce esterne aperte degli stabilimenti sono inclusive. La pavimentazione è antiscivolo

Garantire l'accessibilità al Palazzo del Turismo	Presenza di rampe o gradini segnalati	Sono presenti rampe di accesso all'ingresso del Palazzo del Turismo laterali alla scala centrale e due rampe laterali collegate alle vie pubbliche di prossimità. Presenti rampe interne e un ascensore in corrispondenza agli spazi riservati al pubblico. In fase di implementazione segnaletica specifica.
	Presenza di parcheggi riservati per persone con disabilità	Sono presenti 2 parcheggi segnalati ed in ogni caso sono previsti a richiesta ulteriori parcheggi in prossimità della struttura in area riservata
	Adeguate segnaletica tattile o acustica	Presenza di personale per accompagnamento e cartellonistica.
	Punto di ristoro accessibile	È presente all'interno della struttura al piano primo il punto di ristoro accessibile a tutti
	Servizi igienici accessibili	Sono presenti 4 servizi igienici, ubicati in egual misura al piano interrato, al foyer d'ingresso, al settore Ovest, al settore Nord.
	Posti riservati sugli spalti	18

Aggiornamento del 18.12.2024