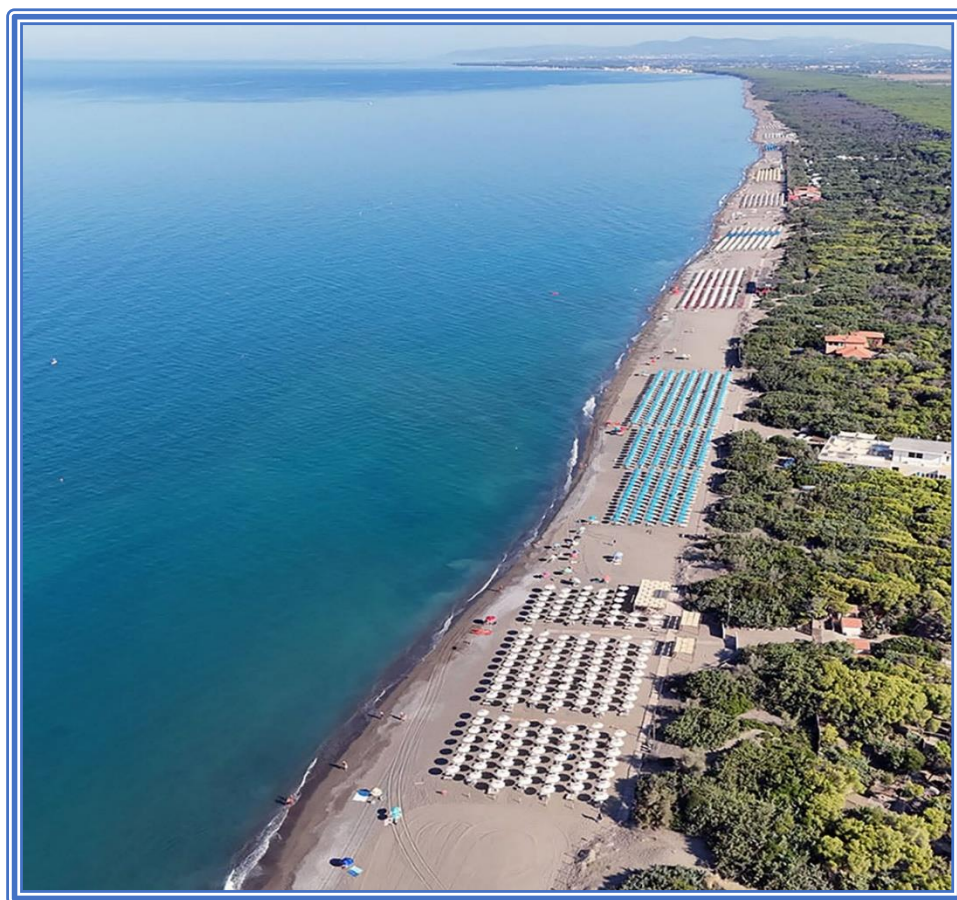


Azienda Speciale Pluriservizi Comune di Bibbona



CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi esprime l'impegno dell'Azienda Speciale Bibbona a garantire qualità, trasparenza e miglioramento continuo nella gestione dei servizi affidati dal Comune, contribuendo alla valorizzazione del territorio, alla tutela dell'ambiente e allo sviluppo di un'accoglienza attenta e sostenibile.



INDICE

1. Presentazione
2. Riferimenti normativi
3. Chi siamo
4. Evoluzione dell'Azienda
5. Missione, valori e principi
6. Organizzazione aziendale
7. I servizi affidati ad Azienda Speciale Bibbona
8. Campeggio Comunale I Melograni
9. Stabilimento Balneare Comunale Delfino Blu
10. Parcheggi pubblici
11. Informazione e accoglienza turistica
12. Supporto alla promozione del territorio
13. Servizi ambientali
14. Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001
15. Monitoraggio della qualità
16. Contatti
17. Approvazione, pubblicazione e aggiornamento
18. Allegato A – Indicatori e standard di qualità

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale Azienda Speciale Bibbona rende noti ai cittadini, agli utenti e ai visitatori i servizi affidati dal Comune di Bibbona, gli impegni assunti per garantirne la qualità e gli standard ai quali ispira la propria attività.

La Carta costituisce un impegno concreto verso la trasparenza, l'efficienza e il miglioramento continuo dei servizi erogati e rappresenta uno strumento di conoscenza, partecipazione e tutela dell'utenza.

Attraverso questo documento l'Azienda descrive la propria organizzazione, le attività svolte e gli obiettivi perseguiti, favorendo un rapporto improntato alla collaborazione, alla correttezza e alla fiducia reciproca.

L'attività di Azienda Speciale Bibbona è orientata alla valorizzazione del territorio, alla tutela dell'ambiente e alla qualità dell'accoglienza turistica, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza, economicità e trasparenza.

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

La presente Carta dei Servizi è redatta nel rispetto dei principi contenuti:

- nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- nell'articolo 114 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (Testo Unico degli Enti Locali);
- nello Statuto di Azienda Speciale Bibbona;
- nel Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Bibbona;
- nella normativa vigente in materia di trasparenza, prevenzione della corruzione e protezione dei dati personali.

2. CHI SIAMO

L'Azienda Speciale Bibbona è un ente strumentale del Comune di Bibbona, costituito ai sensi dell'articolo 114 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (Testo Unico degli Enti Locali), dotato di personalità giuridica e di autonomia imprenditoriale, patrimoniale, organizzativa, amministrativa e contabile.

Istituita con deliberazione del Consiglio Comunale n. 3 del 28 gennaio 2005, l'Azienda opera quale organismo operativo del Comune per la gestione dei servizi affidati, secondo criteri di efficacia, efficienza, economicità, trasparenza e qualità.

Il Comune di Bibbona esercita nei confronti dell'Azienda le funzioni di indirizzo e controllo previste dalla normativa vigente, dallo Statuto e dal Contratto di Servizio.

L'attività dell'Azienda Speciale Bibbona è orientata alla valorizzazione del territorio, alla tutela dell'ambiente, allo sviluppo dell'offerta turistica e alla gestione di servizi rivolti alla collettività e ai turisti.

Attualmente Azienda Speciale Bibbona gestisce, tra gli altri, il Campeggio Comunale **I Melograni**, lo Stabilimento Balneare Comunale **Delfino Blu**, i parcheggi a pagamento di Marina di Bibbona, i servizi di informazione e accoglienza turistica, il supporto alla promozione del territorio, la pulizia delle spiagge, la pulizia delle pinete e ulteriori servizi individuati dal Contratto di Servizio.

3. EVOLUZIONE DELL'AZIENDA

Nel corso degli anni Azienda Speciale Bibbona ha progressivamente ampliato il proprio ambito di attività, adeguandosi alle esigenze del territorio e alle scelte dell'Amministrazione Comunale.

Tra le principali tappe della propria evoluzione si ricordano:

- 2005 – Costituzione di Azienda Speciale Bibbona.
- 2005-2006 – Avvio della gestione del Campeggio Comunale I Melograni e dei primi servizi turistici e ambientali.
- Anni successivi – Progressivo ampliamento delle attività affidate dal Comune.
- 2021 – Avvio della gestione dello Stabilimento Balneare Comunale Delfino Blu.
- Oggi – Gestione integrata di servizi turistici, ambientali e di supporto all'Amministrazione Comunale.

Grazie alla costante crescita organizzativa e professionale, l'Azienda rappresenta oggi un punto di riferimento nella gestione dei servizi affidati dal Comune di Bibbona, operando con particolare attenzione alla qualità delle prestazioni, alla sostenibilità ambientale e alla valorizzazione del territorio.

4. MISSIONE, VALORI E PRINCIPI

Missione

L'Azienda Speciale Bibbona opera con l'obiettivo di garantire una gestione efficiente, trasparente e sostenibile dei servizi affidati dal Comune di Bibbona, contribuendo alla valorizzazione del territorio e al miglioramento della qualità della vita della comunità locale e dell'esperienza dei visitatori.

Valori

L'attività dell'Azienda si ispira ai seguenti valori:

- qualità dei servizi;
- trasparenza;
- responsabilità;
- sostenibilità ambientale;
- valorizzazione del territorio;
- centralità della persona;
- miglioramento continuo.

Principi

La Carta dei Servizi si fonda sui principi di:

- uguaglianza;
- imparzialità;
- continuità;
- partecipazione;
- efficacia;
- efficienza;
- trasparenza;
- tutela dell'ambiente.

5. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

L'organizzazione di Azienda Speciale Bibbona è strutturata per garantire una gestione efficace dei servizi affidati dal Comune.

La struttura aziendale è composta da:

- Consiglio di Amministrazione;
- Presidente;
- Direttore;
- Revisore dei Conti;
- personale dipendente.

L'Azienda promuove la formazione continua del personale e il costante miglioramento delle competenze professionali, nella consapevolezza che la qualità dei servizi dipende in larga misura dall'impegno e dalla preparazione delle persone che vi operano.

6. I SERVIZI AFFIDATI ALL'AZIENDA

L'Azienda Speciale Bibbona gestisce, per conto del Comune di Bibbona, una pluralità di servizi finalizzati alla valorizzazione del territorio, allo sviluppo dell'offerta turistica, alla tutela dell'ambiente e alla gestione di strutture e servizi di interesse collettivo.

L'Azienda svolge la propria attività perseguendo criteri di qualità, efficienza, economicità e trasparenza, ponendo al centro dell'azione amministrativa la soddisfazione dell'utenza e il miglioramento continuo dei servizi.

I principali servizi affidati sono:

- Campeggio Comunale I Melograni;
- Stabilimento Balneare Comunale Delfino Blu;
- gestione dei parcheggi a pagamento di Marina di Bibbona;
- informazione e accoglienza turistica;
- supporto alla promozione del territorio;
- servizi ambientali.

Le sezioni che seguono illustrano le caratteristiche dei principali servizi, gli impegni assunti dall'Azienda e gli standard qualitativi perseguiti.

7. CAMPEGGIO COMUNALE "I MELOGRANI"

Descrizione

Il Campeggio Comunale **I Melograni** rappresenta una delle principali strutture turistico-ricettive del Comune di Bibbona ed è il servizio di maggiore rilevanza gestito dall'Azienda Speciale Bibbona.

Situato in prossimità della pineta costiera e a breve distanza dal mare, offre un ambiente accogliente e immerso nella natura, ideale per una vacanza all'aria aperta.

L'Azienda assicura la gestione della struttura perseguendo elevati standard di qualità, sicurezza, manutenzione e pulizia, con particolare attenzione alla sostenibilità ambientale e all'accoglienza degli ospiti.

Servizi offerti

- reception e assistenza agli ospiti 24 ore su 24;
- piazzole per tende, caravan e camper;
- unità abitative attrezzate;
- servizi igienici e docce;
- manutenzione della struttura;
- animazione estiva diurna e serale per adulti, bambini e famiglie;



Il nostro impegno nei confronti degli ospiti per garantire:

- una struttura pulita, sicura e decorosa;
- informazioni chiare e complete;
- personale qualificato, disponibile e cortese;
- interventi di manutenzione tempestivi;
- attenzione alla sostenibilità ambientale.

Comportamenti richiesti agli ospiti:

- rispettare il Regolamento del Campeggio;
- utilizzare correttamente strutture e attrezzature;
- rispettare gli altri ospiti;
- contribuire alla raccolta differenziata;
- utilizzare responsabilmente acqua ed energia.

8. STABILIMENTO BALNEARE COMUNALE "DELFINO BLU"



Descrizione del servizio

Lo Stabilimento Balneare Comunale **Delfino Blu** costituisce uno dei principali servizi turistici gestiti da Azienda Speciale Bibbona.

La gestione è finalizzata ad offrire un servizio balneare di qualità, garantendo sicurezza, accessibilità, pulizia e rispetto dell'ambiente.

Servizi offerti

- assistenza ai bagnanti;
- ombrelloni e lettini;
- cabine;
- docce;
- servizi igienici;
- pulizia quotidiana dell'arenile in concessione;
- informazioni e assistenza agli utenti;
- animazione diurna nei mesi di luglio e agosto.

I nostri impegni nei confronti dei clienti

L'Azienda garantisce:

- pulizia quotidiana;
- controllo delle attrezzature;
- presenza del servizio di assistenza ai bagnanti secondo la normativa vigente;
- cortesia e disponibilità del personale;
- tempestiva gestione delle criticità.

Comportamenti richiesti alla clientela

Gli utenti sono tenuti a:

- rispettare il Regolamento dello Stabilimento;
- utilizzare correttamente le attrezzature;
- rispettare le indicazioni del personale;
- mantenere comportamenti rispettosi dell'ambiente.

9. PARCHEGGI A PAGAMENTO DI MARINA DI BIBBONA

L'Azienda Speciale Bibbona gestisce i parcheggi a pagamento di Marina di Bibbona con l'obiettivo di favorire una mobilità ordinata e un'efficace fruizione delle aree turistiche.

L'Azienda assicura:

- funzionalità dei sistemi di pagamento;
- noleggio delle attrezzature;
- collaborazione con il Comune per il miglioramento del servizio.

10. INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA TURISTICA



Gli Uffici di Informazione Turistica di La California e Marina di Bibbona rappresentano un punto di riferimento per cittadini e visitatori

Il personale fornisce informazioni aggiornate riguardanti:

- eventi;
- manifestazioni;
- strutture ricettive;
- itinerari;
- servizi pubblici;
- attività sportive e ricreative;
- opportunità di visita del territorio.

L'attività è svolta con professionalità, cortesia e disponibilità.

11. SUPPORTO ALLA PROMOZIONE DEL TERRITORIO

Azienda Speciale Bibbona collabora con il Comune nella promozione turistica del territorio, contribuendo alla valorizzazione delle risorse ambientali, culturali e paesaggistiche.

Le principali attività riguardano:

- supporto alla promozione dell'immagine del territorio;
- collaborazione con operatori turistici;
- diffusione di materiale informativo;
- valorizzazione dell'offerta turistica locale;
- partecipazione a iniziative promozionali.

12. SERVIZI AMBIENTALI



La tutela dell'ambiente costituisce uno dei principali ambiti di attività di Azienda Speciale Bibbona.

L'Azienda svolge i servizi ambientali affidati dal Comune perseguendo il mantenimento del decoro, della sicurezza e della qualità del territorio.

Pulizia delle spiagge

Il servizio comprende interventi programmati finalizzati al mantenimento dell'arenile in condizioni di pulizia e sicurezza, nel rispetto delle prescrizioni ambientali.

Le attività comprendono:

- raccolta dei rifiuti;
- pulizia manuale e meccanizzata, ove consentita;
- interventi straordinari in caso di necessità.

Pulizia e manutenzione delle pinete

L'Azienda provvede alla pulizia delle aree affidate attraverso:

- raccolta dei rifiuti;
- pulizia dei percorsi;
- svuotamento dei cestini.

L'obiettivo è garantire il decoro e la piena fruibilità delle aree verdi.

13. SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE UNI EN ISO 14001



L'impegno per l'ambiente

La tutela dell'ambiente costituisce uno dei principi fondamentali che orientano l'attività di Azienda Speciale Bibbona.

A partire dal 2007, Azienda Speciale Bibbona ha adottato un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001, applicato alle attività di gestione del Campeggio Comunale I Melograni e del servizio di pulizia dell'arenile comunale. Attraverso tale Sistema, l'Azienda promuove il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali e la prevenzione degli impatti connessi alle

attività oggetto di certificazione, nel rispetto della normativa vigente e dei principi della sostenibilità ambientale.

Attraverso il Sistema di Gestione Ambientale, applicato alle attività oggetto di certificazione, Azienda Speciale Bibbona si impegna a:

- operare nel rispetto della normativa ambientale vigente;
- prevenire e ridurre gli impatti ambientali connessi alle attività certificate;
- promuovere l'utilizzo responsabile delle risorse naturali;
- sensibilizzare il personale e i collaboratori al rispetto dell'ambiente;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali.

La Politica Ambientale, adottata nell'ambito del Sistema di Gestione Ambientale certificato, costituisce il documento di riferimento che definisce gli obiettivi e gli impegni ambientali relativi alle attività oggetto di certificazione.

14. MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

La qualità dei servizi rappresenta un obiettivo permanente di Azienda Speciale Bibbona.

L'Azienda verifica periodicamente il livello qualitativo dei servizi affidati attraverso attività di monitoraggio, controlli interni e analisi degli indicatori individuati nell'Allegato A.

Il monitoraggio è finalizzato a:

- verificare il rispetto degli standard dichiarati;
- individuare eventuali criticità;
- programmare azioni di miglioramento;
- incrementare il livello di soddisfazione degli utenti;
- assicurare il costante miglioramento dei servizi.

Le verifiche sono effettuate nell'ambito delle ordinarie attività di controllo dell'Azienda. Per le attività di gestione del Campeggio Comunale I Melograni e del servizio di pulizia della spiaggia libera comunale, gli aspetti ambientali sono inoltre monitorati secondo le procedure previste dal Sistema di Gestione Ambientale certificato UNI EN ISO 14001.

15. CONTATTI

Azienda Speciale Pluriservizi Comune di Bibbona

Sede legale e amministrativa

Via Aurelia Nord 33

57020 Bibbona (LI)

Telefono

0586 677581

E-mail

segreteria@aziendasepecialebibbona.it

PEC

aziendaspecialebibbona@livornopec.it

Sito istituzionale

www.aziendaspecialebibbona.it

Gli orari di apertura al pubblico e i recapiti aggiornati sono consultabili sul sito istituzionale dell'Azienda.

16. APPROVAZIONE, PUBBLICAZIONE E AGGIORNAMENTO

La presente Carta dei Servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda Speciale Bibbona con Deliberazione n. 49 del 15.12.2025.

Il documento è pubblicato sul sito istituzionale dell'Azienda nella sezione **Amministrazione Trasparente**, affinché sia liberamente consultabile da cittadini, utenti e portatori di interesse.

La Carta è soggetta ad aggiornamento ogniqualvolta intervengano modifiche significative:

- ai servizi affidati;
- all'organizzazione aziendale;
- alla normativa di riferimento;
- agli standard qualitativi dei servizi.

Per quanto non espressamente disciplinato nella presente Carta, si rinvia allo Statuto dell'Azienda, al Contratto di Servizio con il Comune di Bibbona, ai regolamenti vigenti e alla normativa applicabile.

ALLEGATO A

Indicatori e standard di qualità dei servizi

Servizio	Indicatore	Standard di qualità	Modalità di verifica
Campeggio Comunale I Melograni	Pulizia dei servizi igienici	Controlli giornalieri durante il periodo di apertura	Verifiche interne
Campeggio Comunale I Melograni	Manutenzione delle strutture	Interventi tempestivi in caso di guasti	Registro manutenzioni
Campeggio Comunale I Melograni	Accoglienza	Informazioni chiare, cortesia e disponibilità del personale	Monitoraggio interno
Stabilimento Balneare Delfino Blu	Pulizia della spiaggia	Pulizia quotidiana dell'arenile in concessione	Controlli giornalieri
Stabilimento Balneare Delfino Blu	Sicurezza	Servizio di assistenza ai bagnanti nel rispetto della normativa vigente	Verifiche del Responsabile
Stabilimento Balneare Delfino Blu	Funzionalità delle attrezzature	Controlli periodici durante la stagione balneare	Verifiche del personale
Parcheggi a pagamento	Funzionalità dei sistemi di pagamento	Controlli periodici e manutenzione	Registro interventi
Informazione e accoglienza turistica	Qualità dell'accoglienza	Informazioni aggiornate e assistenza qualificata	Monitoraggio interno
Servizi ambientali	Decoro delle aree affidate	Interventi programmati secondo i piani di servizio	Controlli periodici

DISPOSIZIONI FINALI

Azienda Speciale Bibbona considera la qualità dei servizi, la trasparenza amministrativa, la sostenibilità ambientale e la soddisfazione dell'utenza elementi essenziali della propria attività.

Attraverso la presente Carta dei Servizi l'Azienda rinnova il proprio impegno a operare con professionalità, responsabilità e spirito di servizio, perseguendo il miglioramento continuo delle prestazioni offerte e contribuendo alla valorizzazione del territorio e della comunità di Bibbona.