

Prezydent Miasta Poznania

Or-II.0003.1.390.2015

390815-2874

Poznań, 31 sierpnia 2015 r.

Pan
Szymon Szynkowski vel Sęk
Radny Miasta Poznania

Szanowny Panie Radny,

w związku z przekazaną pismem z dnia 17 sierpnia 2015 r. interpelacją Pana Radnego w sprawie infrastruktury i funkcjonowania obiektu Termy Maltańskie, przekazuję wyjaśnienia, o które w sprawie będącej przedmiotem Pana interpelacji zwróciłem się do Prezesa Zarządu Termy Maltańskie sp. z o.o. pana Jerzego Krężlewskiego.

Z wyrazami szacunku

PREZYDENT MIASTA POZNANIA

Jacek Jaśkowiak

Do wiadomości:
Przewodniczący Rady Miasta



**TERMY
MALTAŃSKIE**
POZNAN

Poznań, 25.08.2015 r.
j.dz. 71/08/15

**Pani
Beata Kocięcka
Dyrektor
Biura Nadzoru Właścicielskiego
Urząd Miasta Poznania**

W nawiązaniu do pisma przesłanego faksem w dniu 19 sierpnia 2015r. dotyczącego zapytania p. Radnego Szymona Szynkowskiego vel Sęk w sprawie infrastruktury i funkcjonowania obiektu Termy Maltańskie, przedstawiam poniżej stosowne wyjaśnienia.

Ad. 1

Nowy ruch Klienta w Kompleksie sportowo – rekreacyjnym Termy Maltańskie wprowadzony został pod koniec kwietnia br. Celem wprowadzenia zmian organizacyjnych było przede wszystkim:

- wyeliminowanie dróg krzyżowania się Klientów wchodzących do Kompleksu oraz opuszczających obiekt,
- optymalne wykorzystanie wszystkich pomieszczeń szatni, w tym szafek,
- skrócenie czasu obsługi Klienta – w 2014 roku maksymalna ilość osób jaka została wpuszczona w ciągu jednej godziny to 669, w 2015 roku natomiast było to 726 osób.

Zarząd nie zgadza się ze stwierdzeniem, iż po wprowadzeniu nowego ruchu Klienta w Kompleksie czas obsługi wydłużył się – na podstawie danych przedstawionych powyżej, szybkość obsługi Klienta zwiększyła się o ok. 10%.

Warto również zaznaczyć, iż w dniach od 1 do 20 sierpnia br. ilość osób odwiedzających Kompleks sportowo – rekreacyjny Termy Maltańskie zwiększyła się

o 18% (w 2014 roku w analogicznym okresie było to 72 404 osoby, w 2015 roku natomiast 85 780).

Dodatkowo, w celu usprawnienia obsługi Klientów wchodzących zainstalowana została tablica, na której wyświetlany jest numer, która kasa aktualnie jest wolna.

Jak wspomniano na wstępie, reorganizacja ruchu Klienta miała miejsce w kwietniu br. przed sezonem, w którym obiekt odnotowuje niższą frekwencję. Porównywanie zatem czasu oczekiwania w kolejce w sezonie i poza sezonem oraz twierdzenie, iż podjęte działania w zakresie zmiany ruchu Klienta spowodowały wydłużenie czasu obsługi Klienta są nieprawdziwe. Zarząd Spółki Termy Maltańskie Sp. z o. o. z pełną stanowczością stwierdza, iż podjęte działania przyniosły oczekiwany efekt. Spółka na bieżąco kontroluje i analizuje możliwość wprowadzenia zmian, które poprawią funkcjonowanie obiektu w zakresie ruchu klienta (w tym: usprawnienie sprzedaży biletów, system rozliczeń). Między innymi dlatego wprowadzono zmiany, o których mowa wyżej oraz – jako alternatywną do konwencjonalnej – internetową sprzedaż biletów.

Przedstawione powyżej działania oraz szereg innych kroków podjętych przez Spółkę, nie wykluczają jednak zjawiska – kolejek przed kasami. Z treści pisma p. Radnego Szymona Szynkowskiego vel Sęk oraz wpisów na jego profilu Facebook wnioskujemy, że spostrzeżenia te poczynił w weekend. To dni o największej frekwencji. Kolejka Klientów tworzy się nie dlatego, że czas obsługi jest zbyt długi albo że jest zła organizacja pracy, ale dlatego, że w związku z przepisami, które określają maksymalną ilość Klientów, którzy jednorazowo mogą przebywać w obiekcie, jesteśmy zmuszeni po osiągnięciu takich ilości progowych wstrzymywać czasowo wpuszczanie Klientów i sprzedaż biletów.

Ad. 2

W szatniach aquaparku dostępne są lekkie i poręczne przewijaki z ceratką, które klient może swobodnie ustawić przy swojej szafce.

Przy przyjętym w obiekcie układzie szafek, przebieralni i innych urządzeń (w tym suszarek) jest to optymalne rozwiązanie, umożliwiające rodzicowi stałą obserwację dziecka, w pełni zaakceptowane przez szkoły pływania prowadzące zajęcia na naszym obiekcie. Ani ze strony instruktorów, ani – co ważniejsze użytkowników – nie dotarły do nas krytyczne uwagi w tym zakresie.

Rozkładany przewijak z taśmą znajduje się w toalecie w pokoju dla opiekuna i dziecka. Mimo, iż jego usytuowanie pozwala klientom Aquaparku na swobodne korzystanie z tego udogodnienia – nie cieszy się on zainteresowaniem rodziców.

Szukając innego dogodnego dla rodziców rozwiązania, wyposażenie pokoju zostało uzupełnione o kojec i przewijak.

Nadmieniamy, że spółka od dwóch lat prowadzi badania satysfakcji klienta. Badania prowadzone są przez wyspecjalizowaną firmę i mają charakter anonimowy. Wśród ankietowanych osób (próba 800 osób), żadna nie wskazała nam tego problemu. Przyjmujemy jednak uwagę p. Radnego Szymona Szynkowskiego vel Sęk jako głos jednego z naszych Klientów i w najbliższym czasie dokonamy analizy tego zagadnienia. W przypadku potwierdzenia uwag i sugestii przedstawionych przez Radnego, dokonamy stosownych zmian.

Ad. 3

W szatni aquaparku znajdują się 28 przebieralni dostępnych dla Klientów Kompleksu (w szatni sportowej 18). Przebieralnie te zaprojektowane zostały w taki sposób, aby bez problemu mogły z nich korzystać rodziny z dziećmi. Do chwili obecnej Klienci odwiedzający Kompleks oraz instruktorzy szkół pływania prowadzący zajęcia pływania nie zgłaszali potrzeby, aby zwiększyć ilość przebieralni w szatniach. W związku z powyższym, na chwilę obecną Zarząd Spółki nie przewiduje przebudowy szatni w celu zwiększenia ilości przebieralni rodzinnych.

Ad. 4

Pokój opiekuna i dziecka w hali aquaparku został zaprojektowany i zlokalizowany w miejscu zapewniającym łatwą dostępność dla głównych użytkowników, tj. osób z małymi dziećmi przebywających w aquaparku. W pobliżu znajduje się brodzik dla dzieci oraz basen, w którym odbywają się zajęcia dla najmłodszych, a także wyjścia z szatni.

Wyposażenie pokoju, a więc wspomniane wcześniej przewijak i kojec, krzesło dla opiekuna ("mamy chcące nakarmić dziecko") i krzeselko dla dzieci, zaplecze sanitarne (w tym przystosowana do dziecięcego wzrostu umywalka i toaleta) oraz aranżacja całości zostały zaprojektowane z uwzględnieniem potrzeb i oczekiwań

osób przebywających w aquaparku z małymi dziećmi, aby zapewnić im właściwy komfort pobytu. Wiemy, że pokój zyskał już sympatię i życzliwość użytkowników. Mimo, iż nie przewidujemy możliwości zamykania na klucz tego pokoju ("zamknięcia się matki z dzieckiem w (...) pokoju"), głównie z uwagi na fakt, że dostępność dla wszystkich jest zasadą jego funkcjonowania – rozważymy doposażenie tego pomieszczenia w parawan, który pozwoli zapewnić prywatność osobom tego potrzebującym.

Ad. 5

Problem ruszających się płytek na plaży zewnętrznej był wielokrotnie zgłaszany Generalnemu Wykonawcy Kompleksu – firmie Alstal. Poszczególni podwykonawcy wielokrotnie podejmowali próby usunięcia wady. W wyniku negocjacji prowadzonych przez Zarząd Spółki z umocowanymi przedstawicielami firmy Alstal w grudniu 2014r., Wykonawca obiektu zadeklarował się do „przełożenia” całej plaży zewnętrznej w celu rozwiązania problemu. Prace zostały zakończone w marcu 2015r.

Problem ponownie zaczął się pojawiać w lipcu 2015r., o czym Spółka niezwłocznie poinformowała Wykonawcę. Z uwagi na szczyt sezonu oraz wynikający z tego faktu brak możliwości zamknięcia strefy zewnętrznej w celu przeprowadzenia gruntownego remontu podjęta została decyzja o prowadzeniu doraźnych prac naprawczych w celu zminimalizowania problemu. Kompleksowe usunięcie wady rozpocznie się we wrześniu br.

Ad. 6

Poprawność wykonania „brodziku” przy wejściu na basen, zwanym nogomyjką, była poddana szczegółowej kontroli przez pracowników Spółki w okresie obowiązywania rękojmi i gwarancji. Spółka zwróciła się do Generalnego Wykonawcy celem dokonania wyjaśnień, czy nogomyjki wykonane zostały zgodnie z obowiązującymi normami. Potwierdzenie prawidłowości wykonania nie usatysfakcjonowało Spółki, która w lutym 2015r. zwróciła się z zapytaniem w przedmiotowym temacie do Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Poznaniu o kontrolę wykonania „nogomyjek”. W odpowiedzi Spółka otrzymała aktualne wytyczne wydane przez Główny Inspektorat Sanitarny z których wynika, że nogomyjki wybudowane w obiekcie Termy Maltańskie spełniają zarówno przepisy z czasów oddania

inwestycji, jak i obecne wytyczne. W międzyczasie Powiatowa Stacja Sanitarno-Epidemiologiczna dokonywała szeregu rutynowych kontroli (dwa razy w roku odbywają się kontrole techniczne; raz w miesiącu kontrola czystości i jakości wody w obiekcie). Żadna z powyższych kontroli nie stwierdziła nieprawidłowości w działaniu nogomyjek.

Niezależnie od kontroli przeprowadzanych przez podmioty zewnętrzne, nogomyjki systematycznie są kontrolowane również przez pracowników firmy sprzątajacej i w razie konieczności są one opróżniane, czyszczone i ponownie napełniane zdezynfekowaną wodą. W przypadku bardzo dużej frekwencji proces ten w miarę możliwości jest intensyfikowany.

Ad. 7

Większość niecek basenowych w Termach Maltańskich posiada kilka zestawów atrakcji wodnych. Ich cykliczność działania wynika bezpośrednio z bezpieczeństwa oraz komfortu osób korzystających z atrakcji. Dotyczy to między innymi leniwej rzeki w koniczynie, która nie może działać jednocześnie z biczami wodnymi w środkowej części. Jednoczesne działanie obu atrakcji w znaczny sposób utrudnia wyjście z leniwej rzeki.

W basenie z gorącą wodą z hydromasażem zamontowane są masaże wodne oraz masaże powietrzne, które działają naprzemiennie.

W przypadku, gdy w danej niecce występują jedynie masaże powietrzne, konieczna jest przerwa w ich pracy z uwagi na fakt, że urządzenia, które obsługują atrakcje w wyniku sprężania powietrza generują bardzo dużo ciepła. Zalecane jest 15 minut przerwy na 45 minut działania w celu uniknięcia uszkodzenia urządzeń.

Trzy główne atrakcje, tj. fala i dwie dzikie rzeki w okresie letnim załączane są z maksymalną dopuszczoną przez technologię częstotliwością. Częstotliwość ta wynika bezpośrednio z pojemności zbiorników przelewowych oraz wydajności pomp obiegowych. Poniżej prezentuję letni harmonogram, z którym klienci będący w obiekcie Termy Maltańskie mogą się zapoznać na miejscu:

- basen z falą – fala wywoływana jest o pełnej godzinie i trwa 12 minut (uruchomienie fali sygnalizowane jest dźwiękiem),

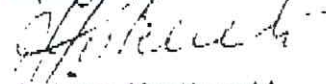
- zjeżdżalnia Dzika Rzeka wewnętrzna – uruchamiana jest codziennie 15 minut po pełnej godzinie przez 12 minut, natomiast dzika rzeka zewnętrzna uruchamiana jest 45 minut po pełnej godzinie przez 12 minut.

Atrakcje uruchamiane są zdalnie, zgodnie z powyższym harmonogramem od pierwszych do ostatnich minut dostępności części rekreacyjnej dla klientów.

System ten (cykliczność i naprzemiennność atrakcji) umożliwia skorzystania z każdej z nich podczas nawet 1-godzinnego pobytu w Aquaparku.

Pozostałe zjeżdżalnie, zarówno wewnętrzne, jak i zewnętrzne załączone są codziennie od 9:00 do 23:00. Przepustowość poszczególnych zjeżdżalni wynika bezpośrednio z wytycznych producenta. Nastawa sygnalizacji świetlnej wykonana jest w taki sposób, aby zapewnić bezpieczeństwo osób korzystających ze zjeżdżalni.

Z poważaniem



dr Jerzy Krężlewski
Prezes Zarządu