

**La Carta dei Servizi sancisce il patto fra l'Amministrazione Comunale e i suoi cittadini a garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, secondo i principi di:**

Uguaglianza ed imparzialità  
Trasparenza  
Partecipazione  
Efficienza  
Chiarezza e cortesia

**Il Comune di Lugo si impegna a:**

- erogare i servizi ai cittadini-utenti, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni individuali;
- applicare i principi della trasparenza in ogni fase dell'attività amministrativa;
- promuovere il coinvolgimento dei cittadini-utenti nel processo di erogazione dei Servizi, impegnandosi ad attuare con periodicità le rilevazioni sulla qualità percepita;
- porre le condizioni affinché l'impiego delle risorse finanziarie disponibili avvenga nella maniera più efficiente ed efficace, favorendo soluzioni che consentano ai cittadini-utenti il pieno utilizzo dei Servizi;
- utilizzare, verso i cittadini-utenti, un linguaggio semplice e comprensibile, fornendo con cortesia informazioni e soluzioni.

**La Qualità**

Il miglioramento continuo della qualità dei Servizi offerti dal Comune di Lugo e il rafforzamento del rapporto con i cittadini-utenti sono gli obiettivi a cui tendere; la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento da cui partire. In essa sono infatti contenuti i parametri di riferimento (standard) per valutare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate.

Le rilevazioni periodiche della qualità percepita forniscono, di volta in volta, dati reali per misurare lo scostamento o la coincidenza fra l'opinione dell'utente e le promesse che la Carta stessa teoricamente sancisce.

Si avvia in questo modo un percorso di miglioramento continuo che, mediante l'Ascolto, conduce verso il Sistema Qualità, capace di interpretare le criticità e prevenire i disservizi.

**La tutela**

Il Comune di Lugo si impegna ad attivare forme e meccanismi di tutela in caso di mancato rispetto dei principi contenuti nella presente Carta dei Servizi.

**Reclami e suggerimenti**

I cittadini e tutti gli utenti possono far valere i propri diritti attraverso segnalazioni, suggerimenti o reclami rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Lugo.

**URP**

Largo Relencini, 1  
Orario di apertura: 8-13,30 dal lunedì al venerdì; 8-13 sabato; giovedì anche 15-18; martedì 8-18 (orario continuato)  
Tel.: 0545.38444 – 0545.38559 – 0545.38488  
Fax: 0545.38377  
E-mail: [urp@comune.lugo.ra.it](mailto:urp@comune.lugo.ra.it)

**Rimborsi per violazione degli standard**

A fronte del mancato rispetto di alcuni degli standard di qualità inseriti nella Carta dei Servizi, il Comune assicura l'attivazione di modalità di rimborso.

La violazione degli standard dà diritto al rimborso solo per le prestazioni per le quali tale possibilità è stata puntualmente specificata ed inserita quale parte integrante della Carta dei Servizi. In caso di non rispetto di standard non coperti da rimborso, i cittadini e gli altri utenti hanno comunque diritto di conoscere i problemi che hanno portato al disservizio.

**Tutela della Privacy**

Il trattamento dei dati personali da parte dell'Ente è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali.

La privacy è garantita sulla base del D.lgs n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), e del vigente Regolamento comunale in materia.

**Le altre forme di tutela**

Si segnala la figura del Difensore Civico al quale possono ricorrere i cittadini e gli altri utenti, anche in forma associata, che si ritengono danneggiati da azioni che il Comune ha posto in essere (o non ha posto in essere) o che intendano segnalare comportamenti del Comune lesivi dell'interesse collettivo. Per appuntamento, si può contattare l'URP ai seguenti recapiti telefonici: 0545.38488 – 0545.38444

**SCUOLA COMUNALE DI MUSICA  
FRATELLI MALERBI**

Via Tellarini, 38 – 48022 Lugo (Ra)  
Telefono: 0545.24201  
Fax: 0545.35544  
[malerbi@racine.ra.it](mailto:malerbi@racine.ra.it)  
[www.comune.lugo.ra.it](http://www.comune.lugo.ra.it)

**ORARI DI APERTURA**

Segreteria e direzione:  
martedì dalle ore 14.45 alle ore 16.15  
giovedì dalle ore 14.15 alle ore 16.15

The image shows the cover of a document titled 'CARTA dei servizi' for the 'Scuola Comunale di Musica Fratelli Malerbi'. At the top, there is the coat of arms of the Comune di Lugo and the logo for the Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP). The title 'CARTA dei servizi' is written in large, bold, blue letters. Below it, a dark blue banner contains the text 'Scuola Comunale di Musica "Fratelli Malerbi"' in white. The bottom half of the cover features a photograph of various musical instruments, including a trumpet, a saxophone, a trombone, and a drum set, arranged in a stylized, overlapping manner.

**La Scuola Comunale di musica fu istituita a Lugo con delibera del 28 agosto 1834.** Essa nacque dall’attività dell’Accademia Filarmonica e dei canonici Malerbi. Lo stesso Gioachino Rossini, durante la sua permanenza a Lugo dal 1802 al 1804, ricevette dai Malerbi la prima strutturata formazione musicale.

La Scuola di Musica “Giuseppe e Luigi Malerbi” si pone come punto di riferimento, per la comunità locale, per l’insegnamento della musica e svolge una funzione di diffusione della cultura musicale in rapporto con il mondo della scuola e le istituzioni musicali del territorio.

Dal 1° gennaio 2006, le attività della Scuola Comunale di Musica sono gestite dalla Fondazione Teatro Rossini che, a partire dall’anno scolastico 2007/2008, si avvale della collaborazione alla gestione della Coop Ensemble Mariani.

## COSA OFFRE

### Corsi di strumento

- Pianoforte principale e complementare
- Chitarra
- Violino
- Violoncello
- Tromba e Trombone
- Clarinetto e Sassofono
- Flauto

I corsi di strumento si articolano in corsi ordinari che hanno inizialmente carattere culturale e possono tramutarsi in indirizzo professionale laddove emergano spiccate doti musicali. I corsi ordinari possono dunque suddividersi in:

- **corsi culturali:** finalizzati alla formazione musicale generale, attraverso lezioni di strumento e attività teorico-pratiche (teoria e solfeggio e attività d’insieme). Durata del corso: di norma al massimo 5 anni;
- **corsi professionali:** hanno come scopo prioritario il conseguimento di un diploma di strumento presso i Conservatori di Stato o l’Accademia Filarmonica di Bologna. Vi si accede dai corsi culturali tramite esame. I corsi professionali sono suddivisi in due tipologie: corsi professionali di strumento (con materie complementari), corsi professionali di strumento (senza materie complementari).

### Corsi di musica moderna

- Improvvisazione jazzistica
- Chitarra moderna
- Contrabbasso elettrico
- Canto moderno

### Corsi di Propedeutica (per bambini fino a 8 anni compresi)

I corsi si propongono di sviluppare le potenzialità presenti nel bambino attraverso attività di percezione e riproduzione della musica.

### Corsi di materie complementari

- Teoria e solfeggio
- Storia della Musica
- Armonia complementare

### Attività integrative

- Saggi: a fine anno scolastico si svolgono i saggi pubblici degli allievi a verifica del livello di pratica musicale raggiunto.
- Attività di musica d’insieme
- Concerti per le scuole: sono finalizzati alla promozione del linguaggio e della pratica musicale. Si esibiscono gli allievi dei diversi corsi in grado di eseguire brevi brani.
- Attività della Banda Malerbi.

## CHI SONO I DESTINATARI

La Scuola si rivolge sia a chi intende avvicinarsi alla musica a scopo amatoriale, sia a chi, già avviato agli studi e in possesso di buone attitudini, si propone di sostenere esami di Stato nei Conservatori, nella prospettiva di ottenere un titolo di studio.

I corsi sono organizzati in modo da corrispondere alle particolari esigenze degli utenti, siano essi bambini, giovani o meno giovani.

## COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

**Si accede ai corsi mediante iscrizione o reiscrizione, pagamento della quota relativa e di una retta.** I **nuovi allievi** devono presentare domanda di iscrizione compilando un modulo fornito dalla Scuola stessa. Nel caso in cui le richieste superino i posti disponibili è prevista una prova attitudinale. **Gli allievi già iscritti** devono confermare la frequenza compilando un modulo fornito dalla Scuola e consegnando la ricevuta di pagamento della quota di iscrizione.

**In caso di ritiro**, il genitore o l’allievo (se maggiorenne) deve presentare richiesta scritta alla segreteria della Scuola. Il pagamento della retta mensile di frequenza cessa a partire dal mese successivo a quello in cui è avvenuta la comunicazione.

**Ogni corso prevede un minimo di 25 incontri**, a carattere individuale o collettivo, di durata differenziata in funzione del tipo di corso e di materia.

**Le lezioni si svolgono nel periodo da metà ottobre a metà giugno.**

Gli orari sono stabiliti annualmente. Il livello raggiunto da ogni allievo, così come documentato nei registri in dotazione agli insegnanti, viene reso noto agli interessati a fine anno scolastico.

## IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITA’ DEL SERVIZIO

| Aspetti rilevanti della qualità del servizio                | Elementi significativi del servizio  | Misura della qualità   |
|---|--|--|
| Facilità d’accesso ai percorsi formativi                    | Orari di segreteria e direzione  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno 4 ore settimanali</li> </ul>   |
|   | Tempestività di risposta alle richieste di iscrizione                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 giorni</li> </ul>  |
|   | Completezza e capillarità dell’informazione                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avviso annuale diffuso nelle scuole dell’obbligo lughesi</li> <li>• Manifesti</li> <li>• Comunicati stampa</li> </ul> |
| Efficacia, capacità di risposta alle esigenze degli allievi | Puntualità delle lezioni   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minuti 20 → ritardo massimo di inizio delle lezioni</li> </ul>  |
|   | Variazioni d’orario  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 volte all’anno, al massimo</li> </ul>   |
|   | Competenza staff dei docenti   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Curriculum artistico e didattico di rilievo</li> </ul>  |
|   | Accoglienza  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 posti a sedere nella sala di attesa</li> </ul>   |
| Efficacia dei meccanismi di apprendimento                   | Frequenza delle verifiche di apprendimento                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuale</li> </ul>  |
| Efficacia dei percorsi didattici                            | Percentuale di corrispondenza dei percorsi didattici con quelli dei conservatori | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% per i corsi professionali</li> </ul>  |
| Disponibilità di servizi integrativi                        | N° e tipologia dei servizi.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività di musica d’insieme</li> </ul>   |

## TUTELA DELL’UTENTE

In caso di mancata prestazione, che comunque dovrà essere recuperata in altra data, viene riconosciuto un indennizzo da scontare sull’ultima retta di frequenza, qualora l’allievo, per tre volte nel corso dell’anno, non sia avvertito con un anticipo di almeno 24 ore.