

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

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

PRODUZIONE PASTI

Lugo Catering S.p.A. e Tavolamica:
via Malpigli, 15 – 48022 Lugo (Ra)
Telefono: 0545.288209
Fax: 0545.288217
lugo.catering@camst.it

Comune di Lugo: corso Garibaldi, 62 – 48022 Lugo (Ra)
Telefono: 0545.38421
Fax: 0545.38396
diranig@comune.lugo.ra.it
comune.lugo.ra.it

ORARI DI APERTURA

Lugo Catering:
dal lunedì al venerdì, dalle ore 7.00 alle 17.00
Comune di Lugo - Servizio Amministrativo
Area Servizi alla Persona:
dal lunedì al sabato, dalle ore 8.00 alle 13.00



Il servizio produzione e consegna pasti è svolto da Lugo Catering S.p.A., società mista pubblico privato che vede coinvolti il Comune di Lugo ed altri Enti locali del territorio romagnolo, l’Azienda Usl di Ravenna e la Camst quale socio privato di minoranza.

Lugo Catering dispone di due strutture: un centro di produzione pasti e una mensa interaziendale “Tavolamica”, self-service realizzato a “isole” per consentire una migliore fruizione del servizio e una più efficace proposta del menu della giornata, con un razionale utilizzo degli spazi.

Dal 2003 il Comune di Lugo ha affidato a Lugo Catering anche il servizio di distribuzione pasti, pulizia ed autocontrollo igienico-sanitario (HACCP) nelle mense scolastiche, per ottenere un maggiore coordinamento organizzativo di tutto il processo dalla produzione al consumo finale, in quanto in capo ad una sola Ditta.

COSA OFFRE

- Produzione e consegna di pasti alle mense scolastiche (nidi di infanzia, scuole dell’infanzia, scuole primarie (elementari), scuole secondarie di primo grado (medie)
- Produzione e consegna di pasti per gli anziani assistiti
- Produzione di pasti per il self-service "Tavolamica" aperto al pubblico

Per le mense scolastiche e gli anziani assistiti, i pasti vengono preparati sulla base di tabelle dietetiche predisposte dall’Ausl.

I pasti per le mense aziendali sono realizzati in base al gradimento dell’utenza.

CHI SONO I DESTINATARI

Bambini, alunni, insegnanti e operatori dei nidi di infanzia, delle scuole dell’infanzia comunali e statali, delle scuole primarie (elementari) e secondarie di primo grado (medie); anziani assistiti; lavoratori e cittadini in genere.

COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

- **Mense scolastiche:** occorre compilare il modulo di iscrizione da consegnare alle segreterie delle scuole. I pasti sono consegnati alle mense scolastiche nella fascia oraria compresa fra le ore 11.15 e le ore 12.30, dal lunedì al venerdì.
- **Pasti per anziani:** occorre compilare il modulo di iscrizione, da consegnare al Comune di Lugo - Servizio Servizi Sociali. I pasti per gli anziani sono consegnati nella fascia oraria

compresa fra le ore 11.30 e le ore 12.45, dal lunedì al sabato. Alcuni anziani fruiscono del servizio anche nei giorni festivi.

- **Tavolamica:** vi accedono i lavoratori e i cittadini in genere essendo una struttura aperta al pubblico. Il consumo dei pasti a Tavolamica avviene nella fascia oraria compresa fra le ore 12,00 e le ore 14.15, dal lunedì al venerdì.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITA’ DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Parità dei diritti e tutela delle esigenze connesse a patologie	Disponibilità di diete speciali	<ul style="list-style-type: none">• Entro cinque giorni dalla richiesta corredata dalla opportuna documentazione
Miglioramento e parziale innovazione delle proposte dietetiche	Sperimentazione di nuove proposte dietetiche	<ul style="list-style-type: none">• 4 volte all’anno
Servizio continuo e regolare	Margine di tolleranza del rispetto dei tempi di consegna dei pasti alle scuole	<ul style="list-style-type: none">• 20 minuti
	Margine di tolleranza del rispetto dei tempi di consegna dei pasti agli anziani assistiti	<ul style="list-style-type: none">• 20 minuti
	Grado di corrispondenza fra menu previsto e menu realizzato	<ul style="list-style-type: none">• 90% per le portate principali (primo o secondo piatto) calcolato ogni 2 settimane
Facoltà di esercitare un ruolo attivo e gradimento utenza	Tempo di risposta motivata ai reclami delle Commissioni mense scolastiche	<ul style="list-style-type: none">• Entro 30 giorni
Tutela igienico-sanitaria	Grado di diffusione dei sistemi di controllo documentati delle procedure di produzione dei pasti	<ul style="list-style-type: none">• 96%
Tempestività e frequenza analisi reclami	Frequenza nella raccolta ed elaborazione dei reclami	<ul style="list-style-type: none">• Almeno settimanale
Soddisfazione utenti e livello di gradimento del servizio	Sistematicità della verifica del grado di soddisfazione	<ul style="list-style-type: none">• Diffusione, raccolta ed elaborazione di un questionario, con cadenza periodica, rivolto a genitori, anziani o loro familiari, lavoratori e cittadini
Cortesìa e professionalità degli addetti alle mense scolastiche e alla mensa interaziendale	Grado di soddisfacimento utenza tramite questionario	<ul style="list-style-type: none">• Almeno 80% utenti “soddisfatti”
Facilità di accesso alla mensa interaziendale	Orario di apertura al pubblico	<ul style="list-style-type: none">• Orario di apertura giornaliera superiore ai 120 minuti

TUTELA DELL’UTENTE

La riduzione della retta verrà effettuata qualora si verifichi il mancato rispetto dei tempi di attuazione delle diete speciali.

