

**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

**PISCINA COMUNALE**

Via Toscana – 48022 Lugo (RA)

Telefono Piscina: 0545 24282  
Telefono Ufficio Sport: 0545.38493

Fax Ufficio Sport: 0545.38396

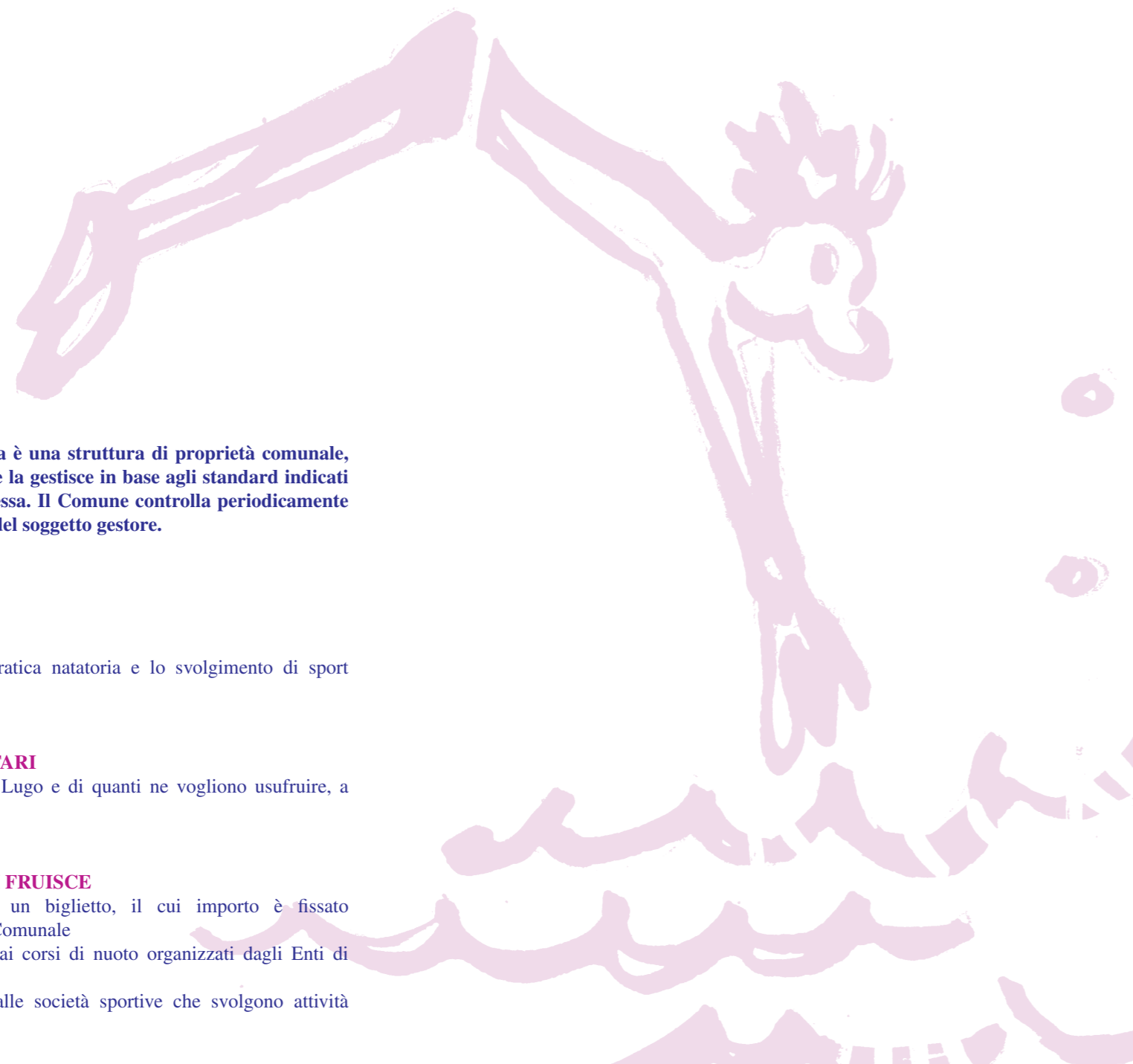
[info@piscinalugo.it](mailto:info@piscinalugo.it)  
[sport@comune.lugo.ra.it](mailto:sport@comune.lugo.ra.it)

[www.piscinalugo.it](http://www.piscinalugo.it)  
[www.comune.lugo.ra.it](http://www.comune.lugo.ra.it)

**ORARI DI APERTURA**

Dal lunedì al giovedì dalle 10 alle 22,00.  
Martedì e venerdì dalle 10 alle 17,30 e dalle 20.30 alle 22,00.  
Il sabato dalle 9,15 alle 19,00 e la domenica dalle 9,30 alle 12,30  
Dalla prima domenica di novembre alla seconda domenica di marzo la piscina è aperta, la domenica, dalle 9,30 alle 17,30.





## IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Igiene struttura	Frequenza pulizie ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 volte al giorno</li> <li>• Straordinarie: 1 volta la settimana</li> </ul>
	Frequenza pulizie acqua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricircolo continuo nelle 24 ore corrispondente a 6 cicli di filtraggio</li> </ul>
	Frequenza controlli AUSL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno una volta al mese e, in altre circostanze, su richiesta del Comune</li> </ul>
Livello di fruibilità/logistica	Temperatura ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da 25 a 26 gradi</li> </ul>
	Temperatura acqua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da 28 a 29 gradi nella vasca da allenamento</li> <li>• Da 30 a 31 gradi nella vasca piccola</li> </ul>
	Qualità dell'acqua	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio giornaliero del 10% dell'acqua</li> </ul>
	Arco temporale di accesso alle strutture	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coincide con il funzionamento della piscina, con un minimo di 72 ore settimanali</li> </ul>
Articolazione e ampiezza dell'orario del servizio	Attività sportive praticabili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi di nuoto</li> <li>• Attività agonistica</li> <li>• Ginnastica in acqua</li> <li>• Attività subacquea</li> <li>• Attività riabilitativa</li> </ul>
Capacità di accoglienza	Numero di partecipanti per corsia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 persone, in media, per corsia</li> </ul>
Sicurezza della struttura	Competenza del personale di assistenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza continua, nelle ore di apertura, di due persone qualificate in possesso del brevetto di salvataggio</li> </ul>

La piscina di via Toscana è una struttura di proprietà comunale, affidata a una società che la gestisce in base agli standard indicati dall'Amministrazione stessa. Il Comune controlla periodicamente il rispetto degli obblighi del soggetto gestore.

### COSA OFFRE

La piscina permette la pratica natatoria e lo svolgimento di sport acquatici.

### CHI SONO I DESTINATARI

I cittadini del comune di Lugo e di quanti ne vogliono usufruire, a partire dall'età di tre mesi.

### COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

- Tramite l'acquisto di un biglietto, il cui importo è fissato dall'Amministrazione Comunale
- Attraverso l'iscrizione ai corsi di nuoto organizzati dagli Enti di promozione sportiva
- Mediante l'iscrizione alle società sportive che svolgono attività agonistica