

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

POLIZIA MUNICIPALE

Largo Gramigna, 1 - 48022 Lugo

(parcheggio con accesso dalla via Prov. Cotignola, dietro l'Ospedale Civile)

Telefono: 0545.38470

Fax: 0545.38502

poliziamunicipale@comune.lugo.ra.it

www.comune.lugo.ra.it

ORARI DI APERTURA

Servizio di Front Office e ricezione telefonica:

dal lunedì al sabato, dalle ore 7.00 alle 13.00; nei pomeriggi di martedì e giovedì, dalle ore 13.00 alle 19.00

Ufficio verbali e contravvenzioni:

dal lunedì al sabato, dalle ore 10.30 alle 12.30, il martedì fino alle ore 15.00

Per problematiche relative alla viabilità:

nelle giornate di lunedì, mercoledì e sabato dalle ore 10.30 alle 12.30

Per problematiche relative al commercio, all'edilizia e alla polizia giudiziaria:

il martedì, il giovedì e il venerdì, dalle 10.30 alle 12.30

In giornate diverse previo appuntamento.

Appuntamenti

Per appuntamenti con il Comandante, tel. 0545.38454

Per appuntamenti con l'Assessore, tel. 0545.38412



Il Comando di Polizia Municipale si occupa del presidio del territorio relativamente alla viabilità, al commercio e all’edilizia. Svolge **servizio di polizia stradale, funzioni di polizia giudiziaria** (ricezione di denunce di smarrimento e furto, querele, ecc.) e **funzioni ausiliarie di pubblica sicurezza**. **Obiettivo primario è la sicurezza del cittadino** attraverso un’assidua presenza e sorveglianza sul territorio

COSA OFFRE

Servizio Territorio / Viabilità

- Servizio di controllo della viabilità e direzione del traffico in prossimità delle scuole e negli incroci
- Servizio di controllo della viabilità e direzione del traffico in occasione di manifestazioni civili, sportive e religiose
- Servizio di controllo della viabilità e direzione del traffico per motivi contingibili e urgenti
- Servizio di infortunistica stradale
- Controllo delle aree di sosta e dei passi carrai
- Interventi per trattamenti e accertamenti sanitari obbligatori
- Verifiche in seguito ad esposti di cittadini
- Verifiche per richieste di interventi sulla segnaletica
- Educazione stradale ed educazione alla sicurezza
- Servizio informazioni e accertamenti in genere
- Controllo cantieri stradali

Servizio Commercio

- Gestione e controllo dei mercati ordinari e straordinari
- Gestione delle fiere e delle sagre
- Gestione dei Luna Park
- Servizio di controllo negli esercizi commerciali e negli esercizi pubblici per la tutela del consumatore

Servizio Edilizia / Polizia Giudiziaria

- Verifiche per inizio e fine lavori e agilità a seguito di interventi edili
- Controllo abusi edilizi
- Interventi urgenti per edifici pericolanti
- Controllo occupazioni suolo pubblico per cantieri edili

Servizio Notifiche

- Notifica degli atti provenienti dalla propria o da altre amministrazioni comunali e statali

Protezione Civile

- Interventi di protezione civile in caso di piena dei fiumi, alluvioni, inondazioni, gravi eventi meteorologici e altre calamità naturali

Front Office

- Fornisce informazioni di varia natura ai cittadini

CHI SONO I DESTINATARI

La generalità dei cittadini residenti e non nel comune di Lugo e gli operatori economici (commercianti, imprese edili, industrie e associazioni di categoria).

COME SI ACCEDE E SI FRUISCE

Direttamente negli orari di apertura dei servizi, o previo appuntamento, o telefonicamente. Il personale del Comando è inoltre costantemente presente sul territorio comunale.

IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITA’ DEL SERVIZIO

Aspetti rilevanti della qualità del servizio	Elementi significativi del servizio	Misura della qualità
Disponibilità per il cittadino	Presenza continua sul territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Orario invernale → 7.00-19.00 • Orario estivo → 7.00-1.00 • Festivi → 7.00-19.00
Facilità di accesso per l’utenza	Articolazione degli orari di ricevimento e loro divulgazione	<ul style="list-style-type: none"> • Dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 13.00; martedì e giovedì dalle 13.00 alle 19.00 • Ufficio verbali: dal lunedì al sabato dalle 10.30 alle 12.30, il martedì fino alle 15.00 • L’orario è esposto all’ingresso degli uffici ed è disponibile all’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico
Riservatezza dei colloqui con l’utente	Uffici disponibili per il ricevimento individuale	<ul style="list-style-type: none"> • N° 9 uffici
Accesso alle comunicazioni e informazioni	Frequenza della diffusione di informazioni ai cittadini tramite la distribuzione di dépliant e locandine nelle scuole, nei centri sociali, nelle Circoscrizioni, all’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, alle associazioni	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno due volte all’anno
	Frequenza della diffusione di informazioni ai cittadini tramite la distribuzione di dépliant e locandine nella sede del Comando di Polizia Municipale (nello spazio espositivo)	<ul style="list-style-type: none"> • Sempre
	Direttamente agli utenti durante i controlli di Polizia Stradale	<ul style="list-style-type: none"> • Sempre
Attenzione alla sicurezza del cittadino	Frequenza delle campagne e degli interventi volti alla sicurezza sulle strade, nelle aree e spazi pubblici	<ul style="list-style-type: none"> • Due campagne promozionali all’anno
Rilascio di copie e atti	Tempi di ricerca per il rilascio di copie	<ul style="list-style-type: none"> • Non superiore a 30 giorni (tempo reale: dai 15 ai 20 giorni)

TUTELA DELL’UTENTE

A fronte di richieste avanzate secondo l’iter previsto dal regolamento dei reclami, l’ufficio si impegna a fornire risposta scritta entro 10 giorni. In presenza di un pagamento superiore rispetto a quello dovuto viene attivata la procedura per la restituzione della somma versata in eccedenza.