Città di Lecce

Carta dei Servizi

Realizzata in collaborazione con il Comune di Lecce
Settore Welfare Casa e Pubblica Istruzione

SERVIZI DI SPORTELLO PER LE ATTIVITA' SOCIALI E SEGRETARIATO, SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE, SERVIZI NELL'AMBITO EDUCATIVO E PEDAGOGICO, CENTRI RICREATIVI PER ANZIANI.

Lupiae Servizi S.p.A.

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100
Lecce - Tel. 0832 - 241174 - Fax 0832 – 241174

Sito internet: www.lupiaeservizi.com
mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com
Pec: lupiaeservizi@pec.it

Socio Unico Comune di Lecce
Direzione e Coordinamento:
Comune di Lecce ai sensi dell'art. 2497 bis del Codice Civile.

Lupiae SERVIZI ...per la Città!

Città di Lecce

1. *PREMESSA*

1.1 Significato e breve spiegazione della Carta (standard generali, specifici, indennizzo, rif. leggi) e validità;

1.2 Normativa di riferimento;

2. *PRINCIPI FONDAMENTALI*

2.1 Eguaglianza ed Imparzialità di trattamento

2.2 Continuità

2.3 Partecipazione e trasparenza

2.4 Cortesia

2.5 Efficacia ed Efficienza

2.6 Informazione

2.7 Chiarezza e Comprensibilità

2.8 Qualità, Sicurezza e Tutela ambientale

2.9 Privacy

3. *PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO – STANDARD/ FATTORI DI QUALITA' E TABELLA TECNICA*

3.1 Presentazione del servizio

3.2 Standard di qualità del servizio

3.3 Fattori di qualità e tabella tecnica

4. *TUTELA DELL'UTENTE*

4.1 Comportamento del personale di Lupiae Servizi verso gli utenti

4.2 Organi di tutela e presentazione reclami

5. *PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE*

5.1 Informazioni fornite ai cittadini-utenti

5.2 Modi e mezzi di informazione verso i cittadini- utenti

5.3 Richieste dei cittadini-utenti e partecipazione

5.4 Valutazione del grado di soddisfazione dei cittadini-utenti

Elenco degli allegati:

- ***ALLEGATO 1: CUSTOMER SATISFACTION -***
- ***ALLEGATO 2: MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO -SUGGERIMENTO***

1. PREMESSA

1.1. *SIGNIFICATO, BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA E VALIDITA'*

La *"Carta dei Servizi per l'affidamento dello sportello per le attività Sociali e segretariato, servizio sociale professionale, servizi nell'ambito educativo e pedagogico, centri ricreativi per Anziani"* emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale dell'Azienda nei confronti dei propri utenti, come tale un elemento integrativo del Contratto Quadro di affidamento stipulato in data 08 Aprile 2019 con l'Ente Comune di Lecce.

Quest'ultimo disciplina i rapporti fra Lupiae Servizi S.p.A. ed il Comune per l'esercizio del servizio, definisce i rispettivi diritti e obblighi delle parti e le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda. In virtù di tale contratto Lupiae, provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del servizio.

Pertanto, a Lupiae Servizi S.p.A. vengono riconosciute importanti funzioni, fra le quali, quelle di presidiare e sviluppare le relazioni con gli enti e le organizzazioni territoriali, di gestire il rapporto con la clientela, e di presidiare e sviluppare il rapporto con i cittadini.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Azienda e Utente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi del servizio, favorendo nel contempo comportamenti fiduciari, dialettici e propositivi.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Società Lupiae lo strumento per dichiarare ai propri utenti i livelli (di qualità e quantità) dei servizi erogati, che si impegna a raggiungere nell'anno; per gli Utenti è lo strumento per conoscere gli obiettivi della Società e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Lupiae ed i suoi utenti.

La Società, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

Gli standard di qualità si distinguono in:

- ***STANDARD GENERALI***: riferibili al complesso delle prestazioni aziendali;
- ***STANDARD SPECIFICI:*** riferibili a ciascuna delle singole prestazioni individuate e direttamente verificabili dal singolo utente. I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni lavorativi, eccetto quando diversamente specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell'utente.
- Lupiae Servizi S.p.A. non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti dall'Azienda.

La definizione della Carta del Servizio ha coinvolto profondamente la struttura aziendale.
La proposta è stata discussa dall'Amministratore Unico con il Responsabile dell'Ufficio Controllo qualità, per un confronto su quanto in essa previsto.

Validità della Carta*:*

La presente edizione della "*Carta dei Servizi* " di Lupiae Servizi S.p.A. per il Comune di Lecce ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di Servizio stipulato fra l'Azienda ed il Comune, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

1.2. *NORMATIVA DI RIFERIMENTO*

Questo documento è stato preparato con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici"
- Legge 7 agosto 1990, n° 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi"
- Legge 11 luglio 1995, n° 273: "Conversione in legge, con modificazioni del decreto-legge 12 maggio 1995, n° 165, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Lupiae Servizi S.p.A. gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.1. *EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO*

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza o religione.

Pertanto, garantisce l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

2.2. CONTINUITA'

L'Azienda si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

2.3. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e accedere alle informazioni aziendali di interesse, ai sensi della L. 241/90 e successive modificazioni, in merito a prestazioni di servizi istituzionali, anche mediante confronto con il Direttore di riferimento o suo delegato; nonché di partecipare alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, a prevedere apposite procedure di reclamo utilizzabili dai clienti - utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verifichino violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi.

Le valutazioni fornite dai Cittadini-Utenti e dalle Associazioni dei Consumatori saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità dei servizi forniti.

2.4. CORTESIA

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire ai Cittadini-Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

2.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Lupiae Servizi S.p.A. persegue l'obbiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6. INFORMAZIONE

Lupiae Servizi S.p.A. assicura una chiara ed esaustiva informazione ai Cittadini-Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi (vedi paragrafo 5.1).
La Società, inoltre, si impegna ad inviare alle Associazioni dei Consumatori, con periodicità concordata, un report riguardante i dati più significativi, con riferimento alle caratteristiche quali/quantitative dei servizi.

2.7. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA'

Lupiae Servizi S.p.A. garantisce ai Cittadini-Utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

2.8. QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE

Nell'espletamento delle proprie attività la Società garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità che produca ed assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative

(espresse o implicite) dei Cittadini-Utenti e, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

2.9. PRIVACY

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui alla L. 31/12/96 n. 675 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, la Società consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 13 della medesima legge.

3. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO – STANDARD/ FATTORI DI QUALITA' E TABELLA TECNICA

3.1 PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il personale della Società Lupiae Servizi svolge le seguenti funzioni:

- servizio di Sportello per le Attività Sociali e Segretariato;
- servizio Sociale Professionale per i Servizi afferenti alla Aree Tecniche specialistiche – Minori, Adulti in difficoltà, Anziani e Disabili;
- servizi nell'Ambito Educativo e Pedagogico;
- Centri sociali ricreativi per Anziani;
- fornisce all'utenza informazioni di carattere generale e di dettaglio sulle attività del Settore;
- predisporre modelli e stampati da consegnare all'utenza per le pratiche relative ai servizi del settore;
- svolge attività di ausilio in favore dell'utenza in ordine all'esatta compilazione delle istanze, sulla documentazione da allegare alle stesse, sull'iter procedimentale delle pratiche;
- sistemazione di schedari cartacei ed informatici e gestione banche dati.

- agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'informazione sulle disposizioni normative e amministrative, sulle strutture e sui compiti dell'amministrazione;

3.2 STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Lupiae Servizi S.p.A. definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato alla Comunità, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio; gli standard si suddividono in generali, ossia riferibili al complesso delle prestazioni rese da Lupiae e specifici, ossia relativi alle singole prestazioni.

3.3 FATTORI DI QUALITA' E TABELLA TECNICA

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti. L'amministrazione Comunale individua i seguenti fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del servizio:

- Rapporti con l'utenza: ci si impegna alla massima gentilezza e cordialità, nonché attenzione all'utente ed impegno alla soluzione delle problematiche;
- Il tempo di erogazione del servizio principale, ovvero la risposta al cittadino;
- Regolarità del servizio: ci si impegna a garantire la costante esecuzione delle attività richieste;
- Servizi di intervento: in caso di richieste straordinarie ci si impegna alla loro soddisfazione nel più breve tempo possibile o comunque nei tempi concordati, salvo impossibilità tecnica.

Lupiae SERVIZI ...per la Città!

Città di Lecce

Tabella tecnica - relazionale

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Rispetto della persona	*Il primo filtro al servizio operato dal segretariato sociale è rispettoso delle problematiche dell'utente*	*Giudizio Minimo: Soddisfatto*
sistema di accoglienza	*Grado di soddisfazione degli utenti su cortesia e disponibilità degli operatori*	*presenza di personale con competenze tecniche e relazionali*
Trasparenza	*Grado di conoscenza sulle modalità di accesso ai servizi manifestato dalla popolazione di riferimento*	*Presenza di adeguata documentazione relativa alla regolamentazione d'accesso ed al funzionamento*
Servizio consono al bisogno	*Grado di soddisfazione degli utenti su effettiva risposta al bisogno rilevato*	*Giudizio Minimo: Soddisfatto*
Livello di ricettività	*Ricevimento degli assistenti sociali*	*Negli orari di lavoro e/o su appuntamento entro sette giorni dalla richiesta.*
Personale	*Competenza del personale possesso delle qualifiche professionali adeguate*	*Incontri di aggiornamento professionale periodici e continui*
Attenzione al coinvolgimento dell'utenza in attività ricreative presso i centri sociali per anziani	*Attività ricreative inserite nel programma*	*almeno 10 l'anno*
Attenzione verso le preferenze degli utenti anziani	*Rilascio di informazioni e servizi su tutti i canali di contatto*	*Capacità di risposta esaustiva su tutti i canali, nel rispetto delle caratteristiche di ciascuno*
Monitoraggio dei servizi offerti	*Dati discussi dalla direzione durante il riesame*	*Costante attenzione*
Monitoraggio soddisfazione dell'ospite presso centro ricreativo per anziani	*Dati rilevati dal questionario o dai reclami o dalle richieste*	*Giudizio Minimo: Soddisfatto*
Attività ricreative	*Personale qualificato Coordinamento delle attività*	*Disponibilità Competenza Cordialità Rapporto professionista-utente Spazi adeguati*

4. TUTELA DELL' UTENTE

4.1 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI LUPIAE SERVIZI S.p.A. VERSO I CITTADINI UTENTI

Il personale di Lupiae Servizi S.p.A., è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno degli uffici dell'Azienda, all'esterno e quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente - utente.

Tutti i dipendenti di Lupiae sono tenuti a rapportarsi con i cittadini-utenti con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad indicare il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

4.2 ORGANI DI TUTELA E PRESENTAZIONE DI RECLAMI

Il singolo Utente e le Associazioni dei Consumatori, direttamente, per problemi a rilevanza collettiva, o espressamente delegate, per problemi a rilevanza individuale, possono denunciare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di

Lupiae Servizi S.p.A., sia in forma verbale che scritta e, attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100
Lecce - Tel. 0832 - 241174 - Fax 0832 – 241174

Sito internet: www.lupiaeservizi.com
mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com
Pec: lupiaeservizi@pec.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, l'eventuale delega da parte di un utente ad una Associazione dei Consumatori, nonché

gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

L'Azienda, entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti. Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto.

L'Azienda si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui saranno presenti almeno il Responsabile/Coordinatore del Servizio coinvolto ed il Responsabile del Controllo Qualità che svolge funzioni di controllo interno e garanzia del corretto adempimento alle procedure ed ai tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

A tutela dei diritti dei cittadini – utenti, il Contratto di Servizio prevede comunque le misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti dell'Azienda, a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta dei Servizi e delle disposizioni di legge.

La Società si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

Sarà inoltre cura del Responsabile del Controllo Qualità redigere annualmente, una relazione nella quale si confrontano i risultati conseguiti nell'anno precedente con gli standard stabiliti, individuando le ragioni di eventuali scostamenti e relative azioni correttive previste.

5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

5.1 INFORMAZIONI FORNITE AI CITTADINI-UTENTI

Lupiae Servizi S.p.A., fornisce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi, e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione e di accesso al servizio;
- condizioni di erogazione del servizio;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati;
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente;
- andamento economico dell'azienda.

5.2 MODI E MEZZI DI INFORMAZIONE VERSO I CITTADINI-UTENTI

Lupiae Servizi S.p.A. adotta diverse modalità di informazione ai cittadini - utenti ed alle Associazioni dei Consumatori:

- per le campagne di informazione e sensibilizzazione prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti tipici della comunicazione.

5.3 RICHIESTE DELL'UTENTE E PARTECIPAZIONE

Lupiae Servizi S.p.A. si impegna a garantire al cittadino-utente ed alle Associazioni dei Consumatori il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

L'utente e le Associazioni dei Consumatori hanno inoltre il diritto di accesso a tutte le informazioni aziendali che li interessano e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.

La Azienda riconosce ai cittadini-utenti ed alle Associazioni dei Consumatori anche la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 20 giorni lavorativi.

Inoltre è previsto un "Tavolo di confronto e concertazione" che si riunisce annualmente, o su richiesta di un suo componente, a cui partecipano rappresentanti di Lupiae Servizi S.p.A. in funzione degli argomenti trattati, gli esponenti di Associazioni di Difesa dei Consumatori presenti sul territorio, riconosciute a livello nazionale (L. 281/98) e regolarmente registrate, e i rappresentanti di associazioni delle categorie economiche e produttive. In tale occasione si discuterà sullo stato di attuazione della Carta dei Servizi, presentando una sintesi dei risultati acquisiti e registrati nell'anno precedente.

5.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

Lupiae Servizi S.p.A considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri Utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. A tal fine, pertanto, Lupiae Servizi S.p.A. considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

L'azienda inoltre effettua periodicamente indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione degli Utenti, e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

Città di Lecce

ALLEGATO 1

CUSTOMER SATISFACTION
QUESTIONARIO

La Società Lupiae Servizi S.p.A. sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione della cittadinanza relativamente ad alcuni servizi gestiti nel territorio del Comune di Lecce.

Vorremmo pertanto chiederVi di rispondere alle domande raccolte nel seguente questionario, in quanto la Vostra opinione è per noi molto preziosa per il miglioramento dei servizi.

Vi informiamo che il questionario è anonimo, perciò non deve essere firmato: le riposte da Voi fornite saranno utilizzate solo per fini statistici.

Cordialmente,

Responsabile Ufficio Controllo Qualità

SCALA DI VALUTAZIONE	PER NIENTE SODDISFATTO	POCO SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
				☺ ☺

				☺ ☺
Si ritiene soddisfatto dell'accoglienza avuta da parte del personale della Lupiae Servizi presso gli uffici?				
Si ritiene soddisfatto della cortesia del personale della Lupiae Servizi?				
E' soddisfatto del servizio erogato dal personale della Lupiae Servizi?				

Lupiae SERVIZI ...per la Città!

Città di Lecce

Gli operatori della Lupiae Servizi allo sportello sono cortesi e disponibili?				
Gli operatori della Lupiae Servizi allo sportello sono competenti e professionali?				
Gli operatori della Lupiae Servizi sono idonei a soddisfare le richieste degli utenti?				
Gli ambienti dei centri sociali ricreativi per anziani sono tenuti puliti?				
Gli ambienti dei centri sociali ricreativi per anziani sono confortevoli?				
Gli ambienti sono funzionali dal personale della Lupiae Servizi (es. punti di appoggio per scrivere, contenitori moduli, etc.)				
Gli operatori della Lupiae Servizi dei centri sociali sono cortesi e disponibili				
Gli operator della Lupiae Servizi dei centri sociali si comportano in modo corretto e trasparente				

Quale servizio presenta, secondo lei, le maggiori carenze?

……

……

Come definirebbe l'attività del Personale?

☐ puntuale e precisa

☐ lenta ed obsoleta

☐ trasparente ed efficiente

☐ priva di iniziativa

Lupiae SERVIZI ...per la Città!

Città di Lecce

Ha mai segnalato al personale qualche anomalia o disservizio?

SI	NO	→	Perchè	

SE SI

Si ritiene soddisfatto della gestione della sua segnalazione?

SI	NO

Vuole darci qualche suggerimento per migliorare la qualità del servizio?

DATI ANAGRAFICI:

Sesso:

o M o F

Nazionalità:

o Italiana Altro……

Età:

Meno di 15 anni o 15-17 anni o 18-34 anni o 35-49 anni o 50-64 anni

o Più di 65 anni

Città di Lecce

Ultimo titolo di studio:

o Nessuno o Scuola elementare o Scuola media o Scuola superiore

o Laurea Altro……

Professione:

o Studente o Studente lavoratore o Lavoratore dipendente

o Lavoratore indipendente/autonomo o Pensionato / Disoccupato/in cerca di lavoro

Altro……

Grazie per la collaborazione

Lupiae SERVIZI ...per la Città!

Città di Lecce

Allegato 2: Modulo di segnalazione – Reclamo – Suggerimento

Da inviare a

LUPIAE SERVIZI S.p.A.
Via Foscarini, 2/B
73100 L E C C E
Fax: 0832 241174
Mail: **lupiae_servizi@lupiaeservizi.com**

DATI IDENTIFICATIVI SEGNALANTE

Cognome _____Nome _____

Recapito telefonico _____ mail: _____

Tipologia di Segnalazione: (il settore oggetto della segnalazione)

_____

Descrizione del disservizio :

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

luogo e data_____ Firma

I dati forniti sono trattati ai sensi del D.Lgs n. 196 del 30.06.03 e successive modificazioni ed integrazioni

Città di Lecce

Lupiae Servizi S.p.A.

Sede Legale – Via Foscarini, 2/B - 73100 Lecce - Tel/ Fax 0832 – 241174 –

Sito internet: www.lupiaeservizi.com -
- mail: lupiae_servizi@lupiaeservizi.com -
- Pec: lupiaeservizi@pec.it

Socio Unico Comune di Lecce - Direzione e Coordinamento:

Comune di Lecce ai sensi dell'art. 2497 bis del Codice Civile.