

# Comune di Sogliano al Rubicone

Provincia di Forlì Cesena

# ragazzi a tavola

***Carta dei Servizi  
della refezione scolastica  
nel Comune di Sogliano al Rubicone***

*“La Carta dei Servizi è uno strumento per la realizzazione delle politiche della qualità che, ponendo il cittadino al centro dell’attenzione, gli permette di verificare l’attuazione di quanto dichiarato. È quindi l’impegno che il Comune assume attraverso un documento pubblico.”*

## **Presentazione del Sindaco**

*L'alimentazione ha assunto nella storia dell'umanità valori e simboli che ne travalicano decisamente il significato puramente biologico.*

*È da tempo oramai riconosciuta l'importanza di un'alimentazione sana e corretta per assicurare e promuovere un'idea di salute intesa nella sua accezione più ampia, cioè come benessere psicofisico e relazionale anche dei più piccoli, che sono i soggetti più vulnerabili ed esposti ai potenziali rischi derivanti da un'alimentazione sbagliata.*

*Il rapporto con il cibo è complesso, richiama le radici del piacere e dell'identità, muove il senso dell'appartenenza, ha a che fare con l'immagine di sé, si misura con modelli e comportamenti sociali in continuo cambiamento.*

*La scuola, luogo deputato alla formazione dell'uomo e del cittadino, non può quindi esimersi dal compito di promuovere, attraverso un'attività di educazione alimentare a partire dai servizi educativi della primissima infanzia, un uso corretto dei cibi e l'acquisizione di comportamenti che porteranno i bambini ad essere consumatori consapevoli e coscienti.*

*Far acquisire un sano stile alimentare rappresenta un importante progetto educativo mirato alla maturazione globale dei ragazzi, che coinvolge tutta la comunità educante e che va ben oltre la semplice offerta di un pasto igienicamente e nutrizionalmente appropriato da consumare a scuola.*

*Per queste ragioni l'amministrazione comunale ha scelto di distinguersi sulla qualità della ristorazione scolastica, mettendo in campo significative risorse, competenze e importanti strumenti, come questa Carta dei Servizi tesa a rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini della nostra comunità.*

## Sommario

Presentazione del Sindaco	1
Cos'è la Carta dei Servizi della refezione scolastica	3
Perché la Carta dei Servizi	3
Validità della Carta	4
Un po' di storia... La ristorazione scolastica nel Comune di Sogliano al Rubicone	4
Mangiare insieme a scuola	5
L'organizzazione del servizio	5
La qualità del servizio: dalla scelta dei prodotti alla distribuzione a tavola	6
Le tabelle dietetiche	6
I menù	6
Le tabelle merceologiche	6
Le diete speciali	7
La preparazione e la distribuzione dei pasti	8
La qualità del servizio: i sistemi di verifica	9
Il monitoraggio per il controllo della qualità	9
La partecipazione e le rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza	9
Strumenti per la partecipazione	11
Soddisfazione dei cittadini	11
Reclami	11
Suggerimenti e proposte	11
Informazioni sul servizio	11
Diritti e doveri	12
Per ottenere informazioni	13
Modulo per effettuare i reclami	13
Modulo per effettuare proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi	14

## **Cos'è la Carta dei Servizi della refezione scolastica**

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Sogliano al Rubicone si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

È uno strumento di supporto per la realizzazione della “politica della qualità” del Comune di Sogliano a Rubicone: il cittadino è posto al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto.

## **Perché la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi s’ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 e al Decreto Legislativo n. 286/1999.

Il Comune, con la redazione della Carta, vuole rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e nell’erogare il servizio di ristorazione scolastica si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

### **Uguaglianza e imparzialità**

Il servizio di ristorazione scolastica è fornito secondo criteri d’imparzialità, ed equità, sulla base dell’uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, lingua e condizione sociale.

Il Comune garantisce la riservatezza dei dati personali e s’impegna a garantire parità di trattamento a tutti gli utenti e ad adottare iniziative per adeguare le prestazioni del servizio alle esigenze dei soggetti disabili e con situazioni di disagio sociale ed economico.

### **Continuità**

Il servizio di ristorazione scolastica è erogato in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiore. Il Comune si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell’erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio.

### **Partecipazione e trasparenza**

Il Comune promuove un’adeguata informazione e partecipazione dei cittadini al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

### **Efficacia ed efficienza**

Il Comune si impegna a perseguire l’obiettivo del miglioramento continuo dell’efficienza e dell’efficacia del servizio di ristorazione scolastica, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

## **Validità della Carta**

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione da parte del Comune, fino al raggiungimento degli obiettivi dichiarati. La Carta, infatti, è per sua natura uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette ai cittadini di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di esser informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

## **Un po' di storia...La ristorazione scolastica nel Comune di Sogliano al Rubicone**

All'inizio degli anni '80 il servizio di ristorazione scolastica nelle scuole dell'infanzia era svolto in gestione diretta, con l'impiego di cuoche dipendenti del Comune e l'acquisto dei prodotti alimentari mediante appalti.

Gli anni successivi sono stati caratterizzati dalla crescente richiesta di servizi di mensa nelle scuole elementari e medie che hanno portato l'Amministrazione Comunale a scegliere di affidare in appalto la gestione complessiva del servizio di somministrazione dei pasti, dall'acquisto dei prodotti alimentari alla distribuzione, con la peculiarità del mantenimento delle cucine in alcune sedi scolastiche, evitando la scelta di cucine centralizzate esterne.

Anche nelle scuole dell'infanzia e asili nido si è sperimentata una formula di appalto per la sola fornitura e il trasporto dei prodotti alimentari, mantenendo personale di cucina in parte comunale e in parte fornito da cooperative di servizi.

Con l'ampliamento del servizio in gestione esterna, l'Amministrazione Comunale, sempre attenta alla qualità del cibo, ha introdotto prodotti provenienti da agricoltura a lotta integrata e biologica nelle scuole dell'infanzia e nei nidi, e successivamente anche nelle scuole elementari e medie.

Per quanto riguarda le scuole materne del capoluogo e di ponte Uso, il servizio di ristorazione è gestito direttamente dal Comune con personale dipendente. Le derrate alimentari, acquisite mediante appalto, sono conferite nella cucina del capoluogo che prepara i pasti anche per le scuole di ponte Uso.

## **Mangiare insieme a scuola**

Per i bambini e le bambine così come per i ragazzi e le ragazze, il cibo è fonte di conoscenza di gusti e sapori nuovi, ma anche elemento di gratificazione psicologica perché espressione delle cure e dell'attenzione degli adulti, manifestazione, fin dalla nascita, del loro affetto e della disponibilità alla relazione.

È necessario quindi tenere sempre presente il duplice aspetto: quello fisico legato ai fabbisogni nutrizionali nelle diverse età evolutive, e quello psicologico legato al mondo delle relazioni ed ai significati simbolici che riveste il cibo, in ognuno di noi.

Il Comune, con la consapevolezza di questa complessità, si propone di promuovere una "sana" alimentazione, nel più ampio significato della parola, per favorire il benessere dei propri "commensali" dai più piccoli agli adolescenti. In questa ottica complessiva, la tutela della salute ha una parte fondamentale, considerato che il pranzo è il pasto centrale della giornata e, insieme alla colazione ed alla cena, è indispensabile per un corretto apporto calorico e nutrizionale. Vi sono altri aspetti che concorrono a promuovere un buon rapporto con il cibo, per questo il nostro impegno è teso a diffondere la cultura del momento del pasto come contesto importante di scoperta di sapori nuovi, di scambio, di conoscenza reciproca e di convivialità non solo fra pari ma anche con gli adulti, salvaguardando quella componente di piacere dello "stare insieme" che caratterizza i pasti consumati in una dimensione di socialità.

Per ottenere un buon consumo del pasto è infatti importante anche l'atteggiamento di tutti coloro che ruotano intorno al momento del pranzo a scuola:

insegnanti, assistenti alla mensa ed operatori scolastici. Occorre sottolineare, che la dieta dell'adulto ha un ruolo fondamentale nell'educazione alimentare dei bambini, in quanto esempio cui riferirsi. È importante quindi che gli adulti siano coerenti, praticando un'alimentazione corretta.

La promozione al benessere significa creare i presupposti indispensabili per un'atmosfera giusta e cordiale, che permetta un reale scambio relazionale ed educativo fra insegnanti e alunni e un'attenzione particolare nella scelta degli alimenti. Le pietanze sono pensate affinché il bambino e la bambina possano accogliere il cibo con piacere, sperimentando sapori diversi ed alimenti nuovi, sviluppando il proprio gusto personale.

È necessario quindi che il bambino sia rispettato nelle sue scelte e contemporaneamente abbia le opportunità di educazione ad una corretta dieta alimentare. Questa è la nostra scommessa quotidiana.

## **L'organizzazione del servizio.**

La gestione del servizio di ristorazione scolastica del Comune di Sogliano al Rubicone è appaltato, fatta eccezione per le scuole materne del capoluogo e di ponte Uso. Il servizio viene svolto mediante affidamento a ditta specializzata nel settore della ristorazione scolastica ed aggiudicata a seguito di gara pubblica. La scelta del fornitore si è basata su criteri di qualità, tra i quali la certificazione UNI EN ISO 9001/2000 (Vision 2000), la formazione del personale, il miglioramento delle attrezzature utilizzate, la presenza di un sistema interno per il controllo della qualità del servizio.

Il servizio di ristorazione scolastica viene garantito:

- nelle scuole dell'infanzia comunali e statali: il pasto comprende anche la colazione a base di frutta a metà mattina e la merenda del pomeriggio;
- nella scuola primaria "G. Pascoli" a tempo pieno: dal lunedì al venerdì;
- nelle scuole primarie per gli iscritti al post scuola: nella fascia oraria 12.30 / 14.00 a chi ne fa richiesta.

I pasti sono preparati e confezionati giornalmente nei punti cottura presenti all'interno delle scuole e anche trasportati nella scuola per l'infanzia di ponte. Uso perchè sprovvista di cucina.

### **I nostri numeri**

Le scuole interessate sono quattro e precisamente, le tre scuole dell'infanzia statali e la scuola primaria "G. Pascoli".

## **La qualità del servizio: dalla scelta dei prodotti alla distribuzione a tavola**

### **Le tabelle dietetiche**

Sulla base delle indicazioni dei LARN (livelli di assunzione raccomandati in nutrienti) per la popolazione italiana, emanati e aggiornati dall'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione, vengono formulate le tabelle dietetiche differenziate per fasce d'età.

Esse sono il risultato dello studio dei fabbisogni nutrizionali (proteine, grassi, zuccheri, vitamine, sali minerali) sulla base dei quali vengono formulati i menù.

Le tabelle dietetiche sono elaborate dai competenti servizi dell'Azienda Sanitaria Locale.

### **I menù**

I menù sono elaborati nel rispetto delle "raccomandazioni" espresse dai preposti organismi italiani ed internazionali.

La rotazione dei menù offre una vasta gamma di preparazioni per dare l'opportunità ad ogni bambino di formare ed ampliare il proprio gusto ed evitare la monotonia.

Per informare le famiglie, in tutte le scuole sono esposti i menù. Per cause di forza maggiore, i menù possono subire variazioni (scioperi, problemi legati al trasporto degli alimenti, ecc.) che vengono comunque concordate con le dietiste.

### **Le tabelle merceologiche**

Le dietiste elaborano le tabelle merceologiche, sulla base delle scelte effettuate dall'Amministrazione Comunale. Le tabelle merceologiche illustrano le tipologie e le caratteristiche dei prodotti alimentari utilizzati.

### **Nidi e scuole dell'infanzia**

- Attualmente si garantisce una fornitura di prodotti provenienti da agricoltura biologica pari a circa l'80-85% della quantità totale dei prodotti consumati (frutta, ortaggi, legumi, latte, burro, yogurt, pasta, riso, orzo, farine, prodotti da forno, succhi e confetture di frutta, passate di pomodoro e pomodori pelati, ortaggi e verdure surgelati, prodotti dietetici per lo svezzamento).

- Si favorisce il consumo di prodotti tipici a Denominazione di Origine Protetta (DOP) (per es. prosciutto di Parma, Parmigiano Reggiano).
- Si utilizzano carni fresche di animali nati, allevati e macellati in territorio nazionale (in particolare garantendo per le carni bovine la tracciabilità dell'intera filiera produttiva).
- Ai fornitori si richiede certificazione relativa all'assenza di organismi geneticamente modificati (OGM) per ogni tipologia di prodotto fornito.

### **Scuole primarie e secondarie di primo grado (elementari e medie)**

- Si utilizzano alimenti provenienti da coltivazioni a lotta integrata (frutta e ortaggi).
- Si è dato inizio all'introduzione di prodotti provenienti da agricoltura biologica (pasta, riso, latte, legumi, passate di pomodoro e pomodori pelati).
- Si utilizzano prodotti tipici a Denominazione di Origine Protetta (DOP) (per es. prosciutto di Parma, Parmigiano Reggiano).
- Si utilizzano prodotti ad Indicazione Geografica Protetta (IGP) (bresaola).
- Si utilizzano carni fresche di animali nati, allevati e macellati in territorio nazionale (in particolare garantendo per le carni bovine la tracciabilità dell'intera filiera produttiva).
- Ai fornitori si richiede certificazione relativa all'assenza di organismi geneticamente modificati (OGM) per ogni tipologia di prodotto fornito.

## **Le diete speciali**

Per ogni tipologia scolastica, si prevede l'attuazione di menù diversificati per:

- **Motivi sanitari** (allergie/intolleranze alimentari, patologie croniche)

La richiesta di diete speciali necessita di certificazione sanitaria, che indica la patologia e gli alimenti che non possono essere assunti, rilasciata dal pediatra.

Per le patologie croniche (diabete, celiachia, fenilchetonuria) e per quelle da allergia o intolleranza alimentare che restano invariate negli anni, la certificazione per la dieta speciale viene redatta, solo per il primo anno, dal pediatra.

La sospensione di una dieta speciale durante il periodo di validità del certificato, deve essere comunque prescritta dal pediatra.

- **Problemi gastrointestinali**

Non si richiede certificazione sanitaria in quanto è previsto uno schema dietetico adeguato alla necessità.

- **Motivi di ordine religioso**

Per la richiesta di menù diversificato la famiglia darà comunicazione alla scuola di appartenenza, la quale provvederà ad informare la dietista, al fine di attivare un menù alternativo. In questo caso, saranno effettuate scelte alimentari e modifiche al menù sempre nell'ambito dei prodotti previsti dalle tabelle merceologiche o comunque nel "circuito" distributivo dell'azienda fornitrice dei pasti.

## **La preparazione e la distribuzione dei pasti**

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per la tutela della salute.

La preparazione dei pasti avviene nel rispetto delle norme previste dalla Certificazione di Qualità e dal Manuale di Autocontrollo basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.

La metodologia HACCP permette al personale di cucina di operare in un'ottica di prevenzione dei rischi di natura igienico-sanitaria, grazie ad un controllo costante dei punti critici delle varie fasi di lavorazione.

Quotidianamente vengono effettuate verifiche lungo tutta la catena della preparazione dei pasti: ricevimento e stoccaggio delle materie prime, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, pulizia e sanificazione degli ambienti. Nel caso in cui si riscontri una "non conformità" il personale di cucina è in grado di attuare specifiche e immediate azioni correttive. I pasti sono prodotti giornalmente e non possono essere conservati per i giorni successivi.

Il personale addetto alle cucine provvede:

- all'ordinazione, ai vari fornitori, della quantità e del tipo di prodotti alimentari sulla base del numero dei pasti comunicati dalle scuole e nel rispetto dei menù previsti, delle eventuali diete speciali e delle caratteristiche qualitative espresse nelle tabelle merceologiche;
- alla preparazione, manipolazione e cottura degli alimenti;
- al confezionamento, al trasporto ed alla distribuzione dei pasti.

### **La distribuzione dei pasti nelle scuole dotate di cucina:**

la pasta è cucinata al momento del pranzo e servita immediatamente;

le pietanze e i contorni, in attesa della somministrazione, vengono mantenuti negli appositi forni di mantenimento o nei frigoriferi, a seconda delle loro caratteristiche.

### **La distribuzione dei pasti nella scuola di ponte Uso, non dotata di cucina:**

anche in questo caso, la pasta viene cucinata al momento e trasportata per ogni singolo turno e, solo al momento della distribuzione della pasta, si aggiungono il sugo o il brodo confezionati a parte; i contorni sono conditi al momento della distribuzione; pietanze e contorni vengono mantenuti secondo modalità che ne salvaguardano la temperatura.

Il trasporto dei pasti avviene utilizzando contenitori idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a 65°C – per i cibi freddi non superiori a 10°C)

## **La qualità del servizio: i sistemi di verifica**

### **Il monitoraggio per il controllo della qualità**

La domanda di fruizione del servizio di mensa è in continuo aumento; l'Amministrazione Comunale ha scelto quindi di impegnare in questo ambito, particolarmente delicato, risorse umane ed economiche finalizzate all'innalzamento della qualità, garantendo un sistema di monitoraggio basato su rilevazioni periodiche e specifici indicatori finalizzato al miglioramento continuo del servizio.

Si sono individuati 4 ambiti di monitoraggio che vengono effettuati da soggetti diversi:

#### Tipologia di controllo

1. Igienico-sanitario attraverso personale dell'AUSL di Forlì - Cesena mediante sopralluoghi periodici e rilascio verbali che illustrano gli esiti.
2. Corrispondenza delle tabelle alimentari ai menù e alle diete speciali indicate dal Comune con verifiche e rilevazioni su tutte le scuole.
3. Caratteristiche del servizio (pulizia locali, pulizia biancheria, gentilezza del personale addetto alla distribuzione e osservanza delle norme igieniche)
4. Le scuole possono autonomamente decidere di istituire i "Comitati Mensa", composti da genitori ed insegnanti. Essi svolgono controlli sul servizio erogato, e qualora riscontrino disservizi, inviano la segnalazione al responsabile del servizio scolastico.

## **La partecipazione e le rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza**

L'Amministrazione Comunale ha finora svolto indagini empiriche sulla qualità percepita dalle famiglie utenti del servizio in merito al grado di soddisfazione rispetto al servizio mensa.

### ***Cosa abbiamo fatto e cosa faremo per...***

#### **...la qualità dei prodotti**

- abbiamo incrementato i cibi provenienti da agricoltura biologica;
- abbiamo precluso l'uso di alimenti geneticamente modificati;
  - ci impegniamo a incrementare nei menù l'utilizzo dei prodotti tipici certificati DOP e IGP e dei prodotti biologici in tutte le scuole;

#### **...la sicurezza**

- abbiamo introdotto il criterio della sicurezza alimentare e in particolare della tracciabilità documentata degli alimenti a garanzia della loro provenienza. Sulle carni bovine si garantisce l'intero percorso: allevamento, macellazione, lavorazione. La carne utilizzata, proviene esclusivamente da allevamenti italiani;
- poniamo particolare attenzione alle temperature, alla modalità di cottura e di mantenimento dei pasti;

- ci impegniamo a conciliare sempre più la gradevolezza del sapore e della presentazione dei cibi con le esigenze di igienicità/sicurezza;

### **...le strutture**

- abbiamo scelto di mantenere i punti di cottura all'interno delle scuole;
- abbiamo effettuato interventi di insonorizzazione nei locali delle scuole;
- abbiamo dotato di nuovi arredi i locali mensa delle scuole;
- abbiamo realizzato nuovi locali mensa all'interno di alcune scuole
  - ci impegniamo a migliorare la situazione generale delle cucine e dei refettori:

### **...l'impatto ambientale**

- utilizziamo stoviglie in materiale diverso da porcellana e vetro per motivi di sicurezza;
- utilizziamo prodotti ecocompatibili (detersivi e prodotti di pulizia);
- promuoviamo la raccolta differenziata dei rifiuti;
  - ci impegniamo a fornire un servizio a sempre minor impatto ambientale limitando l'impiego di materiali non riciclabili e ponendo attenzione agli sprechi;

### **...il controllo della qualità**

- garantiamo il monitoraggio della qualità del servizio con rilevazioni periodiche e specifici indicatori, attraverso indagini sulla soddisfazione dei genitori;
  - ci impegniamo a garantire la continuità del sistema di monitoraggio per il controllo della qualità del servizio;

### **...la qualità del personale**

- presenza delle dietiste, con il compito di elaborare i menù, predisporre diete speciali, promuovere iniziative di educazione alimentare;
- garantiamo la formazione specifica di tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio;
  - continueremo a promuovere e attuare una gestione del personale tesa a motivare e responsabilizzare i dipendenti sull'importanza del loro ruolo nell'erogazione dei servizi alla persona;

### **...l'educazione alimentare**

- abbiamo divulgato pubblicazioni che contengono i menù aggiornati sulla base delle nuove tabelle dietetiche, consigli per una buona alimentazione e alcune ricette.
- abbiamo effettuato incontri di educazione alimentare con genitori e insegnanti e laboratori rivolti ai bambini/e;
- abbiamo realizzato progetti di educazione alimentare rivolti alle scuole per il recupero e la conoscenza di tradizioni ed usi alimentari del nostro territorio;
- abbiamo effettuato incontri con gli insegnanti ed operatori delle scuole dell'infanzia per presentare le nuove tabelle dietetiche rivolte ai bambini; all'occorrenza continueremo ad organizzare incontri con genitori e insegnanti;

- le dietiste hanno incontrato i genitori delle scuole per la presentazione delle nuove tabelle dietetiche;
  - continueremo a promuovere e realizzare progetti di educazione alimentare volti a sensibilizzare e sostenere le famiglie nella pratica di una “sana alimentazione” e una “educazione al gusto”.

## **Strumenti per la partecipazione**

### **Soddisfazione dei cittadini**

Il Comune si impegna ad assicurare periodicamente il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, interviste, incontri) sulla soddisfazione dei cittadini, oltre a garantire l'attività di verifica sistematica tramite i panel di assaggio, contatto diretto, reclami e suggerimenti.

### **Reclami**

Per il miglioramento continuo e la soddisfazione delle famiglie utenti del servizio, il Comune ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini. Il reclamo può essere inoltrato in forma scritta, tramite lettera, fax o apposito modulo reperibile presso il Comune;

Ci impegniamo a rispondere entro 30 gg. dalla data del ricevimento ai reclami relativi a situazioni non rispondenti alle aspettative degli utenti, in riferimento agli impegni definiti nella Carta dei servizi. Per le richieste che comportano un'analisi approfondita, l'utente sarà contattato entro 30 gg., per precisare le motivazioni del ritardo.

### **Suggerimenti e proposte**

È stata predisposta un'apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

## **Informazioni sul servizio**

### **Come accedere al servizio: iscrizioni**

L'iscrizione alla ristorazione scolastica nei nidi e nelle scuole dell'infanzia comunali avviene automaticamente con l'iscrizione ai servizi, in quanto il momento del pasto è considerato parte integrante della attività educativa.

Nelle scuole elementari e medie, devono presentare domanda i bambini che si iscrivono al primo anno di ogni ciclo ed eventualmente, chi si iscrive per la prima volta al servizio.

Gli interessati alla fruizione del servizio troveranno il modulo presso le segreterie scolastiche al momento delle iscrizioni a scuola e presso gli uffici comunali.

Il modulo deve essere riconsegnato alle segreterie scolastiche di riferimento e una copia verrà consegnata all'utente come ricevuta.

Il firmatario della richiesta, si impegna per l'intero ciclo scolastico, al pagamento delle quote dovute. Tale impegno cesserà solo nel caso in cui venga inoltrata rinuncia scritta.

### **Tariffe e pagamenti**

Il servizio di ristorazione è un servizio a domanda individuale che prevede una tariffa a carico degli utenti.

Per le famiglie i cui figli frequentano i nidi d'infanzia, viene applicata una retta complessiva sulla base del calcolo ISEE.

Le tariffe possono subire variazioni nel tempo.

L'ufficio che gestisce il servizio di riscossione delle rette, effettua la fatturazione mensile dei pasti, sulla base delle prenotazioni rilevate giornalmente in ogni scuola.

Le famiglie, possono, qualora ne abbiano i requisiti, chiedere l'esonero del pagamento della retta, presentando apposita domanda presso l'Assistente Sociale competente per territorio, entro il 30 giugno di ogni anno.

### **Rimborsi**

Nel caso in cui si verificano errori nel conteggio dei pasti fatturati mensilmente, il genitore (o chi ne fa le veci), potrà chiedere il rimborso della cifra pagata per i pasti non consumati, con richiesta scritta da inoltrare all'ufficio, entro 30 gg. dal ricevimento del bollettino.

L'Ufficio competente effettuerà le opportune verifiche e darà risposta entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta.

### **Rinunce e variazioni**

L'iscrizione si intende tacitamente rinnovata di anno in anno, fino al completamento del ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta da presentare all'ufficio, entro il mese di luglio di ogni anno.

In mancanza di tale rinuncia i servizi a cui l'utenza è iscritta, verranno confermati per l'anno successivo.

## **Diritti e doveri**

### **del personale**

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

### **dell'utente**

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

## Per ottenere informazioni

sulla modulistica relativa a reclami, suggerimenti e proposte, rimborsi, iscrizioni, rinunce e variazioni rivolgersi a:

Comune di Sogliano al Rubicone, Area Servizi alla persona.

Orario di ricevimento del pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00

Tel. 0541 817304 - Mail: scuola@comune.sogliano.fc.it

## Modulo per effettuare i reclami

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi.

Nome e Cognome:

\_\_\_\_\_

Genitore del/la bambino/a:

\_\_\_\_\_

Frequentante la scuola: classe:

\_\_\_\_\_

indirizzo:

telefono:

e-mail:

OGGETTO DEL RECLAMO:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

## **Modulo per effettuare proposte e suggerimenti per il miglioramento dei servizi**

Con la Carta dei Servizi, il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Ha proposte o idee da suggerire?

---

---

---

---

---

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_