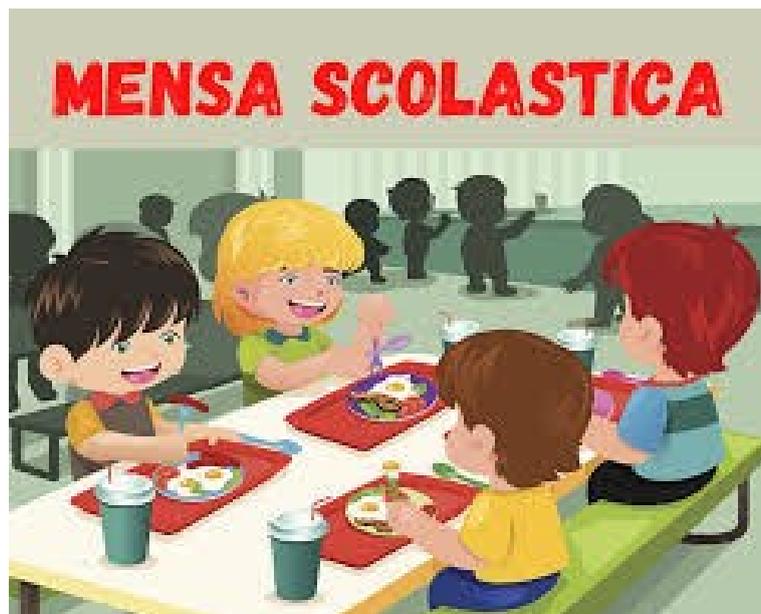




Comune di Bussolengo

CARTA DEI SERVIZI REFEZIONE SCOLASTICA



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione che permette ai cittadini di essere pienamente consapevoli dei propri diritti e doveri nell'ambito dei servizi erogati, facilitandone l'accesso e fissando standard di qualità misurabili.

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, a tutela delle esigenze dei cittadini. Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto-legge n. 163/1995, convertito in Legge n. 273/1995 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo n. 286/1999. La Legge n. 150/2000 ha, invece, disciplinato le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni. La Direttiva 24 marzo 2004 ha promosso la rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini. L'argomento è stato ripreso dal Decreto Legislativo n. 150/2009, che prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini. Il Decreto è stato riformato dal Decreto Legislativo n. 74/2017, che ha modificato il sistema di misurazione della performance e valorizzato i sistemi di rilevamento della soddisfazione degli utenti. Il Decreto Legislativo n. 198/2009, di attuazione dell'art. 4 della Legge n. 15/2009, ha trattato il ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizi. L'art. 32 comma 1 del Decreto Legislativo n. 33/2013 ha previsto la pubblicazione della carta dei servizi o del documento concernente gli standard di qualità.

La Carta dei Servizi è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare qualità e modalità del servizio fornito dalla propria Amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo; essa descrive altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

In sintesi, è una "guida" e allo stesso tempo un "patto", attraverso il quale l'Amministrazione Comunale pone le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL' EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA': il servizio viene erogato a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche;

- EFFICIENZA ED EFFICACIA: L'Amministrazione Comunale, tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione e la ditta appaltatrice del servizio, improntano la loro azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia adottando le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi;
- CONTINUITA': il servizio viene erogato con continuità, regolarità e senza interruzioni.
- Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione;
- PARTECIPAZIONE: i reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un comune obiettivo di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il servizio di ristorazione consiste nella fornitura e distribuzione dei pasti alle bambine e ai bambini:

- delle classi primarie a tempo pieno e che ne usufruiscono tutti i giorni e dei "moduli", che ne usufruiscono solo in alcuni giorni;
- dell'asilo nido e scuole materne;

Il servizio ha inizio con l'avvio dell'anno scolastico nel mese di settembre e termina con la fine delle attività didattiche secondo quanto previsto dal calendario scolastico e dai plessi scolastici.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è svolto con affidamento a ditta esterna, la quale impiega proprio personale per lo svolgimento dello stesso. All'Amministrazione Comunale rimangono in capo la titolarità, la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe. All'Amministrazione spetta altresì l'onere di pagare alla ditta le prestazioni rese, integrando con propri fondi quanto versato dalle famiglie.

Il servizio di refezione in oggetto si svolge come segue:

- presso la cucina interna all'immobile di proprietà comunale sito in via P. Veronese n. 9, destinato a sede dell'Ipab Centro Anziani di Bussolengo, vengono preparati i pasti, per gli alunni e docenti aventi diritto delle scuole primarie "Citella", "Beni Montresor" e "Lorenzo Calabrese" ed eventualmente ulteriori altri servizi qualora richiesto;
- presso la cucina di via Marmolada vengono preparati i pasti per i bambini e il personale avente diritto delle Scuole dell'Infanzia "Il Fiore", "Il Gabbiano", "La Giostra", "L'Albero" e "San Valentino";
- presso la cucina di piazza Mons. A. Bacilieri vengono preparati i pasti per i bambini e il personale avente diritto dell'Asilo Nido comunale "Il Germoglio" e della Scuola dell'Infanzia Mons. Bacilieri gestita dall'omonima Fondazione;

I pasti sono preparati con riferimento a "menù" stagionali, programmati per ciascuna delle giornate dell'anno scolastico e sono concordati con i servizi di nutrizione scolastica delle ASL competenti. Il servizio è gestito in regime di "legame caldo", che consiste nel trasportare i pasti prodotti mantenendone la temperatura oltre i 60°C attraverso l'utilizzo di appositi contenitori termici.

Sono previsti 2 menù da 8 settimane ciascuno, uno per l'autunno-inverno, e uno per primavera-estate creati sulla base della nuova piramide della dieta mediterranea proposta

dall'INRAN (Istituto Nazionale per la Ricerca degli Alimenti e della Nutrizione).

La nuova Piramide alimentare

Fonte: INRAN (Istituto Nazionale di ricerca per gli alimenti e la nutrizione)

CONSUMO SETTIMANALE

1-2 porzioni pollame
≥ 2 porzioni pesce, crostacei...



Mantenere porzioni moderate

≤ porzioni dolci
≤ porzioni carne
≤ porzioni salumi

2-4 porzioni uova
≥ 2 porzioni legumi

CONSUMO GIORNALIERO

1-2 porzioni frutta a
guscio, semi, olive



2-4 porzioni erbe
spezie (per ridurre
il sale aggiunto)

2-3 porzioni
latte e derivati



3-4 porzioni
olio di oliva

PASTI PRINCIPALI



1 - 2 porzioni frutta



≥ 2 porzioni verdura



1 - 2 porzioni pane,
pasta, riso, altri cereali

ACQUA DA BERE

ATTIVITÀ FISICA | CONVIVIALITÀ | STAGIONALITÀ | PRODOTTI LOCALI

Il menù autunnale viene adottato nei mesi di settembre, ottobre, novembre e dicembre; il menù invernale, nei mesi di gennaio, febbraio, marzo; menù primaverile riguarda i mesi di aprile, maggio, giugno e quello estivo per il mese di luglio. Il passaggio da un menù all'altro può essere anticipato o posticipato di alcuni giorni a seconda dell'andamento del clima e a

seguito di autorizzazione dell'ente competente.

Gli utenti che, per motivi di salute, intendano usufruire di una dieta speciale dovranno presentare all'Ufficio Pubblica Istruzione il certificato del medico curante attestante la tipologia di problema e la terapia dietetica, nonché, al momento dell'iscrizione, selezionare sul portale *dedalo* "dieta speciale per motivi di salute". In questi casi sono predisposte diete apposite, registrate con un codice di riferimento che evidenzia gli alimenti da escludere.

Lo stesso diritto è riconosciuto a chi, per motivi etico-religiosi o culturali, fa richiesta alla scuola di un menù particolare che esclude determinati alimenti. La scelta della dieta per motivi etico-religiosi o culturali verrà effettuata al momento dell'iscrizione sul portale *dedalo* selezionando l'opzione "pasto alternativo".

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO: ISCRIZIONE

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata on-line, secondo le tempistiche segnalate annualmente dall'Ufficio Pubblica Istruzione, accedendo dal sito www.comune.bussolengo.vr.it cliccando poi su Sportello Telematico -> Servizi Scolastici e per l'Infanzia -> andare alla mensa scolastica -> iscrizione e pagamento servizio -> accedi al servizio. Inserendo le credenziali SPID sarà possibile procedere alla richiesta di iscrizione. Al termine dell'invio della domanda online, verrà confermata l'avvenuta ricezione tramite invio di una mail all'indirizzo inserito.

L'iscrizione vale per tutto l'anno scolastico, salvo rinuncia scritta da presentare all'Ufficio Pubblica Istruzione (scuola@comune.bussolengo.vr.it).

Per i nuovi iscritti delle classi prime e della scuola dell'infanzia, in attesa della comunicazione della sezione di inserimento dell'alunno nei vari plessi scolastici va indicata genericamente sezione "A". Si raccomanda di conservare il codice alunno rilasciato dal portale alla fine della procedura di iscrizione, necessario per l'aggiornamento dei dati e il pagamento delle rette nel corso dell'anno scolastico.

È obbligatorio annualmente provvedere al rinnovo dell'iscrizione ai servizi scolastici aggiornando eventuali dati (classe, eventuali diete, cambi indirizzo, e-mail, telefono, ecc.).

TARIFFE

Le tariffe relative al servizio offerto sono stabilite annualmente con Delibera di Giunta, pubblicata sul sito dell'Ente.

A partire da Gennaio 2025 le tariffe stabilite sono le seguenti:

- € 4,80 a pasto;
- € 3,84 a pasto per il secondo figlio minore di età (riduzione del 20%)
- € 2,88 IVA inclusa del 4% a pasto per il terzo figlio e successivi minori di età (riduzione del 40%);

I pasti devono essere pagati anticipatamente, viene lasciata libera la quota da versare in base a quanto i genitori intendono caricare il "borsellino" in modo da avere sempre una **situazione contabile a credito**.

Eventuali discordanze fra i pasti consumati, rilevabili dall'Area Genitori, e quelli che si ritiene siano stati realmente consumati, dovranno essere comunicate per iscritto all'Ufficio Scuola entro il giorno 15 del mese successivo, pena il mancato riaccredito degli stessi nel borsellino. Eventuali pasti non consumati per uscita anticipata da scuola, saranno rimborsati solo se tale uscita viene anticipatamente comunicata mediante nota sul libretto personale dell'alunno.

In caso di rinuncia ai servizi scolastici deve essere presentata all'Ufficio Pubblica Istruzione apposita comunicazione scritta - www.comune.bussolengo.vr.it cliccando poi su Sportello Telematico -> Servizi Scolastici e per l'Infanzia -> andare alla mensa scolastica -> rinuncia al servizio. **Prima dell'interruzione del servizio l'utente dovrà provvedere al saldo delle pendenze maturate.**

I relativi avvisi di pagamento dovranno essere generati in autonomia dal genitore accedendo all'area riservata raggiungibile all'indirizzo internet www.genitori.bussolengo.dedalo.top.

FATTORE FAMIGLIA:

Anche per l'anno scolastico 2024/2025 a richiesta dell'utente, il calcolo della retta relativa al servizio di refezione potrà essere effettuato applicando il FATTORE FAMIGLIA. Tale strumento permetterà ai richiedenti di ottenere una retta personalizzata che terrà conto della effettiva situazione economica della famiglia.

MODALITÀ

Compilare Scheda Integrativa-Questionario Fattore Famiglia entro 15 giorni dalla data di iscrizione al servizio di refezione

(accedendo dal sito www.comune.bussolengo.vr.it cliccando poi su Sportello Telematico -> Servizi Scolastici e per l'Infanzia -> Aderire al "Fattore Famiglia" per ottenere le tariffe agevolate per i servizi asilo nido e refezione scolastica)

REQUISITI

- ISEE non superiore a euro 17.000,00;
- Valore patrimonio mobiliare ISP non superiore a euro 25.000,00
- Dichiarazione di non possesso di altre unità immobiliari abitabili, oltre a quella adibita a prima abitazione.

Tariffe mensa con applicazione Fattore Famiglia

ISEE inferiore o pari ad € 3.000,00	Tariffa pasto € 3,00
ISEE da € 3.001,00 ad € 17.000,00	Tariffa pasto personalizzata
ISEE superiore ad € 17.000,00	Tariffa pasto € 4,80

Vengono altresì confermate le ulteriori agevolazioni per le famiglie con più figli frequentanti il servizio mensa e precisamente:

- 1° figlio tariffa agevolata Fattore Famiglia;
- 2° figlio (minore di età) tariffa agevolata Fattore Famiglia ridotta del 20%
- 3° figlio (minore di età) tariffa agevolata Fattore Famiglia ridotta del 40%.

Gli utenti non in regola con il pagamento della tariffa relativa all'anno scolastico precedente, vengono ammessi al servizio solo ad avvenuta regolarizzazione della posizione debitoria. Il mancato pagamento determinerà l'attivazione delle procedure per il recupero coattivo del credito vantato dall'Amministrazione secondo la normativa vigente.

Per gli alunni certificati con la legge 104/92 con gravità (art.3, comma 3) e con indicatore I.S.E.E ordinario in corso di validità non superiore alla soglia determinata dalla Giunta comunale, presentando relativa domanda di contributo presso i Servizi Sociali, è prevista l'esenzione totale del pagamento, in riferimento al vigente regolamento comunale, approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 1 del 27/02/2024, con successive modifiche ed integrazioni.

COMMISSIONE MENSA

Il Consiglio di Istituto istituisce la Commissione Mensa nell'ambito di un rafforzato spirito di collaborazione scuola/famiglia/pubblica amministrazione, al fine di assicurare la più ampia partecipazione e la più completa trasparenza nella gestione del servizio refezione scolastica.

La stessa è composta da un totale di 16 genitori, possibilmente 2 genitori per plesso, e aventi ciascuno almeno un figlio che usufruisce del servizio per una durata in carica di tre anni scolastici e si riunisce almeno una volta a trimestre (Per informazioni più dettagliate consultare il "MANUALE COMMISSIONE MENSA" approvato con Delibera di Giunta n.° 180 in data 15/11/2016 sulla sezione Amministrazione Trasparente sul sito del Comune).

La funzione della Commissione Mensa, esercitata sempre ed esclusivamente nell'interesse dell'utenza, è quella di:

- Creare un collegamento tra Scuola, Amministrazione Comunale e utenza, costituendo una via privilegiata di comunicazione di istanze diverse che provengono dalla medesima utenza.
- Accertare e controllare la corretta attuazione delle clausole contrattuali e di capitolato, e la verifica del rispetto delle norme regionali, nazionali e comunitarie che riguardano la preparazione, il confezionamento e la somministrazione dei pasti.
- Monitorare la accettabilità e la qualità percepita dei pasti forniti;
- Monitorare la qualità promessa in sede di capitolato speciale d'appalto;
- Formulare proposte in merito alla varietà dei menù scolastici, alle modalità di erogazione del servizio, alla misurazione della soddisfazione dell'utenza.

La Commissione effettua, a sorpresa e su comunicazione all'Ufficio Pubblica Istruzione in giornata, delle visite presso le cucine e le sale mensa.

Il controllo presso le cucine verte principalmente sulla qualità delle derrate alimentari in riferimento al capitolato dei fornitori, alla corretta giacenza e conservazione, con possibilità di visionare tutta la documentazione che può risultare utile allo svolgimento della funzione di controllo.

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Nel mese di giugno viene sottoposto ai genitori degli alunni usufruttori del servizio in oggetto un questionario di gradimento inerente al grado di soddisfazione in merito al servizio stesso.

Il questionario viene formulato in base alle disposizioni previste dall'art. 147 - ter del D.Lgs. n. 267/2000, che stabilisce che l'ente locale deve, secondo la propria autonomia organizzativa, adottare metodologie di controllo sulla qualità dei servizi erogati e sul grado di soddisfazione della domanda espressa. Sulla base delle risultanze dell'indagine sarà predisposto un report relativo alla "Customer satisfaction" del servizio di ristorazione scolastica che verrà pubblicato sul sito istituzionale dell'ente.

SEGNALAZIONI

L'utenza può inviare eventuali segnalazioni all'Ufficio Pubblica Istruzione inviando una mail a: scuola@comune.bussolengo.vr.it.

STANDARD DI QUALITA'

Descrizione	Tipologia indicatore	Risultato
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Iscrizione online sul portale e via mail
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	3 giorni dalla richiesta
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	3 giorni dalla richiesta
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	3 giorni dalla richiesta
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	10 giorni dalla richiesta
Tempo di intervento in caso di	quantitativo	2 giorni dalla

segnalazioni per disservizi		segnalazione
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	Pagamento con pagoPa
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	Vedasi risultati customer satisfaction
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	Vedasi risultati customer satisfaction
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	Report annuale customer satisfaction
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	Rispetto degli obblighi previsti nella carta dei servizi
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Previsto trasporto disabili con pulmino del Comune
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	Legge 104/92 con gravità, art 3 comma3, prevista esenzione pagamento. Applicazione fattore famiglia per il calcolo rette Riduzioni in casi particolari previo colloquio con assistente sociale