



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

C A R T A
DEI SERVIZI
REFEZIONE SCOLASTICA

Approvata con deliberazione G.C. n _____, del _____



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi fondamentali e le informazioni più rilevanti sulle caratteristiche del servizio di Refezione Scolastica, al fine di rendere note le modalità di erogazione del servizio mensa scolastica. Fornisce indicazioni sull'organizzazione del servizio allo scopo di favorirne la conoscenza e migliorare l'informazione in materia di diritti, doveri e responsabilità; essa, altresì, espone le modalità di adesione agli stessi e di pagamento delle tariffe.

I riferimenti normativi cui questa Carta si ispira, sono i seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. 7.6.1995
- Legge 11.07.1995 n.273,
- D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lgs. 30.07.1999, n.286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi", direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004, e ispirandosi ai principi affermati dalla Costituzione della Repubblica Italiana (artt. 3 - 33 - 34);
- Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (Assemblea Generale O.N.U., 10.12.1948);
- Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia (Assemblea Generale O.N.U., 20.11.1989).
- Regolamento CE 178/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 gennaio 2002, sui principi della sicurezza alimentare e rintracciabilità;
- Regolamenti CE 852, 853, 854/2004, che rappresentano le norme quadro per l'igiene dei prodotti alimentari e per l'organizzazione dei controlli ufficiali in materia di alimenti;
- Linee di indirizzo nazionali sulla Ristorazione Scolastica (aprile 2010) per la popolazione italiana in età scolare;
- Decreto Ministeriale 10 marzo 2020 Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e forniture di derrate alimentari (pubblicato in G.U. serie generale n. 90 del 04.04.2020);
- Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti LARN - (Revisione 2014).



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

Allo scopo di innovare un rapporto fra Pubblica Amministrazione e cittadini uniformato a criteri di trasparenza, partecipazione, efficienza ed efficacia, si definisce la seguente Carta dei Servizi, quale documento che esplicita l'offerta del servizio mensa scolastica, sulla base delle risorse professionali e strutturali a disposizione.

La Carta dei Servizi è uno strumento che pone in primo piano il cittadino come soggetto che richiede servizi efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto.

La Carta è l'impegno che l'Amministrazione Comunale si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara qual è il servizio offerto e con quali standard di qualità s'impegna a fornirlo. La sua finalità è di fungere da strumento d'informazione, tutela e partecipazione ai fruitori dei servizi comunali.

Con la redazione della Carta, si vuole rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e impegnarsi a rispettare principi fondamentali di seguito richiamati.

La realizzazione di una carta del servizio mensa scolastica erogata dal Comune costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini.

Uguaglianza

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto di accesso al servizio, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

Imparzialità e continuità



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo attraverso le ditte affidatarie dei servizi la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare e ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino fruitore, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio. In particolare gli utenti hanno facoltà di presentare reclami e istanze, compilare il questionario tipo di qualità dove indicare il proprio gradimento sui singoli servizi e prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

Continuità

L'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni.

Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale impronta la sua azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

1. Corretto, garantendo la conformità alle norme;
2. Favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
3. Tempestivo nel senso sia di conformità agli standard d'impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
4. Per l'efficienza si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

Cortesìa e disponibilit 

Il personale dell'Ufficio P.I. e la ditta appaltatrice del servizio di refezione scolastica ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettivit , uguaglianza e imparzialit .

Il Responsabile del Servizio s'impegna a far s  che il comportamento degli addetti al servizio, sia interni sia esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesìa e disponibilit  nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato a un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Chiarezza e identificabilit 

Gli operatori del servizio, sia interni sia esterni, s'impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, a utilizzare in ogni occasione di comunicazione, verbale e scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilit  fornendo il proprio nome, cognome e funzione, anche con uso di cartellino identificativo.

Partecipazione

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune che adotter  le misure correttive possibili in un complessivo obiettivo di migliorare l'organizzazione d'insieme dello stesso.

I criteri per l'accesso al servizio/intervento compresi nella presente carta sono disciplinati dalle vigenti leggi in materia.

Finalit :

Il servizio mensa scolastica   finalizzato ad assicurare agli alunni della scuola pubblica dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, la partecipazione all'attivit  scolastica per l'intera giornata.

L'utenza del servizio di refezione   costituita da alunni della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, oltre al personale insegnante in servizio giornalmente nell'orario della



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

refezione scolastica presso le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di Santo Stefano in Aspromonte.

Il servizio di refezione scolastica, si svolge nei locali a tal uopo adibiti e ubicati nel complesso scolastico **Istituto Comprensivo scolastico "O. Lazzarino" di Santo Stefano in Aspromonte**.

Il servizio dovrà essere erogato dal lunedì al venerdì nel rispetto del calendario scolastico.

Il Comune si riserva la facoltà di modificare il numero dei pasti, il calendario di erogazione del servizio e gli orari di ristorazione a seguito dell'entrata in vigore di riforme scolastiche, concordando comunque le possibili variazioni con l'appaltatore.

Di norma, è **garantito dal lunedì al venerdì dalla metà di Ottobre al 31 Maggio**, fatto salvo sospensioni che per qualsiasi motivo potrebbero verificarsi nel corso dell'anno scolastico.

Per cause connesse con l'organizzazione o dovute a procedimenti amministrativi, collegati con la gara di aggiudicazione dell'appalto, può subire ritardi sull'inizio della data stabilita, senza che né l'utenza, né le istituzioni scolastiche possano avanzare rimostranze di qualsiasi natura.

Il servizio, nell'ambito delle competenze proprie dell'Amministrazione comunale, si propone anche obiettivi di educazione comportamentale e alimentare, fornendo una dieta studiata e approvata dai competenti organismi sanitari, nel rispetto della salute degli alunni, e di favorire le occasioni di consumo di cibi biologicamente sani e di quelli prodotti localmente.

La gestione del servizio si uniforma a principi di qualità nella preparazione e confezionamento dei pasti, nella scelta dei menù, e a una partecipazione attiva degli organi collegiali della scuola e delle famiglie.

Modalità di gestione:

Il servizio di refezione scolastica è gestito da una ditta specializzata nel settore. L'affidamento pluriennale, di solito per 2 anni scolastici consecutivi, avviene con procedura ad evidenza pubblica, nel rispetto del Codice degli appalti pubblici vigente.

L'operatore economico individuato, nell'erogazione del servizio, dovrà attenersi scrupolosamente alle disposizioni di legge in materia nonché a quanto stabilito nel capitolato speciale di appalto approvato con gli atti di gara.



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

Tablette dietetiche e menù:

Il menù e le tabelle dietetiche sono elaborati dal Servizio SIAN dell'Azienda Sanitaria Locale competente per territorio.

Le tabelle dietetiche, le grammature e le modalità generali di esecuzione del servizio s'ispirano alle linee guida della Regione Calabria per la ristorazione scolastica, e seguono le prescrizioni riportate nel capitolato d'appalto del servizio. I menù adottati prevedono l'utilizzo di alimenti biologici e dop/doc.

La Ditta appaltatrice del servizio dovrà possedere certificazioni di qualità, e sarà dotata di un manuale interno di autocontrollo H.A.C.C.P. periodicamente soggetto a revisione.

Controlli sulla qualità del servizio:

L'Amministrazione, a maggiore tutela della qualità del servizio, ogni anno scolastico si avvale dell'Azienda Sanitaria Locale competente per territorio, per eseguire periodicamente controlli e prelievi analitici sia sui cibi, sia nei luoghi di preparazione e distribuzione pasti. Controllo sull'efficienza e qualità del servizio sono costantemente espletati dai competenti uffici del Settore Pubblica Istruzione, attraverso il R.U.P. - Responsabile Unico del Procedimento- e il Direttore dell'esecuzione del contratto.

Destinatari del servizio:

Il servizio di mensa scolastica è rivolto a tutti gli alunni, frequentanti le scuole pubbliche dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, a tempo pieno e/o prolungato. Nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, altresì, fruiscono della mensa anche gli insegnanti ed il personale ATA purché in servizio al momento della somministrazione del pasto con funzioni di vigilanza educativa.

Accesso al servizio:

Approvata con deliberazione G.C. n _____, del _____



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

Le domande d'iscrizione al servizio sono fatte ogni anno da quanti intendono usufruirne, e hanno validità per l'intero anno scolastico.

Le iscrizioni dovranno essere fatte con apposita domanda, utilizzando la modulistica redatta dal Settore Amministrativo, sottoforma di autocertificazione, sottoscritta da uno dei genitori, o da chi esercita la patria potestà, nel periodo immediatamente precedente all'avvio del servizio di refezione scolastica.

L'iscrizione al servizio dovrà avvenire unicamente entro i termini di cui sopra. Le richieste presentate oltre i termini saranno accolte solo se giustificate da cambi di residenza o di scuola, avvenuti in seguito alla scadenza fissata, e compatibilmente con le esigenze organizzative del Comune. È data facoltà al responsabile del procedimento di accettare domande anche oltre i termini stabiliti, purché vi sia possibilità di assicurare il servizio. Altrettanto potrà essere fatto laddove, nel corso dell'anno scolastico, dovessero pervenire domande di ammissione al servizio.

La somministrazione dei pasti presso i plessi scolastici deve avvenire presumibilmente e comunque secondo le esigenze delle scuole nel seguente orario: dalle ore 12 alle ore 13,30 di tutti i giorni in cui la scuola è funzionante, ad esclusione del sabato.

La fiduciaria di ogni plesso dovrà comunicare al personale di cucina, entro le ore 9,30 di ogni giorno di lezione, il numero degli utenti, consegnando anche i buoni pasto che saranno ritirati a cura della Ditta aggiudicataria e consegnati il **mercoledì di ogni settimana**, divisi per plesso e per sezione, al servizio istruzione del Comune di Santo Stefano in Aspromonte, per la relativa liquidazione mensile.

Il sistema di conservazione dei pasti scelto dall' Ente è quello del legame fresco-caldo.

I pasti, una volta concluse le fasi di preparazione, sono confezionati in:

- a) contenitori monoporzione, isotermici, termo-sigillati ed etichettati nel caso di diete speciali e di sedi non dotate di idonei locali appositamente destinati;
- b) in contenitori multi-porzione (gastronorm) in tutti gli altri casi. In tal caso, ogni preparazione dovrà essere trasportata singolarmente in contenitori isotermici distinti (es. un contenitore per le minestre, uno per la pasta, uno per i contorni ecc.), secondo esigenze di sporzionamento di ciascuna scuola.

Costo del servizio:



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

La refezione scolastica è un servizio a domanda individuale, e pertanto la Giunta Comunale, prima dell'approvazione del bilancio, fissa per ogni anno scolastico, le tariffe di contribuzione che gli utenti dovranno corrispondere per fruirne.

La vigente normativa (LR N. 27/1985) prevede che gli utenti sono tenuti a concorrere al costo del servizio mensa con contributi apportati alle condizioni economiche familiari sulla base delle fasce di reddito individuate dagli stessi Comuni.

Sono previste riduzioni o esoneri per gli alunni residenti nel Comune di Santo Stefano in Aspromonte e frequentanti gli Istituti scolastici in relazione alla capacità contributiva delle famiglie, calcolata utilizzando l'ISE (indicatore della situazione economica).

Il Comune di Santo Stefano in Aspromonte, determina annualmente le predette fasce di esenzione/riduzione e partecipazione al costo del servizio, applicando i criteri di calcolo dell'ISEE (indicatore della situazione economica equivalente), come istituito dal D. Lgs. 31.03.1998, n. 109 e ss.mm.ii. e regolamentato dal DPCM 7 maggio 1999, n. 221.

Coloro che intendono chiedere un'agevolazione contributiva dovranno, pertanto, fornire all'Amministrazione comunale, anche per il tramite della scuola di appartenenza dell'utente, il proprio modello ISEE compilato e sottoscritto da un CAAF o da commercialisti autorizzati, corredati dal relativo certificato di rilascio dall'INPS, che è valido per la durata di un anno.

Chi decide, invece, di non presentare il detto modello, dovrà pagare il costo pieno e si potrà limitare, quindi, a consegnare semplicemente la domanda di accesso al servizio.

È prevista comunque una fascia di esenzione al di sotto dello scaglione minimo determinato dal Comune, anche nel caso di utenti con presa in carico dal servizio sociale e rispetto ai quali si dovrà acquisire apposita relazione dei servizi sociali sullo stato di disagio socio-economico.

Le fasce di esenzione e partecipazione al servizio sono le seguenti:

- ✓ Fascia ISE non superiore a euro 5.000,00 – Esente (ticket gratuito);
- ✓ Fascia da € 5.001,00 e fino a € 12.000,00 – Tariffa a pasto € 2,50;

Approvata con deliberazione G.C. n _____, del _____



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

- ✓ Fascia superiore € 12,001,00 – costo ticket per intero – tariffa a pasto € 4,00

Modalità di pagamento del pasto:

L'utente dovrà provvedere al pagamento anticipato dell'importo iniziale. In seguito al pagamento sarà rilasciato un blocchetto di buoni-pasto e ogni qual volta si sia esaurito il blocchetto corrispondente al numero dei pasti in precedenza pagato.

Il pagamento del servizio avviene attraverso sistemi di pagamento telematici.

Diete per motivi sanitari:

Per accedere alle diete per motivi sanitari i genitori ne faranno formale richiesta al Dirigente Scolastico, accompagnata da certificazione originale di un medico della struttura pubblica. Tale richiesta, a cura del Dirigente Scolastico, sarà inoltrata al Responsabile del Settore Amministrativo che ne darà formale comunicazione alla ditta aggiudicataria, allegando copia della certificazione medica. La ditta aggiudicataria, nella preparazione dei pasti, dovrà attenersi scrupolosamente e tassativamente alle indicazioni previste dal certificato medico.

Le diete in bianco, per un periodo massimo di due giorni consecutivi, potranno essere richieste dal genitore, con formale nota, al Dirigente Scolastico che ne darà tempestiva comunicazione, con formale atto, alla ditta aggiudicataria, inviandone copia anche al Responsabile del Settore Amministrativo. L'eventuale prolungamento della dieta in bianco oltre i due giorni potrà essere disposta solo previa certificazione di un medico della struttura pubblica che indicherà anche l'intero periodo durante il quale deve essere fornita la dieta in bianco.

Per le diete relative ad allergie, patologie e intolleranze alimentari, che devono essere tassativamente sottoposte, in via preventiva, a validazione da parte dell'A.S.L. (Dipartimento di prevenzione S.I.A.N.) la ditta, che produce i pasti, è obbligata a porre la massima attenzione, attenendosi al prospetto/certificato compilato dall'organo sanitario preposto, sostituendo gli alimenti ai quali il bambino è allergico e verificando con la massima cura che tra gli ingredienti degli alimenti utilizzati in alternativa non compaiano anche solo tracce dell'alimento allergizzante.



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

La ditta che produce i pasti è dotata di locali e attrezzature autorizzate specificatamente per tali preparazioni.

Diete etico-religiose:

Per accedere alle diete etico-religiose i genitori ne faranno formale richiesta al Dirigente Scolastico, che la inoltrerà al Responsabile del Settore Amministrativo. Questi la sottoporrà al visto del competente servizio dell'ASL, per l'approvazione, e dopo ne darà formale comunicazione alla ditta per avviarne l'adozione.

Controlli sulle autocertificazioni:

Le autocertificazioni prodotte ai sensi del D.P.R. 28.12.2000 n°445 saranno sottoposte ai controlli per accertarne la veridicità, con le modalità previste dalla stessa normativa. Qualora, in sede di controllo, siano rilevati elementi di falsità ai sensi dell'art.76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 e s.m.i. si applicheranno gli articoli del codice penale e delle leggi speciali in materia, con decadenza immediata dei benefici ottenuti.

Reclami

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire del Servizio mensa scolastica, gli utenti possono presentare reclamo. Ciò ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativa alla realizzazione del servizio e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami possono essere espressi in forma scritta o a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. I reclami anonimi non sono presi in considerazione. L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione Comunale, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Al fine di segnalare disservizi è stato predisposto l'apposito modulo allegato – ALLEGATO B)

Strumenti per la valutazione qualitativa del Servizio Mensa

Al fine di monitorare la qualità del servizio erogato, il Comune individua appositi indicatori, di seguito riportati:

1. puntualità (del trasportatore con tolleranza massima di 15 minuti e della dispensatrice);
2. conformità del pasto sotto il profilo qualitativo (intesa come rispondenza delle preparazioni servite rispetto a quelle programmate);
3. conformità del pasto sotto il profilo quantitativo (intesa come rispetto delle grammature previste nel capitolato);
5. pulizia delle aree di refezione scolastica e dei mezzi di trasporto delle pietanze;
6. gradimento dei pasti (inteso come quantità di scarto rispetto alle pietanze consegnate);
7. impatto ambientale (inteso come utilizzo di materiale compostabile o riutilizzabile secondo quanto previsto dal capitolato).

Il Comune presidia i summenzionati indicatori:

- direttamente, tramite controlli effettuati a campione dal personale in servizio nelle aree di refezione scolastica e sui mezzi di trasporto;
- indirettamente, mediante questionari somministrati ai referenti dei plessi scolastici.

Il Comune di Santo Stefano in Aspromonte si impegna, inoltre, ad effettuare indagini periodiche di *customer satisfaction* volte a valutare la qualità percepita del servizio erogato da parte questionari disponibili nel sito: refezione scolastica.

È infine prevista la possibilità da parte delle scuole di rivolgere segnalazioni o reclami mediante Modulo reclamo – Allegato B)



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

Contatti utili

Per informazioni occorre rivolgersi al Servizio Amministrativo, che ha sede presso la struttura comunale del Comune di Santo Stefano in Aspromonte – Via Domenico Morabito, 25.

Responsabile Servizio Mensa scolastica - Responsabile Area Amministrativa

Tel. 0965/740601

Pec: protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

Orario di ricevimento:

martedì e giovedì: ore 9.00- 12.00 - ore 15.30 - 17.30.

Canali Informativi

La piena informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi è assicurata utilizzando più canali.

In particolare:

- Linee telefoniche e indirizzi e-mail dedicati (quelli dell'Ufficio P.I.);
- Portale internet del Comune <https://www.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it/>;
- Comunicati agli organi d'informazione.

Questa stessa Carta costituisce un canale d'informazione privilegiato e consente ai cittadini di verificare la rispondenza dei servizi agli standard dichiarati dall'Amministrazione.

Decorrenza e norme finali

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con l'approvazione della stessa da parte della Giunta Comunale. Della sua approvazione e del suo contenuto saranno informati i destinatari del servizio.

Copia della Carta sarà a disposizione presso l'Ufficio amministrativo, presso le segreterie degli istituti scolastici interessati e pubblicata sul portale internet istituzionale del Comune.

Annualmente il Responsabile del Servizio, sulla base dei suggerimenti pervenuti delle anomalie riscontrate o di sopravvenute necessità, può proporre alla Giunta Comunale una revisione della Carta dei Servizi o anche delle modalità di svolgimento del servizio.



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

Modulo questionario A)

Egregio Signore/ra, il presente questionario ha lo scopo di conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo al servizio mensa scolastica. La invitiamo a rispondere alle seguenti domande, anche apportando eventuali suggerimenti personali, in un'ottica di collaborazione nel tentativo reciproco di migliorare il servizio proposto. Il questionario compilato dovrà essere consegnato a mano all'ufficio P.I. o spedito per posta elettronica a l seguente indirizzo: protocollo.alvignano@pec.it

Secondo Lei il servizio di refezione scolastica erogato dal Comune è:

1. buono
2. discreto
3. sufficiente
4. non adeguato

per quale/i motivo/i ritiene poco adeguato il servizio?

- rapporto qualità/prezzo non adeguato
- scarso gradimento dei cibi proposti
- tempi di distribuzione troppo elevati

Approvata con deliberazione G.C. n _____, del _____



Comune di Santo Stefano in Aspromonte

CITTÀ METROPOLITANA DI REGGIO CALABRIA

Via D. Morabito, 25 – Tel. 0965/740601 Fax 0965/ 740581

protocollo@pec.comune.santostefanoinaspromonte.rc.it

- scarsa collaborazione del personale
- scarsa informazione relativa al servizio
- altro.....

Quali suggerimenti intende proporre per migliorare il servizio sopra elencato?:

Ritiene adeguata l'informazione ricevuta circa il servizio proposto?

- si
- abbastanza
- no

In caso di risposta negativa la invitiamo a segnalarci i motivi ed a formulare proposte:

Firma

Approvata con deliberazione G.C. n_____, del _____