



CARTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Redattori

Responsabile U.O. Attività educative, culturali e sportive
f.to Daniela Banchi

Sauro Ciani
Claudia Biagioni
Lucia Giannini
Elisa Baldini

Estensore

f.to Elisa Baldini

La Carta dei Servizi è stata redatta con la collaborazione della Commissione mensa

Il Dirigente del Servizio 3

(Servizi alla persona)
f.to Corrado Grimaldi



Introduzione

Mani che si muovono con sicurezza, gesti conosciuti e risaputi, passi consueti: tagliare, spezzettare, rosolare, bollire, infornare, sbucciare, condire, lavare, impacchettare e via pronti, la quotidianità entra in scena ogni giorno alla mensa centralizzata e a quella del nido di Borgo San Lorenzo.

La routine è ben scandita con tempi stretti e rigide attenzioni. Uomini e donne ogni giorno vivono quelle stanze, si prendono a cuore il benessere dei nostri bambini, dei nostri anziani, e non solo, e lo fanno con passione ed amore.

Si alzano presto, stanno fra odori e vapori, in piedi, corrono, si affrettano perché tutto sia perfetto e pronto all'ora esatta, perché i nostri figli possano dire "Mamma quanto è buono" .

Sono loro a fare la differenza, sono loro che rendono unico questo servizio, la loro capacità di rispondere alle richieste, di assecondare i bisogni e prevenire le necessità ed è proprio per dare valore a questi volti, che si nascondono dietro pentole e fornelli che abbiamo deciso di stilare questa Carta dei Servizi, che, per la prima volta, abbiamo deciso di mettervi in mano lo strumento per valutare la nostra mensa.

Un'occasione per farvi capire quanto straordinario sia il lavoro di queste persone, il lavoro che si nasconde dietro ad un buon piatto.

Questo è il nostro grazie, come amministratori, cittadini e soprattutto come genitori.

Cristina Becchi
Assessore alla Pubblica Istruzione



Indice

1. La carta dei Servizi
2. I principi fondamentali
3. Principali caratteristiche del servizio di ristorazione scolastica
 - Le finalità del servizio
 - Gli utenti
 - L'organizzazione del servizio
 - Le garanzie igieniche e i controlli
 - Menù
 - Diete particolari
4. Le modalità di erogazione del servizio
 - Come iscriversi al servizio
 - Tariffe
 - Rilevazione giornaliera dei pasti
 - Pagamenti
5. Soddisfazione utenza
 - La commissione mensa
6. Dimensioni di qualità, indicatori e standard
7. Recapiti Uffici
8. Reclami e violazioni della carta del servizio



1. La Carta dei Servizi

Il Comune di Borgo S. Lorenzo attraverso la Carta dei servizi della ristorazione scolastica si propone di far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità con cui si impegna ad erogarli ai cittadini.

In questo senso rappresenta un „patto“ tra l'Amministrazione ed i cittadini, per garantire una migliore qualità dei servizi e per fornire risposte adeguate, chiare e tempestive ai loro bisogni.

E' strumento utile al cittadino per conoscere, partecipare, scegliere e verificare le prestazioni fornitegli dalla propria Amministrazione e serve al Comune per la programmazione e la verifica della propria azione, contribuendo all'evoluzione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Infatti attraverso gli strumenti previsti dalla carta, il cittadino potrà, sulla base della propria esperienza, proporre suggerimenti o indicazioni per il miglioramento del servizio.

2. I principi fondamentali

La Carta si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al D.lgs 286 del 1999, che sono riferimenti imprescindibili nell'erogazione dei servizi pubblici.

Eguaglianza ed imparzialità

Garantire equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione. Adottare le necessarie ed opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

Efficacia ed efficienza

Perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e pagamento, garantendo le condizioni di sicurezza e igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori monitorando i costi del servizio.

Trasparenza ed accesso

Garantire ai cittadini una chiara, tempestiva e completa informazione, relativamente alle modalità di organizzazione e funzionamento del servizio, accogliendo e valutando i suggerimenti e le proposte, in modo da perseguire l'obiettivo di una maggiore corrispondenza ai bisogni degli utenti e del territorio.

Partecipazione

Il personale dei servizi scolastici, l'utenza ed il personale della scuola sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della Carta. La partecipazione degli utenti, siano essi individui o gruppi, è garantita in un'ottica di gestione partecipata dei servizi, per perseguire congiuntamente l'obiettivo di standard generali di qualità ed il miglioramento continuo del servizio.

Continuità del servizio

Assicurare un servizio continuativo, senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiore. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione saranno preventivamente annunciati, adoperandosi attivamente per una riduzione del disagio ed una tempestiva ripresa.



3. Principali caratteristiche del servizio di ristorazione scolastica

Il servizio di ristorazione scolastica è realizzato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze stabilite dalla L.R. n. 32 del 26 Luglio 2002 "Testo Unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro" che, all'art. 30, assegna ai Comuni le funzioni in materia di diritto allo studio scolastico, unitamente alla gestione dei relativi servizi scolastici.

Il servizio concorre alla effettiva attuazione del Diritto allo Studio per assicurare la partecipazione all'attività scolastica per l'intera giornata.

Si propone, inoltre, come ulteriore obiettivo, quello di proporre interventi di educazione alimentare, attraverso una dieta adeguata per la salute dei bambini e delle bambine.

Le finalità del servizio

- offrire un pasto nutrizionalmente equilibrato e gradevole, per favorire la conoscenza di cibi e promuovere corrette abitudini alimentari, sia nel contesto scolastico che familiare;
- garantire un pasto che accoglie esigenze particolari relative alla salute, a motivi religiosi, etici e culturali (diete speciali);
- favorire, al momento del pranzo, le relazioni tra bambini e tra bambini e adulti, l'incontro di culture, lo scambio di abitudini, la condivisione di regole per una buona convivenza;
- ricerca di coerenza tra l'approccio educativo della scuola ed i principi di una corretta alimentazione, per la valorizzazione del cibo e la riduzione degli sprechi.

Gli utenti

Possono usufruire del servizio di mensa scolastica tutti i bambini e agli insegnanti aventi diritto delle scuole d'infanzia, primarie e secondarie di primo grado presenti sul territorio comunale che svolgono attività didattiche anche in orario pomeridiano.

L'organizzazione del servizio

I pasti per le mense scolastiche vengono preparati presso il centro cottura centralizzato che ha sede in Via Caiani – Borgo S. Lorenzo.

I servizi di preparazione, di trasporto e di sporzionamento dei pasti sono affidati a ditta esterna tramite gara d'appalto pubblica. A garanzia degli indicatori espressi nella presente Carta, il comune gestisce direttamente, attraverso l'impiego di suoi dipendenti, il servizio di approvvigionamento delle derrate alimentari e la supervisione della fase di preparazione nella cucina centralizzata.

Giornalmente presso la cucina centralizzata vengono preparati in media ogni giorno 1300 pasti destinati alla ristorazione scolastica che vengono poi consegnati ai diversi refettori (sette scuole d'infanzia statali, due scuole d'infanzia paritarie, quattro scuole primarie statali, una scuola d'infanzia paritaria e una scuola secondaria di primo grado) mediante un apposito servizio di trasporto, effettuato nel rispetto delle vigenti norme sulla tutela igienica degli alimenti e consumati rigorosamente lo stesso giorno della cottura, in orari diversi a seconda del tipo di scuola.



Le garanzie igieniche ed i controlli

Presso la cucina e presso tutti i terminali di distribuzione è adottato il “piano di autocontrollo” secondo il metodo HACCP che ha lo scopo di garantire la sicurezza igienica dei pasti attraverso la verifica ed il controllo di tutto il processo produttivo.

Il manuale di Autocontrollo consente agli operatori (personale di cucina e refettori) di monitorare tutto il processo di produzione dei pasti: dalle fasi di ricevimento dei generi alimentari (stoccaggio, preparazione, cottura e distribuzione), alle fasi di sanificazione delle apparecchiature e degli ambienti di lavoro.

Permette di evidenziare eventuali punti critici e di intraprendere azioni correttive efficaci a prevenire o superare i rischi alimentari.

Questo sistema ha quindi la finalità di ridurre i rischi di contaminazione microbica e di garantire ai bambini pasti igienicamente sicuri. Anche le apparecchiature vengono acquistate sulla base di caratteristiche tecnologiche idonee a garantire la sicurezza degli alimenti ed evitare l'alterazione dei cibi.

Una Ditta specializzata nel settore e incaricata dal Comune, provvede ad effettuare tamponi su ambienti, attrezzature, cibi ed acqua per valutare che lo stato delle cucine/mense e dei prodotti somministrati rientri nei parametri igienici sanitari.

L'approvvigionamento delle derrate viene effettuato mediante gara d'appalto sulla base di capitolati nei quali sono specificate le caratteristiche merceologiche delle forniture con indicazione anche delle percentuali di forniture di prodotti biologici e a filiera corta.

Menù

Una corretta ed equilibrata alimentazione costituisce per tutti, ed in particolare nell'infanzia, un indispensabile presupposto per favorire una crescita ottimale ed il mantenimento di un buono stato di salute. L'acquisizione di buone abitudini alimentari è necessaria per prevenire malattie nell'età adulta e la Ristorazione Scolastica è, quindi, un importante momento di educazione alimentare.

Per alimentazione bilanciata o equilibrata si intende un modo di alimentarsi corretto, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo. L'alimentazione equilibrata ha la finalità di garantire un apporto adeguato di energia e di nutrienti, prevenendo sia carenze che eccessi nutrizionali. Per definirsi bilanciata, l'alimentazione deve anche essere sufficientemente variata; in questo modo, infatti, aumenta la probabilità di assumere nelle giuste quantità tutti i nutrienti di cui l'organismo ha bisogno.

La struttura del pasto è fissa e prevede per il pranzo:

- una porzione di primo piatto;
- una porzione di secondo piatto;
- una porzione di contorno;
- una porzione di pane;
- una porzione di frutta o yogurt

Il servizio di Ristorazione Scolastica propone un menù annuale basato su tabelle dietetiche elaborate avvalendosi della consulenza di esperti nutrizionisti, il menù viene periodicamente rivisto tenendo in considerazione anche gli esiti del monitoraggio del gradimento dell'utenza.

Il menù e le tabelle dietetiche vengono comunicate agli utenti attraverso la pubblicazione sul sito del Comune e la trasmissione del menù in formato cartaceo a tutti i plessi scolastici.



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

Oltre al menù standard viene elaborato anche un menù detto "sostitutivo" che prevede una dieta latte-ovo-vegetariana.

L'Amministrazione Comunale, in via eccezionale e per motivi di forza maggiore, si riserva apportare modifiche temporanee al menù: ogni modifica seguirà, per quanto possibile, il principio di equivalenza nutrizionale.

Diete particolari

Diete per motivi sanitari

Nel caso un bambino o un adulto debba seguire un'alimentazione specifica per motivi sanitari il servizio di refezione scolastica fornisce un pasto alternativo adeguato.

Il modulo per effettuare la richiesta di dieta speciale per motivi sanitari è disponibile presso l'Ufficio Urp del Comune di Borgo San Lorenzo e deve essere riconsegnato compilato in ogni sua parte e firmato dal pediatra/medico del richiedente.

La richiesta di dieta speciale per motivi sanitari deve essere ripresentata ogni anno scolastico.

Diete per motivi etico-religiosi

Per motivi etico-religiosi è possibile richiedere di aderire al menù sostitutivo di ispirazione latte-ovo-vegetariana. Il genitore del bambino o chi ne fa le veci o l'insegnante che richiede la dieta deve far pervenire all'Ufficio Urp del Comune una richiesta di somministrazione del menù sostitutivo o in alternativa deve far pervenire una richiesta in cui siano esplicitati chiaramente gli alimenti da escludere dalla dieta. La dieta verrà garantita per l'intero anno scolastico.

Le richieste di diete particolari per motivi etico-religiosi devono essere presentate ogni anno.

Dieta leggera in bianco

La dieta leggera in bianco, prevista per motivi di salute a carattere transitorio, è fornita a richiesta, senza che sia prodotta specifica certificazione medica, per un massimo di tre giorni consecutivi.

E' sufficiente comunicare a scuola la necessità di usufruire della dieta leggera.

Per richieste superiori a tre giorni consecutivi è necessaria la presentazione di un certificato medico da far pervenire all'Ufficio Urp del Comune di Borgo S.Lorenzo.

4. Modalità di erogazione del servizio

Come iscriversi al servizio

Il servizio di refezione non è obbligatorio, ogni utente deve espressamente richiederlo all'Amministrazione comunale compilando apposita domanda.

La domanda deve essere ripresentata ogni anno scolastico entro il 10 ottobre.

Le domande devono essere presentate utilizzando il modulo scaricabile sulla sezione "Mensa" del sito del Comune di Borgo S. Lorenzo o presso l'ufficio URP del Comune.

E' possibile presentare la domanda anche on line accedendo alla sezione dedicata ai Servizi On line presente sul sito del Comune di Borgo S. Lorenzo.

Le famiglie che hanno un reddito ISEE pari o inferiore ad € 30.000,00 possono richiedere la determinazione del costo agevolato per il singolo pasto presentando la relativa attestazione ISEE.

Qualora non venga presentata l'attestazione ISEE sarà attribuito il costo massimo a pasto.

E' prevista una quota annuale di iscrizione al servizio pari ad euro 10,00 che verranno addebitate nella prima fatturazione.

Tariffe

La Giunta Comunale fissa per ogni anno scolastico le tariffe di contribuzione dovute dagli utenti della mensa a parziale rimborso dei costi del servizio.



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

Nel determinare l'entità delle tariffe di cui al primo comma sarà tenuto conto:

- delle indicazioni contenute nella L.R. 53/81 come modificata dalla L. R. 41/93;
- delle disposizioni nazionali sui costi dei servizi a domanda individuale;
- delle esigenze di bilancio;
- di eventuali proposte per la omogeneizzazione delle tariffe nei comuni limitrofi.

Per situazioni di particolare disagio economico e sociale, su segnalazione del servizio sociale, potrà essere prevista una esenzione, parziale o totale, su domanda individuale, secondo le procedure previste dal regolamento di assistenza.

Rilevazione giornaliera dei pasti

La rilevazione dei bambini che usufruiscono del servizio mensa viene quotidianamente comunicata dalla scuola alla cucina entro le ore 9,30.

Nel caso in cui l'alunno si presenti a scuola oltre tale orario, occorre che il genitore entro le 9.30 comunichi telefonicamente la presenza in mensa all'insegnante che registrerà il bambino come "presente". In mancanza di una prenotazione, si intenderà che per quella giornata il bambino non usufruisca del servizio di mensa.

Entro e non oltre le ore 9.30 è inoltre possibile, in caso di indisposizione o per motivi personali, disdire la prenotazione. Se la disdetta dovesse avvenire successivamente, il costo del pasto verrà regolarmente addebitato alla famiglia, anche se non consumato.

Pagamenti

Il pagamento del servizio di Ristorazione Scolastica potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- presso la Tesoreria Comunale presso la Cassa di Risparmio di Firenze, Agenzia di Borgo San Lorenzo, Piazza Martiri della Libertà n.6, Borgo San Lorenzo;
- On line collegandosi al sito del Comune : www.comune.borgo-san-lorenzo.fi.it e cliccando su „servizi on line“;
- con Bonifico bancario utilizzando il codice IBAN IT 34 A 06160 37750 0000 00107C01 riportando nella causale COGNOME E NOME DEL FIGLIO/A E NUMERO DEL DOCUMENTO indicato sul bollettino;
- Presso qualsiasi sportello postale

La ricevuta del pagamento deve essere conservata come previsto dalla normativa vigente.

5. Soddisfazione utenti

La Commissione mensa

L'Amministrazione Comunale ha istituito nel 2015 la Commissione Mensa Comunale (D.G.C. n.104 del 20.05.2015).

Scopo della Commissione Mensa è quello di contribuire al miglioramento della qualità del servizio offerto, anche mediante la verifica ed il monitoraggio dello stesso, e di attivare forme di



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

collaborazione e di coinvolgimento degli utenti. Pertanto, essa ha funzioni di ausilio gestionale al Servizio comunale competente. Sono escluse funzioni di indirizzo politico-amministrativo proprie degli Organi di Governo comunali o loro articolazioni.

La Commissione Mensa esercita le seguenti funzioni:

- a) collegamento tra utenti e amministrazione comunale e analisi gradimento servizio;
- b) analisi, proposta e consulenza nella scelta dei menù scolastici, delle loro variazioni, delle modalità di erogazione del servizio, nel rispetto delle norme tecniche e/o contrattuali vigenti;
- c) monitoraggio e consulenza in relazione alla qualità alimentare del servizio erogato;
- d) proposte migliorative relative agli alimenti di refezione.
- e) proposte di attivazione di percorsi didattici/educativi di educazione alimentare.

La Commissione Mensa è costituita da:

a) genitori dei bambini frequentanti i nidi d'infanzia comunali e accreditati, le scuole statali e parificate del Comune di Borgo San Lorenzo, designati dai Consigli di Circolo/Istituto di ciascun ordine scolastico, di cui:

- n. 2 genitori per i nidi d'infanzia (1 per i nidi comunali 1 per il nido accreditato)
- n. 3 genitori per la scuola dell'infanzia (2 per la scuola statale e 1 per la parificata)
- n. 3 genitori per la scuola primaria (2 per la scuola statale e 1 per la parificata)
- n. 1 genitori della scuola secondaria di primo grado

b) insegnanti designati dai dirigenti delle istituzioni scolastiche pubbliche e parificate presenti sul comune di Borgo San Lorenzo, di cui:

- n. 1 per i nidi d'infanzia
- n. 2 per la scuola dell'infanzia (1 per la scuola statale e 1 per la parificata)
- n. 2 per la scuola primaria (1 per la scuola statale e 1 per la parificata)
- n. 1 per la scuola secondaria di primo grado

c) il dirigente comunale del Servizio responsabile, o suo delegato, con funzioni di Presidente;

E' invitato permanente il Sindaco o l'Assessore delegato al servizio. Alle sedute possono essere, **altresì, invitati tecnici interni ed esterni all'Amministrazione.**

L'utenza può contattare la Commissione Mensa attraverso l'indirizzo e-mail
mena@comune.borgo-san-lorenzo.fi.it

Le email pervenute a questa casella dedicata verranno esaminate nel corso delle sedute della Commissione Mensa.



6. Dimensioni di qualità, indicatori e standard

Le dimensioni di qualità che il comune intende garantire – perseguendo obiettivi di miglioramento continuo e con aggiornamenti periodici degli standard - sono le seguenti:

- . ACCESSIBILITÀ - sia in fase di primo accesso che in fase di utilizzo del servizio
- . TEMPESTIVITÀ- tempi di erogazione del servizio
- . EFFICACIA - qualità degli alimenti e funzionalità del servizio
- . TRASPARENZA – completezza delle informazioni agli utenti e disponibilità all’ascolto.

Per ciascuna dimensione di qualità sono individuate le sotto-dimensioni, gli indicatori e gli standard di qualità programmati.

ACCESSIBILITA'		
Disponibilità di informazioni relative al servizio ed alle modalità di iscrizione	Presenza di materiali informativi, accessibili sia in cartaceo che sul web. Orari di apertura degli uffici competenti.	Disponibilità dei documenti aggiornati (menu – tabelle dietetiche – modulistica varia) presso URP e ufficio scuola Disponibilità dei documenti aggiornati (menu – tabelle dietetiche – modulistica varia) sul sito istituzional del comune e sul sito tematico del comune Borgo dei Bambini Apertura dell'ufficio per informazioni (URP) per almeno 25 ore settimanali e per 5 giorni alla settimana
Servizio di refezione scolastica accessibile a tutte le scuole con sede nel territorio comunale	Disponibilità a fornire il servizio di ristorazione scolastica alle scuole paritarie con sede nel territorio comunale che lo richiedono	100% delle richieste accolte per la fornitura del servizio di ristorazione scolastica a scuole paritarie con sede nel territorio comunale
Disponibilità di diete personalizzate per patologie	Offerta di menù diversificati su richiesta degli utenti, con certificazione del medico.	100 % richieste accolte.
Disponibilità di diete per motivi etico-religiosi	Offerta di un menù "sostitutivo" accessibile su richiesta degli utenti	100 % richieste accolte



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

Pluralità di forme di pagamento dei pasti	Presenza di una pluralità di forme di pagamento anche on line	Garanzia di almeno 3 forme di pagamento di cui 1 on line (tramite sito web) e 1 gratuita (tramite tesoreria)
TEMPESTIVITA'		
Tempi di erogazione delle diete per motivi sanitari	Tempistica di attivazione della dieta dalla presentazione del certificato medico o della richiesta.	Tempo massimo di 7 giorni per erogazione della dieta speciale codificata
Tempi di accoglienza di nuove iscrizioni nel corso dell'anno scolastico.	Tempistica relativa all'accoglienza dei nuovi iscritti.	1 giorni (se non è richiesta una dieta speciale).
Tempi di erogazione del pasto	Tempo che intercorre tra l'uscita del pasto dalla cucina centralizzata e lo sporzionamento nel refettorio	Inferiore a 60 minuti
EFFICACIA		
Conformità delle temperature del cibo in distribuzione	% di temperature corrette	Maggiore del 90%
Conformità nella distribuzione delle diete speciali	% di esattezza nella distribuzione	100%
Completezza della composizione del menù previsto con tutte le portate	Numero dei pasti completi rispetto ai pasti somministrati	95%
Garantire la qualità dei prodotti e del servizio	Tracciabilità degli alimenti a garanzia della loro provenienza con particolare attenzione ai prodotti più a rischio (latticini, carne, pesce e uova)	100 % prodotti tracciati
Garanzia della sicurezza alimentare	Analisi periodiche sugli alimenti e sulle superfici	Rispetto del 100% delle scadenze indicate nel manuale HACCP
Impatto ambientale	Promozione della raccolta differenziata dei rifiuti	Raccolta differenziata attivata nella cucina e in tutti i refettori (100%)
	Utilizzo di stoviglie riciclabili	Utilizzo di stoviglie usa e getta solo



COMUNE DI BORGO SAN LORENZO

Provincia di Firenze

	Recupero dell'eccedenza del pane non manipolato Eccedenze alimentari stoccate in cucina per presenze utenti inferiori al numero previsto	in casi di emergenza Il pane eccedente viene riutilizzato per preparazioni in cucina Possibilità di variazione del menù per intere scuole o ordini di scuole
Continuità del servizio	Garantire il servizio mensa per tutti i giorni di regolare frequenza pomeridiana a scuola	Garanzia del servizio rispetto ai giorni di regolare frequenza ¹ a scuola 100% Disponibilità a fornire un cestino nei giorni di gita scolastica concordando la tempistica con la cucina
TRASPARENZA		
Comunicazione con i cittadini e risposta a richieste di informazioni.	Tempo intercorrente tra la richiesta del cittadino e la risposta.	< 15 giorni.
Coinvolgimento delle istituzioni scolastiche e delle famiglie tramite la commissione mensa.	Riunioni della commissione mensa sui diversi aspetti di competenza (stabiliti dal regolamento)	Almeno n. 3 riunioni nel corso dell'anno scolastico
Coinvolgimento dei rappresentanti delle famiglie nel monitoraggio sugli aspetti di qualità del servizio.	Attivazione monitoraggio del servizio da parte della commissione mensa (genitori/docenti) nei plessi scolastici, tramite sopralluoghi con assaggio	Almeno 1 attività di monitoraggio – documentata – per ogni ordine scolastico (nell'a.s. di riferimento).
Disponibilità a raccogliere segnalazioni e reclami in modo formalizzato.	Presenza sulla rete civica e presso l'U.r.p. di procedura per la raccolta di segnalazioni e reclami	Risposta a segnalazioni e reclami entro 30gg dal ricevimento.

¹ Per giorni di regolare frequenza si intendono tutti i giorni di frequenza pomeridiana a scuola ad esclusione dei giorni di assemblea/sciopero che possono interessare il personale impiegato nei servizi.



7 . Recapiti Uffici

Comune di Borgo S. Lorenzo

Assessorato alla Pubblica Istruzione

Piazza Dante, 2

Ufficio U.R.P.

(per iscrizioni, consegna diete speciali)

Dal lunedì al sabato dalle 8,30 alle 12,30

Giovedì dalle 14,00 alle 18,30

tel. 055 84966- 235 / 260

urp@comune.borgo-san-lorenzo.fi.it

Ufficio Attività educative, culturali e sportive

(per pagamenti, tariffe, bollettini, informazioni sul servizio)

martedì dalle 8,30 alle 12,30

giovedì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,30

tel. 055-84966- 234 / 215

scuola@comune.borgo-san-lorenzo.fi.it

Commissione mensa

mensa@comune.borgo-san-lorenzo.fi.it

8. Reclami e violazioni della carta del servizio

Gli utenti possono segnalare al servizio tutto ciò che non ritengono essere in linea con quanto dichiarato nella presente carta, in relazione all'erogazione del servizio e alla trasparenza amministrativa.

La segnalazione può essere fatta dall'utente, indicando le proprie generalità, indirizzo e reperibilità, via e-mail ai seguenti indirizzi: scuola@comune.borgo-san-lorenzo.fi.it o presentando il reclamo in forma scritta all'U.R.P. Del Comune di Borgo San Lorenzo.

L'Amministrazione, attraverso gli uffici competenti, accoglie e recepisce le segnalazioni relative al servizio e si impegna a rispondere in forma scritta al reclamo.

Il reclamo non sostituisce la presentazione di ricorsi amministrativi previsti dalle norme vigenti. Nel caso in cui, a seguito di un reclamo presentato, venisse riscontrato il mancato rispetto degli indicatori dei livelli di qualità previsti dalla presente Carta del Servizio, verranno attivate le procedure per il ripristino dell'indicatore entro 30 giorni dalla presa in carico del reclamo.