



## **CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO**

### **IL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA**

#### **1. OBIETTIVO DEL SERVIZIO**

*Lo scopo del Servizio di Refezione Scolastica è di favorire l'accesso e la frequenza dei cittadini al sistema scolastico e formativo, facilitando con ciò l'adempimento del relativo obbligo indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali e psicofisiche.*

#### **2. ATTIVITÀ DEL SERVIZIO**

*Il Servizio di Refezione Scolastica è attivato per:*

- *i bambini frequentanti i Servizi socio-educativi per la prima infanzia (Asili Nido, Animazione Estiva Nidi) del Comune di Rovigo;*
- *gli alunni frequentanti gli Istituti Scolastici presenti sul territorio comunale;*
- *gli alunni frequentanti le Scuole dell'Infanzia Statali, anche durante le attività di animazione estiva;*
- *gli alunni frequentanti le Scuole Elementari Statali che prevedano il tempo pieno, nonché moduli e attività integrative;*
- *gli alunni frequentanti le Scuole Medie che prevedano orari articolati con rientro pomeridiano;*
- *gli insegnanti ed il personale ausiliario aventi diritto al pasto;*

*Inoltre, il Servizio è attivato anche per gli insegnanti ed il personale ausiliario aventi diritto al pasto.*

#### **3. OGGETTO DEL SERVIZIO**

*Il Servizio consiste principalmente nella preparazione, trasporto e distribuzione dei pasti agli alunni come sopra individuati.*

#### **4. DESTINATARI ED UTENTI**

*Vengono definiti "utenti" del Servizio di Refezione Scolastica i bambini frequentanti gli asili nido comunali, le scuole materne, le scuole elementari e medie statali attualmente in attività sul territorio del Comune di Rovigo, nonché il personale docente e non docente avente diritto al pasto, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche, la cui richiesta di iscrizione sia stata accolta.*

*Vengono definiti "destinatari" del Servizio i genitori o chi a qualsiasi titolo abbia l'affidamento dei bambini utenti del Servizio.*

#### **5. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

*Il Servizio è svolto con affidamento a soggetti esterni, i quali impiegano propri mezzi tecnici ed autoveicoli, nonché proprio personale.*

*Al Comune di Rovigo rimangono la titolarità e la programmazione del Servizio, il controllo, la vigilanza, nonché la fissazione delle tariffe.*

## **6. MODALITÀ D'ACCESSO E DI FRUIZIONE**

*La richiesta di iscrizione al Servizio è effettuata compilando uno specifico modulo che viene consegnato dalle Direzioni Didattiche al momento della prima iscrizione a scuola del bambino, ovvero alla fine dell'anno scolastico in caso di riconferma dell'iscrizione stessa per l'anno successivo. Il modulo è presentato, a cura degli interessati, direttamente alle stesse Direzioni Didattiche o alla Scuola frequentata, entro la fine dell'anno scolastico. Sino al 30 giugno di ogni anno, inoltre, è sempre possibile consegnare la richiesta di iscrizione alla Sezione Istruzione del Comune di Rovigo.*

*La rinuncia al Servizio di Refezione, o eventuali variazioni, devono essere tempestivamente comunicate per iscritto alla Sezione Istruzione e sono ritenute valide per l'intera durata dell'anno scolastico in corso.*

*Una volta presentata la rinuncia, un'eventuale successiva nuova iscrizione alla Refezione può essere accettata in base alla disponibilità dei posti nei refettori e secondo l'ordine cronologico d'arrivo delle domande.*

*L'Amministrazione Comunale si riserva la valutazione di casi particolari e gravi che abbiano comportato la rinuncia al Servizio, dietro presentazione di richiesta scritta e documentata, per concedere eventuali autorizzazioni in deroga a quanto stabilito.*

### **A) MENÙ**

*I menù sono sottoposti al visto preventivo del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda ULSS 18.*

*I menù proposti sono variati e programmati in almeno 4 settimane, articolati in base alla stagionalità dei prodotti e con presenza di piatti tradizionali locali.*

*Ciò permette di utilizzare al meglio ortaggi e frutta di stagione, secondo il calendario dei prodotti ortofrutticoli freschi.*

*I menù della settimana vengono esposti a scuola per far sì che i genitori possano prenderne visione e di conseguenza regolarsi sulla preparazione dei pasti a casa.*

*Per venire incontro ad esigenze particolari, sono previste alternative ai pasti indicati dal menù base, per i bambini affetti da particolari patologie e per i bambini appartenenti a religioni che vietano alcuni alimenti:*

- *Diete speciali per motivi religiosi: su richiesta delle famiglie ed esclusivamente su autorizzazione della Sezione Istruzione, con menù compatibili con le scelte religiose.*

*Nel periodo quaresimale e nel mercoledì delle ceneri sarà concessa una dieta alternativa, di pari valore nutritivo, per i bambini di religione cattolica le cui famiglie facciano richiesta.*

- *Diete speciali per vegetariani: su richiesta delle famiglie ed esclusivamente su autorizzazione della Sezione Istruzione.*
- *Diete speciali per motivi di salute (allergie, ecc.): su presentazione di un certificato del medico curante o di una struttura pubblica ed esclusivamente su autorizzazione della Sezione Istruzione. Non sono presi in considerazione certificati medici in cui siano indicate le diete in modo generico.*
- *Per disturbi leggeri e di breve durata è, invece, possibile ottenere una dieta "in bianco".*

*Le caratteristiche merceologiche degli alimenti impiegati, la preparazione, il trasporto e la distribuzione dei pasti, crudi o cotti, e la composizione dei menù, sono conformi ai requisiti previsti dalle leggi regionali e nazionali, nonché alle direttive regionali vigenti in materia.*

*Sono esclusi tutti i prodotti Ogm (Organismi geneticamente modificati), e non si fa ricorso ad alimenti surgelati, se non nel caso di piselli, fagiolini e legumi in generale (prodotti che i dietisti consigliano tutto l'anno ma che non si troverebbero freschi) e pesce (quello surgelato è senza spine).*

### **B) ALIMENTI**

*Il Comune di Rovigo, conformemente a quanto previsto dalla legge finanziaria n° 488 del 23/12/99, ha promosso, per tutti gli utenti aventi diritto alla fruizione del Servizio, l'impiego 1) di prodotti biologici, tipici e tradizionali, 2) di quelli a denominazione protetta (IGP) certificati ai sensi delle rispettive normative comunitarie di riferimento, nonché*

3) di quelli provenienti dal circuito del commercio equo e solidale. Tale circuito commerciale costituisce un'alternativa al commercio convenzionale per una relazione paritaria fra tutti i soggetti coinvolti nella catena di commercializzazione (produttori, lavoratori, importatori e consumatori), con lo scopo di riequilibrare i rapporti con i Paesi economicamente meno sviluppati, tendendo a migliorare l'accesso al mercato e le condizioni di vita dei produttori svantaggiati attraverso una più equa distribuzione dei guadagni.

I prodotti biologici offerti sono:

- frutta, verdure ed ortaggi, legumi e cereali;
- pane, prodotti da forno, fette biscottate;
- pasta, riso e pasta all'uovo, gnocchi di patate;
- pomodori trasformati - pelati e polpa;
- uova;
- olio extravergine di oliva, di girasole e di arachide e aceto;
- succhi di frutta;
- cioccolato al latte e/o fondente;
- latte, burro, yogurt -naturale e alla frutta- e gelato;
- mozzarella, stracchino, caciotta fresca e ricotta;
- miele e zucchero di canna;
- preparato per brodo vegetale.

I prodotti IGP tipici e tradizionali offerti sono:

- CARNI
  - Vitellone Bianco Appennino Centrale IGP
- INSACCATI
  - Mortadella Bologna (Regione Emilia Romagna)
  - Prosciutto Crudo IGP – Parma (Regione Emilia Romagna)
  - Bresaola IGP – Punta d'anca (Valtellina)

Tutti i prodotti sono somministrati con frequenza pari a quella prevista nei menù e per l'intera durata dell'appalto.

I prodotti provenienti dal circuito equo e solidale offerti sono:

- miele Millefiori dal Messico;
- zucchero di canna biologico dall'Ecuador ;
- crema spalmabile di cacao alle nocciole;
- snack 2 biscotti al miele e cacao;
- couscous dalla Palestina;
- tavoletta cioccolato al latte/fondente ;

Una volta a settimana la merenda potrà essere sostituita dalla banana proveniente dal circuito del mercato equo e solidale.

### **C) TARIFFE**

A tutti gli utilizzatori è richiesta la corresponsione di una tariffa per il consumo di ogni singolo pasto, determinata annualmente dall'Amministrazione Comunale e sulla quale si applicano le riduzioni e le agevolazioni in funzione della Condizione Economica determinata in base alla normativa ISEE (n.b. - ISEE sta per "Indicatore Situazione Economica Equivalente", ovvero un meccanismo di calcolo utilizzato per valutare la somma dei redditi e del venti per cento del patrimonio del nucleo familiare, con riferimento alla dichiarata composizione dello stesso).

*Per accedere alle agevolazioni per particolari fasce di appartenenza ISEE è sufficiente allegare alla domanda di iscrizione la D.S.U. (Dichiarazione Sostitutiva Unica) contenente l'attestazione ISEE in corso di validità.*

*L'autenticità delle dichiarazioni delle richieste inoltrate è accertata dall'Amministrazione Comunale tramite i propri Uffici di competenza e attraverso gli Uffici Finanziari dello Stato.*

*Le richieste di esonero dal pagamento del Servizio di Refezione Scolastica sono valutate sulla base della relazione dell'assistente sociale, che accerti in via definitiva o temporanea la possibilità di autorizzare l'esonero.*

*Il Servizio di Refezione è gratuito per i componenti dei Comitati Mensa (vedi "Principi fondamentali dell'erogazione del servizio - punto a) PARTECIPAZIONE"), regolarmente autorizzati dall'Amministrazione Comunale, in occasione di controlli del Servizio erogato ai bambini.*

*Potranno invece usufruire della refezione dietro la corresponsione del costo complessivo del pasto (su espressa autorizzazione della Sezione Istruzione rilasciata su richiesta dei soggetti interessati):*

- *il personale adibito all'assistenza degli alunni disabili utilizzatori del Servizio;*
- *il personale che gestisce servizi di doposcuola, animazione e trasporto scolastico organizzati dall'Amministrazione Comunale direttamente (affidamento) o indirettamente (collaborazione);*
- *il personale non docente che opera nelle scuole ed il cui orario di lavoro comprende il momento della refezione scolastica;*
- *il personale docente che opera nelle scuole che assiste e vigila a mensa gli alunni (con oneri a carico dello Stato).*

## **7. ORARI D'ACCESSO AL PUBBLICO**

*Gli Uffici della Sezione Istruzione sono aperti al pubblico con i seguenti orari:*

*dal lunedì al venerdì: dalle ore 8,30 alle ore 13,00*

*il martedì ed il giovedì: dalle ore 15,30 alle ore 16,30*

*il sabato: dalle ore 9,30 alle ore 11,30*

## **8. UBICAZIONE DEGLI UFFICI**

*Settore Servizi alla Persona/Statistica – Sezione Istruzione - Ufficio Refezione Scolastica*

*Via All'Ara n.5, al II piano – 45100 ROVIGO*

*Telefono 0425206532 Fax 0425206531*

*e-mail: [istruzione@comune.rovigo.it](mailto:istruzione@comune.rovigo.it)*

## **9. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO**

- *n.2 istruttori incaricati, dipendenti dal Comune di Rovigo*
- *l'intera struttura organizzativa dei soggetti affidatari del Servizio.*

## **10. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

### **a) PARTECIPAZIONE**

*Il Regolamento del Servizio di Refezione Scolastica prevede la partecipazione diretta delle famiglie attraverso l'elezione di rappresentanti dei genitori che vengono a far parte dell'organismo di vigilanza denominato "Comitato Mensa". Tale organismo esiste presso ogni plesso scolastico e composto da due rappresentanti dei genitori, due rappresentanti del personale insegnante, ed un incaricato della Sezione Istruzione. I rappresentanti dei genitori e degli insegnanti sono indicati dai rispettivi organi scolastici e durano in carica un anno scolastico.*

*Per il Servizio Asili Nido, il Comitato Mensa è nominato annualmente tra i componenti del Comitato di Gestione.*

*I Comitati Mensa hanno il compito di contribuire al miglioramento della qualità del servizio offerto, anche con l'attivazione di alcune fasi di controllo, al collegamento tra utilizzatori ed Amministrazione Comunale, alla formulazione di proposte migliorative del Servizio ed al monitoraggio della qualità del servizio reso.*

*I destinatari del Servizio, inoltre, possono esercitare il loro diritto a partecipare:*

- *all'erogazione del Servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con gli istruttori incaricati sui contenuti e sulle modalità di erogazione del Servizio atteso);*
- *al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:*
  - *presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;*
  - *fornendo suggerimenti verbali al responsabile o agli istruttori incaricati;*
- *all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:*
  - *di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;*
  - *di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.*

*Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o degli istruttori incaricati.*

#### *b) CONTINUITÀ*

*L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni: esso si effettua rispettivamente nei giorni e negli orari stabiliti al punto 7 (Uffici Amministrativi) e nei giorni di rientro pomeridiano, secondo gli orari stabiliti per ciascun plesso dall'autorità scolastica di riferimento (erogazione dei pasti).*

*Eventuali interruzioni nell'erogazione del Servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:*

- *con affissioni di cartelli agli ingressi della Sezione Istruzione e delle scuole interessate dal Servizio;*
- *pubblicate sul sito Internet del Comune.*

#### *c) EFFICIENZA ED EFFICACIA*

*La Sezione Istruzione ispira la propria organizzazione e l'erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:*

- *per l'efficienza si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano la riduzione dei costi, in termini di maggiore semplificazione e di minori adempimenti burocratici, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del Servizio e sui tempi di attesa dell'utente;*
- *per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al Servizio di essere:*
  - *corretto, garantendo la conformità alle norme;*
  - *favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle richieste pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;*
  - *tempestivo, nel senso sia di conformità agli standard di impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle richieste pervenute;*
  - *autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi*

#### *d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ*

*I lavoratori della Sezione Istruzione ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.*

#### *e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ*

*Il Responsabile della Sezione Istruzione si impegna a far sì che il comportamento degli addetti al Servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del Servizio.*

*Il Responsabile della Sezione si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti*

dei destinatari anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori interni di ogni ordine e grado.

f) **CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del servizio, interni ed esterni, si impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che 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 agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta o cartellino indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

## **11. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI**

O **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE:**

Per semplificare le procedure la Sezione Istruzione convoca almeno ogni tre mesi la Commissione di Valutazione del Servizio di Refezione Scolastica, che ha il compito di valutare in generale il Servizio, di proporre dei miglioramenti, nel rispetto del Capitolato in essere, e di stendere una relazione trimestrale per la Giunta Comunale.

La Commissione è composta da:

- l'Assessore comunale competente;
- il Dirigente competente;
- il Responsabile della Sezione Istruzione;
- un Dirigente Scolastico, indicato dai Dirigenti Scolastici interessati al Servizio;
- tre rappresentanti dei Comitati Mensa, indicati dai Comitati stessi;
- un rappresentante del soggetto gestore del Servizio;
- un rappresentante dei lavoratori del Servizio;
- un rappresentante per ogni Comitato di Gestione degli Asili Nido.

O **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

La Sezione Istruzione (allo scopo di verificare ed individuare i comportamenti e le azioni idonee a favorire l'erogazione del Servizio secondo i principi della sicurezza, della puntualità e dell'attenzione alle esigenze dei minori ed in linea con quanto affermato al punto 10.c - perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia), promuove, nelle attività che presuppongono l'intervento di più soggetti (appartenenti a settori diversi del Comune di Rovigo ovvero alle Istituzioni Scolastiche o alla stessa Ditta affidataria del Servizio), la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, per meglio coordinare l'attività dei diversi soggetti interessati.

O **INFORMAZIONI AI DESTINATARI**

La Sezione Istruzione adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione dei destinatari circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;
- predispose, per ogni procedimento elencato al punto 12 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle richieste. A tale proposito, garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dalla riproduzione del Titolo della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di ricercare chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 10. f);

- *fornisce ai destinatari informazioni relative rispettivamente: 1) ai loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza; 2) allo stato di attuazione della propria richiesta; 3) all'erogazione del Servizio (con riferimento alla posizione personale dell'utente collegato); 4) alla regolarità della propria situazione contrattuale (vedi al punto 10.a). Tali informazioni in particolare prevedono la comunicazione esplicita e tempestiva agli interessati dei seguenti elementi:*
  - *il nominativo del responsabile del procedimento e degli istruttori che materialmente forniscono il supporto amministrativo, nonché la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo della Ditta affidataria del Servizio ed il nominativo del responsabile della stessa;*
  - *i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia ed i pagamenti riferiti al servizio e l'eventuale termine di impegno della Sezione Istruzione, introdotto come elemento di maggior favore per i destinatari e gli utenti;*
  - *l'eventuale (anche programmata) interruzione dell'erogazione del servizio, con le modalità di cui al punto 10.b);*
  - *in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.*

#### **O RAPPORTI CON I DESTINATARI**

*Il responsabile della Sezione Istruzione, d'intesa con il dirigente del Settore Servizi alla Persona/Statistica ed in accordo con il Settore Risorse Umane, predisponde tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale interno operativo del Servizio. Lo stesso si impegna ad attivare tutte le iniziative necessarie con la Ditta affidataria del Servizio affinché i rapporti del personale di quest'ultima con gli utenti ed i destinatari siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia, anche per agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.*

*Al fine di comprendere pienamente le esigenze dei destinatari e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del Servizio, il responsabile della Sezione Istruzione attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:*

##### *a) indagini sulla soddisfazione dei destinatari.*

*A cadenza annuale vengono somministrati ai destinatari, immediatamente dopo l'erogazione del Servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi destinatari sulla qualità del Servizio reso.*

*Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.*

##### *b) procedure di reclamo*

*Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi all'erogazione del Servizio.*

*Ogni destinatario può presentare, al responsabile della Sezione Istruzione ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

*Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non potranno essere presi in considerazione.*

*In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dal ricevimento del reclamo.*

*L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.*

*c) procedure di registrazione interne delle anomalie*

*Il responsabile della Sezione Istruzione, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmette al dirigente del Settore Servizi alla Persona/Statistica, Responsabile della Qualità del Settore, affinché le includa nel Rapporto Qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della Qualità stessa.*

## **12. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI**

*I procedimenti amministrativi oggetto del Servizio Refezione Scolastica sono indicati nel prospetto di seguito riportato.*

*Per ognuno di essi sono indicati:*

- a) il responsabile del procedimento (r);*
- b) gli istruttori che, eventualmente, forniscono al responsabile il supporto necessario (s);*
- c) i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;*
- d) i tempi massimi entro i quali il Servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge .*

*Qualora i destinatari non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, i destinatari per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.*

*Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa*

PROCEDIMENTO	RESPONSABILE (R) E SUPPORTO (S)	TERMINE DI LEGGE	TERMINE DI IMPEGNO
Iscrizione al Servizio	r : Corniani s : Benazzo; Valente	1° settembre di ogni anno se presentata entro il 30 giugno — Non previsto durante l'anno	1° settembre di ogni anno se presentata entro il 30 giugno — 7 giorni lavorativi se presentata durante l'anno
Variazione del Servizio	r : Corniani s : Benazzo; Valente	30 gg	10 gg
Accettazione rinuncia	r : Corniani s : Benazzo; Valente	Non previsto	10 gg
Accettazione dieta speciale	r : Corniani s : Benazzo; Valente	Non previsto	3 gg
Avvio pratiche di recupero credito	r : Corniani s : Benazzo; Valente	30 gg.	30 gg.

### **13. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico degli uffici	27 ore settimanali a fine 2005
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	2 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio = 10% inferiore ai termini massimi di legge
	N° di iscrizioni accettate/ N° di iscrizioni richieste entro il 30 giugno	100%
	N° di iscrizioni accettate o rigettate nei termini di impegno/ N° di iscrizioni richieste durante l'anno	90%
	N° autocertificazioni controllate/ N° autocertificazioni presentate	70%
	N° di variazioni accettate o rigettate entro i termini previsti dalla normativa/ N° di variazioni richieste	100%
	N° di variazioni accettate o rigettate entro i termini di impegno/ N° di variazioni richieste	90%
	N° di rinunce accettate entro i termini di impegno/ N° di rinunce richieste	90%
	N° di diete speciali accettate entro i termini di impegno/ N° di diete speciali richieste	90%
	N° pratiche avviate per recupero del credito in caso di mancato pagamento nei termini di impegno/ N° pratiche avviate per recupero del credito in caso di mancato pagamento	90%
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche dal 2001 in poi: 2 gg. Ricerca pratiche antecedenti il 2001: 5 gg.

segue Tabella degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	N° convocazioni Commissione di valutazione per analisi e verifica sull'erogazione del Servizio	Avviamento – N° 4 riunioni
	Attivazione dei collegamenti informatici ed informativi compatibili con i soggetti interni ed esterni coinvolti nella verifica delle autocertificazioni presentate (anagrafe, INPS, Agenzia delle Entrate)	Già attiva
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Presentazione domanda iscrizione direttamente dal web	Accesso al Servizio di iscrizione telematica entro il 30/12/2005
	Facilità d'accesso alla modulistica	Totale – disponibile anche sul sito Web
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome , nome e funzione ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	100% addetti interni
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° di interPELLI (domande di revisione) presentati/Totale richieste di iscrizione, variazione, rinuncia presentate	10%
	N° di interPELLI accolti/Totale interPELLI presentati	3%
	N° indagini sulla soddisfazione dei destinatari del Servizio Refezione Scolastica	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del Servizio Refezione Scolastica nell'arco dell'anno solare	max 10% sul numero degli iscritti
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	Max 20%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame	Max 10%
	Regolarità complessiva del Servizio	85% menù rispettati/ menù proposti

#### **14. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

*Annualmente il Responsabile della Sezione Istruzione produce al Dirigente del Settore Servizi alla Persona/Statistica un Rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio con indicazione:*

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;*
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sui destinatari;*
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;*
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.*

*Il rapporto è esaminato in riunioni aperte alla generalità di tutti i destinatari, invitati direttamente con apposite comunicazioni.*

*A seguito degli esiti delle adunanze citate il dirigente del Settore Servizi alla Persona/Statistica, d'intesa con il responsabile della Sezione Istruzione, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.*