



## **COMUNE DI ROVIGO**

### **CARTA DEL SERVIZIO di REFEZIONE SCOLASTICA**

#### **1. Obiettivo del servizio**

La Refezione Scolastica è un servizio offerto dal Comune di Rovigo, su richiesta degli Istituti Comprensivi interessati, agli alunni delle scuole dell'obbligo statali per favorire l'adempimento de diritto/dovere d'istruzione, facilitando l'accesso e la frequenza al sistema scolastico e formativo mediante la realizzazione di pari opportunità per cittadini appartenenti alle diverse condizioni economiche, familiari, sociali e psicofisiche.

#### **2. Attività del servizio**

Hanno diritto alla consumazione del pasto all'interno del Servizio di Refezione Scolastica:

- i bambini frequentanti i Servizi socio-educativi per la prima infanzia (Nidi comunali, Animazione Estiva Nidi) del Comune di Rovigo;
- gli alunni frequentanti gli Istituti Scolastici statali presenti sul territorio comunale:
  - Scuole dell'Infanzia, anche durante le attività di animazione estiva;
  - Scuole Primarie frequentanti il tempo pieno, i moduli e le attività integrative (inclusi i doposcuola approvati dagli organi scolastici ed attivati nel plesso stesso);
  - Scuole Secondarie di 1° frequentanti orari artico lati con rientro pomeridiano;
- 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.

Integrano le attività summenzionate la promozione, l'educazione e l'informazione riguardanti i temi della sana alimentazione e della corretta nutrizione che, in collaborazione con le agenzie socio-sanitarie del territorio e il fornitore del servizio, è attuata presso le scuole che richiedano la trattazione del tema.

#### **4. 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 determinazione delle tariffe.

#### **5. Destinatari ed utenti**

Sono utenti del Servizio di Refezione Scolastica i bambini e gli adulti aventi diritto alla consumazione del pasto, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socio-economiche, la cui iscrizione sia stata accolta.

Sono destinatari del Servizio i genitori o chi a qualsiasi titolo abbia l'affidamento dei bambini utenti del Servizio.

## **6. Modalità d'accesso e di fruizione**

Si accede al Servizio con la registrazione del destinatario (genitore) e con l'iscrizione annuale dell'alunno. Alla prima iscrizione viene attribuito all'utente un codice denominato PAN (Personal Account Number).

La registrazione e l'iscrizione si eseguono con una procedura diretta on-line (alla pagina 'Istruzione' del sito [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it)), da completare presso il front-office solo in caso di necessità di presentazione ISEE o dieta speciale per motivi di salute. Per tutti coloro che vogliono invece recarsi presso il front-office della Sezione Istruzione per presentare domanda, le procedure possono essere effettuate direttamente allo sportello.

Le date di apertura e di termine delle iscrizioni sono diffuse ogni anno con avvisi agli Istituti Comprensivi, che ne curano l'affissione nelle scuole e la comunicazione alle famiglie e sul portale web istituzionale del Comune di Rovigo.

L'iscrizione è accettata a partire dal giorno successivo a quello di autenticazione dei dati scolastici completi da parte dell'Istituto Scolastico di competenza.

La prenotazione del pasto è automatica, se non disdetta tra le ore 18.30 del giorno precedente il primo giorno di assenza e le ore 9.30 dello stesso giorno, con un SMS al numero e con il testo indicati sull'allegata Guida ai servizi.

La rinuncia al Servizio di Refezione, o eventuali variazioni, devono essere immediatamente comunicate per iscritto alla Sezione Istruzione e sono ritenute valide dal giorno successivo al ricevimento.

Una volta presentata la rinuncia, un'eventuale successiva iscrizione alla Refezione deve essere presentata al Front-Office (la procedura on-line non è prevista) e potrà essere accettata solo nei limiti dei posti disponibili.

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) MENU'**

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", che può essere prenotata con un sms specifico

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 di:

- 1) di prodotti biologici, tipici e tradizionali;
- 2) a denominazione protetta ( IGP) certificati ai sensi delle rispettive normative comunitarie di riferimento;
- 3) alimenti 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, e di 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**

L'Amministrazione, attraverso procedure trasparenti, annualmente, definisce i criteri e la contribuzione delle famiglie ai costi dello stesso, in rapporto alla capacità economica e al nucleo familiare.

Le richieste di esonero dal pagamento del Servizio di Refezione Scolastica sono valutate dal Dirigente del Settore dei Servizi alla Persona sulla base delle valutazioni della Commissione dei Servizi Sociali di Base ed operano dal giorno successivo a quello di ricevimento dell'autorizzazione del Settore interessato.

Il consumo del pasto è gratuito per i componenti dei Comitati Mensa (vedi "principi fondamentali dell'erogazione del servizio punto a) PARTECIPAZIONE"), regolarmente comunicati dall'Istituto Comprensivo di appartenenza, in occasione di controlli del Servizio erogato ai bambini.

Potranno invece usufruire della refezione dietro la corresponsione del costo complessivo del pasto (mediante accordo diretto con la ditta fornitrice del Servizio):

- il personale adibito all'assistenza degli alunni disabili utilizzatori del Servizio;
- il personale che gestisce servizi di doposcuola, animazione e trasporto scolastico organizzati o autorizzati dall'Amministrazione Comunale.

### **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 14,00

### **8. Ubicazione degli uffici e dei servizi**

Sezione Istruzione – Front office Refezione Scolastica

Via Verdi n.6/A - 45100 ROVIGO

Telefono 0425.206518

Fax 0425.206531

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

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

\* Sezione Istruzione (Funzionario Responsabile): via Verdi, 4/B – Rovigo tel. 0425/206522 e-mail [elisa.corniani@comune.rovigo.it](mailto:elisa.corniani@comune.rovigo.it) (riceve su appuntamento)

\* Front office Refezione Scolastica: sig.ra Ferrigato Carla

### **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 è nominato annualmente dall'Istituto Comprensivo con riferimento ad uno o più plessi scolastici e composto da due rappresentanti dei genitori e due rappresentanti del personale insegnante, oltre ad un incaricato della Sezione Istruzione.

Per il Servizio Asili Nido, la funzione di Comitato Mensa è svolto dal Comitato di Gestione.

I Comitati Mensa hanno il compito di contribuire al miglioramento della qualità del servizio offerto, al collegamento tra destinatari del servizio e Amministrazione Comunale, alla presentazione di proposte migliorative ed al controllo della qualità del servizio reso.

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

- all'erogazione del Servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità attese di fornitura del Servizio);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia del servizio:
  - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile dà riscontro nei termini di impegno indicati nella Carta dei Servizi;
  - fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;
- 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.

Per l'esercizio di questi diritti il destinatario è assistito dal responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

#### b) CONTINUITÀ

L'erogazione del Servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 7 (Uffici Amministrativi) e nei giorni di rientro pomeridiano e 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, e le relative motivazioni saranno comunicate all'utenza, di norma nei seguenti modi:

- con cartelli affissi nella bacheca della sala d'attesa della Sezione Istruzione e presso le scuole interessate dal Servizio;
- pubblicate sul sito web del Comune di Rovigo;

#### c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

La Sezione Istruzione organizza le attività e lo svolgimento del Servizio secondo principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze dei destinatari, con loro massima soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
  - corretto, garantendo il rispetto delle regole;
  - favorevole all'utente, tenuto conto degli interessi generali della collettività;
  - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze presentate;
  - autoregolato, mediante l'adozione di 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 - anche attraverso specifiche azioni formative - 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 il pubblico, con l'auspicio che l'atteggiamento dei destinatari sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione il raggiungimento degli obiettivi comuni.

#### d) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori interni ed esterni si impegnano ad utilizzare nelle comunicazioni verbali e scritte un linguaggio semplice e comprensibile, con particolare attenzione alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate.

Nome, cognome e funzione degli operatori sono identificabili con caratteri ben leggibili.

### **11. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali**

#### SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE:

Per semplificare le procedure la Sezione Istruzione convoca almeno una volta l'anno 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:

- Assessore comunale competente;
- Dirigente competente;
- Responsabile 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 Comitati di Gestione dei Nidi Comunali.

#### COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di verificare ed individuare le azioni idonee a favorire nel Servizio i principi della sicurezza, della puntualità e dell'attenzione alle esigenze dei minori e per il perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia, nelle attività che coinvolgono più soggetti, appartenenti a settori diversi del Comune di Rovigo ovvero alle Istituzioni Scolastiche o alla stessa Ditta affidataria, la Sezione Istruzione promuove il Tavolo di Coordinamento intersettoriale di coordinamento.

#### INFORMAZIONI AI DESTINATARI

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

In particolare:

- gli operatori forniscono al destinatario del Servizio tutte le informazioni verbali - chiare e complete - necessarie per la presentazione della propria domanda di iscrizione, variazione o rinuncia al Servizio;
- predispone, per ogni procedimento elencato al punto 13 della presente Carta di Servizio, una specifica modulistica completa e di facile compilazione e dove sia chiaro ogni riferimento di legge e citazione della norma;
- fornisce informazioni ai destinatari, sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione della propria domanda, sull'erogazione del Servizio con riferimento alla posizione personale dell'utente collegato e sulla regolarità della propria situazione contrattuale;
- l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, ed ogni altra utile informazione all'utilizzo semplice e corretto del Servizio;

#### RAPPORTI CON I DESTINATARI

Il responsabile della Sezione Istruzione predispone tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale interno operativo del Servizio e si impegna ad attivare tutti le azioni necessarie con la Ditta affidataria del Servizio affinché i rapporti degli stessi con gli utenti ed i destinatari siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare i cittadini destinatari nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze dei destinatari e conseguentemente porre in atto dei miglioramenti, il responsabile della Sezione Istruzione, con la collaborazione ed il supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, attiva:

a) indagini annuali sulla soddisfazione dei destinatari, che, garantendone l'anonimato, rilevano la valutazione 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. I risultati e sono resi pubblici sul sito web istituzionale del Comune di Rovigo per la diffusione ai cittadini interessati

b) procedure di reclamo, con 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 ovvero all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, reclami relativamente all'erogazione del Servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta dei Servizi. Il reclamo, che dovrà essere presentato in forma scritta e sottoscritto dal presentatore, può essere trasmesso per posta, via fax, per posta elettronica oppure consegnato direttamente,. 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 saranno 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 dalla presentazione 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 dei procedimenti, registrate a cura del responsabile della Sezione Istruzione e degli operatori del servizio, in seguito alle quali sono formulate le proposte di miglioramento e incluse nel Rapporto qualità e comprese nel Piano di miglioramento della qualità.

## **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:

- il responsabile del procedimento è individuato nel Dirigente del Settore;
- l'operatore incaricato del procedimento è individuato al punto 9 della presente Carta;
- i tempi massimi previsti dalla normativa vigente entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- 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	TERMINE PREVISTI DALLA NORMATIVA	TERMINE DI IMPEGNO
Iscrizione al Servizio	1° giorno di scuola se presentata entro il 30 giugno (o altra data successiva, più favorevole, fissata annualmente); in base alla disponibilità dei posti nei refettori e secondo l'ordine cronologico d'arrivo delle domande, durante l'anno	5 giorni lavorativi se presentata durante l'anno
Variazione del Servizio	In base alla disponibilità dei posti nei refettori e secondo l'ordine cronologico d'arrivo delle domande, durante l'anno	5 gg lavorativi
Accettazione rinuncia	Immediato	Immediato
Accettazione dieta speciale	Entro il giorno successivo	Entro il giorno successivo
Avvio pratiche di recupero credito	30 gg.	30 gg.

### 11. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

Fattore di Qualità	Indicatori di qualità		Risultato 2010	Obiettivo 2011	Obiettivo 2012	Modalità di rilevazione
	Tipologia	Unità di misura				
Condivisione e partecipazione nel Servizio	Attività Comitati Mensa	Numero sopralluoghi richiesti	In attesa di rilevamento	+ 10% sul dato 2010	+20% sul dato 2010	Archivi o corrispondenza
	Conoscenza	% risposte	In attesa di	+ 5%	+10%	Indagini



	dell'istituto e dell'attività dei Comitati Mensa		rilevamento	sul dato 2010	sul dato 2010	e diretta
Attenzione all'ambiente	Iscrizioni on-line	Numero complessivo o a.s. che inizia nell'anno di riferimento	In attesa di rilevamento	+ 10% sul dato 2010	+20% sul dato 2010	Dati report gestionale
	Diminuzione corrispondenza cartacea verso i destinatari	Numero lettere inviate (per la totalità dei procedimenti seguiti)	In attesa di rilevamento	- 10% sul dato 2010	-20% sul dato 2010	Archivio
Aspetti relazionali/ comunicazionali del personale a contatto con destinatari e utenti	Percezione livello degli aspetti relazionali/ comportamentali	% soddisfatti	In attesa di rilevamento	+ 1% sul dato 2010	+2% sul dato 2010	Indagine diretta
Livello di servizio nelle operazioni di sportello	Efficienza nella gestione dei pagamenti	Totale tariffe pagate / totale importo Tariffe pasti consumati	70%	90%	99%	Calcolo da schede automatiche
	Riscontro proposte e reclami	Tempo di risposta	30 gg	28 gg	20gg	Calcolo archivio o reclami
	Percezione complessiva (dimensione relazionale questionario customer satisfaction)	% soddisfatti	In attesa di rilevamento	+ 1% sul dato 2010	+2% sul dato 2010	Indagine diretta
Attività di semplificazione	Attivazione incontri gruppi di	N° convocazioni	3	4	5	Calendario incontri

coordinamento	miglioramento per analisi e verifica sull'erogazione del Servizio					
Accessibilità dell'utenza	Tempo medio di attesa allo sportello	n. pratiche (iscrizioni+variazioni+rinunce)/Minuti apertura al pubblico	5	3	1	Dati Controllo di gestione
Verifica dell'attività svolta	Reclami presentati a carico del Servizio Refezione scolastica nell'arco dell'anno solare	N°reclami	10	8	6	Archivi o reclami

## **12. Valutazione ed aggiornamento della carta del servizio**

Annualmente il Responsabile della Sezione Istruzione produce un Rapporto di valutazione sulla Carta del Servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività secondo i risultati degli indicatori di qualità riportati in tabella, con gli eventuali scostamenti dagli standard prestabiliti e le relative motivazioni, proponendone i correttivi;
- b) dei risultati delle indagini di soddisfazione dei destinatari;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto diffuso sul sito web istituzionale [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it) alla pagina "Istruzione" e, a seguito del rapporto pubblicato, il dirigente del Settore interessato, 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.

La presente Carta, nelle parti soggette a modificazioni per eventi oggettivi (dati del soggetto affidatario del servizio, degli operatori, del responsabile, ecc.) è tempestivamente aggiornata d'ufficio nella versione pubblicata sul sito istituzionale [www.comune.rovigo.it](http://www.comune.rovigo.it).