



Comune di Perugia

Area Servizi alla Persona

Unità Operativa Servizi educativi e scolastici

CARTA DEL SERVIZIO DI REFEZIONE NEI SERVIZI EDUCATIVI A GESTIONE DIRETTA



1

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 338 del 23/08/2023



LA CARTA DEI SERVIZI

Le Carte dei Servizi sono documenti predisposti per informare e guidare il cittadino, allo scopo di divulgare le prestazioni che possono ottenere dai servizi pubblici. Con le Carte dei Servizi gli Enti si impegnano a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. Con le Carte si introduce anche il concetto di “livello minimo di qualità del servizio” cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione Comunale potrà verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta del Servizio di refezione nei servizi educativi a gestione diretta deve essere pertanto considerata come un patto tra il Comune e le famiglie per divulgare le informazioni fondamentali relative alla gestione di tale specifico e delicato servizio, in un'ottica volta alla trasparenza, all'economicità ed alla qualità dell'azione dell'Amministrazione Comunale.

OBIETTIVI PRIMARI DEL SERVIZIO

I servizi educativi comunali hanno una grande responsabilità nel costruire, insieme alle famiglie e alla comunità, le abitudini alimentari dei bambini e si propongono di porre le basi per la costruzione di sane abitudini alimentari in cui i bambini incontrino una grande varietà di sapori, consistenze ed aromi che educino il gusto. Tutto il servizio di refezione gestito direttamente dal Comune di Perugia è finalizzato a creare benessere nei bambini, promuovendo la costruzione di una relazione equilibrata tra salute, gusto e piacere di stare a tavola.

Il servizio di refezione si colloca nell'ambito degli obiettivi dell'“Agenda 2030” dell'ONU per lo sviluppo sostenibile, con particolare riguardo all'obiettivo “Raggiungere la sicurezza alimentare” che mira a costruire una responsabile cittadinanza alimentare, educando al valore del cibo e combattendo lo spreco, nell'ottica di un più ampio programma educativo per un'alimentazione sana e sostenibile.

In questo contesto, il servizio di refezione nei servizi educativi comunali si fonda sull'elaborazione di un menu equilibrato, variato in relazione alla stagionalità, con sapori il più possibile naturali e una ampia gamma di nutrienti. Le cucine comunali sono da sempre luoghi preziosi che qualificano l'identità stessa dei servizi; esprimono cura, attenzione all'altro, valorizzazione delle differenti abitudini e tradizioni, tutti valori trasversali al progetto educativo. Il personale di cucina è parte integrante del gruppo di lavoro della scuola e del nido, partecipa agli aggiornamenti e contribuisce ad arricchire le esperienze educative offerte ai bambini nonché gli incontri di sezione e le occasioni di partecipazione e di incontro con i genitori.

Grande importanza viene assegnata alle modalità di presentazione del cibo e alle merende ed ai pranzi come momenti di socialità e di piacere.

Viene curata la comunicazione con le famiglie e vengono promossi incontri di approfondimento sul tema dell'alimentazione, realizzati anche avvalendosi del contributo dei soggetti istituzionali e delle competenze offerte dal territorio.



L'organizzazione della giornata e l'articolazione degli spazi interni ed esterni, con una particolare attenzione alla vita all'aria aperta che si estende a tutto l'arco dell'anno, sono orientate al benessere dell'individuo e della collettività.

PRINCIPI ORGANIZZATIVI GENERALI

I principi organizzativi che caratterizzano il servizio di refezione nei servizi educativi comunali sono i seguenti.

1. PARTECIPAZIONE:

Le famiglie possono esercitare il loro diritto a partecipare acquisendo ogni utile informazione circa le modalità di erogazione del servizio, facendo a tal fine riferimento, in particolare, ai coordinatori pedagogici di ciascun servizio.

2. CONTINUITÀ:

L'erogazione del servizio avviene, di norma, con continuità, regolarità e senza interruzioni.

3. EFFICIENZA ED EFFICACIA:

I servizi educativi comunali improntano la propria attività e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, con precisazione 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 degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - o corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - o favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - o tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - o autoregolato, adottando gli opportuni accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

4. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:

I servizi educativi comunali ispirano i propri comportamenti verso gli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

5. CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ:

Il personale dei servizi educativi si impegna ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari.

I servizi educativi adottano ogni utile strumento volto ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, fornendo, in particolare:



- le informazioni verbali necessarie all'utente;
- la modulistica afferente all'attivazione e l'esecuzione del servizio.

6. CORTESIA E DISPONIBILITÀ:

Il personale dei servizi educativi comunali si impegna a far sì che il proprio comportamento sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti.

Il personale addetto alle cucine è soggetto ad azioni formative tese ad accrescere la loro professionalità, competenza e conoscenza delle norme. Il personale è tenuto ad adottare comportamenti improntati a massima correttezza e diligenza professionale. In particolare, il personale:

- deve essere sempre rispettoso dell'igiene della propria persona;
- è tenuto a rispettare le procedure di autocontrollo adottate nelle strutture comunali;
- è tenuto a rispettare, durante l'effettuazione del servizio, le disposizioni di igiene (ad es. divieto di fumo, comportamento consono ecc.).

Il personale è tenuto a rispettare gli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dal Comune di Perugia.

7. COORDINAMENTO DELLE ATTIVITA'

Il coordinamento delle attività relative alla realizzazione del servizio di refezione nei servizi educativi comunali è affidato all'U.O. Servizi educativi e scolastici e prevede la partecipazione di una molteplicità di uffici:

- ufficio approvvigionamenti;
- ufficio iscrizioni;
- ufficio personale afferente all'Unità operativa.

Un punto di riferimento fondamentale per l'organizzazione dei nidi e per il raccordo con le famiglie è costituito anche dalla figura dei coordinatori pedagogici di servizio, che garantiscono la qualità della relazione educativa e dell'esperienza di bambine, bambini e adulti nei servizi.

I CONTENUTI DEL SERVIZIO DI REFEZIONE

Il Comune di Perugia cura e assicura il Servizio di refezione nei servizi educativi a gestione diretta presso n. 13 nidi d'infanzia e n. 1 servizio integrativo per la prima infanzia collocati, rispettivamente, presso le seguenti sedi:

SERVIZIO EDUCATIVO	UBICAZIONE
Nido d'infanzia Il Tiglio 1	via Carlo Manuali -06121
Nido d'infanzia Il Tiglio 2	via Carlo Manuali- 06121



SERVIZIO EDUCATIVO	UBICAZIONE
Nido d'infanzia Pinocchio-Aquilone	via Case Bruciate n.102 -06124
Nido d'infanzia Grillo Parlante	via Gregorovius, località Ferro di Cavallo- 06127
Nido d'infanzia Bottega della Fantasia	strada Ponte d' Oddi - 06125
Nido d'infanzia Fantaghirò	via del Cachemire 13, località Santa Lucia - 06125
Nido d'infanzia Orsacchiotto	via Tolstoj, località Ponte Pattoli - 06134
Nido d'infanzia La Giostra	via della Vecchia fornace, località Villa Pitignano - 06134
Nido d'infanzia Arcobaleno	via della Scuola, località Ponte San Giovanni -06135
Nido d'infanzia Cinque Granelli	via delle Muse, località San Sisto - 06132
Nido d'infanzia Peter Pan	via Annunziata Tucci Rosselletti snc, località Castel del Piano - 06132
Nido d'infanzia Filastrocca	strada Pian della Genna, località Madonna Alta - 06128
Centro per bambine e bambini L'Albero di tutti	via Elvira 44/46, località Castel del Piano - 06132

Le cucine interne dei servizi educativi comunali sono gestite da personale qualificato e preparano quotidianamente le merende e il pranzo per i bambini seguendo una dieta bilanciata.

I servizi educativi rispettano l'applicazione di una dieta varia nella tipologia degli alimenti e nella stagionalità di verdura e frutta.

Il menù è elaborato dal Dipartimento di Prevenzione della Usl Umbria 1 - Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione – Area di Perugia.

Il menu costituisce uno strumento di importanza fondamentale, e viene curato ed aggiornato periodicamente. Il menu è articolato su cinque giorni la settimana e su quattro settimane per garantire un adeguato equilibrio nutrizionale, nel rispetto delle linee di indirizzo per la ristorazione scolastica della Regione Umbria.

Il menu viene consegnato, all'inizio dell'anno scolastico, a tutti i genitori dei bambini che iniziano il primo anno di frequenza ed è pubblicato all'interno della bacheca di ogni singola struttura. Il menu è inoltre pubblicato all'interno del sito tematico perugiaeducare.it



Nell'acquisto delle materie utilizzate dalle cucine comunali si è scelto di accedere a una pluralità di produzioni attente, per differenti ragioni, alla qualità del prodotto:

- filiera corta;
- km zero;
- coltivazioni a lotta integrata;
- DOP;
- IGP;
- prodotti biologici e OGM free.

Al nido, una cura particolare è rivolta al momento dello svezzamento, con attenzione alle diete personalizzate.

Vengono inoltre apportate adeguate modifiche al menu in presenza di lievi o gravi patologie, che devono essere segnalate dalla famiglia attraverso la presentazione di certificazioni mediche.

Le modalità con cui devono essere presentati i certificati sono descritte nella documentazione consegnata alle famiglie dei bambini ogni anno, prima dell'inizio dell'anno educativo e scolastico.

Un'attenzione è rivolta anche agli aspetti etici - religiosi - culturali. La sostituzione di gruppi di alimenti richiesta dalla famiglia viene valutata assicurando l'equilibrio nutrizionale che è garanzia della salute del bambino.

La preparazione e la manipolazione dei pasti, sia nelle cucine interne che in quelle che ricevono il pasto d'asporto, rispettano le normative vigenti a tutela della salubrità degli alimenti consumati dai bambini.

Il personale di cucina effettua corsi formativi appositi ed opera sulla base di procedure contenute nel "Manuale di autocontrollo", obbligatorio per legge: tale Manuale definisce tutte le fasi operative legate alla gestione degli alimenti, a partire dall'ingresso in struttura delle merci, alla produzione e somministrazione del pasto, all'eliminazione dei rifiuti, nonché la procedura per la tracciabilità degli alimenti stessi. Per la salute della collettività non è consentito portare alimenti autoprodotti in casa.

Il programma di autocontrollo per le mense scolastiche, implementato sui principi del sistema HACCP secondo quanto previsto dalla normativa europea in materia di sicurezza alimentare ed in particolare dal Regolamento (CE) n. 853/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari, è attualmente affidato all'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e delle Marche "Togo Rosati".

MODALITA' DI ACCESSO E FRUIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di refezione nei servizi educativi a gestione diretta viene erogato a tutti i bambini iscritti ai nidi d'infanzia e ai servizi integrativi al nido del Comune di Perugia.

Informazioni dettagliate relative a ciascun servizio educativo sono accessibili al seguente link: <https://perugiaeducare.it/elenco-servizi-educativi-0-3/>



Le modalità per l'iscrizione e tutti i relativi punti di contatto sono accessibili al seguente link:
<https://perugiaeducare.it/iscrizione-e-graduatorie-03/>

All'interno della giornata al nido le routine sono cure quotidiane ritualizzate, dedicate a tutti i bambini e le bambine e vengono gestite facendo in modo che risultino momenti di rapporto privilegiato fra insegnanti/bambini e fra bambini. Scandiscono con regolarità e prevedibilità il tempo e riescono a restituire al bambino un senso di stabilità e di continuità. In particolare, il servizio di refezione viene articolato nei seguenti orari:

- 9,30/10,00: colazione a base di frutta di stagione;
- 11,30/12,30: pranzo;
- 16,00/16,30: merenda (per i bambini iscritti anche per la fascia pomeridiana).

CARATTERISTICHE DELLE DERRATE ALIMENTARI

I prodotti alimentari impiegati nella produzione delle merende e dei pasti nei servizi educativi sono volti a garantire la tutela della salute dei bambini nonché la salvaguardia dell'ambiente, in applicazione dei criteri ambientali minimi per la fornitura di derrate alimentari adottati con decreto ministeriale n. 65 del 10 marzo 2020.

I prodotti utilizzati presentano le caratteristiche minime di seguito descritte.

Sono utilizzati prodotti di coltivazione, produzione e allevamento nazionale.

I prodotti, inoltre, sono:

- di prima qualità, sia dal punto di vista igienico che merceologico;
- pienamente corrispondenti a tutte le normative vigenti, incluse quelle sul confezionamento e l'etichettatura; per essere accettati alla consegna, le etichette dei prodotti devono riportare indicazioni esaurienti, in lingua italiana, in conformità a quanto previsto dal REG. UE 1169/2011 e dalle norme specifiche per ciascuna classe merceologica;
- trasportati con veicoli idonei e nel rispetto delle condizioni di temperatura previste dalla vigente normativa; per i prodotti senza glutine, il trasporto e la movimentazione sono effettuati separando tali prodotti da tutti gli altri e, per evitare contaminazioni, veicolandoli in contenitori chiusi, ancorché i materiali rimangano nella loro confezione originale;
- consegnati in confezioni originali, chiuse e sigillate alla produzione, in modo da garantire l'autenticità del prodotto e l'impossibilità di manomissioni.

Oltre a ciò, i prodotti forniti devono possedere:

- i caratteri organolettici specifici dell'alimento;
- la certificazione che non si tratta di prodotti geneticamente modificati, in conformità alle vigenti norme in materia;



- la data di scadenza e ogni altra indicazione prevista dalla vigente normativa ben leggibile sulla confezione.

I prodotti utilizzati nei pasti non contengono olio di palma e coloranti artificiali, conservanti ed esaltatori di sapidità (glutammato monosodico).

I prodotti sono presi in consegna soltanto se integri, privi di muffe, o altri difetti merceologici.

Ai sensi dei regolamenti comunitari vigenti in materia di sicurezza alimentare, i fornitori sono obbligati a:

1. essere in regola con l'autocertificazione di implementazione e gestione di un sistema di autocontrollo aziendale secondo il sistema HACCP, nel rispetto di quanto previsto dai Regolamenti Comunitari in vigore in materia di igiene dei prodotti alimentari;
2. adempiere agli obblighi previsti dal Regolamento (CE) n. 178/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio del 28 gennaio 2002, che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare;
3. fornire prodotti certificati da organismi di certificazione conformi ai sensi della normativa europea in materia.

Per quanto concerne i requisiti degli imballaggi, i fornitori sono tenuti a mettere a disposizione, ove disponibili, prodotti ricaricabili e che utilizzano imballaggi "a rendere" o costituiti da materiali riciclabili, riutilizzabili, biodegradabili, riutilizzabili e compostabili o a ridotto volume.

In conformità a quanto previsto dalle vigenti normative, ogni prodotto riporta in etichetta, obbligatoriamente, le necessarie indicazioni concernenti la propria origine nonché la filiera, a seconda della classe merceologica. In particolare, per le uova sono riportati i codici numerici che indicano il sistema di allevamento in cui l'uovo è stato prodotto, nonché il peso, la data di deposizione e di scadenza e le altre indicazioni in etichetta previste dalla normativa.

I fornitori sono obbligati a rispettare le normative sulle forniture di derrate alimentari con caratteristiche biologiche, da sistemi di produzione integrata, D.O.P., I.G.P., a filiera corta ecc.

REGOLE GENERALI PER IL CONTROLLO DELLE DERRATE ALIMENTARI

La qualità, le caratteristiche organolettiche ed igienico-sanitarie delle derrate sono accertate dal Comune:

- a) con opportuni sopralluoghi nei centri di deposito e di produzione, sui mezzi di trasporto impiegati nonché con la richiesta di documentazione attinente alla fornitura (es. verifica delle certificazioni delle derrate, dei documenti di acquisto ecc.) e di quant'altro faccia parte della organizzazione del fornitore; il fornitore è tenuto a garantire, per le verifiche di cui sopra, il libero accesso ai locali interessati, anche presso i propri sub-fornitori. Le verifiche vengono realizzate nel rispetto delle procedure in autocontrollo del fornitore e dei propri sub-fornitori;
- b) con analisi microbiologiche o chimiche delle derrate effettuate, a propria cura e spese dal fornitore, secondo le diverse tipologie di prodotto, con la frequenza minima di 1 prodotto campionati al semestre;



- c) con specifiche analisi chimico, fisiche, e microbiologiche periodiche effettuate a cura del laboratorio dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Umbria e Marche "Togo Rosati" o da altro consulente individuato dal Comune per l'assistenza nelle attività di autocontrollo presso le mense scolastiche.

Le derrate utilizzate nella preparazione degli alimenti nelle strutture comunali devono sempre rispettare i limiti di contaminazione microbica presenti nel vigente piano di autocontrollo. Qualora accertamenti analitici evidenziassero valori microbiologici o chimici non conformi, il fornitore è tenuto ad adottare, con immediatezza, tutti gli accorgimenti necessari per eliminare le cause di non conformità. Qualora gli accertamenti documentino la non accettabilità dei prodotti, il fornitore è tenuto a pagare anche le spese delle analisi, oltre alle penali previste dal contratto.

Anche dopo che i beni sono stati consegnati ed accettati, allorché emerga un qualunque vizio, difetto o comunque una non corrispondenza ai requisiti prescritti, la merce viene contestata e restituita al fornitore, il quale è tenuto a sostituirla con altra merce di idonea qualità.

Il fornitore è obbligato alla puntuale ed attenta verifica della correttezza della qualità, quantità, consegna e modalità delle forniture, nonché dell'applicazione dei sistemi di controllo sulla qualità delle derrate, così come sull'osservanza delle norme vigenti.

Il fornitore è obbligato a consentire al Comune di procedere - in qualsiasi momento e anche senza preavviso - alle verifiche circa l'integrale e corretta esecuzione della fornitura ed a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

Il fornitore deve immediatamente sostituire la merce rifiutata ove la stessa non sia rispondente alle caratteristiche merceologiche del contratto oppure quando la stessa sia difettosa o non idonea ad essere impiegata, tenuto conto delle caratteristiche del servizio cui la merce stessa è destinata.

Tutti i prodotti devono viaggiare in automezzi idonei per la specifica merce, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa.

Ogni fornitore stipula con primario assicuratore (e mantiene in vigore per tutta la durata del contratto) un'adeguata copertura assicurativa dei rischi inerenti alla fornitura.

PERSONALE DEL FORNITORE ADDETTO ALLA FORNITURA DELLE DERRATE

Il fornitore è tenuto ad impiegare, nell'esecuzione dell'appalto, personale qualificato ed idoneo a svolgere le relative funzioni. Il personale adibito alla fornitura è tenuto ad adottare comportamenti improntati a massima correttezza e diligenza professionale. Più in particolare, il fornitore è tenuto ad impiegare personale che:

- abbia adeguata professionalità;
- sia stato adeguatamente formato ed informato sulle norme e sulle procedure in materia di igiene degli alimenti, di sicurezza e di prevenzione degli infortuni sul lavoro;
- sia rispettoso dell'igiene della propria persona e sia provvisto del vestiario idoneo a ridurre al massimo i rischi di contaminazione alimentare;



- rispetti, durante l'effettuazione del servizio, le disposizioni di igiene (vestiario adeguato all'attività, divieto di fumo, comportamento consono ecc.);
- rispetti le procedure di autocontrollo adottate nelle strutture comunali.

Il fornitore è tenuto a rispettare gli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dal Comune di Perugia ed è tenuto a farlo osservare anche ai propri dipendenti e collaboratori, in quanto compatibile, a pena di risoluzione del contratto.

Il fornitore comunica al Comune i nominativi delle figure professionali dedicate al controllo igienico ed al controllo qualità delle forniture, tra i quali deve essere obbligatoriamente presente un Responsabile Piano autocontrollo e Rintracciabilità: tale figura professionale è tenuta ad intervenire tempestivamente nel caso di segnalazioni di inconvenienti o non conformità comunicate dalla stazione appaltante – anche per le vie brevi – curando la sostituzione o, ove occorra, l'integrazione delle derrate risultate non conformi, e ciò in tempo utile per il loro impiego nella preparazione delle pietanze previste dai menù.

Al fornitore è fatto divieto di effettuare, esporre o diffondere riproduzioni fotografiche e di qualsiasi altro genere nonché di divulgare - con qualsiasi mezzo - notizie o dati di cui sia venuto a conoscenza per effetto dei rapporti intercorsi con i servizi comunali.

Il fornitore è tenuto ad adottare, nell'ambito della propria organizzazione, le opportune disposizioni e le necessarie cautele affinché il divieto di cui sopra sia scrupolosamente osservato e fatto osservare dai propri collaboratori e dipendenti nonché da terzi estranei.

PROCEDURA PER LA VERIFICA DEI PRODOTTI CONSEGNATI PRESSO LE CUCINE

Al momento della consegna delle derrate da parte del fornitore, il Comune controlla la qualità e la quantità della merce. In presenza delle seguenti condizioni:

- a) merce non corrispondente al contratto (a titolo esemplificativo e non esaustivo: non corrispondenza relativa a marchio, modalità di confezionamento, etichettatura, freschezza, e ciò anche se la difformità emerge successivamente alla consegna o venga riscontrata in relazione a prodotti già utilizzati) o recante ogni altro genere di anomalia;
- b) merce consegnata con mezzi non rispondenti a quelli indicati in sede di offerta oppure in stato igienico o condizioni non adeguati,

il Comune provvede a non ritirare la merce, attivando la restituzione immediata al fornitore e compilando l'apposita scheda prevista dal programma di autocontrollo (HACCP). Al ricorrere di una delle predette ipotesi, il Comune provvede a:

- a) chiedere la sostituzione della fornitura;
- b) chiedere per iscritto le giustificazioni al fornitore;
- c) valutare le giustificazioni del fornitore e, in caso di valutazione non positiva, contestare le inadempienze, applicando, se del caso, le penali contrattuali.

Il fornitore è comunque tenuto alla sostituzione e/o integrazione della merce non adeguata, a proprie spese e senza alcun diritto di rivalsa, entro il termine massimo di 24 ore dalla segnalazione.



È considerata quale “mancata consegna” e non sarà pertanto ritirata:

- la merce che, per qualsiasi motivo, non sia consegnata agli operatori responsabili o sia stata lasciata fuori dalle strutture comunali;
- la merce consegnata in ritardo e sia stata consegnata in modo tale da creare criticità al servizio in termini di disservizio all'utenza.

In tali casi il fornitore è tenuto a provvedere alla completa sostituzione o alla riconsegna delle derrate.

Qualora la mancata rispondenza delle derrate non sia riscontrabile alla consegna ma emerga al momento dell'utilizzo, il fornitore è tenuto a provvedere alla sostituzione della merce.

11

RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'U.O. Servizi educativi e scolastici attiva i seguenti interventi:

- indagini sulla soddisfazione dei destinatari: a cadenza almeno annuale vengono somministrati agli utenti, garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso;
- procedure di reclamo o segnalazione: ogni famiglia può presentare all' U.O. Servizi educativi e scolastici eventuali reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta presso il servizio educativo di riferimento, oppure per posta o per posta elettronica) e dovrà essere sottoscritto dal presentatore.

L'eventuale presentazione informale (in forma verbale o in modalità telefonica) sarà in ogni caso presa in considerazione, ancorché alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'U.O. Servizi educativi e scolastici risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

