



COMUNE DI BOSCOREALE
Provincia di Napoli

C A R T A

DEI SERVIZI SCOLASTICI

-Mensa scolastica e Trasporto alunni-

*(Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n°124 del 18.11.2014,
modificata con deliberazione della Giunta Comunale n°12 del 12.2.2015)*



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che stabilisce le modalità di erogazione dei servizi scolastici. Fornisce indicazioni sull'organizzazione dei servizi scolastici allo scopo di favorirne la conoscenza e migliorare l'informazione in materia di diritti, doveri e responsabilità; essa, altresì, espone le modalità di adesione agli stessi e di pagamento delle tariffe.

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", al D.P.C.M. 7.6.1995, alla Legge 11.07.1995 n.273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lgs. 30.07.1999, n.286 Capo III "*Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi*", direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004, e ispirandosi ai principi affermati dalla Costituzione della Repubblica Italiana (artt. 3 - 33 - 34), alla Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (Assemblea Generale O.N.U., 10.12.1948), alla Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia (Assemblea Generale O.N.U., 20.11.1989).

PREMESSA

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

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

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

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

La realizzazione di una carta dei servizi scolastici ed educativi erogati dal Comune costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini.

Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

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

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

Imparzialità e continuità

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo attraverso le ditte/enti affidatarie dei servizi la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

necessarie per evitare e ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.

Partecipazione

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

Continuità

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

Efficienza ed efficacia

L'Amministrazione Comunale impronta la sua azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano ai servizi di essere:
 - Corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - Favorevole all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - Tempestivo nel senso sia di conformità agli standard d'impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;

- per l'efficienza si ricercano e si applicano gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio, sui tempi di attesa dell'utente e sulle tariffe a suo carico.

Cortesìa e disponibilità

Il personale dell'Ufficio Refezione scolastica e Trasporto alunni, il personale addetto al servizio sugli scuolabus, e le ditte appaltatrici dei servizi di refezione scolastica e trasporto alunni diversamente abili, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza e imparzialità.

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

Chiarezza e identificabilità

Gli operatori dei servizi, sia interni sia esterni, s'impegnano, nei rapporti con tutti i destinatari, a utilizzare in ogni occasione di comunicazione, verbale e scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione, anche con uso di cartellino identificativo.

Partecipazione

I reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sui servizi offerti potranno essere inoltrati al Comune che adotterà le misure correttive possibili in un complessivo obiettivo di migliorare l'organizzazione d'insieme degli stessi.

CRITERI D'ACCESSO

I criteri per l'accesso ai servizi/interventi compresi nella presente carta, oltre che da normative di settore, sono disciplinati dal regolamento comunale integrato dei servizi scolastici.



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

MENSA SCOLASTICA

Finalità:

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

Di norma, è garantito dal lunedì al venerdì, dal 1 Ottobre al 31 Maggio. Fatto salvo sospensioni che per qualsiasi motivo potrebbero verificarsi nel corso dell'anno scolastico.

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

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

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

Modalità di gestione:

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

La ditta aggiudicataria dell'appalto, per ogni anno scolastico fornirà a ogni alunno un opuscolo contenente dettagliate informazioni sul servizio di mensa scolastica.

Tabelle dietetiche e menù:

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

Le tabelle dietetiche, le grammature e le modalità generali di esecuzione del servizio s'ispirano alle linee guida della Regione Campania per la ristorazione scolastica, e seguono le prescrizioni riportate nel capitolato d'appalto del servizio. I menù adottati prevedono l'utilizzo di alimenti biologici e dop/doc. La Ditta appaltatrice del servizio possiede certificazioni di qualità, ed è dotata di un manuale interno di autocontrollo H.A.C.C.P. periodicamente soggetto a revisione.

Controlli sulla qualità del servizio:

L'Amministrazione, a maggiore tutela della qualità del servizio, ogni anno scolastico si avvale dell'Azienda Sanitaria Locale competente per territorio, per eseguire periodicamente controlli e prelievi analitici sia sui cibi, sia nei luoghi di preparazione e distribuzione pasti.

Controllo sull'efficienza e qualità del servizio sono costantemente espletati dai competenti uffici del Settore Pubblica Istruzione, attraverso il R.U.P. – Responsabile Unico del Procedimento- e il Direttore dell'esecuzione del contratto.



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

L'Amministrazione, per il controllo della qualità del servizio, si avvale anche della Commissione comunale mensa composta di genitori, insegnanti e funzionari comunali, che assolve anche un importante ruolo propositivo e di stimolo alla ricerca di soluzioni e accorgimenti che favoriscano una corretta educazione alimentare.

Destinatari del servizio:

Il servizio di mensa scolastica è rivolto a tutti gli alunni, frequentanti le scuole pubbliche dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado, a tempo pieno e/o prolungato.

Nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, altresì, fruiscono della mensa anche gli insegnanti e il personale ATA, purché in servizio al momento della somministrazione del pasto con funzioni di vigilanza educativa.

Accesso al servizio:

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

Le iscrizioni dovranno essere fatte con apposita domanda, utilizzando la modulistica redatta dal Settore istruzione, sottoforma di autocertificazione, sottoscritta da uno dei genitori, o da chi esercita la patria potestà, nel periodo intercorrente dall'1 Giugno al 31 Agosto.

La domanda va consegnata al protocollo generale del comune o inviata a mezzo servizio postale.

All'autocertificazione dovrà essere allegata la certificazione ISEE riguardante il reddito percepito dal nucleo familiare nell'anno precedente. L'autocertificazione, contenuta nella modulistica, imprescindibilmente, dovrà indicare la residenza del nucleo familiare, ivi compreso quello dell'alunno che fruisce del servizio. Ciò in quanto agli alunni non residenti, il servizio sarà garantito solo dietro versamento dell'intero costo del pasto.

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

Costo del servizio:

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

Ogni utente dovrà corrispondere una quota di contribuzione al costo del pasto, sulla base della situazione economica del nucleo familiare determinata secondo le modalità di cui al d.lgs. 31/3/98 n. 109 e del D.P.C.M. 221/99 e successive modifiche e integrazioni, nel rispetto delle soglie di reddito equivalente fissate annualmente dalla Giunta Comunale.

L'attribuzione individuale delle quote di compartecipazione agli utenti sarà eseguita annualmente dall'Unità Operativa Refezione Scolastica con apposito procedimento basato su elementi dichiarati e documentati dagli utenti con esibizione di certificazione ISEE riferita al reddito percepito dal nucleo familiare nell'anno precedente.

Per le famiglie che hanno più di un figlio che usufruisce del servizio, nel provvedimento della determinazione delle tariffe dei servizi a domanda individuale sarà prevista e applicata una diversa riduzione per il secondo figlio e per i successivi sulla quota di compartecipazione



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

individuale attribuita.

Ai sensi dell'art.31, comma 8 del Regolamento integrato dei servizi scolastici, gli alunni non residenti a Boscoreale, frequentanti le scuole ubicate sul territorio comunale, possono, a richiesta, fruire del servizio mensa scolastica erogato dal Comune. Nello stesso provvedimento di cui al comma 1), la Giunta Comunale, per tale categoria di alunni, predisporrà apposite fasce reddituali, determinando anche le tariffe di contribuzione, che gli stessi dovranno corrispondere per fruire del servizio, tenendo conto, in ogni caso, che il costo del pasto, dovrà essere diverso da quello degli alunni residenti”.

Gratuità del servizio per alunni diversamente abili:

Il servizio è garantito gratuitamente agli alunni diversamente abili, residenti e non. A tal fine per accedere all'esonero il genitore dell'alunno o l'esercente la patria potestà, con apposita domanda da inviare al Settore istruzione, nel periodo dall'1 Giugno al 10 Settembre, e da acquisire al protocollo generale dell'Ente, deve dimostrare il possesso del requisito con esibizione di certificazione medica rilasciata da struttura sanitaria pubblica dalla quale deve rilevarsi lo stato di handicap.

Gratuità del servizio per alunni appartenenti a nuclei familiari indigenti:

Per situazioni di particolare disagio economico e sociale potrà essere prevista l'esenzione totale o parziale nell'assoluto rispetto di quanto disciplinato dal vigente Regolamento Comunale per la concessione di “Vantaggi economici”.

La gratuità del servizio a tale categoria potrà essere disposta solo in caso di presenza di sufficiente copertura finanziaria in bilancio.

La gratuità del servizio, sempre nel rispetto di quanto disciplinato dal vigente Regolamento Comunale per la concessione di “Vantaggi economici”, può essere accordata anche in presenza di specifica offerta che la ditta aggiudicataria potrà proporre in sede di gara.

Modalità di pagamento del pasto:

Il pagamento del servizio avviene mediante ricariche, da effettuarsi presso gli esercizi commerciali convenzionati con il Comune che annualmente sono resi noti.

Il credito risultante alla fine dell'anno può essere rimborsato presentando richiesta scritta oppure rimane a disposizione per l'anno successivo.

Diete per motivi sanitari:

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

Le diete in bianco, per un periodo massimo di due giorni consecutivi, potranno essere richieste dal genitore, con formale nota, al Dirigente Scolastico che ne darà tempestiva comunicazione, con formale atto, alla ditta aggiudicataria, inviandone copia anche al Dirigente del Settore Pubblica Istruzione. L'eventuale prolungamento della dieta in bianco oltre i due giorni potrà essere disposta solo previa certificazione di un medico della struttura



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

pubblica che indicherà anche l'intero periodo durante il quale deve essere fornita la dieta in bianco.

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

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

Diete etico-religiose:

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

Controlli sulle autocertificazioni:

Le autocertificazioni prodotte ai sensi del D.P.R. 28.12.2000 n°445 saranno sottoposte ai controlli per accertarne la veridicità, con le modalità previste dalla stessa normativa e ai sensi del regolamento comunale sui controlli delle dichiarazioni sostitutive e ISEE, approvato con deliberazione del Commissario Straordinario n°36 del 26.3.2013.

Qualora, in sede di controllo, siano rilevati elementi di falsità ai sensi dell'art.76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445 e s.m.i. si applicheranno gli articoli del codice penale e delle leggi speciali in materia, con decadenza immediata dei benefici ottenuti.

RECLAMI

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

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

I reclami orali e telefonici devono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

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



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

RICHIESTA INFORMAZIONI

Per informazioni occorre rivolgersi al **Settore Pubblica Istruzione e Politiche Sociali**, che ha sede presso la struttura comunale del Piano Napoli Villa Regina, Via le Corbusier.

Ufficio Refezione scolastica:

- **Istr. Amm.vo Anna MARANO** – Capo Ufficio
tel.0818574340 - 0818574341 e-mail anna.marano@boscoreale.gov.it –
- **Collaboratore Amm.vo Antonietta FORTE**
tel.0818574340 - 0818574341
• e-mail: ufficio.refezione@boscoreale.gov.it ufficio.trasportoalunni@boscoreale.gov.it

Orario di ricevimento:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 - martedì e giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 16:30.

Dirigente del Settore:

- **Dott.ssa Raffaella CIRILLO** – Capo Settore- Dirigente dell'area
tel. 0818574336 - e-mail: raffaella.cirillo@boscoreale.gov.it -
Pec: istruzione_politichesociali@pec.comune.boscoreale.na.it

CANALI INFORMATIVI

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

- Linee telefoniche e indirizzi e-mail dedicati (quelli dell'Ufficio Refezione e Trasporto scolastico);
- Portale internet del Comune www.comune.boscoreale.gov.it ;
- Comunicati agli organi d'informazione.

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

DECORRENZA E NORME FINALI

La presente Carta dei Servizi entra in vigore con l'approvazione della stessa da parte della Giunta Comunale. Della sua approvazione e del suo contenuto saranno informati i destinatari del servizio. Copia della Carta sarà a disposizione presso l'Ufficio Refezione scolastica e trasporto alunni, presso le segreterie degli istituti, e pubblicata sul portale internet istituzionale del Comune.

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



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

QUESTIONARIO TIPO DI QUALITA' SERVIZI SCOLASTICI EROGATI DAL COMUNE DI BOSCOREALE

Egregio Signore/ra, il presente questionario ha lo scopo di conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi scolastici, mensa e trasporto alunni, erogati. La invitiamo a rispondere alle seguenti domande, anche apportando eventuali suggerimenti personali, in un'ottica di collaborazione nel tentativo reciproco di migliorare i servizi proposti. Il questionario compilato dovrà essere consegnato a mano all'ufficio Refezione scolastica e Trasporto alunni o spedito per posta elettronica a uno dei seguenti indirizzi: ufficio.refezione@boscoreale.gov.it ufficio.trasportoalunni@boscoreale.gov.it

Quale/i di questi servizi usufruisce:

- trasporto scolastico
- refezione scolastica

Secondo Lei il servizio di trasporto scolastico erogato dal Comune è:

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

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

- scarsa informazione relativa al servizio
- scarsa puntualità
- eccessivi tempi di permanenza sul mezzo
- mezzi poco efficienti
- poche fermate
- scarsa collaborazione del personale
- altro.....

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

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

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

- rapporto qualità/prezzo non adeguato
- scarso gradimento dei cibi proposti
- tempi di distribuzione troppo elevati
- scarsa collaborazione del personale
- scarsa informazione relativa al servizio
- altro.....

Quali suggerimenti intende proporre per migliorare i servizi sopra elencati:

- servizio trasporto scolastico
-
-
-
-

- servizio refezione scolastica
-
-
-
-



COMUNE DI BOSCOREALE

Provincia di Napoli

Ritiene adeguata l'informazione ricevuta circa i servizi scolastici proposti?

- si
- abbastanza
- no

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

Data _____

Firma