



Città di Melegnano
(Città Metropolitana di Milano)

Carta dei Servizi
Refezione Scolastica
anno scolastico 2018 - 2019

INTRODUZIONE

La Carta del Servizio è un patto tra l'Amministrazione comunale e i cittadini attraverso il quale il Comune si impegna *formalmente* sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità. È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai *diritti di cittadinanza* e un *accordo di collaborazione* tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta del Servizio refezione scolastica si compone di cinque elementi:

- **i principi** ai quali il Comune deve fare riferimento nell'erogazione dei servizi;
- gli impegni che il Comune assume in termini di **standard di qualità adottati**;
- gli strumenti per garantire un'ampia **informazione ai cittadini**;
- gli strumenti adottabili per la **valutazione della qualità dei servizi da parte dei cittadini**;
- le modalità per l'applicazione di **forme di tutela dei cittadini** attraverso procedure di reclamo.

La parte dedicata in maniera specifica ai servizi contiene le informazioni sul servizio, le informazioni sulle modalità di accesso al servizio e i fattori e gli standard di qualità del servizio.

I fattori individuano gli aspetti determinanti per valutare la qualità del servizio e fissano i criteri attraverso i quali è possibile misurare il livello di qualità. Gli standard indicano *concretamente* il livello di qualità che il Comune si impegna ad assicurare ai cittadini. Gli standard hanno quindi una funzione di garanzia che consente al cittadino di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità su cui il Comune si è impegnato.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Centralità della persona

Nell'erogare i servizi, il Comune riconosce la centralità della persona con i bisogni che esprime, con le risorse di cui dispone, con il sistema di relazioni in cui è inserita. Gli interventi attivati per il soddisfacimento dei bisogni della persona non rispondono esclusivamente a criteri individualistici, ma sono valutati e realizzati tenendo conto del contesto familiare e comunitario.

Eguaglianza

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza ed equità di trattamento nel rapporto con i cittadini.

Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse zone della città sia fra le diverse categorie di utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Imparzialità

Il Comune si impegna ad operare con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

Continuità

Il Comune si impegna a garantire la regolarità e la continuità del servizio riducendo il più possibile i disagi per i cittadini in caso di sospensione temporanea del servizio.

Partecipazione

Il Comune si impegna a promuovere la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e la collaborazione dei cittadini.

Per questo garantisce ai cittadini l'accesso alle informazioni sui servizi, considera le osservazioni ed i suggerimenti per il miglioramento del servizio e rileva periodicamente la valutazione della qualità percepita.

Efficienza ed efficacia

Il Comune si impegna ad erogare i servizi in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e di efficacia.

Attenzione alle persone svantaggiate

Il Comune promuove le iniziative educative e culturali affermando i valori della solidarietà sociale, con particolare riferimento alle categorie più svantaggiate e alle fasce di popolazione più bisognose.

Sussidiarietà e solidarietà

Il Comune di Melegnano garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il pieno coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

Il Comune, inoltre, opera secondo il principio di solidarietà con le altre Istituzioni pubbliche che concorrono al benessere sociale dei cittadini.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Finalità	Il servizio di refezione scolastica fornisce il pranzo e la merenda ai bambini che frequentano le scuole dell'infanzia e le scuole primarie statali.
Attività svolte e servizi offerti	<p>I pasti vengono prodotti nel centro produzione pasti delle due scuole primarie di via Cadorna e viale Lazio dove vengono cucinati rispettivamente i pasti per la scuola dell'infanzia Cesaris e per la scuola dell'infanzia Campania. Il pranzo è somministrato nei refettori delle singole scuole mentre nella scuola dell'infanzia Campania il pasto viene distribuito e consumato anche nelle classi debitamente sanificate e preparate.</p> <p>L'offerta della refezione scolastica vuole valorizzare gli aspetti dell'alimentazione legati alla salute, al gusto ed alla cultura: vengono utilizzati menù equilibrati e controllati, sono utilizzati prodotti a lotta integrata, DOP, IGP e a filiera controllata.</p> <p>I menù sono articolati su 4 settimane con periodicità stagionale e sono differenziati per tipologia di utenza. Vengono garantiti menù alternativi a seguito di autocertificazioni presentate dagli utenti per motivazioni religiose o ideologiche. Sono altresì previste "diete speciali" su presentazione di certificato medico e di schema dietetico specifico. La preparazione delle "diete speciali" avviene con la supervisione della dietista della società appaltatrice del servizio.</p> <p>Per gli utenti con particolari patologie è prevista una linea diretta con la dietista della società medesima che risponderà alle richieste tutti i giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00 al seguente numero di telefono: 333.6295505 o al seguente indirizzo mail melegnano@sercar.it.</p>
Dove si svolge	Il servizio si svolge presso le sedi degli istituti scolastici.
In che orari	Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì secondo gli orari previsti dalle diverse scuole.
A chi si rivolge	Il servizio refezione scolastica si rivolge ai bambini che frequentano le scuole dell'infanzia e le scuole primarie statali.
Responsabile	Responsabile Area Servizi Territoriali per le Persone e la Comunità.
Personale coinvolto	Personale amministrativo.
Collaborazioni esterne	Società appaltatrice.
In rete con	Scuole dell'infanzia e scuole primarie statali, ATS Milano Città Metropolitana (Dipartimento di prevenzione, servizio d'igiene, alimentazione e nutrizione).

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Al termine di ogni anno scolastico il Comune, tramite la scuola, invia alle famiglie il modulo d'iscrizione per l'anno scolastico successivo. Le famiglie che intendono richiedere il servizio devono consegnare il modulo di iscrizione entro il 31 luglio di ogni anno.
Dove e in che orari	<p>Per informazioni sul servizio e per la presentazione delle domande è possibile rivolgersi a</p> <p>Comune di Melegnano – Ufficio Educazione Palazzo Municipale (terzo piano) Piazza Risorgimento 1, Melegnano tel. 02.98208.203 - 02.98208.234 antonio.napoli@comune.melegnano.mi.it roberta.michelari@comune.melegnano.mi.it ufficio.educazione@comune.melegnano.mi.it</p> <p>Lunedì e mercoledì: 9.00 – 12.00; Martedì e giovedì: 9.00 - 12.00 / 14.30 – 17.00; Venerdì: 9.00 – 14.00.</p>
Moduli da compilare	<p>Il modulo di iscrizione al servizio è disponibile presso l'Ufficio Educazione del Comune e scaricabile dal sito internet del Comune.</p> <p>Il modulo per la domanda di iscrizione si conforma ai principi dell'autocertificazione, secondo le norme della semplificazione amministrativa.</p>
Documentazione richiesta	<p>All'atto dell'iscrizione dovrà essere fornita documentazione comprovante la situazione economica equivalente della famiglia attestata dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica ISEE secondo le modalità disciplinate dal D.P.C.M. n. 159/2013 e s.m.i..</p> <p>I dati forniti sono coperti da segreto d'ufficio e garantiti dalla L. 196/2003 e s.m.i.. Questi saranno utilizzati solo ed esclusivamente per la quantificazione della tariffa a pasto.</p>
Costo per il cittadino	Per le famiglie residenti – che intendono fruire di una riduzione sulla

	<p>tariffa massima del servizio - la tariffa a pasto del servizio è determinata utilizzando l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) definito secondo le modalità disciplinate dal D.P.C.M. n. 159/2013 e s.m.i.. La mancata presentazione della documentazione ISEE comporta l'applicazione della tariffa massima. La Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) presentata all'inizio dell'anno scolastico e in base alla quale vengono calcolate le tariffe rimane in vigore fino al termine dell'anno scolastico di riferimento.</p> <p>Per il calcolo del valore ISEE, la famiglia può rivolgersi all'INPS o ai CAF del territorio.</p> <p>Ogni mese l'Ufficio Educazione calcola gli importi dovuti da ogni alunno per l'utilizzo del servizio. Il calcolo viene effettuato in base alle presenze rilevate giornalmente nelle singole scuole. Il pagamento degli importi dovuti dovrà essere effettuato con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mediante bollettino di conto corrente postale • mediante bonifico bancario • mediante pagamento on-line <p>In caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data di scadenza del bollettino verrà applicato l'interesse di mora legale (art. 1284 del Codice Civile).</p> <p>L'utente è tenuto a conservare le ricevute dei pagamenti effettuati per eventuali contestazioni.</p> <p>E' prevista una tariffa annua per i non residenti.</p>
--	--

QUALITA' DEL SERVIZIO

Qualità per il cittadino è	Il Comune garantisce
Soddisfazione delle famiglie fruitrici	❖ Almeno il 70% delle famiglie soddisfatte.
Qualità del cibo	❖ Vengono utilizzati prodotti a lotta integrata, DOP, IGP e a filiera controllata. ❖ I menù sono articolati su quattro settimane con periodicità stagionale e sono differenziati per tipologia d'utenza, tenendo conto di eventuali diete speciali (per patologia, per motivi etico-religiosi).
Partecipazione delle famiglie alla gestione del servizio	❖ E' presente una Commissione Mensa, composta da genitori, docenti e cuochi, che vigila e collabora al buon andamento del servizio (proposta sul menù, sopralluogo).

DETERMINAZIONE DELLE TARIFFE

Le tariffe del servizio vengono determinate come di seguito indicato

Fasce Residenti	Tariffa a pasto
Fascia 1 - da € 25.001 e NO ISEE	€ 5,60
Fascia 2 - da € 20.001 a € 25.000	€ 5,54
Fascia 3 - da € 15.001 a € 20.000	€ 5,49
Fascia 4 - da € 14.001 a € 15.000	€ 5,04
Fascia 5 - da € 13.001 a € 14.000	€ 4,70
Fascia 6 - da € 12.001 a € 13.000	€ 4,31
Fascia 7 - da € 11.001 a € 12.000	€ 3,92
Fascia 8 - da € 10.001 a € 11.000	€ 3,57
Fascia 9 - da € 9.001 a € 10.000	€ 3,26
Fascia 10 - da € 7.001 a € 9.000	€ 2,81
Fascia 11 - fino a € 7.000	€ 2,52
Famiglie residenti con ISEE inferiore a € 15.000	Riduzione della tariffa pasto del 25% per il secondo figlio frequentante Riduzione della tariffa pasto del 40% per il terzo figlio frequentante Riduzione della tariffa pasto del 60% dal quarto figlio frequentante
Famiglie residenti con ISEE superiore a € 15.001	Riduzione della tariffa pasto del 5% dal secondo figlio frequentante

	Tariffa a pasto
FC - Fuori comune	€ 6,18

IL MODULO DI RECLAMO

Il seguente modulo è predisposto allo scopo di presentare reclamo presso il Comune per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al non rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta.

Il modulo va compilato in tutte le sue parti e consegnato all'Ufficio Educazione.

L'Ufficio entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo invierà una comunicazione scritta sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati, gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

Perché sia possibile intervenire con tempestività, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni di sua conoscenza.

A tale scopo compili attentamente gli spazi qui di seguito riportati.

È possibile ritagliare e consegnare il seguente modulo di reclamo.

Alla cortese attenzione
Ufficio Educazione
Comune di Melegnano

Reclamo presentato da :

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____

Residente in _____

tel. _____ e-mail _____

Giorno e ora in cui è stata riscontrata l'irregolarità

Motivo del reclamo

(fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)

Data _____ Firma _____