



**Comune di Gambettola**  
**Settore Servizi Educativi, Culturali e alle**  
**Imprese**  
**Ufficio Scuola e Servizi Educativi**

# **Carta dei Servizi**

## **Refezione scolastica**

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 222 del 19/12/2024

---

*Comune di Gambettola*  
*Settore Servizi educativi, Culturali e alle Imprese*  
*Ufficio Scuola e Servizi Educativi*  
*tel. 0547/45334 – 337*  
*e mail chiara.zani@comune.gambettola.fc.it*  
*e mail arianna.rossi@comune.gambettola.fc.it*

## INDICE

La Carta dei Servizi	Pag. 2
Il valore educativo della refezione scolastica	Pag. 3
Modalità di accesso al servizio e Tariffe	Pag. 3
A chi è rivolto	Pag. 3
Come si accede	Pag. 3
Tariffe	Pag. 3
Agevolazioni tariffarie	Pag. 4
Modalità di pagamento	Pag. 4
Organizzazione del servizio	Pag. 4
Il ciclo produttivo, il trasporto e la distribuzione	Pag. 4
Le garanzie igieniche	Pag. 5
I controlli	Pag. 5
Le “buone pratiche” per il rispetto dell’ambiente e contro lo spreco alimentare	Pag. 5
Il servizio offerto	Pag. 6
Il menù	Pag. 6
Le diete speciali	Pag. 7
Dieta per motivi di salute	Pag. 7
Dieta per motivi etico/religiosi/culturali	Pag. 7
Le materie prime	Pag. 7
Monitoraggio del servizio	Pag. 8
Commissione mensa	Pag. 8
Fattori di Qualità, indicatori e standard	Pag. 9
Informazioni, segnalazioni e reclami	Pag. 9
Riferimenti normativi e validità della Carta dei Servizi	Pag. 10
Indirizzi Utili	Pag. 10

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Gambettola assume nei confronti della cittadinanza, dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.

La Carta dei Servizi definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il Comune e il cittadino, permettendo a quest'ultimo di conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla Amministrazione, in ottica del miglioramento continuo.

La presente Carta ha ad oggetto il **servizio di refezione scolastica**, di competenza del Comune, finalizzato a facilitare l'accesso e la frequenza alle attività scolastiche e formative, ai sensi dell'art. 3 della Legge Regionale E.R. 26/2001.

Il servizio è improntato ai seguenti principi:

**Eguaglianza ed imparzialità** nell'erogazione del servizio a tutti i cittadini.

**Efficienza ed efficacia** dell'organizzazione, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee; si mira al perseguimento del miglior risultato, adeguato ai bisogni dell'utenza, con ottimale gestione delle risorse disponibili.

**Continuità e regolarità** di erogazione del servizio. Eventuali interruzioni sono considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi, il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

**Trasparenza** delle modalità di organizzazione e funzionamento del servizio, assicurando l'accesso alle informazioni garantite dalla normativa in materia, in particolare, dalla Legge n. 241/1990 e dal D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii.

**Partecipazione** per il costante miglioramento del servizio; a tal fine l'Amministrazione Comunale, con Deliberazione di Giunta n. 60 del 07/04/2006, ha istituito la Commissione Mensa.

**Convivialità tra i bambini.** Mangiare è più di nutrirsi, è stabilire una relazione con se stessi, con gli altri e con gli alimenti. Di qui nasce la categoria della "convivialità", ossia del vivere insieme.

**Rispetto dell'ambiente** attraverso l'attenzione al ciclo produttivo, la progressiva riduzione di stoviglie a perdere e il monitoraggio a campione degli scarti, con l'obiettivo di ridimensionare fortemente l'impatto del servizio sull'ambiente.

**Sostegno alle famiglie** attraverso agevolazioni tariffarie. Il sistema tariffario è elaborato in modo che ogni famiglia contribuisca alla copertura del costo del servizio in ragione della propria capacità economica.

## IL VALORE EDUCATIVO DELLA REFEZIONE SCOLASTICA

Il momento del **pranzo** rientra a tutti gli effetti nella proposta educativa globale della scuola e, come tale, oltre ad essere tempo scuola, è un'importante occasione educativa.

Il pranzo è organizzato in modo da favorire:

- lo scambio di relazioni, abitudini, regole, limiti, libertà individuali e norme per una buona convivenza tra culture, conoscenze, assaggi, odori, sapori;
- la ricerca di coerenza con l'approccio educativo della scuola e con i principi per una corretta alimentazione;
- l'offerta di un pasto nutrizionalmente equilibrato, quale preziosa opportunità per influire positivamente sulle conoscenze e i comportamenti promuovendo una buona relazione bambino - cibo - adulto (genitori/insegnanti/addetti alla distribuzione) e corrette abitudini alimentari;
- la garanzia di un pasto capace di accogliere esigenze particolari legate alla salute e/o a motivi etici e religiosi (diete speciali).

## MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E TARIFFE

### A chi è rivolto

Il servizio di refezione scolastica è rivolto agli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di I° grado e al personale avente diritto al pasto.

### Come si accede

Le famiglie interessate devono presentare domanda di iscrizione al servizio **all'inizio di ogni ciclo scolastico** (primo anno di scuola dell'infanzia, primo anno di scuola primaria e secondaria di I° grado - tempo pieno).

L'iscrizione si effettua esclusivamente in modalità on line collegandosi al sito messo a disposizione dal Comune (<https://gambettola.ecivis.it/>), indicativamente nel mese di gennaio.

L'iscrizione agli anni successivi si intende **tacitamente rinnovata e confermata** di anno in anno, salvo rinuncia scritta da presentare all'Ufficio Protocollo e Accoglienza al Cittadino, via Garibaldi n. 6, mail: [protocollo@comune.gambettola.fc.it](mailto:protocollo@comune.gambettola.fc.it)/pec: [comune.gambettola@cert.provincia.fc.it](mailto:comune.gambettola@cert.provincia.fc.it), su apposito modulo reperibile nella sezione "Modulistica" del sito istituzionale.

### Tariffe

Il servizio mensa è un servizio a domanda individuale che prevede una tariffa a carico degli utenti.

La determinazione delle tariffe e delle relative agevolazioni è stabilita annualmente con deliberazione di Giunta Comunale, pubblicata all'albo pretorio e nella sezione "Provvedimenti" dell'Amministrazione Trasparente, consultabili sul sito istituzionale.

Il mancato pagamento della retta può comportare la sospensione del servizio, fatta salva la procedura di recupero del debito previste per legge.

## Agevolazioni tariffarie

Possono accedere a tariffe agevolate le famiglie dei bambini residenti e frequentanti le scuole del Comune di Gambettola.

La domanda di agevolazione tariffaria si effettua, annualmente, esclusivamente in modalità on line, collegandosi al sito messo a disposizione dal Comune, (<https://gambettola.ecivis.it/>), a partire dal 01 maggio e fino al 30 giugno.

Le agevolazioni tariffarie richieste entro i termini stabiliti decorrono, se concesse, dal primo mese di funzionamento dei servizi.

Le agevolazioni tariffarie richieste dopo la scadenza dei citati termini decorrono, se concesse, dal mese successivo a quello in cui è stata presentata la domanda.

Le agevolazioni tariffarie possono essere richieste in base alla situazione economica, valutata in relazione al valore ISEE o in caso di famiglie con due o più figli, tutti iscritti ai servizi scolastici comunali.

Le modalità di calcolo delle rette e le condizioni per il riconoscimento della agevolazione sono puntualmente descritte nella delibera di approvazione delle tariffe per i servizi scolastici, approvata annualmente dalla Giunta Comunale.

## Modalità di pagamento

Il pagamento può essere effettuato:

- tramite addebito in conto corrente/RID. I genitori che intendono fruire di questa modalità devono compilare l'apposito modulo, scaricabile sul sito del Comune di Gambettola e inviarlo a [protocollo@comune.gambettola.fc.it](mailto:protocollo@comune.gambettola.fc.it)  
*N.B: per gli utenti che hanno già attivo il pagamento tramite RID, l'addebito RID viene automaticamente attivato anche sui nuovi servizi (solo se l'intestatario della parte amministrativa è il medesimo nei vari servizi).*
- presentando lettera di avviso pagamento ricevuta tramite e mail a sportelli bancari, Poste Italiane, punti Sisal (es. tabaccherie) o pagando on line direttamente dal sito <https://gambettola.ecivis.it>.

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è affidato dal Comune di Gambettola a ditta esterna, in conformità alla normativa vigente. Il capitolato d'appalto definisce nel dettaglio la qualità delle materie prime e le varie operazioni, dalla produzione alla distribuzione dei pasti.

## Il ciclo produttivo, il trasporto e la distribuzione

Il servizio prevede la produzione di tutti i pasti esclusivamente presso il Centro di Produzione Pasti (d'ora in avanti, CPP) di proprietà comunale sito in Gambettola – Via Gramsci n. 43, adiacente alla scuola primaria G. Pascoli.

La ditta appaltatrice provvede, con proprio personale, alla preparazione dei pasti in base al menù vigente, al trasporto e alla consegna degli stessi presso le sedi scolastiche.

Provvede inoltre alle operazioni di apparecchiatura, somministrazione dei pasti, riordino e pulizia dei locali adibiti a mensa e delle attrezzature in dotazione e allo smaltimento dei rifiuti.

Terminate le operazioni di preparazione e di cottura degli alimenti, i pasti vengono confezionati in contenitori termici che garantiscono il mantenimento delle preparazioni calde e fredde alle corrette temperature previste dalla normativa vigente.

Il trasporto avviene mediante mezzi coibentati a norma di legge, in contenitori termici idonei al mantenimento della corretta temperatura e comunque secondo quanto imposto dalle norme in materia di igiene e sicurezza alimentare vigenti richiamate nel piano HACCP.

Alla consegna presso i terminali di distribuzione, le pietanze vengono sottoposte a controllo per verificarne qualità e quantità e, solo in caso di esito favorevole, vengono prese in carico.

### **Le garanzie igieniche**

L'impresa erogatrice è tenuta a dotarsi di un piano di autocontrollo ai sensi del Reg. CE 852/2004 e del D.Lgs. 193/07 nonché delle linee guida generali sull'applicazione delle procedure riferite ai principi del sistema HACCP redatte dalla Commissione Europea, ispirate ai principi enunciati nel "Codex Alimentarius" CAC/RCP 1-1996 Rev 4-2003 e successive modificazioni.

Il piano deve essere trasmesso all'Ente appaltante prima dell'inizio del servizio e conservato all'interno dei centri di produzione e distribuzione pasti per l'esibizione agli incaricati del controllo .

Il Piano, elaborato rispettando i principi del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), ha lo scopo di definire tutte le misure da utilizzare per garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari, consentendo così il controllo di ogni fase della lavorazione e l'intervento per superare eventuali momenti critici (rischio igienico-sanitario, chimico ecc).

Questo sistema di monitoraggio prevede l'utilizzo di misure preventive atte ad eliminare eventuali rischi di contaminazione.

### **I controlli**

Quotidianamente vengono effettuate verifiche lungo tutta la catena della preparazione dei pasti: ricevimento e stoccaggio delle materie prime, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, pulizia e sanificazione degli ambienti.

Nel caso in cui si riscontri una "non conformità", il personale impiegato è addestrato per attuare specifiche ed immediate azioni correttive.

I controlli nelle diverse fasi di lavorazione e sul prodotto finito sono effettuati dalla Ditta appaltatrice e dai competenti Dipartimenti di Sanità Pubblica dell'Azienda ASL.

I dati dei controlli effettuati dalla Ditta (tra cui anche campionamenti e analisi di laboratorio affidati a soggetti terzi) sono conservati presso il CPP e resi disponibili ai soggetti pubblici incaricati delle verifiche e dei controlli.

Gli esiti di tali controlli vengono inviati anche al Comune.

### **Le "buone pratiche" per il rispetto dell'ambiente e contro lo spreco alimentare**

In sintonia con i valori di rispetto dell'ambiente e con la finalità di sensibilizzare gli utenti del servizio alla salvaguardia dell'ambiente e delle sue risorse, nonché con la necessità di recuperare e riciclare quanta più materia possibile, l'apparecchiatura prevede tovaglie di carta, stoviglie lavabili e riutilizzabili.

Ogni tavolo ha a disposizione la caraffa con acqua da rete idrica urbana. La scelta, effettuata e sostenuta anche dall'ASL locale, è importante sia perché l'acqua potabile è sottoposta a controlli regolari e rigorosi sia per il rispetto dell'ambiente (minore consumo di plastica, minore CO<sub>2</sub> emessa per il trasporto ecc.).

Il personale addetto provvede alla distribuzione secondo la modalità propria di ciascuna scuola (servizio al tavolo, al carrello o in modalità self-service).

A fine pranzo, nel rispetto del lavoro degli altri e nella prospettiva di educare al fare insieme per il bene comune, gli insegnanti e i bambini sono invitati a lasciare le sale agli operatori in modo decoroso, per agevolare il disbrigo delle operazioni di riassetto e pulizia degli ambienti.

Secondo modalità individuate dalle singole scuole e a discrezione degli insegnanti, il pane pulito, avanzato durante il pranzo, è portato nelle classi e consumato prima o durante l'uscita pomeridiana, insieme ai frutti avanzati. Questa buona pratica, sebbene richieda ulteriori passaggi sul servizio e un impegno costante da parte del personale della scuola, garantisce una sana merenda pomeridiana e un consumo del cibo residuo, evitando lo spreco.

## IL SERVIZIO OFFERTO

### Il menù

Un elemento imprescindibile in ordine alla qualità del servizio di refezione scolastica è la variabilità del menù.

Il menù viene predisposto dalla ditta appaltatrice nel rispetto delle indicazioni contenute nelle "Linee guida per l'offerta di alimenti e bevande salutari e sostenibili nelle scuole e strumenti per la sua valutazione e controllo della Regione Emilia-Romagna" approvate con D.G.R. 1452 del 04/09/2023 e tenendo conto, in particolare, della stagionalità dei prodotti, delle tradizioni del territorio e delle indicazioni fornite dal personale scolastico e dalle famiglie in relazione al gradimento.

Viene poi sottoposto al competente servizio dell'ASL Romagna per l'approvazione della stesura definitiva.

Sono previsti due tipi di menù: un menù invernale (periodo ottobre-aprile) ed un menù estivo (periodo maggio-settembre) che variano giornalmente e ruotano, di norma, su 8 settimane, consentendo l'adeguamento alla disponibilità stagionale dei prodotti.

Il menù viene affisso giornalmente in ciascun plesso scolastico.

Nella definizione dei menù sono utilizzate adeguate grammature, diversificate in relazione all'età dei bambini, al fine di soddisfare i diversi bisogni nutrizionali così come indicato nei L.A.R.N. - Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti -, nei documenti emanati dalla Regione Emilia Romagna in materia di refezione scolastica e nelle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica", redatte dal Ministero della Salute.

Il menù prevede:

- il pranzo, composto da un primo e un secondo piatto (entrambi eventualmente sostituiti da un piatto unico completo sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo) e da un contorno di verdura di stagione, cruda o cotta;
- una porzione di frutta fresca di stagione che nelle scuole dell'infanzia viene consumata durante lo spuntino di metà mattina, mentre nelle scuole primarie a fine pasto;
- in alcune giornate, in particolare quando c'è il "piatto unico", è proposto l'aperitivo di verdure: si sfrutta l'effetto "appetito" per facilitarne il consumo abbinando verdure di colore, consistenza e tipologie diverse e presentandole già sui tavoli apparecchiati in ciotole al centro tavola o in contenitori singoli a fianco del piatto.

## Le diete speciali

Particolare attenzione viene rivolta a tutto il procedimento delle diete speciali, dal momento della comunicazione della famiglia a quella della preparazione e somministrazione.

A tal riguardo sono previsti:

- formazione per il personale di cucina dedicato alla preparazione dei regimi dietetici particolari;
- predisposizione di aree di lavorazione separate;
- tracciabilità della dieta fino al momento dell'arrivo al destinatario;
- confezionamento in contenitori dedicati monoporzione;
- predisposizione e approvvigionamento di un'ampia gamma di prodotti dietetici (senza glutine, senza lattosio ecc.) che permettono agli alunni con dieta speciale di consumare in sicurezza pasti il più possibile simili a quelli dei compagni.

## Dieta per motivi di salute

E' prevista la possibilità di diete personalizzate per allergie o intolleranze alimentari debitamente documentate da certificazione medica.

Il genitore deve presentare la richiesta al proprio pediatra di base che provvederà a inoltrarla ai competenti servizi ASL.

Quest'ultimi elaborano lo schema dietetico, valevole per il singolo anno scolastico o per l'intero ciclo scolastico e provvedono a inviarlo all'Ufficio Scuola e Servizi Educativi del Comune, alla ditta a cui è affidato il servizio e alla direzione didattica affinché ne consegna copia al personale scolastico.

## Dieta per motivi etico/religiosi/culturali

Questa tipologia di dieta non necessita di certificazione medica. Il genitore lo indica, al momento dell'iscrizione al servizio, sul modulo di domanda. La richiesta è valida per l'intero ciclo scolastico.

## Le materie prime

Le caratteristiche merceologiche dei prodotti alimentari utilizzati sono individuate negli atti di regolamentazione del servizio. Esse rispettano le linee operative indicate nei CAM "*Criteria ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari*", approvati con D.M. 65 del 10 marzo 2020 dal Ministero dell'Ambiente ed in vigore dal 03/08/2020.

Le materie prime ed i prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti hanno caratteristiche merceologiche ed igieniche conformi ai requisiti imposti dalle normative vigenti in materia di sicurezza alimentare.

Non è consentito l'utilizzo di alimenti con origine transgenica o sottoposti a trattamenti transgenici (OGM).

**Per ulteriori approfondimenti, è consultabile sul sito web del Comune di Gambettola la documentazione contrattuale in vigore per il servizio di refezione scolastica, ove sono elencate le caratteristiche delle derrate alimentari, la tipologia e le modalità di verifica del rispetto delle percentuali minime, i requisiti e le specifiche tecniche dei prodotti.**

## MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio di refezione scolastica è soggetta ad un sistema di monitoraggio e controllo finalizzato all'innalzamento della qualità del servizio.

L'attività di monitoraggio e controllo si esplica in particolare:

- in controlli periodici effettuati dalle competenti autorità di vigilanza dell'Azienda Sanitaria Locale;
- nella verifica da parte del Direttore dell'Esecuzione, anche attraverso periodici controlli nelle scuole, in ordine al rispetto dei menù, del capitolato d'oneri, dei tempi di distribuzione dei pasti, dell'osservanza delle norme igieniche e di pulizia dei locali e delle attrezzature;
- nei controlli giornalieri da parte del personale della ditta appaltatrice sulle materie prime (caratteristiche merceologiche, approvvigionamento, conservazione);
- nella compilazione, da parte del personale scolastico, di una scheda di rilevazione del gradimento dei pasti e nella successiva analisi dei risultati da parte del personale dell'Ufficio Scuola e Servizi Educativi;
- nelle verifiche periodiche effettuate sugli alimenti e sulle attrezzature attraverso specifici campionamenti i cui esiti sono comunicati al Comune;
- nelle verifiche sui mezzi e sulle attrezzature in dotazione e nella eventuale loro sostituzione ed integrazione;
- nella continua e permanente formazione/aggiornamento del personale addetto alla preparazione e somministrazione dei pasti.

Tutte le rilevazioni vengono effettuate senza preavviso ed i risultati dei controlli vengono attentamente valutati per la risoluzione delle eventuali criticità emerse.

## Commissione Mensa

Con delibera di Giunta Comunale n. 60 del 07/04/2006 è stata istituita la Commissione mensa.

La Commissione Mensa è composta da:

- Sindaco e/o Assessore alla Scuola;
- Dirigente Comunale o suo delegato;
- Responsabile del servizio della ditta appaltatrice;
- Dietista della Ditta appaltatrice (se richiesto dal Comune);
- Rappresentanti dei genitori, individuati dall'Istituto Comprensivo di Gambettola, (1 genitore per ogni ordine di scuola: infanzia-primaria-secondaria di 1° grado);
- Dirigente Scolastico;
- Rappresentanti dei docenti individuati dal Dirigente Scolastico;
- Dietista del servizio di pediatria di comunità – Asl Romagna.

L'elenco nominativo dei genitori aderenti alla Commissione Mensa viene trasmesso dal Dirigente Scolastico all'Ufficio comunale, di norma entro il 31 ottobre di ogni anno.

La Commissione è convocata, di regola, dal Dirigente Scolastico, almeno due volte all'anno, per la verifica del servizio.

Ogni genitore componente della Commissione può accedere ai locali mensa, massimo 1 volta al mese, per verificare l'andamento del servizio. Non è consentito l'accesso ai locali mensa frequentati dai propri figli.

Al fine di non interferire nella normale attività lavorativa degli addetti al servizio, è consentita la presenza di un genitore per giornata, per singola scuola.

Il genitore può assaggiare il pasto del giorno, presenziare alla distribuzione ed al consumo dei pasti da parte degli alunni, nonché alle operazioni di sanificazione e pulizia.

Al termine della visita, compila la scheda di rilevazione del gradimento consegnata dal personale presente in servizio.

La scheda compilata viene successivamente consegnata all'Ufficio Scuola e Servizi Educativi. I dati raccolti sono oggetto di informativa durante gli incontri della Commissione Mensa.

### **FATTORI DI QUALITÀ, INDICATORI E STANDARD**

I fattori di qualità rappresentano caratteristiche del servizio collegati ai bisogni e alle aspettative degli utenti, al rispetto delle indicazioni di legge e delle disposizioni stabilite dal Servizio Asl e a quanto previsto dal capitolato dell'appalto in essere.

Per ciascuno dei fattori di qualità sono individuati gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti. L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità. Lo standard di riferimento è il valore atteso per un determinato indicatore.

	FATTORE	INDICATORE	STANDARD
1	Livello di ricettività	Richieste di attivazione del servizio	100%
2	Rispetto procedure per l'organizzazione e l'erogazione del servizio	Controlli della ditta appaltatrice	Controlli di ordine batteriologico e chimico-fisici specificati nel capitolato e con le frequenze minime ivi previste, nel corso di ogni anno scolastico 100%
		Non conformità correttamente gestite	Tempistiche di attivazione 100%
		Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo fra il momento conclusivo del confezionamento e il momento della consegna: 30 (trenta) minuti 90%
		Tempo di erogazione delle diete speciali	100%
3	Menù , qualità degli alimenti e diete speciali	Qualità di derrate alimentari e prodotti	Rispetto delle specifiche tecniche relative alle caratteristiche merceologiche degli alimenti 100%
		Alternanza del menù	Su 8 settimane 95%
		Corretta preparazione, confezionamento e distribuzione delle diete speciali	100%

### **INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Per ottenere informazioni sull'organizzazione del servizio e sulle modalità di pagamento delle rette è possibile contattare l'Ufficio Scuola e Servizi Educativi del Comune di Gambettola, Via Garibaldi, 4 tel. 0547/45334-337, email: [chiara.zani@comune.gambettola.fc.it](mailto:chiara.zani@comune.gambettola.fc.it), [arianna.rossi@comune.gambettola.fc.it](mailto:arianna.rossi@comune.gambettola.fc.it).

Il genitore che vuole presentare suggerimenti per migliorare il servizio, segnalazioni e/o reclami in merito a disfunzioni dello stesso può farlo tramite i rappresentanti dei genitori nominati in Commissione Mensa che, a loro volta, riporteranno le osservazioni e/o reclami durante gli incontri della Commissione stessa oppure inoltrandoli per iscritto all'Ufficio Scuola e Servizi Educativi, fornendo tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema per facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Il cittadino deve fornire indicazioni precise circa le proprie generalità e rilasciare un recapito utile per la successiva risposta.

### **RIFERIMENTI NORMATIVI E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi trova il suo fondamento normativo nella Direttiva del Presidente dl Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta è valida dal momento della sua adozione e sarà riapprovata o modificata qualora dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto ivi stabilito.

### **INDIRIZZI UTILI**

UFFICIO PROTOCOLLO – SPORTELLO ACCOGLIENZA DEL CITTADINO

0547 45207

*protocollo@comune.gambettola.fc.it*

Via Garibaldi n. 6, 47035, Gambettola (FC)