



**COMUNE DI UDINE**



# Carta del Servizio

di Ristorazione Scolastica del Comune di Udine

Approvata con delibera della Giunta Comunale n. 95 del 13/03/2012, successivamente modificata con delibera della Giunta Comunale n. 524 del 29/12/2016 ed aggiornata nella parte descrittiva con determina dirigenziale nr. 1852 del 13/12/2024

<b>1 FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO</b>	<b>PAG.</b>	<b>4</b>
<b>1.1 La carta dei servizi – presentazione</b>	<b>PAG.</b>	<b>4</b>
a. Cos'è la Carta dei servizi		
b. Questa carta		
c. Quadro di riferimento normativo		
<b>1.2 Principi che presiedono all'erogazione del servizio di ristorazione scolastica</b>	<b>PAG.</b>	<b>5</b>
<b>1.3 Significato del concetto di qualità nel servizio di ristorazione scolastica</b>	<b>PAG.</b>	<b>6</b>
<b>1.4 La fisionomia organizzativa del servizio</b>	<b>PAG.</b>	<b>6</b>
<b>1.5 Punti di accesso, recapiti e orari</b>	<b>PAG.</b>	<b>6</b>
<b>1.6 Ammissione al servizio</b>	<b>PAG.</b>	<b>7</b>
<b>1.7 Sistema tariffario</b>	<b>PAG.</b>	<b>7</b>
<b>1.8 Responsabile del servizio</b>	<b>PAG.</b>	<b>7</b>
<b>2 STANDARD DI QUALITA' E DIRITTO AL RIMBORSO</b>	<b>PAG.</b>	<b>8</b>
<b>2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune</b>	<b>PAG.</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità ePartecipazione degli utenti a tale attività</b>	<b>PAG.</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Diritto al rimborso</b>	<b>PAG.</b>	<b>11</b>
<b>3 RAPPORTI CON I CITTADINI</b>	<b>PAG.</b>	<b>11</b>
<b>3.1 Reclami e suggerimenti</b>	<b>PAG.</b>	<b>12</b>

# FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

## 1 FINALITÀ, MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

### 1.1 La carta dei servizi – presentazione

#### a) Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui una Pubblica Amministrazione si impegna formalmente in merito:

- alle caratteristiche essenziali del servizio cui la Carta si riferisce;
- alle modalità previste per accedere al servizio stesso e per fruirne;
- allo standard di qualità che si intende garantire;
- alle modalità stabilite per verificare il mantenimento degli impegni assunti con la Carta;
- alle regole stabilite per le procedure di reclamo e l'accesso a forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi, pertanto, è uno strumento di tutela del cittadino che intende fruire di quel servizio e persegue i seguenti scopi:

- a) fornire informazioni essenziali sui principi, i contenuti e le caratteristiche del servizio, nonché sulle regole che disciplinano il rapporto tra l'Amministrazione e il cittadino nel rispetto del principio della trasparenza;
- b) consentire e, anzi, stimolare il costante controllo della qualità del servizio reso e di conseguenza l'individuazione e la definizione degli obiettivi di miglioramento con l'attivo coinvolgimento dell'utenza.

Attesi gli scopi appena illustrati, La Carta dei Servizi deve essere intesa come uno strumento aperto, partecipativo e dinamico.

#### b) Questa carta

Questa Carta è riferita al servizio di Ristorazione Scolastica erogato dal Comune di Udine nel nido d'infanzia comunale "Sacheburache", nelle scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di 1<sup>o</sup> grado della città e nei centri ricreativi estivi.

Il servizio di ristorazione scolastica è gestito dal Servizio Cultura e Istruzione del Comune di Udine con la collaborazione di tutti gli altri attori coinvolti nel processo di erogazione del servizio e cioè:

- le Istituzioni scolastiche, in particolare il personale scolastico docente ed ausiliario in servizio presso le scuole sedi di mensa;
- delle ditte appaltatrici (comprese le ditte incaricate di gestire i servizi post-scolastici);
- dell'Azienda Sanitaria competente per territorio;
- dei bambini e delle bambine e delle loro famiglie.

L'impegno comune è volto a valorizzare il pasto scolastico come parte integrante dell'attività educativa e parte rilevante di un percorso verso la promozione e l'adozione di sani stili di alimentazione e di vita.

Il servizio di ristorazione scolastica è definito e regolato nei suoi vari aspetti ed è presidiato per le rispettive competenze specifiche da diversi soggetti istituzionali: questa Carta del Servizio si riferisce unicamente agli impegni di competenza del Comune di Udine.

#### c) Quadro di riferimento normativo

Il Servizio di ristorazione scolastica è gestito nell'osservanza delle disposizioni di legge e regolamentari vigenti in materia.

A questo proposito, si precisa che il quadro normativo e tecnico dentro il quale si colloca questo servizio è particolarmente ricco e complesso. A beneficio dell'utenza più interessata, si riportano qui di seguito gli estremi degli atti normativi e dei documenti che costituiscono i capisaldi di riferimento del servizio:

- 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, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare;
- Regolamento (CE) n. 852/2004 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2004 sull'igiene dei prodotti alimentari"
- Regolamento 2073/2005/CE sui criteri microbiologici applicabili ai prodotti alimentari;
- Decreto Giunta Regionale n. 3160/2006 recante Linee Guida applicative del Reg. 852/2004;
- Legge Regionale n. 15 dell'8 agosto 2000 recante "Norme per l'introduzione di prodotti biologici, tipici e tradizionali nelle mense pubbliche e per iniziative di educazione alimentare";

- Piani Sanitari Nazionale e Regionale;
- Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica. Presidenza del Consiglio dei Ministri –Conferenza Unificata Intesa 29 aprile 2010, n. 2, aggiornate dalla Conferenza Unificata in data 7 ottobre 2021 e pubblicate nella Gazzetta Ufficiale Serie Generale n. 269 dell'11 novembre 2021.
- LARN (Livelli di Assunzione raccomandati di Energia e Nutrienti per la Popolazione Italiana). Società Italiana di Nutrizione Umana 1996;
- Linee guida per una Sana Alimentazione. Istituto Nazionale di Ricerca per gli alimenti e la Nutrizione 2003;
- Linee guida della Regione Friuli Venezia Giulia per la ristorazione scolastica approvate con delibera della Giunta Regionale n. 2188 del 13.12.2012 ed aggiornate nel 2022;
- Regolamento Comunale del servizio di ristorazione scolastica;
- Linee Guida per la preparazione dei menù scolastici dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 4 "Medio Friuli" (ora dell'Azienda Sanitaria Universitaria Integrata di Udine) - Dipartimento di Prevenzione - S.O.C. Igiene degli alimenti e della nutrizione;
- Capitolati speciali d'appalto 2023-2026.

## **1.2 Principi che presiedono all'erogazione del servizio di ristorazione scolastica**

Il Comune si impegna ad erogare il servizio di ristorazione scolastica nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **a) EGUALIANZA**

Il Comune eroga il servizio di ristorazione scolastica ispirandosi al principio di egualianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e il servizio e l'accesso al servizio è uguale per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

### **b) IMPARZIALITA'**

Il Comune ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio di ristorazione scolastica

### **c) CONTINUITA' E REGOLARITA'**

L'erogazione servizio di ristorazione scolastica deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di eventi eccezionali che influiscono sullo svolgimento del servizio il Comune si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **d) PARTECIPAZIONE**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Comune.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge.

L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Comune da immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. Il Comune acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso

### **e) EFFICACIA**

Il Comune si impegna ad erogare un servizio che corrisponde ai bisogni e alle esigenze dell'utenza e che raggiunge gli obiettivi prefissati in termini di numero di pasti da servire agli alunni e di standard di qualità dei pasti stessi e del servizio nel suo complesso. Il servizio reso dovrà pertanto risultare conforme e coerente con le specifiche programmate e dichiarate ed esaustivo rispetto alle esigenze finali del fruitore.

### **f) EFFICIENZA**

Il Comune si impegna ad erogare il servizio ottimizzando il consumo di risorse impiegate, in modo da contenere i costi e limitare così anche i carichi tariffari dovuti dalle famiglie.

## **g) CENTRALITA' DEL BAMBINO FRUITORE**

Il Comune si impegna a organizzare il servizio in funzione delle esigenze di sviluppo dei bambini/ragazzi e delle finalità educative della mensa scolastica.

### **1.3 Significato del concetto di qualità nel servizio di ristorazione scolastica**

La qualità complessiva del servizio risulta da un insieme di standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a raggiungere e migliorare anno dopo anno:

- ❖ **qualità degli alimenti** perché tutti gli alimenti forniti e/o utilizzati devono rispondere ai requisiti di qualità organolettica e merceologica previsti nei capitolati d'appalto, siano essi impiegati nelle cucine delle scuole ovvero nel centro di produzione pasti;
- ❖ **qualità igienica** perché in tutte le cucine e nel centro di produzione pasti vengono scrupolosamente seguiti i principi dell'autocontrollo igienico HACCP;
- ❖ **qualità nutrizionale** perché l'impegno consiste nell'assicurare un insieme di pasti nell'arco della settimana il cui equilibrio sotto il profilo nutrizionale deriva dalla conformità ai menù approvati dalla competente Azienda Sanitaria;
- ❖ **qualità delle modalità di distribuzione**, per la particolare attenzione che deve essere prestata alla relazione addetto mensa-utente;
- ❖ **qualità delle risorse umane impiegate**, la cui professionalità è valorizzata mediante un'attività di formazione permanente;
- ❖ **qualità degli ambienti di consumo dei pasti**, per l'impegno a consentire a tutti gli utenti di consumare il pasto in locali ampi, luminosi e confortevoli;
- ❖ **qualità del sistema di controlli e di monitoraggio** di tutte le fasi di produzione del servizio e di verifica di quest'ultimo da parte degli utenti, in modo da poter costantemente migliorare anno dopo anno sia i processi di produzione del servizio sia gli strumenti e i sistemi per verificare l'andamento dei processi stessi e la soddisfazione dell'utenza;
- ❖ **qualità delle relazioni** tra tutti gli attori del processo di erogazione del servizio affinché ciascun soggetto possa svolgere al meglio il ruolo che gli compete;
- ❖ **qualità della partecipazione dell'utenza** al processo di erogazione del servizio, mediante un insieme organizzato ed esteso di strumenti e di modalità organizzative e tecniche di intervento attivo nelle procedure di verifica della qualità del servizio.

### **1.4 La fisionomia organizzativa del servizio**

Il servizio di ristorazione scolastica comunale è istituito in: 1 nido d'infanzia a gestione diretta e in quelli a gestione indiretta, 18 scuole dell'infanzia, 21 scuole primarie e 6 scuole secondarie di primo grado della città, **per un totale complessivo di ben 46 plessi scolastici serviti** e una popolazione di utenti iscritti pari a 3.604 alunni e 334 insegnanti aventi diritto al pasto gratuito (dati relativi alla fine dell'a.s. 2023-24).

Per notizie ulteriori e aggiornate sul servizio ristorazione del Comune, si rinvia al sito [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it), pagina della Ristorazione Scolastica: <https://www.comune.udine.it/Servizi/Ristorazione-Scolastica>

### **1.5 Punti di accesso, recapiti e orari**

Ecco l'indirizzo e i numeri di telefono a cui rivolgersi:

Comune di Udine  
Servizio Cultura e Istruzione  
U.O. Ristorazione Scolastica  
Via Piave n. 19  
Tel. 0432.1272720  
E-mail: [ristorazione.scuole@comune.udine.it](mailto:ristorazione.scuole@comune.udine.it)

Per ulteriori informazioni circa le sedi di mensa e le modalità di produzione dei pasti, si rinvia alla pagina della Ristorazione Scolastica: <https://www.comune.udine.it/Servizi/Ristorazione-Scolastica>

## **1.6 Ammissione al servizio**

Per informazioni aggiornate circa le modalità di ammissione al servizio, si rinvia all' "Avviso informativo" che viene distribuito annualmente tra tutti gli utenti interessati e disponibile su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) alla pagina della Ristorazione Scolastica: <https://www.comune.udine.it/Servizi/Ristorazione-Scolastica>

## **1.7 Sistema tariffario**

Le famiglie degli utenti partecipano alle spese di funzionamento del servizio di ristorazione scolastica mediante il pagamento di una tariffa il cui importo è annualmente determinato dalla Giunta Comunale.

La tariffa può differenziarsi in relazione a vari elementi quali, ad esempio: i diversi ordini di scuole, la tipologia qualitativa di servizio offerto, il numero dei giorni settimanali di frequenza previsti in ciascuna tipologia di servizio offerta, le condizioni economiche delle famiglie, il numero di fratelli contemporaneamente fruitori del servizio.

Le tariffe aggiornate relative all'anno scolastico sono rese disponibili su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) alla pagina della Ristorazione Scolastica: <https://www.comune.udine.it/Servizi/Ristorazione-Scolastica>

## **1.8 Responsabile del servizio**

- Referente responsabile dell'attuazione della Carta: dott. Antonio Impagnatiello

- Dirigente del Servizio: dott. Antonio Impagnatiello
- Responsabile di Unità Operativa: dott.ssa Daniela Bortoli

# LO STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO AL RIMBORSO

## 2 LO STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO AL RIMBORSO

### 2.1 Gli standard di qualità del servizio e gli impegni del Comune

Il Comune di Udine dedica un impegno assiduo nell'offrire un servizio igienicamente sicuro e sempre più evoluto sul piano della qualità intervenendo:

#### ➤ nel capitolato di appalto

Gli appalti per il servizio di ristorazione nelle scuole dell'infanzia e quello per le scuole primarie e secondarie di primo grado (che prevede pasti veicolati) sono stati aggiudicati ad aziende di solida e riconosciuta esperienza nel campo della ristorazione collettiva in generale e scolastica in particolare.

Gli appalti per il periodo 01.09.2023 – 31.08.2026 sono stati aggiudicati nella seconda metà dell'anno 2023 con il sistema dell'offerta economicamente più vantaggiosa, valutando cioè non solo il prezzo migliore ma anche la qualità complessiva dei servizi offerti e le iniziative di miglioramento del servizio proposte dalle ditte partecipanti.

Con tali affidamenti il Comune di Udine ha attribuito la gestione della refezione scolastica a Cirfood e Camst, nell'ambito di un rinnovato piano di gestione del servizio.

Nel primo anno Cirfood si è occupata della ristorazione nelle scuole dell'infanzia e nei due nidi comunali a gestione diretta.

Camst ha gestito il servizio nelle scuole primarie e nelle scuole secondarie di primo grado, ad eccezione della scuola Fruch, dove il servizio è stato gestito dall'APS Alveare fino alla conclusione della collaborazione.

Con l'inizio dell'anno scolastico 2024/25, Cirfood ha continuato a erogare il servizio nel nido comunale Sacheburache, in quanto la gestione del nido Fantasia dei Bimbi è stata esternalizzata. Inoltre, Cirfood ha preso in carico anche la scuola primaria Fruch, poiché è l'unica scuola primaria dotata di cucina interna (tipologia di pasto A). Il passaggio di gestione è stato deciso in seguito alla conclusione della collaborazione con l'APS Alveare, garantendo così un servizio uniforme per le scuole dotate di cucina interna.

Per quanto riguarda Camst, non ci sono stati cambiamenti: il servizio è proseguito nelle altre scuole primarie e secondarie di primo grado.

La copia dei vigenti capitoli d'appalto è disponibile su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) alla pagina della Ristorazione Scolastica: <https://www.comune.udine.it/Servizi/Ristorazione-Scolastica>

#### ➤ nelle cucine delle scuole

In tutte le mense scolastiche sono adottate procedure permanenti di monitoraggio basate sui principi dell'HACCP come previsto dalla normativa comunitaria e nazionale. Tali procedure consentono agli operatori di verificare la propria attività attraverso la compilazione di schede di controllo. Le schede indicano le procedure di lavoro igienicamente corrette nelle fasi di ricevimento delle derrate, del loro stoccaggio, della preparazione, cottura, confezionamento e somministrazione dei pasti, dell'igienizzazione e sanificazione dei locali di cucina e delle attrezzature, degli utensili di cucina e delle superfici di lavoro.

Queste procedure hanno lo scopo di ridurre i pericoli per l'igiene e di adottare le misure necessarie per prevenirli. In tutte le mense sono inoltre adottate le misure e le procedure previste dai Regolamenti Comunitari n. 178/2004 e 852/2004 in materia di tracciabilità, igiene e sicurezza degli alimenti e del processo produttivo.

#### ➤ nella formazione del personale

Il personale operante nelle mense scolastiche è costantemente formato ed aggiornato.

Tutto il personale di cucina ha frequentato corsi di formazione finalizzati al controllo ed alla prevenzione delle malattie trasmesse da alimenti, come previsto dalla normativa comunitaria e regionale (Reg. CE n. 852/2004 e LR 21/2005).

In ottemperanza alle Linee Guida emanate dalla Direzione Centrale Sanità e Protezione sociale della regione Autonoma FVG, il personale di mensa ha seguito un corso di formazione (con prova finale di apprendimento) vertente sulle seguenti materie:

- nozioni di igiene degli alimenti;
- nozioni sulle principali malattie trasmesse da alimenti;
- nozioni sull'igiene della persona.

#### ➤ nelle analisi e nei controlli

Sono previste analisi microbiologiche e tamponi sui cibi, sulle attrezzature utilizzate e sulle superfici di cucina. Il piano di analisi e controlli è stato studiato per dare la massima garanzia sulla qualità e sull'igiene dei cibi serviti nelle mense e dei locali di cucina.

Nel corso del servizio vengono effettuate:

- ❖ analisi microbiologiche su varie derrate alimentari utilizzate per la preparazione dei pasti;
- ❖ visite ispettive ai centri di produzione pasti.
- ❖ analisi microbiologiche e chimiche sull'acqua utilizzata per scopi alimentari.

Inoltre sono condotte verifiche e controlli su tutte le mense sia a cura dell'Amministrazione Comunale sia ad iniziativa di altre autorità di vigilanza.

Il Comune si avvale ordinariamente della collaborazione di un professionista tecnologo alimentare (iscritto al relativo ordine professionale) che svolge funzioni di consulenza in materia di igiene e sicurezza del processo produttivo, effettua verifiche e controlli nelle mense e, in generale, assiste il Comune in materia di ristorazione scolastica.

#### ➤ nei menù

I menù vengono proposti da ciascun affidatario, e condivisi con l'Azienda Sanitaria competente che dispone tutte le integrazioni, variazioni e sostituzioni del caso e poi lo approva.

La Regione Friuli Venezia Giulia ha emanato le "Linee guida per la ristorazione scolastica" approvate con delibera della Giunta Regionale n. 2188 del 13.12.2012 ed aggiornate nel 2022, disponibili su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) all'area tematica Educazione e Giovani/Ristorazione Scolastica e recepite dal Comune che le ha inserite nel capitolo d'appalto.

I menù sono anch'essi disponibili su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) alla pagina della Ristorazione Scolastica: <https://www.comune.udine.it/Servizi/Ristorazione-Scolastica>

Il menù è esposto nella zona dedicata alla refezione, in conformità con quanto previsto dai CAM (Criteri Ambientali Minimi), ed è inoltre accessibile tramite l'applicazione "**Menù Chiaro**", disponibile su tutti i dispositivi. Questo garantisce una consultazione semplice e un aggiornamento in tempo reale.

Eventuali modifiche ai menù, vengono comunicate a tutti gli esercenti la responsabilità genitoriale attraverso i medesimi canali di diffusione, assicurando la massima trasparenza e tempestività.

#### ➤ con alimenti sani, biologici, tipici e tradizionali

Nelle mense scolastiche comunali non è ammessa la fornitura di derrate alimentari di derivazione transgenica, di derrate alimentari surgelate che abbiano subito processi di decongelamento, di derrate alimentari in confezioni originali non integre (salvo quanto previsto per il pane ed i prodotti ortofrutticoli), di derrate il cui termine di conservazione o di scadenza risulti talmente prossimo da rischiare il superamento dello stesso al momento della preparazione.

In tutte le mense scolastiche comunali vengono utilizzati prodotti biologici per una percentuale superiore al 66% circa; almeno il 20% della quota percentuale di derrate alimentari biologiche utilizzate deve provenire da aziende aventi sede in Friuli – Venezia Giulia.

Sono previsti anche alcuni alimenti tipici e tradizionali del Friuli-Venezia Giulia e anche alcuni prodotti locali a marchio AQUA nonché DOP, IGP, PAT e prodotti di montagna.

#### ➤ nelle diete speciali e particolari

Se un commensale, per motivi di salute, ha la necessità di seguire una dieta speciale o di evitare alcuni tipi di alimenti per allergie o intolleranze alimentari, l'esercente la responsabilità genitoriale lo deve segnalare all'ufficio ristorazione scolastica consegnando un certificato medico recente. E' anche possibile richiedere di evitare la somministrazione di determinati alimenti per motivi religiosi, etici o culturali.

# IDENTIFICAZIONE DEGLI STANDARD E DEGLI INDICATORI DI RISULTATO

ARE DI RIFERIMENTO DELL STANDARD	ATTIVITA'	STANDARD DI QUALITA'	Indicatore di risultato (percentuale di rispetto dello standard di qualità)
Mensa scolastica	Erogazione del pasto scolastico	Erogazione fin dal primo giorno di scuola	100%
Erogazione del pasto	Pasto fornito in composizione completa e conforme al menù	Rispetto giornaliero del menù definito	Min. 90% <sup>(1)</sup>
Erogazione del pasto	Pasto gradevole ed appetibile	Percezione del livello di gradibilità con verifica mediante sondaggio tra i docenti che fruiscono della mensa	Min.70%
Erogazione del pasto	Pasto gradevole ed appetibile	Percezione del livello di gradibilità con verifica mediante sondaggio tra i componenti della Commissione Mensa che assaggiano il pasto	Min.70%
Erogazione del pasto	Puntualità nel servizio	Rispetto dei tempi previsti per l'erogazione del pasto	98% <sup>(1)</sup>
Diete speciali	Disponibilità del menù alternativo	Attivazione della dieta entro giorni dieci dalla data di ricevimento al protocollo generale del Comune della richiesta dell'utente	100%
Segnalazioni, reclami, suggerimenti, richieste di informazioni	Tempi di risposta	Entro 30 giorni dal ricevimento	100%
Rimborsotariffario	Completamento dell'istruttoria finalizzata all'erogazione del rimborso	Entro 15 giorni dal ricevimento della domanda	100%

<sup>(1)</sup> sul totale dei gg. di funzionamento del servizio.

## **2.2 Attività di verifica del rispetto degli standard di qualità e partecipazione degli utenti a tali attività**

Il Comune si impegna a monitorare la qualità dei servizi erogati mediante:

- a) la valutazione degli esiti dei monitoraggi effettuati dal Comune nelle sedi di erogazione del servizio;
- b) la valutazione degli esiti dei monitoraggi effettuati dai componenti della Commissione Mense nelle sedi di erogazione del servizio
- c) la valutazione degli esiti delle rilevazioni effettuate tra gli utenti sulla qualità percepita dei servizi;
- d) la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti e dai cittadini.

Il Comune di Udine ha istituito con proprio regolamento la COMMISSIONE MENSA. Il membro della Commissione Mensa svolge - tra le altre funzioni di verifica e di controllo – quella relativa alla qualità del servizio erogato in mensa e sulla soddisfazione degli utenti.

Per maggiori informazioni circa la composizione e i poteri della Commissione Mense, si rimanda al "Regolamento del Servizio di ristorazione scolastica" disponibile su [www.comune.udine.it](http://www.comune.udine.it) alla pagina della Ristorazione Scolastica: <https://www.comune.udine.it/Servizi/Ristorazione-Scolastica>

## **2.3 Diritto al rimborso**

Erogazione del servizio in forma ridotta. Quando il servizio è assicurato ma il pasto, per cause che direttamente o indirettamente dipendono dall'Amministrazione, è fornito in forma ridotta (esempio: pasto freddo o con un numero ridotto di pietanze rispetto al menù della giornata), l'utente avrà diritto – previa richiesta scritta - ad uno sconto in misura pari al 50% della tariffa relativa a n. 1 (un) pasto.

# RAPPORTI CON I CITTADINI

## 3 RAPPORTI CON I CITTADINI

### 3.1 Reclami e suggerimenti

I cittadini possono presentare reclami per:

- a) segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente Carta;
- b) segnalare eventuali situazioni di erogazione dei servizi con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente Carta;
- c) presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami e suggerimenti possono essere trasmessi all'Amministrazione con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica, ecc.) purché in forma scritta e non anonima, ai seguenti recapiti:

Comune di Udine  
Servizio Cultura e Istruzione  
U.O. Ristorazione  
Scolastica Via Piave  
n. 19  
Tel. 0432.1272720  
E-mail:  
[ristorazione.scuole@comune.udine.it](mailto:ristorazione.scuole@comune.udine.it)  
Orario ricevimento al pubblico  
dell'ufficio Ristorazione scolastica:  
l'ufficio riceve previo appuntamento telefonico:

- lunedì 8:30 - 16:30
- giovedì 8:30 - 12:30

*oppure*

Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.  
Udine, via Lionello n. 1 – secondo piano,  
lato sud Tel. 0432/1272616 – 2621 Fax  
0432/1270355  
Indirizzo e-mail:  
[urp@comune.udine.it](mailto:urp@comune.udine.it)  
Orario  
da lunedì a venerdì 8:45 - 12:15  
lunedì e giovedì pomeriggio 15:15 – 16:45

Nei casi in cui il reclamo riguardi comportamenti di persone ed il reclamo pervenga per posta elettronica, verrà richiesta la ripresentazione del reclamo con sottoscrizione in originale. I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico.

Per essere preso in considerazione, il reclamo deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato.

Il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.