



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio supporto alle attività Educative e Scolastiche

Refezione Scolastica

Approvazione con DD 2026/05677 del 22 luglio 2026

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	3
1.1 - Il valore del servizio	
1.2 - Principi e finalità	
1.3 - Uguaglianza ed imparzialità	
1.4 - Continuità	
1.5 - Partecipazione	
1.6 - Efficacia ed efficienza	
2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1 - Caratteristiche	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	
2.5 - Contatti	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	13
4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO	16
4.1 - Reclami	
4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti	
4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza	
4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta	



1 - IL VALORE DEL SERVIZIO

1.1 - Il valore del servizio

Questa Carta dei Servizi è realizzata dal Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche - EQ Mense e refezione scolastica - Trasporti della Direzione Istruzione del Comune di Firenze ed è considerata lo strumento comunicativo più immediato per descrivere il servizio di ristorazione erogato nelle scuole dell'infanzia, nelle scuole primarie e - se richiesto - nelle scuole secondarie di primo grado della Città di Firenze, la cui organizzazione del tempo scuola prevede i rientri pomeridiani.

La Carta - nel rispetto delle linee guida del Comune di Firenze sulla refezione scolastica - assicura ai cittadini la massima trasparenza e delinea le scelte relative all'organizzazione, alle opportunità e alle modalità di accesso al servizio, fornisce le informazioni, illustra gli standard di qualità e gli strumenti per verificarne il rispetto, individua gli obiettivi di miglioramento e i criteri per verificarne il conseguimento, rappresentando un fondamentale strumento di dialogo e confronto tra utenti e Comune.

1.2 - Principi e finalità

Il servizio di Refezione Scolastica descritto in questa Carta dei Servizi è gestito nel rispetto delle norme in tema alimentare e ambientale che costituiscono i principi di riferimento del servizio.

I riferimenti normativi a cui questa carta si ispira sono i Regolamenti dell'Unione Europea in materia di sicurezza alimentare, igiene degli alimenti e controlli ufficiali, e successive modifiche e integrazioni, fra cui si citano i seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al D.Lgs. 286 del 1999 sui principi che regolano l'erogazione dei servizi pubblici;
- Regolamento CE 178/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 gennaio 2002, sui principi della sicurezza alimentare e rintracciabilità;
- Regolamenti CE 852, 853, 854/2004, rappresentano le norme quadro per l'igiene dei prodotti alimentari e per l'organizzazione dei controlli ufficiali in materia di alimenti;
- Legge 4 luglio 2005, n. 123, "Norme per la protezione dei soggetti malati di celiachia";
- Linee di indirizzo nazionali sulla Ristorazione Scolastica (aprile 2010) per la popolazione italiana in età scolare;
- Decreto Ministeriale 10 marzo 2020 Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e forniture di derrate alimentari (pubblicato in G.U. serie generale n. 90 del 04.04.2020);
- Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed Energia per la popolazione italiana LARN - (Revisione 2024);
- Linee di indirizzo regionale per la ristorazione scolastica Deliberazione 28/12/ 2010 n°1127 e aggiornamento DGRT n°898/2016 Giunta Regionale Toscana.

Con la redazione di questa Carta dei Servizi si intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti, nel rispetto dei seguenti principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Principi previsti dalla Direttiva 27 gennaio 1994

1.3 - Uguaglianza ed imparzialità

Il servizio garantisce parità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti senza distinzione di etnia, religione e condizione sociale. La refezione scolastica adotta un menù equilibrato, validato dalla USL Centro Toscana e garantisce l'accesso al servizio e l'erogazione di pasti adeguati anche agli utenti con esigenze nutrizionali particolari o che necessitano di diete speciali, assicurando pari dignità e qualità del servizio.

1.4 - Continuità

Il servizio è continuativo e regolare, in base al calendario scolastico, senza interruzioni, impegnandosi a limitare al minimo il disagio per gli utenti. In caso di eventi imprevisti o criticità organizzative, il Comune e il soggetto gestore adottano procedure volte a garantire la continuità del servizio e a limitare il più possibile i disagi per l'utenza.

1.5 - Partecipazione

Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del servizio attraverso le Commissioni Mensa (formate da genitori degli/ delle alunni/e che fruiscono del servizio presente in ogni plesso scolastico) e della Commissione Mensa cittadina, composta da un rappresentante per ciascuna Commissione Mensa scolastica e dai referenti del competente ufficio della Direzione Istruzione.

1.6 - Efficacia ed efficienza

Il servizio è organizzato secondo criteri di efficacia ed efficienza, perseguendo il miglior utilizzo delle risorse disponibili e garantendo il raggiungimento degli obiettivi di qualità nutrizionale, sicurezza alimentare e gradimento del servizio. Il Comune monitora costantemente le prestazioni del servizio attraverso controlli interni ed esterni, al fine di assicurare il mantenimento degli standard previsti.

La ristorazione scolastica promuove una chiara e continuativa collaborazione con l'utenza: vagliando ogni suggerimento, proposta e segnalazione, mette a disposizione l'ufficio controlli qualità con il personale preposto ed effettua controlli gestiti da terzi soggetti attraverso procedure di gara previste dal Codice degli appalti.



2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) definisce la salute come uno "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente come l'assenza di malattia o infermità".

Non si può parlare di buona salute se la nutrizione non è adeguata. Un'alimentazione varia ed equilibrata costituisce dunque un elemento fondamentale per il mantenimento dello stato di salute. Nessun alimento, infatti, contiene da solo tutti i nutrienti necessari all'organismo; risulta pertanto importante diversificare le scelte alimentari. Una nutrizione non corretta, associata a stili di vita sedentari, rappresenta uno dei principali fattori di rischio per l'insorgenza di malattie croniche non trasmissibili. In tale contesto, l'educazione alimentare assume un ruolo centrale quale strumento di prevenzione e promozione della salute. Cattive abitudini alimentari e uno stile di vita sedentario rappresentano uno dei principali fattori di rischio per l'insorgenza di numerose malattie croniche.

Il momento del pranzo in ambito scolastico contribuisce, anche, a favorire:

- lo scambio di relazioni interpersonali, abitudini, regole, culture diverse, conoscenze, assaggi di diversi gusti e sapori;
- l'approccio scolastico verso i principi di una corretta alimentazione;
- la fruizione di un pasto equilibrato che concorre a mantenere in salute;
- una buona relazione all'interno del refettorio e corrette abitudini alimentari nel contesto scolastico;
- la garanzia di un pasto sano che accoglie anche esigenze particolari e/o legate alla salute.

Il servizio di refezione scolastica prevede la somministrazione di "pasti speciali" per alunni/e e adulti che per motivi medici, etico - religiosi, scelta alimentare, necessitano di una preparazione dei pasti alternativa al menù ordinario.

Le diete previste sono:

- diete speciali per motivi di salute che prevedono la presenza di un certificato medico;
- diete speciali etico - religiose (vegetariane, no maiale, ecc.).

Ogni informazione in merito alla dieta speciale (invio, recesso, modalità, ecc.) sono presenti nella pagina Educazione - Servizi Scolastici - Mensa del sito istituzionale del Comune di Firenze (www.comune.firenze.it).



2.1 - Caratteristiche

Il servizio di ristorazione scolastica contribuisce a garantire la partecipazione degli alunni alle attività scolastiche dell'intera giornata, assicurando la somministrazione di un pasto equilibrato, sicuro sotto il profilo igienico-sanitario e adeguato ai fabbisogni nutrizionali delle diverse fasce di età. Il pranzo costituisce uno dei principali pasti della giornata e contribuisce in modo significativo all'apporto energetico e nutrizionale quotidiano. Le tabelle dietetiche sono elaborate per poter fornire un corretto apporto di elementi nutrizionali e soddisfare i gusti dei bambini.

È possibile consultare i menù, la tabella delle grammature e i menù speciali nella pagina Educazione - Servizi Scolastici - Mensa del sito istituzionale del Comune di Firenze (www.comune.firenze.it).

Il menù è inoltre disponibile in formato cartaceo, distribuito presso le Scuole servite dal Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Firenze e sull'App Scuola Mobile.

Il Servizio di Ristorazione presta particolare attenzione alla qualità delle preparazioni e alla composizione delle proposte alimentari, assicurando il rispetto delle Linee guida nazionali e regionali per una sana alimentazione, dei Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti (L.A.R.N.), confermati dalla validazione del Servizio di Dietologia Professionale della USL Centro Toscana che cura gli aspetti dietetico - nutrizionali relativi all'elaborazione e stesura del menù secondo le diverse fasce d'età dei bambini.

Il menù è calendarizzato per tutte le settimane dell'anno scolastico senza prevedere la rotazione di menù stagionali. La programmazione delle preparazioni è studiata per garantire ampia varietà e limitare la ripetitività dei pasti.

2.2 - Organizzazione

L'organizzazione del servizio di refezione scolastica è curata dal Comune di Firenze tramite i propri uffici competenti. Per l'esecuzione delle attività di preparazione, trasporto e distribuzione dei pasti, l'Amministrazione può avvalersi di operatori economici esterni individuati mediante procedure di affidamento previste dalla normativa vigente in materia di contratti pubblici. Il servizio è fornito a richiesta dell'utente (servizio a richiesta individuale) e viene effettuato per l'intero anno scolastico, fino al termine delle lezioni, nel rispetto del calendario scolastico predisposto dalle competenti autorità. L'Amministrazione Comunale provvede alla pianificazione del servizio di refezione scolastica in accordo e in collaborazione con gli Istituti comprensivi interessati del territorio del Comune di Firenze, compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili e tenuto conto delle esigenze organizzative delle scuole.

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì per tutta la durata del calendario scolastico, che - di norma - ha avvio dalla metà di settembre e termina la prima settimana di giugno, salvo che per la scuola dell'infanzia, che termina nell'ultima settimana di giugno; sulla base del calendario scolastico regionale sono inoltre previste le interruzioni del servizio per le vacanze di Natale e Pasqua.

La refezione scolastica prevede la preparazione dei pasti presso Centri Cottura dislocati in vari punti della città e la consegna ai refettori delle varie piazze. Nei refettori ubicati nei plessi scolastici gli addetti alla distribuzione provvedono alla somministrazione dei pasti.

Per ogni utente viene predisposto un coperto composto da tovaglietta in carta riciclabile, piatti in ceramica, bicchiere in vetro infrangibile e posate adeguate all'età dei fruitori (il coltello viene fornito solo agli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado: cucchiaio e cucchiaino al bisogno).

La struttura comunale competente per il servizio di refezione scolastica è Direzione Istruzione, con sede in Firenze, via Nicolodi n.2.

L'elenco aggiornato dei centri di cottura, dei relativi recapiti, dei soggetti gestori e delle scuole servite è disponibile nel "Piano della refezione scolastica", pubblicato annualmente nella sezione dedicata ai servizi scolastici del sito istituzionale del Comune di Firenze (www.comune.firenze.it) alla pagina Educazione - Servizi Scolastici – Mensa.

2.3 - Stakeholders

Il servizio di refezione scolastica è rivolto agli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia comunali e statali, le scuole primarie e le scuole secondarie di primo grado del territorio comunale per le quali è previsto il prolungamento dell'attività didattica nelle ore pomeridiane.

Il servizio è inoltre garantito al personale docente avente titolo, nei casi e secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

2.4 - Canali di accesso

Per accedere al servizio di refezione scolastica, la famiglia interessata deve:

- ◆ indicare alla scuola, al momento di iscrizione del proprio/a figlio/a, la volontà di usufruire anche del servizio refezione scolastica. La richiesta viene effettuata online tramite la piattaforma messa a disposizione dal MIUR (Ministero dell'istruzione e del merito) - Iscrizioni online; di norma le iscrizioni vengono effettuate nel mese di gennaio di ogni anno;
- ◆ in caso di iscrizioni successive al mese di gennaio, è necessario presentare apposita richiesta di iscrizione al servizio di refezione tramite la segreteria dell'Istituto Comprensivo di riferimento.

L'iscrizione al servizio si intende valida per l'intero percorso scolastico (anno scolastico e successivi cicli), salvo rinuncia da parte dell'esercente la responsabilità genitoriale.

La rinuncia al servizio può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno scolastico mediante compilazione dell'apposita modulistica disponibile sul sito online del Comune di Firenze - Educazione - Servizi Scolastici - Mensa - Linee Guida alla refezione scolastica o presso le Segreterie dell'Istituto Comprensivo della Scuola.

La richiesta, sottoscritta dagli esercenti la potestà genitoriale e corredata da un documento di identità in corso di validità, deve essere trasmessa al

seguente indirizzo di posta elettronica:

dieta.istruzione@comune.fi.it e contestualmente comunicata alla Segreteria dell'Istituto Comprensivo della Scuola frequentata.

La sospensione del servizio decorre dal secondo giorno lavorativo successivo alla ricezione della richiesta completa della documentazione necessaria.

La riattivazione del servizio può essere richiesta in qualsiasi momento dell'anno scolastico mediante trasmissione di apposita richiesta, con le medesime modalità previste per la rinuncia.

In caso di rinuncia alla refezione scolastica, si invitano le famiglie a concordare con il Dirigente scolastico le modalità organizzative relative all'eventuale permanenza dell'alunno durante il tempo mensa.

Le tariffe per il servizio di refezione scolastica a carico dei genitori/tutori degli alunni fruitori sono determinate dalla Giunta Comunale.

Le informazioni aggiornate sulle tariffe e sulle eventuali agevolazioni sono disponibili sul sito istituzionale del Comune di Firenze - Educazione – Visita il sito tematico dedicato all'educazione - Servizi Scolastici - Mensa – Tariffe e benefici tariffari.

La quota a carico delle famiglie è determinata sulla base:

- ◆ dell'effettiva presenza giornaliera al servizio di refezione;
- ◆ dell'eventuale domanda di agevolazione tariffaria, riconosciuta in funzione dell'indicatore ISEE del nucleo familiare.

L'Amministrazione Comunale può prevedere forme di riduzione o di esenzione totale o parziale dal pagamento per gli utenti in possesso dei requisiti stabili dagli atti comunali vigenti.

Per accedere alle **agevolazioni tariffarie** previste per il servizio di refezione scolastica non è sufficiente essere in possesso di un'attestazione ISEE in corso di validità, ma è necessario presentare, per ogni anno scolastico, l'apposita Domanda unica di agevolazione tariffaria.

La domanda può essere presentata dai nuclei familiari in possesso di un valore ISEE non superiore alla soglia definita dall'Amministrazione Comunale (€ 32.500,01).



La richiesta deve essere compilata esclusivamente **in modalità online**, tramite PC, tablet o smartphone, accedendo con credenziali SPID, CIE o CNS. Non è richiesto l'invio di ulteriore documentazione agli uffici comunali, salvo diversa indicazione.

L'agevolazione tariffaria dei servizi supporto alla scuola è classificata come "una domanda a richiesta individuale".

La domanda può essere presentata in qualsiasi momento dell'anno scolastico. Tuttavia, per beneficiare dell'agevolazione per l'intero anno scolastico, è necessario presentarla **entro il 30 settembre**.

Le domande presentate successivamente producono effetti a decorrere dagli addebiti relativi al mese di presentazione dell'istanza.

Qualora nel corso dell'anno scolastico venga presentata una nuova domanda sulla base di una attestazione ISEE aggiornata, la tariffa sarà ricalcolata secondo il nuovo valore ISEE e applicata a partire dagli addebiti relativi al mese di presentazione on line della nuova richiesta.

In assenza della Domanda unica di agevolazione tariffaria, verrà applicata la tariffa massima prevista per il servizio richiesto.

Le agevolazioni tariffarie non possono essere riconosciute con effetto retroattivo. Ad esempio, una domanda presentata il 28 novembre produce effetti a partire dai servizi fruiti nel mese di novembre, mentre i mesi precedenti saranno fatturati secondo la tariffa precedentemente applicata.

Si suggerisce di conservare la ricevuta della richiesta di agevolazione.

Le **modalità di pagamento** previste per i servizi di supporto alle attività educative e scolastiche sono conformi alla normativa nazionale vigente e al sistema PagoPA.

Le **informazioni** aggiornate sulle modalità di pagamento sono disponibili sul sito istituzionale del Comune di Firenze - Educazione – Visita il sito tematico dedicato all'educazione - Servizi Scolastici -Mensa - Modalità di pagamento. Nell'ottica della digitalizzazione dei servizi e della sostenibilità ambientale, gli avvisi di pagamento PagoPA vengono trasmessi all'indirizzo di posta elettronica comunicato dall'utente in fase di iscrizione. Gli avvisi sono emessi a consuntivo dei servizi fruiti nel mese precedente.

Per gli utenti che hanno attivato la domiciliazione bancaria viene inviata una comunicazione riepilogativa all'indirizzo e-mail indicato nella richiesta.

Nelle comunicazioni vengono inoltre segnalate eventuali quote insolute relative all'anno in corso e fornite le indicazioni utili per regolarizzare la propria posizione.

Per attivare la **domiciliazione dei pagamenti** sul proprio conto corrente bancario, SEPA Direct Debit (SDD), è necessario fare richiesta alla seguente mail: domiciliazione.serviziscolastici@comune.fi.it utilizzando l'apposito modulo e allegando copia del documento di identità in corso di validità.

Gli **avvisi di pagamento** possono essere consultati e pagati anche tramite l'App IO e tramite l'App ScuolaMobile del Comune di Firenze.

Attraverso l'App ScuolaMobile è inoltre possibile consultare informazioni relative alle presenze e ai menù del servizio di refezione scolastica.

Il download dell'applicazione è disponibile al seguente indirizzo:

<https://www.comune.firenze.it/app/scuolamobile>

Le famiglie possono **visualizzare e scaricare le attestazioni dei pagamenti** effettuati per i servizi di supporto alle attività educative e scolastiche (refezione scolastica, pre e post scuola, trasporto scolastico) attraverso l'apposito servizio online disponibile sul sito istituzionale del Comune di Firenze - Educazione – Visita il sito tematico dedicato all'educazione - Servizi Scolastici - Mensa – Attestazione pagamenti servizi – on line.

Al termine di ogni anno scolastico, il Comune di Firenze provvede inoltre a comunicare agli utenti l'eventuale presenza di **quote insolute**, mediante l'invio di un sollecito tramite raccomandata A/R, con richiesta di pagamento e costituzione in mora ex art. 1219 c.c.

Decorso il termine indicato nella comunicazione senza che sia intervenuta la regolarizzazione della posizione debitoria, il credito viene affidato al competente ufficio incaricato della riscossione, che procederà al recupero delle somme dovute secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

2.5 - Contatti

Per informazioni, richieste o segnalazioni relative al servizio di refezione scolastica è possibile utilizzare i seguenti recapiti:

- ◆ informazioni su tariffe e pagamenti a: tariffe.serviscolastici@comune.fi.it
- ◆ informazioni generali sul servizio, tariffe e pagamenti: tel. n. 055 055 attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20.
- ◆ segreteria telefonica ufficio tariffe attiva nei giorni di martedì e giovedì, dalle ore 10 alle ore 12, al numero 055 2625606
- ◆ segnalazioni e richieste relative alla qualità del servizio di refezione scolastica (progetti educativi, segnalazioni di non conformità, chiarimenti su menù e diete speciali, organizzazione dei refettori, rapporti con le Commissioni Mensa, ecc.) e-mail:
◆ refezione.controlliquality@comune.fi.it - Contatti: Tel. 055 2625818 - Cell. 3285304345 - Cell. 3333361829
- ◆ ulteriori comunicazioni: per ogni altra richiesta non relativa a tariffe, pagamenti, diete speciali o controlli di qualità) è possibile scrivere a: refezione.scolastica@comune.fi.it - Contatti: Tel 055 2625629 - Cell. 3333764286

L'Amministrazione comunale considera reclami, osservazioni e suggerimenti strumenti fondamentali per il miglioramento continuo del servizio. Le segnalazioni possono essere inviate ai recapiti sopra indicati e saranno prese in carico dagli uffici competenti secondo le procedure previste.





3 - STANDARD DI QUALITÀ



Ripercorrendo le distinte fasi (accesso, presa in carico, erogazione delle prestazioni), si devono identificare gli aspetti da cui dipende la qualità del servizio. Nel fare questo è necessario ricordare che non vi è un concetto univoco di qualità, ma che lo stesso può essere declinato in più modi.

Dal punto di vista operativo, un metodo di analisi che si può impiegare prevede la suddivisione del servizio nelle sue componenti: i processi (tempi di attesa, tempi di erogazione, orario di apertura, completezza e chiarezza delle informazioni fornite); il personale (professionalità, cortesia, capacità di ascolto, persone dedicate ecc.); la struttura entro cui la prestazione viene erogata (aspetti tangibili quali facilità di accesso alla struttura, pulizia dei locali, arredo, ecc.).

CARATTERISTICA	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Richiesta di attivazione del servizio da parte della scuola dal primo giorno di anno scolastico	% di accoglimento	100%
Richiesta di fruizione del pasto oltre le ore 9,50	% di accoglimento	100%
Richiesta dieta speciale	% di accoglimento	100%
Richiesta di menù in bianco	% di accoglimento	100%
Erogazione delle diete speciali per motivi sanitari	tempo massimo di attivazione dieta entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta	100%
Erogazione del pasto sostitutivo in caso di anomalie del pasto	tempo massimo di sostituzione entro 75 minuti	90%
Erogazione del menù in bianco	erogazione dal primo giorno della richiesta	99%
Disponibilità strumento rispettosi ambiente	dotazione apparecchiatura a basso impatto ambientale (tovaglia carta riciclata, stoviglie riutilizzabili, posate in acciaio)	100%
Disponibilità strumento rispettosi ambiente	dotazione di gastronorm di acciaio inox per la veicolazione dei pasti	95%
Comunicazione del menù sul sito istituzionale del Comune di Firenze	presenza del menù sul sito internet del Comune di Firenze - Educazione-Mensa entro il 10 settembre precedente l'inizio dell'anno scolastico	100%
Funzionalità ed efficienza del servizio di consegna	consegna pasti con mezzi di trasporto rispettosi dell'ambiente alimentati a metano o gpl ibridi o elettrici	95%
Funzionalità ed efficienza del servizio di distribuzione	presenza in refettorio di olio extra vergine di oliva, aceto e sale	100%
Funzionalità ed efficienza del servizio di distribuzione	pulizia quotidiana dei refettori	100%

Funzionalità ed efficienza del servizio di distribuzione	operatori con divisa in ordine e pulita	100%
Alternanza dei menù	Il menù è calendarizzato per tutte le settimane dell'anno scolastico senza prevedere la rotazione di menù stagionali per rendere il menù meno ripetitivo e monotono.	100%
Analisi della gradevolezza del menù	riscontro commissione mensa in merito alle quantità, qualità e scarti	100%
Indagine di gradimento dei fruitori della refezione scolastica	questionari di gradimento raccolto a genitori, insegnanti e alunni/e in modalità online	100%
Controlli HACCP	almeno due controlli presso ogni refettorio per ogni anno scolastico	100%
Controlli HACCP	almeno due controlli presso il Centro Cottura per ogni anno scolastico	100%



4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

Gli utenti del servizio di refezione scolastica che intendano formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, presentare segnalazioni o proporre reclami relativi a eventuali disservizi possono farlo:

- ◆ tramite i rappresentanti della Commissione Mensa della scuola frequentata dal proprio figlio, che provvederanno a inoltrare la comunicazione all'indirizzo e-mail refezione.controlliquality@comune.fi.it;
- ◆ direttamente all'indirizzo e-mail refezione.controlliquality@comune.fi.it;

Tutte le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami vengono esaminati dal servizio competente, che fornisce un riscontro entro cinque (5) giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

Qualora la complessità della richiesta richieda tempi di istruttoria più lunghi, entro il medesimo termine l'utente sarà informato dello stato di avanzamento della pratica, delle azioni già intraprese e del termine previsto per la conclusione dell'istruttoria e per l'invio del riscontro definitivo.

4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

Il Comune garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento, al monitoraggio e alla valutazione del servizio di refezione scolastica, secondo le modalità previste dalle Linee guida del servizio e delle Commissioni Mensa. È inoltre garantito il diritto degli utenti a ricevere informazioni sul servizio, formulare proposte di miglioramento e presentare segnalazioni o reclami.



Nell'ambito delle attività di partecipazione e controllo, i genitori rappresentanti delle Commissioni Mensa possono effettuare sopralluoghi presso i Centri Cottura, durante le fasi di preparazione dei pasti, e presso i refettori durante il momento della consumazione del pasto, secondo le modalità stabilite dalla normativa e dalle procedure vigenti.

Sono inoltre promossi periodici incontri di confronto e verifica con la Commissione Mensa Cittadina, alla presenza dei rappresentanti del Comune e, ove necessario, dei soggetti affidatari del servizio di ristorazione e delle attività di controllo della qualità, al fine di favorire il dialogo con le famiglie e il miglioramento continuo del servizio.

Tutte le informazioni sul servizio di ristorazione e sui servizi complementari sono pubblicate sul sito istituzionale del Comune di Firenze: [www.comune.fi.it educazione - servizi scolastici – mensa](http://www.comune.fi.it/educazione-servizi-scolastici-mensa).

4.3 - Monitoraggio, indagini di soddisfazione dell'utenza

Sono avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini sul gradimento del pasto: i risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite saranno successivamente pubblicate sul sito internet istituzionale e sono utilizzate anche per rielaborare il menu per l'anno successivo.

4.4 - Modalità di informazione, comunicazione e pubblicizzazione della Carta

La presente Carta dei Servizi viene trasmessa, entro il 30 settembre di ogni anno, tramite posta elettronica a tutti gli utenti che hanno richiesto l'attivazione del servizio di refezione scolastica.

Coloro che non l'avessero ricevuta possono richiederne l'invio scrivendo all'indirizzo e-mail: refezione.scolastica@comune.fi.it. La Carta dei Servizi viene trasmessa esclusivamente in formato digitale tramite posta elettronica.

La Carta dei Servizi è inoltre consultabile e scaricabile dal sito istituzionale del Comune al seguente indirizzo: [https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione - trasparente/servizi – erogati](https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati).

Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

