



CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI DEL COMUNE DI FIRENZE

Direzione Istruzione

Servizio supporto alle attività Educative e Scolastiche

Refezione Scolastica

Approvazione con DD 2024/01008 del 15 febbraio 2024

INDICE

1 - IL VALORE DEL SERVIZIO	4
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	7
2.1 - Caratteristiche	
2.3 - Stakeholders	
2.4 - Canali di accesso	
3 - STANDARD DI QUALITÀ	14
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 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 Raccomandati di Nutrienti LARN - (Revisione 2014);
- 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.

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 assicura in caso di esigenze nutrizionali particolari e diete speciali un trattamento equivalente.

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. Sono previste tempistiche di risoluzione dei problemi che assicurano comunque lo svolgimento del servizio.

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 che riunisce un rappresentante di tutte le Commissioni Mensa e il competente ufficio della Direzione Istruzione.

1.6 - Efficacia ed efficienza

Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del servizio secondo le modalità definite, come il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti e a presentare reclami. La ristorazione scolastica per promuovere 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. Nessun alimento preso singolarmente contiene tutti i nutrienti necessari, per questo risulta fondamentale variare la dieta il più possibile. Un'alimentazione varia ed equilibrata è alla base di una vita in salute, un'alimentazione non corretta, infatti, oltre ad incidere sul benessere psico - fisico rappresenta uno dei principali fattori di rischio per l'insorgenza di malattie croniche non trasmissibili. L'educazione alimentare rappresenta il primo ed efficace strumento di prevenzione a tutela della salute, tanto come azione quanto come prevenzione. Un'alimentazione varia ed equilibrata è alla base di una vita in 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 (vegane, vegetariane, 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.fi.it).



2.1 - Caratteristiche

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato ad assicurare a tutti i bambini la partecipazione all'attività scolastica per l'intera giornata fornendo un pasto calibrato e sicuro da un punto di vista nutrizionale ed igienico. Il pranzo rappresenta la principale fonte di calorie e di nutrienti all'interno della giornata alimentare quindi le tabelle dietetiche sono ragionate e costruite 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.fi.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 mira alla qualità dei menù e pone particolare attenzione alla loro composizione 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 articolato su quattro settimane e prevede preparazioni differenziate per il periodo invernale, autunnale e primavera - estate.

2.2 - Organizzazione

L'organizzazione del servizio di refezione scolastica è curata dal Comune di Firenze tramite i propri uffici, che potranno avvalersi per l'espletamento del servizio di imprese esterne, ricorrendo alla stipula di contratti pubblici ai sensi del Codice degli appalti vigente.

Il servizio di refezione scolastica è fornito a richiesta dell'utente (servizio a richiesta individuale) e viene effettuato per l'intero anno scolastico fino al termine delle lezioni, tenendo conto del calendario scolastico predisposto dalle competenti autorità.

L'Amministrazione Comunale, compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili, provvede alla pianificazione del servizio di refezione scolastica in accordo e in collaborazione con gli Istituti comprensivi interessati del territorio del Comune di Firenze.

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 pietanze. Nell'Office dei refettori ubicati nei plessi scolastici gli addetti alla distribuzione provvedono alla somministrazione dei pasti.

Per ogni fruitore della refezione scolastica viene allestito il posto a tavola

con: tovaglietta in carta riciclabile, piatto piano e piatto fondo in ceramica, un bicchiere di vetro infrangibile, forchetta, coltello (solo per alunni/e scuole primarie e secondarie di primo grado) e al bisogno cucchiaino e cucchiaino.

La sede centrale dell'Amministrazione Comunale che si occupa di refezione scolastica è presso la Direzione Istruzione sita a Firenze in via Nicolodi 2. Il servizio di preparazione, veicolazione e distribuzione dei pasti viene svolto da 15 Centri Cottura di proprietà dell'Amministrazione Comunale e gestiti, tramite procedure di gara ai sensi del Codice degli appalti, da terzi soggetti. Per conoscere l'ubicazione, i numeri telefonici e indirizzi mail dei Centri Cottura, l'Azienda che gestisce il centro stesso e le scuole associate al Centro Cottura che si occupa della refezione scolastica, basta consultare il "Piano refezione" che viene redatto ogni anno scolastico e che si trova nella pagina Educazione - Servizi Scolastici - Mensa del sito istituzionale del Comune di Firenze (www.comune.fi.it).

2.3 - Stakeholders

I destinatari del servizio di refezione scolastica sono gli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia comunali e statali, scuole primarie e secondarie di primo grado ubicate nel territorio del Comune di Firenze per le quali è prevista la continuazione dell'attività scolastica nel pomeriggio. Accede al servizio il personale docente della scuola avente diritto.

2.4 - Canali di accesso

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

- ◆ segnalare alla scuola, al momento di iscrizione del proprio/a figlio/a a scuola, la volontà di usufruire anche del servizio refezione; la modalità di richiesta è 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 domanda di iscrizione al servizio di refezione presso la segreteria dell'Istituto Comprensivo.

Il servizio di refezione scolastica si intende richiesto per tutta la durata dell'anno scolastico e i successivi cicli salvo disdetta da parte dell'esercente la potestà genitoriale.

Il genitore può rinunciare in qualsiasi momento dell'anno scolastico alla refezione scolastica compilando la relativa 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 di rinuncia, debitamente firmata dagli esercenti la potestà genitoriale e allegando un documento di identità dei firmatari, dovrà essere inol-

trata al seguente indirizzo di posta elettronica: diete.istruzione@comune.fi.it. Una copia dovrà essere consegnata/inviata alla Segreteria dell'Istituto Comprensivo della Scuola.

Solo con l'arrivo della richiesta debitamente compilata e firmata, il Servizio Refezione scolastica del Comune di Firenze provvederà alla sospensione del servizio, due giorni dopo il ricevimento della richiesta; le richieste verranno esaminate dal lunedì alle ore 8,00 al venerdì alle ore 13,00.

La sospensione del servizio può essere revocata in qualsiasi momento dell'anno richiedendo la riattivazione della refezione scolastica inviando esplicita richiesta debitamente firmata dagli esercenti la potestà genitoriale e allegando un documento di identità dei firmatari, al seguente indirizzo di posta elettronica: diete.istruzione@comune.fi.it

In caso di rinuncia alla refezione scolastica si consiglia gli esercenti la potestà genitoriale di prendere accordi col Dirigente scolastico per l'organizzazione del momento del pranzo.

La tariffa per il servizio di refezione scolastica a carico dei genitori/tutori degli alunni fruitori viene determinata dalla Giunta Comunale.

Le tariffe in vigore sono disponibili sul sito istituzionale del Comune di Firenze - Mensa - Tariffe, benefici tariffari e pagamenti.

Il costo di ogni singolo pasto è calcolato in base:

- ◆ alla presenza giornaliera alla refezione scolastica.
- ◆ alla domanda di agevolazione tariffaria, sulla base del valore ISEE del nucleo familiare; infatti l'Amministrazione Comunale riconosce, per gli aventi diritto, l'esenzione parziale o totale dal pagamento.

La domanda di esenzione deve essere presentata annualmente seguendo le modalità indicate nel sito istituzionale del Comune di Firenze - Mensa - Tariffe, benefici tariffari e pagamenti.

Per ottenere una riduzione della tariffa della mensa scolastica non è sufficiente essere in possesso dell'attestazione ISEE in corso di validità, ma deve essere presentata l'apposita "Domanda unica di agevolazione tariffaria" per ogni anno scolastico. Per compilare la domanda di agevolazione tariffaria è necessario che il valore dell'ISEE (del proprio nucleo familiare) sia inferiore ad € 32.500,01.



La domanda deve essere compilata esclusivamente online accedendo con SPID e nessuna documentazione deve essere inoltrata al Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche della Direzione Istruzione.

L'agevolazione tariffaria dei servizi supporto alla scuola è classificata come "una domanda a richiesta individuale" che ogni cittadino può presentare in qualsiasi momento dell'anno. Per ottenere il beneficio tariffario per l'intero anno scolastico, la domanda deve essere presentata entro il 30 settembre. Per le domande presentate successivamente, la tariffa agevolata inizierà a decorrere dal bollettino inerente i servizi erogati nel mese di compilazione della domanda online.

Nel caso di presentazione in corso di anno scolastico, di una nuova domanda di agevolazione tariffaria sulla base di un nuovo ISEE, verrà applicata la nuova tariffa agevolata, calcolata sulla base del nuovo valore ISEE, a decorrere dal bollettino inerente i servizi erogati nel mese di compilazione della domanda online.

Senza la presentazione della domanda di agevolazione tariffaria, sarà applicata la tariffa massima prevista per il servizio richiesto.

Inoltre, essendo una "domanda a richiesta individuale", non è prevista nessuna possibilità di applicare l'agevolazione in modo retroattivo (es: domanda di agevolazione presentata il 28 novembre, la tariffa agevolata partirà dal 1 novembre; i mesi di settembre e ottobre saranno a tariffa piena).

La domanda di agevolazione tariffaria deve essere compilata solo ed esclusivamente on - line (utilizzando PC, tablet e smartphone) accedendo con SPID.

Le modalità di pagamento previste per i servizi di supporto alle attività educative e scolastiche sono quelle indicate dalla normativa nazionale.

Informazioni sulle modalità di pagamento si possono trovare nel sito istituzionale del Comune di Firenze - Educazione - Servizi Scolastici - Mensa - Modalità di pagamento.

Per effettuare il pagamento, viene spedito, tramite posta ordinaria, a consuntivo del servizio usufruito nel mese precedente, l'apposito avviso "PAGOPA" all'indirizzo indicato in fase di iscrizione. Per gli utenti che hanno attivato la domiciliazione bancaria viene invece inviata una mail riassuntiva all'indirizzo indicato nella richiesta. Nella comunicazione la persona pagante viene informata della presenza di quote insolute della refezione scolastica per l'anno solare in corso con le indicazioni sulle modalità e dei tempi per provvedere al pagamento.

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 su apposito modulo, allegando copia del documento di identità del firmatario.

Per il rilascio delle attestazioni dei pagamenti effettuati per i Servizi di Supporto alle attività educative e scolastiche è disponibile un apposito servizio on line, rivolto a tutte le famiglie i cui figli usufruiscono dei servizi di supporto alle attività educative e scolastiche del Comune di Firenze (mensa, pre/post scuola, trasporto), che permette di visualizzare e scaricare l'attestazione dei pagamenti effettuati nel sito istituzionale del Comune di Firenze - Mensa - Tariffe, e benefici tariffari.

Concluso ogni anno scolastico il Comune di Firenze provvede ad inviare un sollecito, tramite raccomandata A/R, con richiesta di pagamento delle quote insolute e costituzione in mora ex art. 1219 c.c.

Trascorsi i termini di pagamento riportati nel sollecito, il debito viene trasmesso all'ufficio riscossione coattiva che provvederà a norma di legge ad attivare le procedure per il recupero delle somme insolute.

2.5 - Contatti

Il servizio di refezione scolastica può essere contattato ai seguenti riferimenti:

- ◆ Per informazioni su tariffe e pagamenti inviare una mail a: tariffe.serviscolastici@comune.fi.it
- ◆ Per informazioni sulla refezione scolastica, pagamenti e tariffe chiamare il numero 055 055 dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 20
- ◆ La segreteria telefonica dell'Ufficio Tariffe del Servizio Supporto alle Attività Educative e Scolastiche è attiva nei giorni di lunedì e giovedì dalle ore 10 alle ore 12 al seguente numero 055 2625606
- ◆ Per segnalazioni inerenti la qualità della refezione scolastica (richieste di progetti, segnalazioni di non conformità richieste di spiegazioni menù e diete speciali, organizzazione dei refettori, rapporti con le Commissioni Mensa, ecc.) inviare una mail a: refezione.controlliquality@comune.fi.it
Contatti: Tel. 055 2625818 - Cell. 3285304345 - Cell. 3333361829
- ◆ Per ogni ulteriore comunicazione, non relativa a tariffe, diete, controlli qualità), inviare una mail a: refezione.scolastica@comune.fi.it
Contatti: Tel 055 2625629 - Cell. 3333764286





3 - STANDARD DI QUALITÀ

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 - servizi scolastici 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	Presenza di tre varianti stagionali: autunno, inverno e primavera - estate	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%
Analisi chimiche nei centri cottura	Analisi su superficie e piani di lavoro e attrezzatura per verificare la pulizia e sanificazione almeno 2 volte ad anno scolastico	100%

A large, green, cartoonish mascot character stands in the center of a courtyard. The character has a large head with a wide, smiling mouth, a single large eye, and a pink cap. It wears a blue scarf and a white body with a brown, shell-like pattern. The background features a series of arches supported by columns, with a building facade visible in the distance. The ground is paved with light-colored stones.

4 - RAPPORTO CON IL CITTADINO

4.1 - Reclami

Il/i fruitore/i, a vario titolo della refezione scolastica, che vuole/vogliono presentare suggerimenti per migliorare il servizio, o segnalazioni, o reclami in merito a disfunzioni del servizio, può/possono farlo:

- ◆ tramite i rappresentanti della Commissione Mensa della scuola frequentata dal proprio figlio che, a loro volta, inoltreranno la segnalazione a: refezione.controlliquality@comune.fi.it;
- ◆ direttamente alla mail: refezione.controlliquality@comune.fi.it;

Il servizio prende in esame e risponde a tutte le segnalazioni entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento.

Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già colte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

4.2 - Individuazione di eventuali modalità di partecipazione degli utenti

Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Refezione Scolastica secondo le modalità definite dalle linee guida della refezione scolastica e delle Commissioni Mensa ed il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e a presentare reclami. Sono inoltre previsti sopralluoghi sia presso i Centri Cottura che nei refettori dai genitori rappresentanti delle Commissioni mensa sia durante l'orario di produzione dei pasti presso i centri Cottura che nei refettori durante l'ora del pasto, oltre a incontri specifici di confronto e valutazione del servizio con la Commissione Mensa Cittadina, in presenza di rappresentanti del Comune e, se necessario, dei rappresentanti delle ditte di ristorazione e di controllo qualità.

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.

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 sarà inoltrata per posta elettronica a tutti coloro che hanno richiesto l'attivazione della refezione scolastica entro il 30 settembre di ogni anno.

Può essere richiesta, per chi non l'avesse ricevuta, alla mail: refezione.scolastica@comune.fi.it e sarà inoltrata solo ed esclusivamente per posta elettronica.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: <https://www.comune.fi.it/pagina/amministrazione-trasparente/servizi-erogati>



Impaginazione
Servizio Comunicazione
Comune di Firenze

