



Comune di Calolziocorte

PROVINCIA DI LECCO

Settore Servizi alla Persona ed alla Famiglia – Servizio Pubblica Istruzione

Carta dei servizi

1. ASILO NIDO
2. REFEZIONE SCOLASTICA
3. CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE
4. SEGRETARIATO SOCIALE
5. SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILARE
6. CENTRO DIURNO DISABILI

Carta dei servizi

IL RUOLO DEI SERVIZI SOCIALI E DELLA CARTA DEI SERVIZI

Lungo il corso della vita, in corrispondenza dei passaggi più importanti, come la nascita di un figlio o l'uscita dal mondo del lavoro, o di eventi imprevisti, come una malattia o un incidente, si affrontano spesso momenti difficili.

Alcuni sono facilmente prevedibili ed è quindi possibile prepararsi bene ad affrontarli, altri invece ci colgono impreparati. Per gli uni e per gli altri l'Amministrazione Comunale ha scelto di dare delle risposte, attraverso servizi e sussidi, risposte alle quali i cittadini hanno diritto. E il primo diritto è proprio conoscere quali sono i servizi e i sussidi disponibili e questo strumento mira a garantirlo. La Carta dei Servizi Sociali intende infatti informare puntualmente sulle prestazioni pubbliche comprese nell'intervento sociale del Comune e dichiarare ai cittadini quali sono i diritti, le garanzie e gli impegni del Comune stesso nell'aiuto offerto.

In queste pagine sono presentati gli impegni generali dell'Amministrazione verso i cittadini e sono illustrate successivamente, divise per aree tematiche, le prestazioni offerte dai singoli servizi e le relative garanzie di qualità. E' un primo tentativo dell'Amministrazione Comunale di trovare, con l'aiuto dei cittadini, modalità di comunicazione semplici e costruttive che, pur nella diversità dei ruoli e delle aspettative, contribuiscano a far crescere la relazione di fiducia tra i cittadini e l'istituzione che più da vicino li rappresenta.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Comune di Calolziocorte accoglie e fa propri i principi fondamentali sui quali si basano i provvedimenti normativi emanati a livello nazionale riguardo alle modalità di erogazione dei servizi alla persona. Nel rispetto di questi principi si intende restituire centralità ai cittadini e utilizzare come misura della validità del servizio pubblico la soddisfazione dei loro bisogni e il mantenimento del loro benessere. Si vuole inoltre dare priorità ai cittadini più deboli, a coloro cioè che sperimentano più direttamente situazioni di difficoltà personale e di svantaggio sociale.

I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE ISPIRANO L'AZIONE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE:

Eguaglianza

Significa garantire che nell'erogazione delle prestazioni e dei servizi, nei criteri di accesso, nelle prassi operative è esclusa qualunque forma di discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali.

Imparzialità e continuità

L'Amministrazione Comunale agisce perseguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità del servizio. Nei casi di forza maggiore è impegnata ad adottare tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nell'eventualità di interruzione o funzionamento irregolare dei servizi.

Diritto di scelta

Il Comune si impegna, nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, ad adottare la maggiore flessibilità possibile nell'erogazione dei servizi sul territorio, offrendo quindi una maggiore fruibilità.

Partecipazione

L'Amministrazione Comunale, gli operatori che vi lavorano e l'utenza sono protagonisti e responsabili dell'effettiva applicazione della Carta dei Servizi Sociali.

Il Comune di Calolziocorte garantisce la partecipazione dell'utente alle prestazioni affinché:

- possa essere verificata la corretta erogazione dei servizi forniti;
- ciascuno possa contribuire al miglioramento delle attività svolte.

Il cittadino:

- ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del Comune che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dal "Regolamento Comunale sul diritto di informazione e accesso agli atti e documenti amministrativi";
- al tempo stesso è tutelato dalla disciplina in tema di privacy: le informazioni che lo riguardano sono tenute in massimo riserbo ed utilizzate solo nei limiti dettati dalla normativa vigente (Legge n. 675 del 31.12.1996);
- ha altresì la facoltà di presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, avanzare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- può rendere disponibile la propria opera volontaria per affiancare il Comune nell'erogazione dei Servizi oggetto di questa Carta.

“Qualità sociale”

I servizi comunali perseguono l'obiettivo di un progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del proprio intervento. Oltre alla qualità tecnico-operativa delle prestazioni offerte, tendono a migliorare sempre più la “qualità sociale” della propria funzione con riferimento principalmente ai seguenti elementi di qualità:

- **comunicazione**: l'Amministrazione Comunale si impegna a informare il cittadino-utente circa le opportunità che gli vengono offerte, facilitare gli accessi, migliorare l'accoglienza e la ricezione delle domande nonché, più complessivamente, il rapporto cittadini-servizi;

- affidabilità: l'Amministrazione Comunale si impegna a migliorare l'assetto organizzativo dei servizi, la continuità delle prestazioni, l'efficacia degli interventi, la qualità e la professionalità delle persone che vi lavorano;
- tempestività: l'Amministrazione Comunale si impegna a produrre risposte alle richieste in tempi ragionevoli, coerenti con i bisogni espressi del cittadino;
- trasparenza: l'Amministrazione Comunale si impegna a rendere complete, chiare e comprensibili le comunicazioni al cittadino-utente e a facilitare l'accesso ai documenti ai sensi di legge.

Carta dei servizi

REFEZIONE

SCOLASTICA

2 – LA REFEZIONE SCOLASTICA

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI

Il servizio di mensa scolastica è finalizzato ad assicurare lo svolgimento dell'attività scolastica anche in orario pomeridiano. Deve essere improntato a criteri di qualità, di efficacia ed efficienza ed è realizzato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze per l'attuazione degli interventi volti a promuovere le condizioni per rendere effettivo il diritto allo studio. Inoltre il servizio si propone, nell'ambito delle proprie funzioni, di perseguire obiettivi di educazione alimentare e sanitaria, in accordo con i servizi socio-sanitari territoriali che indicano le linee di intervento, al fine di diffondere corretti criteri nutrizionali.

Per perseguire questi fini l'Amministrazione Comunale si impegna a:

- garantire l'adeguatezza delle strutture ove si svolge il servizio di refezione scolastica;
- garantire la fornitura del pasto, affidando il servizio di refezione scolastica in appalto a una ditta specializzata nel settore alimentare che provvede a mettere a disposizione, presso ogni sede scolastica, il proprio personale addetto al servizio di cucina e di distribuzione ed al quale deve garantire sia la necessaria preparazione professionale, sia il relativo aggiornamento;
- garantire la qualità vigilando sul servizio, al fine di assicurare il rispetto contrattuale;
- avvalersi della collaborazione delle Dirigenze scolastiche e dei componenti i nuclei di valutazione, ognuno per quanto di competenza;
- introdurre progressivamente, insieme ad eventuali modifiche dietetiche, iniziative che apportino conoscenze nel campo alimentare, in accordo con le autorità scolastiche, i docenti, i genitori, il personale addetto al servizio di refezione, gli operatori socio-sanitari.

CHE COSA OFFRE

ORGANIZZAZIONE

I destinatari

Possono usufruire del servizio di refezione:

- gli alunni italiani e stranieri iscritti alle scuole dell'obbligo del territorio comunale, iscritti al servizio di refezione scolastica;
- i bambini iscritti alle scuole dell'infanzia pubbliche del territorio comunale;
- ☐ il personale insegnante impegnato nell'attività scolastica con funzioni di vigilanza educativa che consumi il pasto insieme agli alunni, secondo quanto previsto dal Decreto ministeriale 18/11/1993 in applicazione dell'art. 17 del D.L. 18/1/1993 n. 8 convertito nella Legge 19/03/1993 n. 68 (personale addetto al turno pomeridiano).

Possono altresì usufruire del servizio di mensa, nel limite del rispetto dei parametri numerici:

- i partecipanti a corsi sperimentali o iniziative formative concordate fra ente locale e scuola;
- i partecipanti a gemellaggi, scambi culturali, visite di delegazioni, ecc.;
- il personale dipendente statale in servizio presso la Segreteria delle Dirigenze scolastiche e il personale insegnante delle scuole del territorio non in servizio, purché siano in possesso di buono pasto da ritirarsi presso la Dirigenza scolastica.

Tutti i fruitori del servizio dovranno comunicare la prenotazione del pasto entro le 10.00 del mattino, secondo le modalità indicate dall'ufficio comunale competente. La prenotazione, se disdetta dopo le ore 11.00, sarà tenuta valida e pertanto dovrà essere corrisposto il relativo corrispettivo.

A chi rivolgersi

Il funzionamento del servizio è assicurato tramite l'Ufficio Pubblica Istruzione sito in piazza Vittorio Veneto n. 13 - tel. 0341/639205 - 258-254; e-mail: ferrari.patrizia@comune.calolziocorte.lc.it. Al fine di coadiuvare l'azione dell'Amministrazione Comunale riguardo al funzionamento del servizio di mensa scolastica e alle iniziative informative e

di educazione sanitaria, è istituita una Commissione Mensa, i cui compiti e le norme di composizione e funzionamento sono descritti negli articoli successivi.

Gli orari

Tutti i giorni secondo il calendario delle lezioni concordate.

La preparazione dei pasti

Il servizio è gestito in appalto con affidamento a una ditta specializzata nell'ambito della refezione scolastica. Tutte le operazioni di preparazione dei cibi sono effettuate nella giornata stessa in cui il pasto viene proposto ai bambini, tranne per gli alimenti per i quali la preparazione può essere effettuata il giorno prima (es. torta).

Il pasto nelle scuole è composto da:

1. uno spuntino a base di frutta che viene consumato intorno alle 10.00 del mattino nelle materne e nelle scuole primarie che hanno organizzato il servizio avvalendosi della collaborazione dei genitori;
 2. dal pranzo vero e proprio (primo e secondo piatto, contorno di verdure) che inizia alla fine delle lezioni;
 3. dalla merenda del pomeriggio solo nelle scuole dell'infanzia ove sia in vigore l'orario prolungato.
- Tutte le cucine e i refettori sono dotati di autorizzazione sanitaria. Il menù e le tabelle dietetiche, articolati su 4 settimane, sono elaborati avvalendosi della consulenza di esperti nutrizionisti. Periodicamente si provvede ad effettuare verifiche tecniche sul menù e sul gradimento degli utenti.

ELEMENTI DI QUALITÀ

I controlli

I controlli di tipo sanitario vengono effettuati dal personale operante nei vari Servizi dell'ASL di Lecco: Dipartimento di Prevenzione - Servizio di Igiene Pubblica. I controlli qualitativi sui prodotti, sul piano organolettico e relativamente alla corrispondenza con i requisiti indicati dal Capitolato di fornitura, sono eseguiti dai cuochi di ogni cucina quando ricevono le merci. Per le problematiche e le criticità relative alla produzione dei pasti, i cuochi fanno riferimento all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune avvalendosi dei loro responsabili.

Le diete speciali

Al bambino che ha necessità di seguire un'alimentazione particolare per motivi sanitari, il servizio fornisce un pasto sostitutivo adeguato. E' però necessario essere in possesso di idoneo certificato medico. La dieta viene poi consegnata alla cucina della scuola, alla scuola stessa e all'Ufficio Scuola del Comune. Dal momento del ricevimento di tale documentazione, il Servizio si impegna a provvedere alla esecuzione della dieta in un tempo massimo di 5 giorni.

Per fruire di diete particolari dettate da motivi religiosi i genitori del bambino dovranno inoltrare alla Dirigenza scolastica, che poi trasmetterà la documentazione all'Ufficio Scuola del Comune e alla ditta appaltatrice del servizio, una richiesta scritta in cui vengano ben specificati gli alimenti di cui si chiede l'esclusione dal menù scolastico. Dal momento del ricevimento di tale documentazione, il Servizio si impegna a provvedere alla esecuzione della dieta in un tempo massimo di 5 giorni.

I pasti alternativi

In caso di gita scolastica il pasto può essere sostituito da un "cestino pic-nic".

Per cause imprevedibili ed eccezionali, che non consentono la preparazione del normale pasto "caldo", ai bambini presenti a scuola viene fornito un pasto "freddo" composto da panini con affettati e formaggi e merendina; della modifica verrà data tempestiva comunicazione alle famiglie da parte della ditta che gestisce il servizio.

Nel corso dell'anno scolastico può accadere, seppur raramente e per pochi giorni, che in alcune scuole non sia possibile garantire pasti caldi sul posto per inconvenienti alla struttura e/o alle attrezzature di cucina. In questo caso viene fornito un pasto caldo completo prodotto in una delle cucine di altre scuole del territorio comunale. Inoltre l'Amministrazione Comunale, in via eccezionale e per motivi di forza maggiore, si riserva di apportare modifiche temporanee al menù.

Le garanzie igieniche

Presso ogni cucina è adottato un "piano di autocontrollo" (secondo il metodo HACCP, nel rispetto del D. lgs 155/97) che ha lo scopo di garantire la sicurezza igienica dei pasti, attraverso la verifica ed il controllo di tutto il processo produttivo. Nei refettori scolastici di norma non è consentito consumare cibi diversi rispetto a quelli forniti dall'Amministrazione per la refezione.

La qualità degli alimenti impiegati

La qualità di tutti gli alimenti impiegati è descritta nel Capitolato Speciale stabilito dal Comune e disponibile presso l'Ufficio Pubblica Istruzione, che regola la fornitura dei generi alimentari utilizzati nelle cucine. Nel Capitolato sono contenute, per ciascun prodotto, le schede merceologiche che definiscono la qualità sulla base di parametri igienici, nutrizionali, organolettici e merceologici.

La cura del contesto in cui i bambini pranzano a scuola

Un buon pasto non dipende soltanto dalla qualità degli alimenti utilizzati e dalla gradibilità dei menù confezionati dai cuochi. La buona riuscita del pasto a scuola dipende anche dall'attenzione e dalla cura dedicata dagli educatori al momento del consumo del pasto e cioè alla relazione coi bambini, alla promozione della loro partecipazione al pranzo, al sostegno delle loro capacità di autonomia e di autoregolazione a tavola, all'organizzazione degli spazi e dei materiali impiegati nel refettorio e dei tempi di svolgimento di questa attività. Un pranzo ben riuscito, che risponde alle esigenze dei bambini e favorisce il loro star bene, è sempre frutto di un buon gioco di squadra tra le diverse componenti della scuola.

I periodi di erogazione del servizio

Il periodo di funzionamento della mensa scolastica coincide di norma con il calendario scolastico deciso dalle competenti autorità.

Le informazioni sulle tabelle dietetiche, i menù e l'organizzazione

Il menù invernale e quello estivo vengono comunicati a tutte le famiglie entro la prima settimana dall'avvio dell'anno scolastico ed è lo stesso in ogni scuola statale del Comune di Calolziocorte. Nel mese di settembre l'Ufficio Scuola del Comune, in collaborazione con le Dirigenze scolastiche e con i servizi dell'ASL, organizza un incontro pubblico rivolto alle famiglie degli iscritti al servizio di refezione scolastica per documentare e discutere l'impostazione e le scelte relative alla ristorazione.

La comunicazione della data e del luogo dell'incontro viene effettuata tramite un avviso distribuito a scuola. Ogni anno gli uffici competenti si organizzano per garantire l'avvio del servizio entro l'inizio delle lezioni.

CHE COSA CHIEDE

ACCESSO

La domanda di iscrizione

L'utilizzo del servizio di mensa scolastica non è obbligatorio: la famiglia di ogni utente deve espressamente richiederlo sulla base di modalità stabilite dal Comune e dalle Dirigenze scolastiche.

Prima dell'inizio di ogni anno scolastico l'Ufficio Scuola del Comune renderà note le modalità di iscrizione al servizio, sia per gli alunni delle classi seconde, terze, quarte e quinte della scuola primaria, sia per gli alunni delle classi seconde e terze della scuola secondaria di primo grado.

Per gli alunni che si iscrivono alla classe prima della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado l'iscrizione a scuola verrà considerata anche per il servizio in questione solo se richiesto.

Per gli alunni della scuola dell'infanzia l'iscrizione a scuola è automaticamente valida anche per il servizio mensa. Pertanto chi non intendesse usufruirne dovrà darne tempestiva comunicazione all'Ufficio Scuola del Comune ed alla Dirigenza scolastica di competenza.

Sempre all'inizio di ogni anno scolastico la Dirigenze scolastiche dovranno comunicare all'Ufficio Scuola del Comune i nominativi degli insegnanti che prestano servizio durante l'orario della mensa scolastica e di quelli, non assistenti di mensa ma con rientro pomeridiano, che intendono usufruire del servizio.

Le tariffe di contribuzione

La Giunta Comunale fissa per ogni anno gli oneri a carico delle famiglie degli utenti della mensa a parziale o totale rimborso dei costi del servizio. Per situazioni di particolare disagio economico e sociale, su segnalazione del servizio sociale, potrà essere prevista una esenzione, parziale o totale, su domanda individuale, secondo le procedure previste dal Regolamento Comunale di Assistenza. Gli alunni non residenti nel Comune di Calolziocorte e fruitori del servizio di refezione scolastica dovranno pagare il costo pieno del servizio.

L'interruzione del servizio

La mancanza di iscrizione al servizio e l'irregolarità nei pagamenti delle quote da parte di coloro che hanno richiesto il servizio stesso possono comportare, su iniziativa dell'Ufficio Scuola, la sospensione del servizio all'utenza fino ad avvenuta regolarizzazione.

Nel caso di inadempienza nei pagamenti del servizio si procederà, dopo un primo sollecito, all'iscrizione a ruolo ed al recupero coattivo.

LA PARTECIPAZIONE ALLE VERIFICHE

La Commissione Mensa

E' istituita la Commissione Mensa cittadina con i compiti sotto indicati.

Le funzioni della Commissione Mensa

La Commissione Mensa - organo di rappresentanza degli utenti del servizio di refezione scolastica - è istituita allo scopo di collaborare all'attuazione degli obiettivi e delle scelte del servizio e di specifiche azioni di educazione ed informazione alimentare.

La Commissione, in particolare, nella difesa dei diritti degli utenti, oltre ai sopralluoghi nei refettori, può procedere anche a :

- proporre iniziative aventi per oggetto l'educazione alimentare, in collaborazione con gli organismi preposti allo svolgimento di azioni di educazione sanitaria nella scuola;
- esprimere pareri sulle modalità di gestione del servizio e sull'organizzazione dello stesso.

Il funzionamento della Commissione

La Commissione Mensa, in occasione della prima riunione successiva al suo insediamento, provvede ad eleggere tra i suoi componenti il Presidente, che ne assume la rappresentanza verso l'esterno. Il Presidente della Commissione:

- convoca la Commissione e ne predispone l'ordine del giorno;
- cura il corretto svolgimento dei lavori della Commissione stessa.

Le riunioni della Commissione sono valide con la presenza di almeno la metà più uno dei componenti. A seguito di tre assenze consecutive non motivate, il rappresentante designato decade dalla sua carica e viene sostituito dall'organo proponente.

L'Amministrazione Comunale mette a disposizione della Commissione Mensa per lo svolgimento delle riunioni un locale e provvede con i propri uffici a quanto necessita per il suo funzionamento.

I requisiti dei membri

Sono requisiti per poter essere membro della Commissione Mensa:

- essere un insegnante delle scuole dell'infanzia, primaria o secondaria di primo grado di Calolziocorte;
- essere genitore di un bambino che usufruisce del servizio di mensa scolastica;
- non essere fornitore di generi destinati al servizio di refezione scolastica dell'Amministrazione Comunale;
- essere in regola con il pagamento dei corrispettivi dei servizi scolastici.

COMPORTAMENTO E RESPONSABILITÀ DEGLI UTENTI

Gli utenti sono tenuti a mantenere durante la refezione un comportamento corretto tra loro e verso il personale addetto alla somministrazione del pasto. Dovranno avere il massimo rispetto per le strutture, gli arredi e le attrezzature. Il personale addetto al servizio è tenuto ad informare l'Amministrazione Comunale di comportamenti scorretti o di danni provocati e all'eventuale identificazione dei responsabili.

COMPORTAMENTO E RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

Il personale addetto al servizio di preparazione, confezionamento, trasporto e somministrazione del pasto è tenuto ad un comportamento educato e corretto nei rapporti interpersonali e nei confronti di tutti gli utenti, ragazzi e adulti. Il personale è altresì tenuto ad avere la massima cura dei locali, mobili, oggetti, macchinari, arredi, attrezzi, automezzi affidati. Qualora pervengano all'Amministrazione Comunale segnalazioni di comportamenti scorretti si procederà, nei confronti degli inadempienti, secondo quanto previsto dal contratto di lavoro.

VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

I nuclei di valutazione di plesso

Durante ogni anno scolastico, il Servizio Pubblica Istruzione del Comune autorizza un genitore per ogni plesso – segnalato dall'istituzione scolastica di appartenenza - a presenziare fino a 6 volte l'anno al momento della refezione e a consumare il pasto fornito. Il genitore ha il compito di valutare sull'apposita scheda di rilevazione la gradibilità dei piatti e la loro conformità ai menù stabiliti, l'accettazione da parte degli allievi, il comfort ambientale. Durante questa verifica, che il genitore incaricato esegue in una giornata di sua scelta senza preavvisare la scuola, anche gli insegnanti che assistono il pasto degli allievi e il cuoco sono invitati a compilare la scheda di rilevazione. Le schede vengono poi inviate all'Ufficio Scuola del Comune, che le raccoglie e ne elabora i dati, i quali vengono presentati durante gli incontri della Commissione Mensa. In presenza di inconvenienti e criticità, i genitori, gli insegnanti o i cuochi sono invitati a prendere immediato contatto con l'Ufficio Scuola del Comune.

Del risultato di tali controlli viene redatto un verbale consultabile, redatto dalle famiglie utenti presso l'ufficio pubblica istruzione e presso la dirigenza scolastica di appartenenza.

FATTORI DI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE SERVIZIO

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'
Personale	➤ N°	➤ 1/20 pasti
	➤ Stabilità ➤ Formazione ➤ Coordinamento	➤ Turn over : Inferiore al 50% ➤ Almeno 10 ore all'anno ➤ Presenza di un coordinatore dedicato
	➤ Corrispondenza con le caratteristiche merceologiche stabilite dalle linee guida per la refezione scolastica	➤ 100%
Alimenti	➤ Corrispondenza con il menù scolastico elaborato dall'asl della provincia di lecco	➤ 100%
	➤ Disponibilità a richiesta di diete speciali	➤ Entro 5 giorni dalla presentazione della certificazione
	➤ Presenza di alimenti biologici	➤ Almeno 2 volte per settimana
Garanzie igieniche	➤ Attivazione piano di autocontrollo (H.A.C.C.P. del D.Lgs 155/97)	➤ 100% delle cucine
	➤ Elaborazione di variazione di menù solo su parere del competente ufficio dell'Asl di Lecco	➤ 100% di variazione controllata
Controlli	➤ Asl di Lecco	➤ A richiesta dei genitori
	➤ Ufficio pubblica istruzione	➤ Entro 3 giorni dalla richiesta dei genitori

QUALITA' DEL RAPPORTO CON I BAMBINI

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'
Buon adattamento del bambino al servizio	➤ Numero di giorni di presenza	➤ standard di qualità 70% rispetto ai giorni di iscrizione
Rilevazione della customer satisfaction	➤ numero di bambini contattati ➤ numero di rilevazioni annuali	➤ 100% degli iscritti ➤ almeno una
Offerta di opportunità di fruizione in piccoli gruppi	➤ numero medio di bambini per ogni gruppo	➤ non più di 20 bambini

QUALITA' DEL RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'
Partecipazione e coinvolgimento delle famiglie sulle strategie di verifica del servizio : ➤ organizzazione di momenti di visita alle cucine da parte dei genitori; ➤ Partecipazione alle riunioni della commissione mensa; ➤ Partecipazione dei membri della commissione alle verifiche della qualità del servizio; ➤ Disponibilità di consultazione dei verbali dei sopralluoghi effettuati presso le mense.	➤ momenti di incontro programmati con le famiglie prima dell'avvio del servizio ➤ n° di accessi ➤ n° riunioni. ➤ n° ispezioni ➤ Disponibilità dei verbali di sopralluogo ➤ n° di posti	➤ almeno 1 all'anno ➤ almeno 1 per plesso all'anno ➤ almeno 3 all'anno ➤ almeno 1 all'anno per plesso ➤ almeno 2 (direzione didattica e ufficio scuola)

