



**COMUNE DI CORNEDEO VICENTINO**

## **CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

**approvata con deliberazione della Giunta comunale n. 152 del 12/10/2012**

---

### **INDICE**

#### **1. PRESENTAZIONE**

- Finalità
- A chi è rivolta
- Principi
- Criteri di accesso
- Criteri per la determinazione della partecipazione al costo
- Uffici di riferimento

#### **2. I SERVIZI SCOLASTICI**

- a. Refezione scolastica
- b. Trasporto scolastico
- c. Servizio mensa presso la Scuola dell'Infanzia statale

#### **3. IL RECLAMO**

#### **4. CONTRIBUTI REGIONALI**

#### **5. ALLEGATI**

- Scheda di rilevazione utilizzata dai comitati-mensa presso i plessi scolastici in cui è attivo il servizio di refezione
- Carta dei servizi di Serenissima S.p.A., concessionaria del servizio di ristorazione scolastica
- Carta dei servizi di Bristol Autoservizi S.r.l., concessionaria del servizio di trasporto scolastico
- Questionario tipo di qualità sui servizi scolastici offerti dal Comune
- Modulo reclamo tipo



## 1. PRESENTAZIONE

---

- Finalità:** La realizzazione di una carta dei servizi scolastici ed educativi erogati dal Comune costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini.  
La sua finalità è quella di fungere da strumento di informazione, tutela e partecipazione ai fruitori dei servizi comunali.
- A chi è rivolta:** Principalmente ai fruitori dei servizi scolastici comunali. Tuttavia intende essere uno strumento di comunicazione e trasparenza per tutti i cittadini.
- Principi:**
- UGUAGLIANZA**  
L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini.  
Ciascuno ha uguale diritto di accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.  
Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.  
Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano in condizioni di disagio sociale.
- IMPARZIALITA' E CONTINUITA'**  
Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione dei servizi sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo attraverso le ditte affidatarie dei servizi la regolarità e la continuità della prestazione, adottando tutte le misure necessarie per evitare e ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio.
- PARTECIPAZIONE**  
La partecipazione del cittadino fruitore, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio. In particolare gli utenti hanno facoltà di presentare reclami ed istanze, compilare ove previsto il questionario di gradimento sui singoli servizi, e formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento degli stessi.
- Criteri di accesso:** I criteri per l'accesso ai servizi/interventi oggetto della presente Carta - disciplinati da appositi regolamenti, bandi, deliberazioni e normative di settore - sono riportati in relazione ai singoli servizi.
- Criteri per determinare la partecipazione al costo:** La partecipazione dei cittadini al costo dei servizi comporta il pagamento di una tariffa, che può essere una tantum (es. frequenza saltuaria al servizio di prolungamento pomeridiano dell'Asilo nido; singoli pasti del servizio di refezione scolastica alle

scuole primarie), mensile (es. retta di frequenza scuola dell'infanzia statale e Asilo nido), annua (es. trasporto scolastico).

Le tariffe sono determinate periodicamente dalla Giunta comunale, anche in relazione al costo complessivo sostenuto per lo svolgimento del singolo servizio.

Si prevede di regola una differenziazione di partecipazione al costo previo accertamento della condizione economica del richiedente, che viene definita dall'indicatore della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) e dalla valutazione della effettiva situazione socio-economica del nucleo (includendo anche talune fattispecie di redditi non imponibili), secondo i criteri ed i valori stabiliti annualmente dalla Giunta Comunale.

### **UFFICI DI RIFERIMENTO**

Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P.

Piazza Aldo Moro n. 33 – Piano Terra

Telefono 0445/450470 o 450469 – fax 0445/450471

e-mail: [urp@comune.cornedo-vicentino.vi.it](mailto:urp@comune.cornedo-vicentino.vi.it)

orari di apertura: martedì/venerdì dalle 10 alle 12.30 (giovedì ore 9-13) ed il pomeriggio del mercoledì dalle 16 alle 18.30

Ufficio Tributi

Piazza Aldo Moro n. 33 – Piano Terra

Telefono 0445/450463 o 450475 – fax 0445/446098

e-mail: [tributi@comune.cornedo-vicentino.vi.it](mailto:tributi@comune.cornedo-vicentino.vi.it)

orari di apertura: martedì/venerdì dalle 10 alle 12.30 (giovedì ore 9-13) ed il pomeriggio del mercoledì dalle 16 alle 18.30

## **2. I SERVIZI SCOLASTICI**

---

**REFEZIONE SCOLASTICA  
TRASPORTO SCOLASTICO  
MENZA DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA STATALE**

Il servizio di refezione scolastica presso le scuole primarie del territorio comunale è attualmente gestito mediante concessione da Serenissima Ristorazione S.p.A., specializzata nel settore della ristorazione collettiva, con scadenza contrattuale all'anno scolastico 2014/2015.

Lo svolgimento in concessione prevede non solo la preparazione e fornitura dei pasti da parte della Ditta, ma anche la gestione complessiva del servizio, compresi: la raccolta delle iscrizioni, la prenotazione dei pasti, la loro distribuzione, la riscossione delle tariffe e relativi solleciti di pagamento.

I menu autunno/inverno e primavera/estate - compilati adottando il modello alimentare mediterraneo - sono variati e strutturati in almeno quattro settimane a rotazione, e seguono la stagionalità dei prodotti.

Per gli alunni che hanno il rientro sempre negli stessi giorni, viene assicurato un menù alternato nelle diverse settimane.

Il menu è approvato dal Servizio SIAN dell'ULSS 5. Le tabelle dietetiche, le grammature e le modalità generali di esecuzione del servizio si ispirano alle Linee guida della Regione Veneto per la ristorazione scolastica, e seguono le prescrizioni riportate nel capitolato speciale del servizio, con i miglioramenti e le integrazioni proposte dalla Concessionaria nel progetto di gestione presentato in sede di gara.

Gli standard minimi di qualità sono dettagliatamente indicati nel capitolato speciale e nel progetto gestionale della Ditta Concessionaria, che è dotata di un manuale interno di autocontrollo H.A.C.C.P. - periodicamente soggetto a revisione – riferito a tutte le fasi in cui si articola il servizio, compresi il trasporto dei pasti e la gestione dei refettori scolastici.

Sono stati istituiti presso tutti i plessi serviti appositi comitati-mensa per il controllo della qualità della refezione scolastica, composti da genitori, insegnanti, e da incaricati dell'Amministrazione comunale: i componenti dei comitati periodicamente assaggiano le pietanze in distribuzione, compilando l'apposita scheda di valutazione.

L'Amministrazione comunale è costantemente impegnata nella ricerca di soluzioni ed accorgimenti che favoriscano una corretta educazione alimentare, anche attraverso azioni del progetto dell'Assessorato alla salute "Cornedo in Forma".

### **Criteri di accesso:**

Le iscrizioni al servizio vanno presentate direttamente alla Ditta Concessionaria, entro l'inizio dell'anno scolastico.

Ad ogni alunno iscritto al servizio di ristorazione scolastica viene assegnato un codice univoco PAN: tale codice personale (PAN) seguirà l'alunno per tutti gli anni scolastici, e servirà per la prenotazione dei pasti ed il pagamento.

Inoltre la Ditta Concessionaria fornisce un codice utente e password per accedere, tramite il sito Internet del Comune (<http://www.comune.cornedo-vicentino.vi.it/>), al "modulo web

genitori” e consultare in ogni momento il conto dei pasti del proprio figlio.

La prenotazione del pasto avviene giornalmente: ogni classe ha un registro, riportante i codici personali di ciascun alunno, sul quale vengono segnate giornalmente le assenze alla mensa. I dati delle presenze/assenze giornaliere vengono trasmessi entro le ore 9.30 al Sistema informatizzato di prenotazione.

**Costo del servizio:**

Il costo del pasto giornaliero è determinato annualmente dalla Giunta comunale, e corrisponde di norma al prezzo praticato dalla Ditta.

Il pagamento è anticipato, mediante ricarica da effettuare presso i punti autorizzati, comunicando il codice PAN.

**Agevolazioni:**

Sono previste agevolazioni tariffarie per i nuclei familiari residenti che si trovano in situazione di disagio socio-economico, la cui capacità contributiva (definita dall'indicatore della situazione economica equivalente ISEE relativo all'ultima dichiarazione dei redditi) è compresa nei parametri stabiliti annualmente dalla Giunta comunale. E' richiesta la presentazione di documenti attinenti anche a redditi esenti IRPEF, secondo le modalità periodicamente approvate con deliberazione della Giunta comunale, e di ogni utile informazione atta a comprovare l'effettivo stato socio-economico della famiglia.

Sono attualmente tre le fasce di partecipazione al costo del servizio di refezione scolastica (riduzione del 30%, riduzione del 65%, o pagamento dell'intero costo da parte dell'utente).

La domanda di agevolazione deve essere presentata al Comune nei periodi previsti (di norma entro comunque il 31 agosto), utilizzando gli appositi moduli a disposizione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Le richieste di riduzione del costo del servizio - da rinnovare ogni anno - pervenute dopo l'avvio dell'anno scolastico, vengono applicate con le modalità di volta in volta stabilite dalla Giunta comunale, di regola dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione della stessa.

Non sono prese in considerazione le domande di agevolazione provenienti da richiedenti non in regola con il pagamento dei servizi scolastici per annualità precedenti, salvo dimostrazione del ripianamento degli insoluti pregressi.

**Documenti:**

Per l'iscrizione, la Concessionaria mette a disposizione un apposito modulo, da restituire alla segreteria della scuola frequentata entro il termine annualmente previsto, ed una informativa dettagliata sulle modalità di funzionamento del servizio.

**Tempi:**

La richiesta di ammissione al servizio viene confermata tempestivamente dalla Concessionaria, e formalizzata mediante l'attribuzione del codice personale PAN.

**Modalità di pagamento:**

Il pagamento del servizio avviene mediante ricariche anticipate presso uno dei punti convenzionati (attualmente tre edicole locali),

attraverso il codice personale assegnato al momento della conferma del servizio.

E' inoltre possibile, previa abilitazione da richiedere alla ditta Serenissima Ristorazione S.p.A., pagare con carta Bancomat presso lo sportello (ATM) di Cornedo Vicentino, abilitato ai servizi di pagamento per le pubbliche amministrazioni (pa-pay), appartenente al gruppo bancario "Intesa Sanpaolo di Cornedo Vicentino", con sede in via Tassoni n. 3.

A conclusione dell'anno scolastico, le eventuali somme residue resteranno disponibili per l'anno scolastico successivo, sempre che venga confermata l'iscrizione al servizio di mensa. Nel caso invece di cessazione definitiva del servizio, il credito residuo verrà rimborsato, previa domanda alla Concessionaria.

E' sempre possibile conoscere la propria posizione mediante accesso alla piattaforma informatizzata attivata dalla Concessionaria ("modulo web genitori").

#### **Diete speciali:**

La richiesta di dieta speciale per motivi clinici deve essere corredata del certificato medico rilasciato dal pediatra o da medico specialista.

Per ogni ulteriore informazione su iscrizioni e modalità di funzionamento del servizio, gli utenti devono rivolgersi alla Concessionaria, contattando i recapiti dalla stessa indicati (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle 16.00 al numero telefonico 0444/348400 - fax 0444/348482 o via e-mail all'indirizzo [mensa.cornedo@grupposerenissima.it](mailto:mensa.cornedo@grupposerenissima.it)).

Per informazioni sulle agevolazioni tariffarie è a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. del Comune, negli orari di apertura al pubblico sopra indicati.

#### **Trasporto scolastico**

---

Il servizio di trasporto scolastico per gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondaria di primo grado è gestito mediante concessione da una Ditta specializzata nel settore.

La gara per il periodo dall'anno scolastico 2011/2012 e fino all'anno scolastico 2015/2016 è stata da poco svolta, ed è in via di perfezionamento il corrispondente contratto con il raggruppamento allo scopo costituito da Bristol Autoservizi S.r.l. e F.Ili Rigato S.r.l.

Gli orari, i percorsi e le fermate delle linee scolastiche in vigore sono riportati nei prospetti a disposizione dell'utenza; gli stessi sono soggetti a revisione annuale in base alle necessità.

Per la scuola dell'infanzia sugli scuolabus è presente un accompagnatore.

Lo svolgimento in concessione comporta non solo l'esecuzione del trasporto con mezzi idonei, ma anche la gestione complessiva del servizio, compresi la raccolta delle iscrizioni, l'organizzazione delle linee, la riscossione delle tariffe e relativi solleciti di pagamento.

Gli standard minimi di qualità sono dettagliatamente indicati nel capitolato speciale, come implementato dal progetto gestionale presentato dalla Ditta Concessionaria.



<b>Criteria di accesso:</b>	Le iscrizioni al servizio vanno presentate direttamente alla Ditta Concessionaria, entro l'inizio dell'anno scolastico, con modalità e nei termini tempestivamente resi noti all'utenza.
<b>Costo del servizio:</b>	La tariffa annua è periodicamente determinata dalla Giunta comunale in base alla tipologia prescelta (andata e ritorno, solo andata o ritorno, servizio una volta alla settimana).
<b>Agevolazioni:</b>	<p>In caso di utilizzo del trasporto scolastico da parte di due o più bambini dello stesso nucleo familiare, il contributo richiesto viene calcolato per intero per il primo figlio e ridotto del 50% per ciascuno degli altri fratelli.</p> <p>Gli alunni diversamente abili hanno diritto al trasporto gratuito ai sensi della Legge n. 104/1992, ma è comunque necessario presentare la relativa domanda al Comune e provvedere alla regolare iscrizione al servizio.</p> <p>Sono previste agevolazioni tariffarie per i nuclei familiari residenti che si trovano in situazione di disagio socio-economico, la cui capacità contributiva (definita dall'indicatore della situazione economica equivalente ISEE relativo all'ultima dichiarazione dei redditi) è compresa nei parametri stabiliti annualmente dalla Giunta comunale. E' richiesta la presentazione di documenti attinenti anche a redditi esenti IRPEF, secondo le modalità periodicamente approvate con deliberazione della Giunta comunale, e di ogni utile informazione atta a comprovare l'effettivo stato socio-economico della famiglia.</p> <p>Sono attualmente tre le fasce di partecipazione al costo del servizio (riduzione del 30%, riduzione del 65%, o pagamento dell'intero costo a carico dell'utente).</p> <p>La domanda di agevolazione deve essere presentata al Comune nei periodi previsti (di norma entro comunque il 31 agosto), utilizzando gli appositi moduli a disposizione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.</p> <p>Le richieste di riduzione del costo del servizio - da rinnovare ogni anno - pervenute dopo l'avvio dell'anno scolastico, vengono applicate con le modalità di volta in volta stabilite dalla Giunta comunale.</p> <p>Non sono prese in considerazione le domande di agevolazione provenienti da richiedenti non in regola con il pagamento dei servizi scolastici per annualità precedenti, salvo dimostrazione del ripianamento degli insoluti pregressi.</p>
<b>Documenti:</b>	Per l'iscrizione al servizio, la Concessionaria mette a disposizione un apposito modulo, da restituire entro il termine annualmente previsto, ed una informativa sul funzionamento del servizio.
<b>Tempi:</b>	<p>La richiesta di ammissione al servizio viene confermata tempestivamente dalla Ditta Concessionaria.</p> <p>Nuove richieste pervenute in corso d'anno vengono valutate compatibilmente alla disponibilità di posti e all'articolazione dei percorsi già in vigore.</p>

**Modalità di pagamento:** Il pagamento del servizio avviene direttamente a favore della Ditta Concessionaria, in unica soluzione o a rate, alle scadenze annualmente determinate dalla Giunta comunale e rese note all'utenza con adeguato preavviso.

Per ogni ulteriore informazione su iscrizioni e modalità di funzionamento del servizio, gli utenti devono rivolgersi alla Concessionaria, contattando l'ufficio amministrativo di Cornedo Vicentino in via Monte Ortigara n. 27/c - che osserverà i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 17,00; il sabato mattina dalle ore 9,00 alle ore 12,00.

Telefono 0445/431580 - fax 0445/439274 – cellulare 392/6826590 - e-mail [cornedo@bristolautoservizi.it](mailto:cornedo@bristolautoservizi.it)

Per informazioni sulle agevolazioni tariffarie è a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. del Comune, negli orari di apertura al pubblico sopra indicati.

---

### Mensa della scuola dell'infanzia statale

---

Il servizio di mensa presso la scuola dell'infanzia statale di Muzzolon è gestito direttamente dal Comune, con proprio personale qualificato in servizio presso la cucina dell'istituto scolastico.

Il cuoco provvede alla preparazione dei pasti, a partire dall'acquisto delle materie prime. La distribuzione agli alunni è a cura del personale scolastico.

I menu, le tabelle dietetiche, le grammature e le modalità generali di esecuzione del servizio si ispirano alle Linee guida della Regione Veneto per la ristorazione scolastica.

La struttura è dotata di un manuale interno di autocontrollo H.A.C.C.P. - soggetto a periodica revisione – che prevede tra l'altro - a tutela della qualità e sicurezza del servizio – l'esecuzione di controlli e prelievi analitici sia sui cibi che nei luoghi di preparazione e distribuzione pasti, avvalendosi di una ditta specializzata nel controllo igienico-sanitario.

**Criteri di accesso:** L'ammissione al servizio mensa è collegato all'iscrizione alla scuola. Gli utenti che non intendono usufruire della mensa devono quindi darne preventiva comunicazione scritta all'Ufficio Tributi del Comune, con l'avvertenza che detta comunicazione deve essere presentata al protocollo comunale entro la fine del mese precedente a quello in cui si intende ritirare il/la figlio/a dal servizio.

**Costo del servizio:** Il contributo mensile per l'utilizzo della mensa presso la Scuola dell'Infanzia di Muzzolon è annualmente determinato dalla Giunta comunale. Esso è dovuto per dieci mesi, e va versato mensilmente, entro 15 gg. dal ricevimento del bollettino postale inviato dall'Ufficio Tributi del Comune.

**Agevolazioni:** Sono previste agevolazioni tariffarie per i nuclei familiari residenti che si trovano in situazione di disagio socio-economico, la cui capacità contributiva (definita dall'indicatore della situazione economica equivalente ISEE relativo all'ultima dichiarazione dei redditi) è compresa nei parametri stabiliti annualmente dalla Giunta comunale. E' richiesta la presentazione di documenti attinenti anche

a redditi esenti IRPEF, secondo le modalità periodicamente approvate con deliberazione della Giunta comunale, e di ogni utile informazione atta a comprovare l'effettivo stato socio-economico della famiglia.

Sono attualmente tre le fasce di partecipazione al costo del servizio (riduzione del 30%, riduzione del 65%, o pagamento dell'intero costo da parte dell'utente).

La domanda di agevolazione deve essere presentata al Comune nei periodi previsti (di norma entro comunque il 31 agosto), utilizzando gli appositi moduli a disposizione presso l'URP.

Le richieste di riduzione del costo del servizio - da rinnovare ogni anno - pervenute dopo l'avvio dell'anno scolastico, vengono applicate con le modalità di volta in volta stabilite dalla Giunta comunale, di regola dal primo giorno del mese successivo alla data di presentazione della stessa.

Non sono prese in considerazione le domande di agevolazione provenienti da richiedenti non in regola con il pagamento dei servizi scolastici per annualità precedenti, salvo dimostrazione del ripianamento degli insoluti pregressi.

E' attualmente prevista la possibilità di concedere una riduzione del 50% del contributo mensile - su richiesta delle famiglie interessate, e su proposta dell'Assistente sociale - a favore di minori che versano in condizioni di salute tali da limitare in maniera importante la frequenza scolastica, in considerazione della necessità di accedere a visite, terapie e/o trattamenti medici continuativi e/o ripetuti collegati alla patologia.

<b>Documenti:</b>	Il Comune invia periodicamente, entro l'inizio di ogni anno scolastico, una informativa sul funzionamento del servizio.
<b>Tempi:</b>	L'ammissione al servizio è immediata. Il ritiro decorre dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della dovuta comunicazione.
<b>Modalità di pagamento:</b>	Il pagamento del servizio avviene mensilmente, entro 15 gg. dal ricevimento del bollettino postale inviato dall'Ufficio Tributi del Comune.
<b>Diete speciali:</b>	La richiesta di dieta speciale per motivi clinici deve essere corredata del certificato medico rilasciato dal pediatra o da medico specialista.

Per ogni ulteriore informazione sulle modalità di funzionamento del servizio, gli utenti devono rivolgersi all'Ufficio Tributi del Comune, negli orari di apertura al pubblico.

Per informazioni sulle agevolazioni tariffarie è a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. del Comune, negli orari di apertura al pubblico sopra indicati.

### **3. IL RECLAMO**

---

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei Servizi Scolastici, gli utenti possono presentare reclamo, strumento agile ed immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla esecuzione del servizio ed alla trasparenza dell'azione amministrativa.

I reclami devono essere espressi in forma scritta, via fax, a mezzo posta elettronica, e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Eventuali reclami orali e telefonici devono comunque essere successivamente presentati in forma scritta, o comunque formalizzati dall'addetto che li ha raccolti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

L'Amministrazione, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta - con celerità e, comunque, non oltre trenta giorni dalla segnalazione - attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell'Amministrazione comunale, al proponente sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

### **4. CONTRIBUTI REGIONALI**

---

Con le modalità e nel rispetto delle procedure e delle tempistiche di volta in volta stabilite dalla Regione Veneto con i corrispondenti provvedimenti, il Comune gestisce i procedimenti relativi ad eventuali contributi regionali attivati negli anni scolastici-formativi di riferimento, nell'ambito delle attività concernenti l'istruzione ed a sostegno del diritto allo studio (come ad esempio "Buono-borsa di studio", "Buono-libri", eccetera).

Le singole iniziative sono di volta in volta adeguatamente pubblicizzate, con diffusa e completa informazione all'utenza in merito a modalità di presentazione delle richieste, documenti necessari e termini di scadenza.

### **5. ALLEGATI**

---

- Scheda di rilevazione utilizzata dai comitati-mensa presso i plessi scolastici in cui è attivo il servizio di refezione
- Carta dei servizi di Serenissima S.p.A., concessionaria del servizio di ristorazione scolastica
- Carta dei servizi di Bristol Autoservizi S.r.l., concessionaria del servizio di trasporto scolastico
- Questionario tipo di qualità sui servizi scolastici offerti dal Comune
- Modulo tipo di reclamo



**COMUNE DI  
CORNEDEO VICENTINO**

**QUESTIONARIO TIPO DI QUALITA' DEI SERVIZI SCOLASTICI COMUNALI**

Gentile Signore/Signora, il presente questionario ha lo scopo di conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo ai servizi erogati dal Comune nel settore scolastico.

La invitiamo a rispondere alle seguenti domande, anche apportando eventuali suggerimenti personali, in un'ottica di collaborazione e di miglioramento del servizio proposto. Le sue indicazioni, osservazioni e proposte saranno utili per migliorare la qualità del servizio fornito dall'Amministrazione agli alunni ed alle famiglie. La ringraziamo per la collaborazione.

Indichi di quale/i servizio/i usufruisce:

- trasporto scolastico
- refezione scolastica per la scuola primaria (indicare il plesso:  
\_\_\_\_\_)
- mensa scuola infanzia statale di Muzzolon

**TRASPORTO SCOLASTICO**

		Negativo	Sufficiente	Positivo	Non so (o non applicabile)
1	Come giudica l'organizzazione del servizio?				
2	Qual è il suo giudizio sui tempi di erogazione del servizio?				
3	E' soddisfatto della cortesia e competenza del personale della Ditta Concessionaria?				
4	Che giudizio esprime sui tempi di permanenza sui mezzi?				
5	Che giudizio esprime sulla puntualità?				
6	Come giudica il personale addetto al servizio di accompagnatore sugli scuolabus? (solo dove previsto)				
7	Come giudica il rapporto qualità/prezzo?				
8	Ritiene complete ed adeguate le informazioni disponibili sul servizio e sulle modalità di iscrizione e pagamento?				
9	Come giudica nel complesso il servizio ricevuto?				

**RISTORAZIONE SCOLASTICA SCUOLA PRIMARIA**

		Negativo	Sufficiente	Positivo	Non so
1	Come giudica l'organizzazione del servizio?				
2	Qual è il suo giudizio sui tempi di erogazione del servizio?				

3	E' soddisfatto della cortesia e competenza del personale della Ditta Concessionaria addetto ai refettori?				
4	Che giudizio esprime sui tempi di distribuzione dei pasti?				
5	Che giudizio esprime sulla qualità degli alimenti?				
6	Che giudizio esprime sulla varietà degli alimenti, la loro quantità e le porzioni?				
7	Come giudica il rapporto qualità/prezzo?				
8	Ritiene complete ed adeguate le informazioni disponibili sul servizio e sulle modalità di iscrizione e pagamento?				
9	Come giudica nel complesso il servizio ricevuto?				

### MENSA SCOLASTICA SCUOLA INFANZIA STATALE

		Negativo	Sufficiente	Positivo	Non so
1	Come giudica l'organizzazione del servizio?				
2	Qual è il suo giudizio sui tempi di erogazione del servizio?				
3	E' soddisfatto della cortesia e competenza del personale addetto?				
4	Che giudizio esprime sui tempi di distribuzione dei pasti?				
5	Che giudizio esprime sulla qualità degli alimenti?				
6	Che giudizio esprime sulla varietà degli alimenti, la loro quantità e le porzioni?				
7	Come giudica il rapporto qualità/prezzo?				
8	Ritiene complete ed adeguate le informazioni disponibili sul servizio e sulle modalità di pagamento?				
9	Come giudica nel complesso il servizio ricevuto?				

Ha qualche suggerimento o indicazione per aiutarci a migliorare il servizio offerto? La invitiamo a rispondere, esplicitando in particolare i motivi di eventuali risposte negative:

- servizio trasporto scolastico

---



---

- servizio refezione scolastica presso la scuola primaria

---



---

- servizio mensa presso scuola dell'infanzia statale

---

---

data \_\_\_\_\_



COMUNE DI  
CORNEO VICENTINO

**Modulo Reclamo**

**OGGETTO DEL RECLAMO :**

Comportamento del personale

Disservizio

Altro

**DATA DEL FATTO :**

**ORIGINE DEL RECLAMO :**

contatto personale

contatto telefonico

altro

scritto

**DESCRIZIONE SINTETICA DEL FATTO :**

**DATI DEL SOGGETTO PROPONENTE IL RECLAMO**

**FIRMA:**

**NOME :**

**COGNOME :**

**INDIRIZZO :**

**E-MAIL :**

**TELEFONO :**

**Privacy**

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

- I dati raccolti saranno utilizzati soltanto al fine di assicurare la risposta al cittadino e non saranno oggetto di diffusione o comunicazione.



- I dati raccolti saranno conservati nella banca dati del Comune.
- Il conferimento dei dati richiesti non ha natura obbligatoria, ma dal rifiuto può derivare l'impossibilità di prendere in esame il reclamo.

**PARTE RISERVATA AGLI UFFICI**

Prot. n.	del
Consegnato a	
In data	

**Attività conseguente al reclamo :**

- Verifica presso Uffici comunali o Enti terzi
  - Contatto con l'esponente (lettera, mail, telefono, colloquio)
  - Verifica con il personale coinvolto nella pratica
  - Esame con l'Assessore delegato
  - Risposto il
 

<input type="checkbox"/> lettera
<input type="checkbox"/> mail
<input type="checkbox"/> telefono
<input type="checkbox"/> altro
- a mezzo di

<b>ESITO DELLA VERIFICA</b>	
<b>MISURE CORRETTIVE ADOTTATE</b>	
<b>SUGGERIMENTI</b>	
<b>CONCLUSIONI E NOTE</b>	
Data	Firma Responsabile Procedimento