



COMUNE DI URBINO
ASSESSORATO POLITICHE EDUCATIVE



Carta dei servizi ristorazione scolastica

Approvata con D.C.C. n. 5 del 24/01/2017

SOMMARIO

Cos'è la Carta dei Servizi

La Ristorazione Scolastica: il suo contenuto nutrizionale ed il suo valore educativo

La piramide alimentare

L'attività fisica

La gestione del servizio

Il progetto di educazione alimentare

Il menù

Le diete speciali

Le materie prime

Monitoraggio del servizio e controllo qualità

Ammissione al servizio

Tariffe e modalità di pagamento

Informazioni sul servizio

Proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento finalizzato alla realizzazione della “politica della qualità” del Comune di Urbino: il cittadino è posto al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto.

La Carta dei Servizi costituisce l’impegno che l’Assessorato alle Politiche Educative si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

Con la redazione della Carta dei Servizi si vuole rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti ed impegnarsi a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza ed imparzialità
- Sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti
- Qualità delle derrate alimentari
- Menù gradevoli ma bilanciati
- Servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace
- Informazione e collaborazione con i soggetti interessati per favorire la partecipazione e la trasparenza.

LA RISTORAZIONE SCOLASTICA, IL SUO CONTENUTO NUTRIZIONALE ED IL SUO VALORE EDUCATIVO

L’Organizzazione Mondiale della Sanità promuove le scelte alimentari sane nei bambini ed adolescenti.

Infatti una sana alimentazione:

- rafforza il potenziale di apprendimento ed il benessere di bambini ed adolescenti;
- contribuisce a diminuire il rischio delle principali patologie oggi causa di mortalità e di riduzione della qualità di vita: obesità, malattie cardiovascolari, alcuni tipi di tumori e disturbi del comportamento alimentare;
- nella prima infanzia consente di vivere l’età adulta e l’invecchiamento in buona salute.

Da questi enunciati emerge chiaramente il concetto di sana alimentazione come stile di vita: abitudine quotidiana, non saltuaria, ad operare delle scelte che costruiscono la salute ed il benessere, fisico e psichico.

Il pranzo rappresenta la principale fonte di calorie e di nutrienti all’interno della giornata alimentare del bambino. Riveste pertanto un’importanza cruciale la scelta a scuola di un menù che possa garantire un apporto nutrizionale quantitativamente e qualitativamente corretto.

Le tabelle dietetiche sono ragionate e costruite in base a due ordini di valutazione:

1) corretto apporto di:

- energia
- proteine
- lipidi, con attenzione agli acidi grassi saturi
- glucidi, con attenzione agli zuccheri semplici

2) scelta di alimenti protettivi per la salute, in linea con le indicazioni nazionali ed internazionali:

- frutta e verdura
- legumi
- pesce

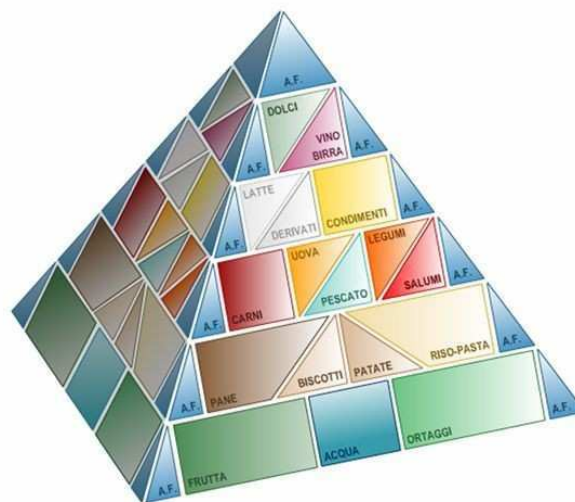
Per quanto attiene la valenza educativa del pranzo a scuola, possiamo individuare tre figure con ruoli diversi, ma tutti egualmente importanti, che esercitano influenza sul bambino:

1. *il gestore del servizio*: individua e prepara cibi che, oltre a soddisfare i fabbisogni nutrizionali, abbiano caratteristiche di appetibilità e di gradevolezza per i bambini;
2. *la scuola*: concorre a promuovere un buon rapporto con il cibo, trasferendo al bambino un'immagine positiva della mensa ed invogliandolo a sperimentare sapori diversi ed alimenti nuovi.
3. *la famiglia*: consolida i corretti comportamenti alimentari incoraggiando e confermando a casa i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola.

LA PIRAMIDE ALIMENTARE

Quali alimenti possiamo mangiare in quantità e quali dobbiamo consumare con attenzione?

La risposta la troviamo nella Piramide Alimentare.



A.F. = attività fisica

La Piramide rappresenta la distribuzione in frequenza dei gruppi di alimenti: alla base troviamo quelli che si possono assumere tutti i giorni, al vertice quelli da limitare.

Nella piramide alimentare i piani sono riempiti, come in una dispensa, dai cibi che appartengono ai diversi gruppi di alimenti.

Alla base troviamo frutta e ortaggi, che sono gli alimenti che dovremmo consumare in maggiore quantità (5 porzioni al giorno).

Al di sopra troviamo i carboidrati complessi: pasta, pane, cereali, patate, anche questi da consumare nell'ottica delle 3-5 porzioni al giorno.

Salendo verso l'alto, troviamo le carni, il pesce, legumi e uova: le porzioni raccomandate di questo insieme di alimenti sono 2 al giorno. Importante è però precisare che all'interno del gruppo dobbiamo scegliere il pesce almeno 2 volte la settimana ed i legumi anch'essi almeno 2 volte la settimana.

Seguono latte e latticini: ogni giorno è bene consumare latte e yogurt, mentre i formaggi non dovrebbero superare le quattro porzioni in una settimana.

Moderazione anche con i grassi di condimento, olio e burro.

Al vertice della piramide, infine, dolci, vino e birra, per ricordare di andarci piano!

Oltre al cibo che apporta energia, alla base della piramide troviamo l'acqua: per garantire il benessere dobbiamo berne 6-8 bicchieri al giorno.

Errori da evitare

- Colazione assente o inadeguata
- Colazione scarsa e pasto serale abbondante
- Merendine con alto contenuto di energia e povere in principi nutritivi (patatine, pizzette, focacce, brioches, ecc)
- Basso consumo di frutta, verdura, legumi e pesce
- Eccesso di carni, formaggi, dolciumi, snacks, succhi di frutta
- Quotidiano consumo di bevande gasate
- Monotonia della dieta
- Abitudine a consumare il pasto davanti alla televisione

L'ATTIVITA' FISICA

L'attività fisica è fondamentale per mantenere un buono stato di salute, per conservare un corretto rapporto tra peso ed altezza, e per ridurre il rischio di insorgenza di malattie cardiovascolari e del diabete mellito di tipo 2.

Per non cadere nella sedentarietà, gli esperti raccomandano ogni giorno 30 minuti di camminata.

Il bambino dovrà essere incentivato ad occupare quotidianamente il tempo libero con attività che si svolgono all'aperto come camminare, correre, andare in bicicletta, giocare all'aria aperta, stando lontano dalla tentazione di televisione, pc, videogiochi ed altre attività sedentarie che rappresentano un fattore di rischio per sovrappeso ed obesità.

A queste attività quotidiane è bene associare dell'esercizio fisico programmato.

La pratica di un'attività sportiva organizzata rappresenta per i bambini un fondamentale bisogno sia fisiologico che psicologico.

Lo sport, infatti, non si limita a rafforzare fisicamente il bambino, ma influenza positivamente l'autostima e la crescita della personalità: nel gruppo i bambini imparano a confrontarsi, ad adattarsi alle scelte degli altri, a socializzare, e si divertono.

La frequenza consigliata è di 2-3 volte la settimana, scegliendo tra nuoto, calcio, pallavolo, basket, pattinaggio, danza, ecc.

LA GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Refezione scolastica è gestito dal Comune di Urbino in forma diretta attraverso la Mensa centralizzata sita ad Urbino in via A. Grandi n. 1, regolarmente autorizzata e controllata sia dall'ASUR di competenza sia mediante specifici controlli interni svolti dal consulente del Comune.

Il Comune, tramite i propri uffici, provvede ad espletare le gare d'appalto per l'individuazione delle ditte fornitrici dei prodotti alimentari.

Il personale comunale in servizio presso la Mensa centralizzata (cuochi e autisti/magazzinieri) provvede alla preparazione dei pasti in base ai menù in vigore, al trasporto e consegna degli stessi presso le sedi scolastiche; provvede inoltre al riordino e pulizia dei locali della Mensa e delle attrezzature in dotazione e allo smaltimento dei rifiuti.

La somministrazione dei pasti, il riordino dei refettori e lo smaltimento dei residui vengono curate dal personale ausiliario delle scuole adeguatamente formato e aggiornato.

Il servizio è improntato a criteri di qualità, di efficienza e di soddisfacimento dell'utenza ed è costantemente controllato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze.

Le procedure di preparazione, trasporto e somministrazione dei pasti si svolgono nel pieno rispetto delle disposizioni contenute nei Manuali di Autocontrollo adottati dal Comune per ciascuna struttura dove avviene la preparazione e la somministrazione.

I manuali di autocontrollo sono elaborati dal Comune in collaborazione con l'ASUR e con l'Istituto Zooprofilattico Umbria - Marche; essi rispettano i principi del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate per garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.

Quotidianamente vengono effettuate verifiche lungo tutta la catena della preparazione dei pasti: ricevimento e stoccaggio delle materie prime, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, pulizia e sanificazione degli ambienti.

Nel caso in cui si riscontri una “non conformità”, il personale di cucina è addestrato per attuare specifiche ed immediate azioni correttive.

I pasti sono prodotti giornalmente e non possono essere conservati per i giorni successivi.

Il trasporto dei pasti avviene utilizzando appositi furgoni coibentati e contenitori termici idonei al mantenimento delle temperature di legge (cibi caldi non inferiori a 65°C , cibi freddi non superiori a 10°C).

IL PROGETTO DI EDUCAZIONE ALIMENTARE

Il Comune di Urbino - Assessorato Politiche Educative - già dall'anno 2000 ha avviato il progetto di “Educazione Alimentare” finalizzato ad innalzare il livello qualitativo del servizio secondo le più recenti e consolidate indicazioni fornite dall'Istituto Nazionale della Nutrizione che ha direttamente collaborato con il Comune nella fase di avvio del progetto.

Il progetto di “Educazione Alimentare” prevede diverse azioni quali:

- 1) La predisposizione di menù variati elaborati e sottoscritti in collaborazione con il Dipartimento di Prevenzione dell'ASUR, secondo le linee guida dell'Istituto Nazionale della Nutrizione;
- 2) Una grande attenzione alla qualità e alla provenienza dei prodotti alimentari utilizzati;
- 3) L'utilizzo di gran parte di prodotti biologici presenti sul mercato;
- 4) Il pieno e rigoroso rispetto della normativa vigente in materia di autocontrollo;
- 5) L'attivazione di un sistema di controlli interni, ulteriori rispetto a quelli istituzionali effettuati dall'ASUR, mediante apposita convenzione stipulata dal Comune con l'Istituto Zooprofilattico Umbria - Marche;
- 6) Il coinvolgimento del personale delle scuole mediante la compilazione giornaliera di apposite schede di rilevazione del gradimento;
- 7) L'organizzazione di incontri con le famiglie per implementare l'attività informativa sul servizio, verificare il gradimento da parte dei bambini e recepire eventuali suggerimenti atti al miglioramento del servizio;
- 8) La periodica formazione del personale addetto alla preparazione e somministrazione dei pasti sulle diverse tematiche inerenti al servizio mensa;
- 9) L'acquisto e la dotazione delle attrezzature necessarie a garantire la massima funzionalità del servizio;
- 10) Il contenimento dell'uso della plastica nelle mense scolastiche;
- 11) Il rigoroso controllo circa la riduzione degli sprechi.

Un sicuro elemento di qualità del servizio è dato anche dalla scelta dell'Amministrazione di gestire il servizio di preparazione pasti in forma diretta con proprio personale, anziché affidarlo in appalto a ditta esterna come avviene in tanti altri Enti.

Il progetto di "Educazione Alimentare" è dinamico e viene periodicamente monitorato e adeguato in relazione alle modifiche normative intervenute e alle esigenze emerse.

La realizzazione del progetto ha permesso un sicuro innalzamento del livello qualitativo del servizio a fronte di un contenimento della spesa sostenuta.

IL MENÙ

Un elemento imprescindibile in ordine alla qualità del servizio di ristorazione scolastica è la variabilità e adattabilità del menù.

Il menù viene predisposto dal Comune in collaborazione con il Dipartimento di Prevenzione dell'ASUR nel rispetto delle linee guida dell'Istituto Nazionale della Nutrizione e tenendo conto in particolare della stagionalità dei prodotti, delle tradizioni del territorio e delle indicazioni fornite dal personale della mensa centralizzata in ordine alla fattibilità e delle famiglie in relazione al gradimento.

Il menù è articolato su 5 settimane; le grammature sono definite dall'ASUR in base all'età degli alunni e secondo gli standard ottimali stabiliti dall'Istituto Nazionale della Nutrizione.

Come alternativa al menù ordinario il servizio offre giornalmente, su richiesta scritta della famiglia, anche un menù vegetariano.

Per gli alunni delle scuole dell'infanzia è prevista la somministrazione di una merenda a metà mattina.

LE DIETE SPECIALI

Particolare attenzione viene rivolta a tutto il procedimento delle diete speciali, dal momento della comunicazione della famiglia a quello della preparazione e somministrazione.

A tale riguardo sono previsti:

- formazione per il personale di cucina dedicato alla preparazione dei regimi dietetici particolari;
- predisposizione di aree di lavorazione separate;
- ottimizzazione dal punto di vista della sicurezza e della qualità del trasporto;
- tracciabilità della dieta fino al momento dell'arrivo al destinatario e confezionamento in contenitori dedicati monoporzione;
- predisposizione ed approvvigionamento di un'ampia gamma di prodotti dietetici (senza glutine, senza lattosio e proteine del latte, ecc..) che permettono ai piccoli utenti a dieta di consumare in sicurezza pasti il più possibile simili a quelli dei compagni.

Dieta speciale per motivi sanitari

E' prevista la possibilità di diete personalizzate per allergie o intolleranze alimentari debitamente documentate da certificazione medica.

Il genitore consegna il certificato medico all'Ufficio Politiche Educative che lo trasmette al personale della mensa centralizzata per la predisposizione del menù personalizzato.

Il menù personalizzato viene somministrato fino a nuova prescrizione medica.

Dieta leggera o in bianco

In caso di transitori disturbi gastrointestinali o di stati post influenzali, il genitore può richiedere la somministrazione al bambino della dieta leggera o "dieta in bianco".

La dieta in bianco potrà essere somministrata alle seguenti condizioni:

- a) che il genitore motivi la richiesta;
- b) che la richiesta di variazione del menù non sia superiore a 2 giorni consecutivi;
- c) che si tratti di eventi episodici e non ripetitivi.

Nel caso in cui la richiesta di variazione del menù sia superiore a 2 giorni o sia ripetitiva, occorre presentare il certificato medico.

Dieta differenziata per motivi religiosi

Il genitore può richiedere la variazione del menù per motivi religiosi per i soli alimenti non consentiti dalla medesima religione.

In tali casi non è necessario presentare alcuna certificazione.

LE MATERIE PRIME

Le caratteristiche merceologiche delle prodotti alimentari utilizzati sono individuate nella documentazione della gara d'appalto espletata dal Comune.

I prodotti, al di là delle specifiche merceologiche proprie dell'alimento, devono:

- essere di 1° qualità sia dal punto di vista igienico che merceologico;
- essere corrispondenti a tutte le normative vigenti alla data odierna ed alle loro successive modificazioni ed integrazioni, comprese quelle sul confezionamento e l'etichettatura, le etichette dovranno riportare indicazioni il più possibile esaurienti, in lingua italiana, secondo quanto previsto dal REG. UE 1169/2011 e dalle norme specifiche per ciascuna classe merceologica;
- essere trasportati con veicoli idonei e nel rispetto delle condizioni di temperatura previste dalla vigente normativa;

- essere consegnati in confezioni originali, chiuse e sigillate alla produzione, in modo da garantire l'autenticità del prodotto e l'impossibilità di manomissioni, i prodotti consegnati devono essere integri, privi di muffe, parassiti, difetti merceologici, possedere i caratteri organolettici specifici dell'alimento;
- dovrà essere certificato che i prodotti non sono modificati geneticamente in conformità alle vigenti norme in materia;
- gli alimenti non devono contenere coloranti artificiali, conservanti ed esaltatori di sapidità (glutammato monosodico);
- la data di scadenza deve essere ben leggibile sulla confezione, tutti i prodotti confezionati al momento della consegna dovranno avere ancora almeno il 75% della loro vita commerciale;
- essere di produzione nazionale o comunitaria; dovranno essere di produzione esclusivamente nazionali i seguenti prodotti: avicoli, carni suine, salumi, latte e derivati e uova pastorizzate;
- i prodotti surgelati dovranno rispondere ai requisiti di cui al D. Lgs. 110/1992 e dovranno essere contenuti in confezioni originali intatte e preparate con materiale idoneo a proteggere il prodotto dalle contaminazioni microbiche o di altro genere e dalla disidratazione; dovrà essere rispettata la catena del freddo, i prodotti non devono presentare segni comprovanti un avvenuto parziale o totale scongelamento quali formazioni di cristalli di ghiaccio sulla parte più esterna della confezione; ad avvenuto scongelamento i prodotti non devono presentare:
 - alterazione di colore, odore o sapore;
 - bruciature da freddo;
 - macchie bianche tondeggianti di aspetto secco o fibroso;
 - parziali decongelazioni;
 - ammuffimenti;
 - fenomeni di putrefazione.

Nelle mense scolastiche sono inoltre distribuiti prodotti alimentari:

DA AGRICOLTURA BIOLOGICA

L'agricoltura biologica comprende tutti i sistemi agricoli che promuovono la sostenibilità ambientale, avendo come base della capacità produttiva la fertilità intrinseca del suolo. L'agricoltura biologica riduce drasticamente l'impiego di input esterni attraverso l'esclusione di fertilizzanti, pesticidi e medicinali chimici di sintesi; al contrario, utilizza la forza delle leggi naturali per aumentare le rese e la resistenza alle malattie.

L'agricoltura biologica è regolamentata dal Regolamento CE n. 2081/92 ed i prodotti devono essere certificati da un Ente accreditato.

DOP e IGP

La DOP (Denominazione di Origine Protetta) è un marchio di qualità che garantisce che tutte le fasi di produzione, trasformazione ed elaborazione di un determinato prodotto sono avvenute in un'area geografica ben precisa e delimitata. Il valore del prodotto dunque risiede in un particolare tipo di terreno, di clima, di talento umano che permettono di realizzare un prodotto inimitabile al di fuori di quell'area geografica.

Il riconoscimento del marchio è regolamentato a livello europeo ed i produttori devono attenersi ad un preciso disciplinare di produzione.

L'IGP (Indicazione Geografica Protetta) è un marchio di qualità che viene attribuito a quei prodotti agricoli ed alimentari per i quali una determinata qualità, la reputazione o un'altra caratteristiche dipende dall'origine geografica.

Nel prodotto IGP almeno una delle fasi di formazione avviene in un'area geografica determinata.

Anche il marchio IGP è regolamentato a livello europeo.

A CHILOMETRI ZERO

Sono tutti quei prodotti che vengono acquistati direttamente dalle imprese agricole del territorio e che per giungere in tavola devono percorrere brevi distanze. Questo comporta un abbassamento di emissioni di gas ad effetto serra

da parte dei mezzi che trasportano gli alimenti. Il vantaggio è duplice:

riduzione dell'inquinamento e del traffico e valorizzazione dei prodotti locali.

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO E CONTROLLO QUALITÀ

L'erogazione del servizio di ristorazione scolastica è soggetta ad un sistema di monitoraggio e controllo finalizzato all'innalzamento della qualità del servizio.

L'attività di monitoraggio e controllo si esplica in particolare:

- nei controlli periodici effettuati dal personale comunale della mensa centralizzata in ordine alla corretta applicazione delle disposizioni normative di cui al sistema HACCP e a quelle dei manuali di autocontrollo presenti in ciascun punto di preparazione e somministrazione dei pasti;
- in controlli periodici effettuati dalle competenti autorità di vigilanza dell'ASUR;
- nella verifica da parte del Responsabile dell'Autocontrollo, anche attraverso periodici controlli nelle scuole, in ordine al rispetto dei menù, del capitolato d'onori, dei tempi di distribuzione dei pasti, dell'osservanza delle norme igieniche e di pulizia dei locali e delle attrezzature;

- nei controlli giornalieri da parte del personale del magazzino comunale sulle materie prime (caratteristiche merceologiche, approvvigionamento, conservazione);
- nella compilazione, da parte del personale scolastico, di una scheda giornaliera di rilevazione del gradimento dei pasti e nella successiva analisi dei risultati da parte del personale dell'Ufficio Politiche Educative;
- nella somministrazione alle famiglie di apposito questionario di rilevazione della soddisfazione compilato in forma anonima dai genitori al termine dell'anno scolastico;
- nella facoltà dei rappresentanti dei genitori, su richiesta e secondo modalità concordate, di effettuare verifiche sul rispetto delle procedure adottate, sulle materie prime utilizzate e sulla qualità dei cibi sia presso la mensa centralizzata che presso i singoli plessi scolastici;
- nelle verifiche periodiche effettuate dall'Istituto Zooprofilattico Umbria – Marche, quale consulente incaricato dal Comune di Urbino, sugli alimenti e sulle attrezzature attraverso specifici campionamenti i cui esiti sono comunicati al Comune;
- nelle verifiche sui mezzi e sulle attrezzature in dotazione e nella eventuale loro sostituzione ed integrazione;
- nella continua e permanente formazione/aggiornamento del personale addetto alla preparazione e somministrazione dei pasti.

Tutte le rilevazioni vengono effettuate senza preavviso ed i risultati dei controlli vengono attentamente valutati per la risoluzione delle eventuali criticità emerse.

AMMISSIONE AL SERVIZIO

L'ammissione al servizio di ristorazione scolastica avviene previa presentazione all'Ufficio Politiche Educative di una domanda compilata su apposita modulistica (reperibile presso l'Ufficio o scaricabile sul sito internet del Comune) entro i termini stabiliti annualmente dall'Amministrazione Comunale. Eventuali richieste presentate successivamente saranno accolte compatibilmente con le modalità di organizzazione del servizio già predisposte.

L'ammissione, disposta con determinazione del Responsabile del Settore a seguito dell'istruttoria dell'Ufficio Politiche Educative, ha validità per l'intero anno scolastico di riferimento, salvo rinuncia scritta dell'interessato.

Alla domanda deve essere allegata la dichiarazione ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) in corso di validità, al fine di accertare la quota di compartecipazione da corrispondere al Comune in base alle fasce ISEE stabilite. In caso di mancata presentazione dell'ISEE verrà applicata la tariffa massima prevista.

La rinuncia al servizio deve essere presentata per iscritto all'Ufficio Politiche Educative ed ha effetto, ai fini del pagamento della tariffa, dal mese successivo.

TARIFFE E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il servizio mensa è un servizio a domanda individuale che prevede una tariffa a carico degli utenti.

La determinazione delle tariffe è stabilita annualmente con deliberazione della Giunta Comunale visionabile nel sito istituzionale del Comune e sono graduate in base all'ISEE.

L'Amministrazione Comunale, attraverso gli Uffici Finanziari, provvederà mensilmente ad inviare alla famiglia apposita bolletta relativa al mese precedente contenente l'importo da pagare in base alle modalità stabilite e il termine per effettuare il pagamento.

Il mancato pagamento della bolletta potrà comportare la sospensione del servizio, fatta salva l'attivazione delle procedure di recupero del debito previste dalla legge.

Il Comune si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sulle veridicità delle dichiarazioni ISEE presentate, avvalendosi delle competenti autorità giudiziarie.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Per ottenere informazioni sull'organizzazione del servizio, sui menù e sulle modalità di pagamento delle tariffe e per segnalare eventuali problematiche o disservizi, è possibile contattare l'Ufficio Politiche Educative sito ad Urbino in via Puccinotti n. 3 – tel. 0722/309455 oppure 0722/309458 – fax 07227309276 – mail mtguidarelli@comune.urbino.ps.it – sfucili@comune.urbino.ps.it

PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Con la Carta dei Servizi, l'Assessorato alle Politiche Educative intende promuovere la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti ed osservazioni.