



CARTA DEI SERVIZI

MENSA SCOLASTICA



Aggiornata a marzo 2024

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Daniela Grazioli



Sommario

1.	INTRODUZIONE	3
1.1.	Che cos'è la Carta dei Servizi	3
1.2.	I principi generali	3
2.	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
2.1.	Modalità di erogazione.....	4
2.2.	Cause di sospensione dal servizio.....	5
3.	I NOSTRI OBIETTIVI.....	5
3.1.	Garanzie di qualità igienica.....	5
3.2.	Qualità merceologiche degli alimenti.....	6
3.3.	Menù e tabelle dietetiche	6
3.4.	Mensa scolastica ecologica.....	6
3.5.	Conservazione e trasporto del pasto pronto.....	6
3.6.	Professionalità del personale	7
3.7.	Monitoraggi per il controllo della qualità.....	7
3.8.	Soddisfazione del cliente	7
4.	ACCESSO AL SERVIZIO	8
4.1.	Modalità di Iscrizione	8
4.2.	Tariffe.....	8
4.3.	Modalità di pagamento	9
5.	RAPPORTI CON IL CITTADINO.....	9
5.1.	Comunicazioni alle famiglie	9
5.2.	Esonero	10
5.3.	Disdetta e rimborsi	10
5.4.	Controlli amministrativi e morosità.....	10



1. INTRODUZIONE

1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta del Servizio è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, con definizione dei principi e degli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

La Carta del Servizio è utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare qualità e modalità del servizio fornito dalla propria Amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo; essa descrive altresì le modalità di adesione al servizio e di pagamento delle tariffe.

1.2. I principi generali

La Carta dei servizi redatta in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna a rispettare i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici ed in particolare:

- **Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta:** garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali degli utenti;
- **Continuità:** assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; impegnarsi comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio;
- **Partecipazione e Trasparenza:** promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione per i cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio. Comune, Scuola, ditta appaltatrice, istituzioni sanitarie, famiglie e studenti sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio, che favorisca la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici ed il miglioramento continuo della sua qualità.
- **Efficienza ed Efficacia:** impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori ed una permanenza in mensa confortevole per studenti ed insegnanti.



2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

2.1. Modalità di erogazione

- Modalità di erogazione I servizi sono destinati agli alunni residenti e non residenti dell'istituto comprensivo Don Milani di Corte Franca, che frequentano **la scuola primaria o la scuola secondaria di primo grado** iscritti al tempo prolungato, secondo le modalità e le tariffe approvate dalla Giunta Comunale;
- Il servizio viene affidato dal Comune di Corte Franca, previa gara d'appalto, ad una ditta esterna specializzata nella ristorazione scolastica.
- I pasti sono preparati, principalmente, presso il centro di cottura dell'impresa affidataria che successivamente li consegna e somministra alle scuole del territorio.
- La ditta affidataria del servizio si occupa, inoltre, della pulizia delle zone di refezione e del lavaggio delle stoviglie.
- I termini e gli obblighi dell'affidamento sono individuati nel Capitolato Speciale d'Appalto.
- I menu sono predisposti dalla ditta appaltatrice del servizio, tenendo conto delle linee guida per la ristorazione scolastica nazionale e regionale, ed approvati dalla competente ATS. Allo scopo di garantire pasti più vari ed appetibili, sono previsti menu stagionali.
- Il servizio è erogato nelle sale mensa/ locali all'interno della scuola;
- Il servizio di mensa scolastica è assicurato per tutti i giorni di lezione previsti nei calendari scolastici;
- La scuola prenota automaticamente ogni mattina il pasto per ogni bambino ad opera del personale addetto, che provvederà poi a comunicare i dati necessari alla prenotazione del pasto ed alla loro contabilizzazione;
- Eventuali **assenze dell'ultimo momento o entrate nel corso della mattinata** devono essere tempestivamente segnalate agli operatori scolastici entro le ore 9.30, per consentire una corretta rilevazione degli alunni che usufruiranno della mensa nella giornata. Ove l'assenza non venga segnalata entro le ore 9:30 dello stesso giorno è previsto comunque l'addebito del costo del pasto;
- Se il bambino **entra dopo l'orario d'inizio scolastico**, basterà segnalare la variazione agli addetti presso l'istituto scolastico entro le ore 11.00, in modo da provvedere ad aggiungere la prenotazione.
- Gli organi preposti al controllo del servizio di refezione scolastica sono: l'Amministrazione Comunale, la Commissione Mensa Scolastica e l'Azienda Sanitaria Locale competente territorialmente.
- Gli organi di cui al comma precedente effettuano, ognuno per quanto di rispettiva competenza, periodiche verifiche in ordine alle modalità di conduzione del servizio, al controllo sui generi alimentari, sui locali, sulle attrezzature e sui menù.
- I menù sono consultabili sul sito internet istituzionale del Comune nella sezione mensa scolastica e sono visionabili presso le bacheche dei diversi refettori scolastici.



DIETE SPECIALI

- I genitori di alunni che necessitano di apposite **diete personalizzate per allergie e/o intolleranze alimentari**, devono presentare apposita richiesta durante l'iscrizione, corredata da idonea certificazione medica obbligatoria. Tali variazioni al menu per l'intero anno scolastico e, in caso di necessità, dovranno essere ripresentate l'anno successivo, accompagnate dal certificato medico aggiornato.
- E' inoltre possibile richiedere **l'esclusione di alcuni alimenti per motivi religiosi o etici**, mediante apposita selezione durante l'iscrizione da parte del genitore/tutore (la selezione sarà ritenuta quale autocertificazione);
- In caso di esigenze temporanee del bambino è possibile richiedere una sostituzione del menù del giorno con una dieta bianca (così come definita dalla circolare dell'ATS), per una durata massima di 5 giorni. La richiesta deve essere formalizzata per iscritto dal genitore o dall'insegnante e trasmessa al mattino al personale addetto all'ordinazione dei pasti, mediante segnalazione sul diario scolastico;

2.2. Cause di sospensione dal servizio

- Nel caso di sospensione delle attività scolastiche per scioperi, assemblee o altro, il Servizio potrebbe non essere effettuato. La comunicazione della sospensione è effettuata direttamente dalla scuola.

3. I NOSTRI OBIETTIVI

3.1. Garanzie di qualità igienica

Al fine di tutelare la salute dei clienti usufruiscono del servizio di ristorazione, l'azienda responsabile del servizio dovrà attuare un controllo di qualità che si esplica su diversi livelli:

- il capitolato d'appalto, che prevede condizioni e caratteristiche chiare e tese ad ottimizzare il servizio erogato;
- l'osservanza del sistema di autocontrollo HACCP, che significa "analisi dei rischi e punti critici di controllo". Questo sistema consiste in un'accurata analisi del processo di produzione dei pasti finalizzata ad individuare i punti critici durante le fasi di lavoro (ricevimento e stoccaggio delle derrate, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto e somministrazione dei cibi, nonché pulizia disinfezione e derattizzazione)
- il rispetto normativo degli standard igienici di qualità.



3.2. Qualità merceologiche degli alimenti

Tutti gli alimenti impiegati devono essere di prima qualità e rispondere ai requisiti di qualità merceologica ed igienica previsti dalle normative di legge e dal capitolato. La provenienza dei prodotti biologici impiegati deve essere garantita dalle debite certificazioni e marchi di provenienza.

3.3. Menù e tabelle dietetiche

Il menu scolastico è elaborato dalla dietista l'azienda responsabile del servizio, tenendo conto delle indicazioni del Servizio Igiene degli Alimenti dell'ATS territorialmente competente e, per quanto possibile, dei genitori e responsabili scolastici facenti parte della Commissione Mensa.

Nella stesura dei menu si valutano le caratteristiche, la qualità e la quantità degli alimenti interessati.

L'elaborazione dei menu deve tenere conto di quanto stabilito dai/dalle:

- LARN (Livelli di assunzione giornaliera raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana);
- direttive della Regione Lombardia (linee guida per la ristorazione scolastica).

Il menu giornaliero è così composto:

- *un primo piatto*
- *un secondo piatto*
- *un contorno di verdure*
- *pane*
- *frutta fresca di stagione o, periodicamente, un dolce*

Sono previsti menu stagionali:

- estivo/primaverile da settembre a ottobre e da marzo a giugno;
- invernale da ottobre a febbraio;

3.4. Mensa scolastica ecologica

Ai fini di sensibilizzare sul tema dell'inquinamento e della gestione dei rifiuti, si punta su una mensa scolastica ecologica, attraverso l'utilizzo di piatti biodegradabili e compostabili o stoviglie lavabili direttamente in loco. Tale scelta permette di ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti e garantisce agli utenti una qualità maggiore dei cibi che mangiano, perché non contaminati da microparticelle rilasciate dalla plastica o da altri derivati del petrolio.

3.5. Conservazione e trasporto del pasto pronto

La Società dovrà garantire le temperature di conservazione degli alimenti cucinati previste dalle normative vigenti, adottando tutti i sistemi e le tecnologie adeguate per tale scopo. Il trasporto dei pasti avviene utilizzando contenitori idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a 60 °C, per i cibi freddi non superiori a 10 °C) Il tempo che intercorre tra la produzione ed il consumo dei pasti è il minore possibile e comunque entro gli standard previsti dalla normativa vigente, tenendo conto della durata necessaria del trasporto, degli orari di consumo del pasto e delle operazioni di porzionatura e distribuzione delle portate.



3.6. Professionalità del personale

Il personale impiegato nel servizio di ristorazione adotta, nello svolgimento delle proprie mansioni, comportamenti improntati alla correttezza e trasparenza. Il personale dipendente della Società dovrà indossare un'ideale ed ordinata divisa, come richiesto dalle norme di legge.

3.7. Monitoraggi per il controllo della qualità

Il servizio è sottoposto a controlli effettuati da diversi organismi ed ognuno effettua le opportune verifiche con modalità e competenze specifiche in base al ruolo ricoperto.

CONTROLLI EFFETTUATI DAL COMUNE

L'Amministrazione Comunale effettua in qualsiasi momento, senza preavviso, e con le modalità che ritiene opportune, controlli presso il centro cottura al fine di verificare le modalità di preparazione e confezionamento dei pasti, comprese le modalità di stoccaggio delle derrate, l'etichettatura degli alimenti, l'organizzazione del personale, le condizioni igieniche, lo stato delle attrezzature in uso e i controlli presso i refettori per verificare la conformità del servizio.

CONTROLLO DA PARTE DELLA COMMISSIONE MENSA

E' diritto dei membri della Commissione Mensa procedere al controllo del servizio mediante visite e sopralluoghi al centro cottura e ai refettori del plesso scolastico. Durante il sopralluogo nei refettori, i componenti della Commissione Mensa compilano appositi moduli, in cui segnalano la gradibilità del pasto e la temperatura del pasto completo. Durante le riunioni della Commissione Mensa, al fine di migliorare il servizio offerto ed aumentare il livello di gradibilità, saranno discussi i risultati dei suddetti sopralluoghi.

CONTROLLI DA PARTE DELLA SOCIETA' AFFIDATARIA

La Società affidataria svolge controlli giornalieri attraverso le figure dei responsabili di funzione che verificano le modalità di preparazione del pasto presso il centro cottura, le modalità di distribuzione del pasto presso i refettori e rimane a disposizione dell'utenza per eventuali informazioni.

CONTROLLI DA PARTE DELL'ATS

L'ATS di competenza può effettuare i controlli senza preavviso, presso il centro cottura e i refettori al fine di verificare le modalità di stoccaggio delle derrate, l'etichettatura degli alimenti, lo stato delle attrezzature in uso, la qualità igienico-nutrizionale del pasto e le condizioni igienico-sanitarie del personale alimentarista della cucina e delle sale di distribuzione.

3.8. Soddisfazione del cliente

Sono previsti piani di indagine per la verifica della customer satisfaction su un campione rappresentativo di alunni e insegnanti, al fine di verificare la gradibilità del servizio erogato e i punti critici ove porre in atto provvedimenti per migliorare la qualità erogata e percepita del servizio. L'elaborazione dei dati raccolti aiuta ad individuare i punti di forza del servizio ma, soprattutto, gli elementi sui quali intervenire al fine di migliorare la qualità complessiva.



4. ACCESSO AL SERVIZIO

4.1. Modalità di Iscrizione

- L'ammissione al servizio deve essere richiesta dai genitori dell'alunno avente diritto ogni anno, utilizzando l'apposita **piattaforma on line di Acme Italia srl**, all'indirizzo <http://acmeitalia.it/grs800/web178/login.asp> e seguire le indicazioni.
- L'Amministrazione comunicherà agli utenti la data di apertura e chiusura delle iscrizioni tramite i canali informatici scolastici e comunali, al fine di consentire l'organizzazione del servizio.
- L'Amministrazione si impegna a garantire il servizio a tutte le famiglie frequentanti la scuola e non prevede pertanto di stilare alcuna graduatoria.
- Le iscrizioni fuori termine o le domande presentate nel corso dell'anno possono essere accolte nei limiti compatibilmente con la disponibilità di posti.
- **Le iscrizioni ai servizi scolastici comunali vengono accettate esclusivamente se la famiglia dell'iscrivendo è in regola con i pagamenti degli anni precedenti**, ovvero previa definizione della propria posizione debitoria, anche attraverso una forma rateale concordata con gli uffici preposti, così come definito dall'art.9 del Regolamento dei servizi scolastici.
- L'iscrizione ha validità annuale per l'intero ciclo scolastico.
- La presentazione della domanda comporta l'integrale ed incondizionata accettazione del regolamento, delle condizioni e delle modalità previste per il pagamento delle relative tariffe.
- L'iscrizione sottoscritta da uno dei genitori si considera conosciuta e accettata dall'altro genitore esercente la potestà. In caso contrario il genitore attestatario dovrà informarne l'Ufficio Istruzione e la domanda dovrà essere sottoscritta da entrambi i genitori.

4.2. Tariffe

Ogni anno la Giunta Comunale aggiorna le tariffe di accesso al servizio di mensa scolastica. Attualmente il servizio ristorazione è oggetto di bando di gara, pertanto sino ad ulteriore aggiornamento, si riportano le tariffe vigenti per l'anno scolastico 2023/2024 fissate come segue:

TARIFFA SINGOLO PASTO RESIDENTI e NON RESIDENTI:	€ 5,20
TARIFFA SINGOLO PASTO RESIDENTI <i>per il secondo figlio</i> :	€ 4,70
TARIFFA SINGOLO PASTO RESIDENTI <i>dal terzo figlio</i> :	Esente

- I residenti, possessori di ISEE < €. 8.000,00 qualora venga presentato all'atto di iscrizione al servizio:

TARIFFA SINGOLO PASTO	€ 4,70
TARIFFA SINGOLO PASTO <i>per il secondo figlio</i> :	€ 4,20
TARIFFA SINGOLO PASTO <i>dal terzo figlio</i> :	Esente



4.3. Modalità di pagamento

- L'Ente, in ottemperanza alla normativa art. 5 del codice dell'Amministrazione Digitale e D.L. 179/2012 e ss.mm.ii., aderisce al sistema di **pagamenti PagoPA**.
- Per i pagamenti sarà necessario autenticarsi sulla **piattaforma on line di Acme Italia srl**, all'indirizzo <http://acmeitalia.it/grs800/web178/login.asp> e seguire le indicazioni.
- Alla fine dell'anno scolastico il credito residuo non andrà perduto e resterà disponibile per l'anno successivo.

5. RAPPORTI CON IL CITTADINO

5.1. Comunicazioni alle famiglie

- L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di mensa scolastico è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:
 - a) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni al Comune mediante il **modulo A**;
 - b) rilevazioni periodiche da parte della Commissione Mensa per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza (*indagini con questionari, sopralluoghi*).
- Tutte le comunicazioni formali degli utenti dovranno pervenire utilizzando gli appositi moduli pubblicati sul sito internet del comune ed essere corredate da un documento d'identità. Le comunicazioni potranno essere presentate:
 - in modalità cartacea presso l'Ufficio Protocollo secondo gli orari definiti dall'Amministrazione;
 - posta elettronica all'indirizzo comune@comune.cortefranca.bs.it
 - a mezzo PEC all'indirizzo protocollo.comune.cortefranca@pec.regione.lombardia.it
- Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione tra l'Ufficio Istruzione e le famiglie vengono utilizzati tutti gli strumenti più idonei, compresi quelli legati all'uso delle nuove tecnologie (posta elettronica, sms, sito internet comunale, registro elettronico scolastico, procedure on line, etc.);
- In virtù di quanto sopra, all'atto dell'iscrizione, le famiglie devono comunicare i relativi recapiti telefonici, di posta elettronica e indirizzo di residenza/domiciliare; sono tenute inoltre a segnalare tempestivamente eventuali variazioni degli stessi, mediante il modulo A;
- Tali recapiti sono utilizzati per tutte le interlocuzioni ed hanno valore ai fini all'espletamento delle procedure amministrative;



5.2. Esonero

- L'Ufficio Servizi Sociali si farà carico delle istanze di quell'utenza che, per motivate e comprovate situazioni socio-economiche e/o sanitarie, non potrà far fronte alla quota di compartecipazione ponendo in essere, caso per caso, quei provvedimenti che riterrà opportuni alla tutela delle situazioni così come previsto dal Regolamento Comunale per l'applicazione dei criteri di accesso ai servizi assistenziali e socio-sanitari e delle tariffe di compartecipazione economica.
- Le domande dovranno essere inoltrate all'ufficio Servizi Sociali entro il **30 settembre** di ogni anno scolastico e comunque non oltre trenta giorni dalla data d'iscrizione scolastica se avviene in corso d'anno.
- Sono esclusi dalle agevolazioni di cui al presente articolo gli utenti non residenti.
- Casi particolari potranno essere valutati dall'ufficio Servizi Sociali in corso dell'anno, per sopraggiunte condizioni di difficoltà economica o sociale.

5.3. Disdetta e rimborsi

- Il ritiro o la sospensione dal servizio devono essere comunicati per iscritto, da un genitore, o di chi ne fa le veci, all'Ufficio Istruzione utilizzando il **modulo B** affinché ne prenda immediata conoscenza.
- Il ritiro dal servizio non comporta alcun addebito, qualora l'utente sia in regola con il versamento delle tariffe; diversamente l'utenza dovrà procedere alla propria regolarizzazione;
- In caso di cessazione definitiva del servizio da parte dell'utente, anche in corso d'anno, l'eventuale credito residuo verrà totalmente rimborsato a conclusione dell'anno scolastico compilando il **modulo C**, oppure potrà essere richiesto di trasferire l'importo ad un altro figlio utente del servizio;

5.4. Controlli amministrativi e morosità

- L'Ufficio Istruzione compie controlli sulla regolarità dei pagamenti e sulle autodichiarazioni contenute nella domanda di accesso ai servizi e nella documentazione allegata. In particolare, potranno essere eseguiti controlli diretti ad accertare la veridicità delle informazioni e dei dati patrimoniali e reddituali forniti.
- Qualora da eventuali controlli emergesse la non veridicità del contenuto della dichiarazione sostitutiva ISEE, decadranno i benefici eventualmente ottenuti e dovrà essere restituito quanto percepito indebitamente, nonché si incorrerà nelle sanzioni previste dalla legge.
- I controlli amministrativi e di regolarità contributiva avverranno in maniera indicativa nei **mesi di Dicembre e Maggio di ogni anno**;
- Nel caso di mancato versamento delle tariffe dovute per la fruizione dei servizi in oggetto, gli stessi non saranno sospesi a garanzia e tutela del minore.
- Nel caso di morosità saranno attivate le seguenti modalità operative di recupero credito:



- **invio 1° sollecito** di pagamento mediante lettera a mezzo di posta ordinaria con scadenza di pagamento entro 15 giorni dal ricevimento;
 - **invio 2° sollecito** di pagamento mediante raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, con scadenza di pagamento entro 15 giorni dal ricevimento.
 - In ultima ratio, a fronte del perdurare della situazione di morosità, gli Uffici competenti provvederanno ad attivare il recupero delle insolvenze tramite **esazione coattiva**. A tale comunicazione verranno applicate anche le spese amministrative e legali;
- Se la morosità non fosse saldata, l'alunno non potrà essere iscritto al servizio per l'anno scolastico successivo, se non previa definizione della propria posizione debitoria, anche in forma rateale.
 - Nel caso di posizione debitoria superiore a €. 200,00 o diverso importo valutato dalla Giunta, gli utenti potranno richiedere la sottoscrizione di un **piano di rientro concordato** a copertura della morosità pregressa e con pagamento contestuale, all'atto di sottoscrizione del piano stesso, della prima rata. L'attivazione del piano di rientro è subordinata alla valutazione al nulla osta da parte dell'Ufficio Servizi Sociali. Non può essere acceso più di un piano di rientro nel corso dello stesso anno scolastico.
 - Nel caso di mancato pagamento, anche di una sola rata del piano di rientro lo stesso si ritiene annullato autorizzando il Comune a richiedere il pagamento delle somme in un'unica soluzione ed a procedere con il recupero coattivo delle somme, previo inoltre di un preavviso con raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, con scadenza 15 giorni dal ricevimento.
 - La sottoscrizione del piano di rientro rateale presuppone comunque il regolare pagamento dei pasti di cui l'utente usufruisce nel corso dell'anno scolastico.