COMUNE DI
PIACENZA

SETTORE PROMOZIONE DELLA COLLETTIVITÀ – SERVIZI EDUCATIVI

Refezione Scolastica

Carta dei Servizi

1. IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA
1.1 La normativa di riferimento
1.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio di refezione scolastica
1.3 La mission del servizio di refezione scolastica
1.4 L'organizzazione del servizio di refezione scolastica
1.5 I destinatari del servizio di refezione scolastica
1.6 Gestione del servizio e funzioni
1.7 Recapiti degli uffici

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

3. RAPPORTI CON GLI UTENTI

3.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini
3.1 Suggerimenti, reclami e segnalazioni
3.3 Progetti di miglioramento

1. IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

1.1 La normativa di riferimento

Il Servizio di refezione scolastica è erogato dal Settore Promozione della collettività del Comune di Piacenza.

La Carta di qualità dei servizi è il documento che racchiude i canoni qualitativi e i principi organizzativi del servizio di refezione scolastica.

Il Legislatore è intervenuto più volte per sottolineare l'importanza della Carta, delineare le sue finalità e le modalità di erogazione dei servizi al pubblico che ne costituiscono oggetto.

Il D.Lgs. n. 286 del 1999 stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi.

Il D. Lgs. n. 206 del 2005 (Codice del Consumo) afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza.

La Legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008) stabilisce la centralità della Carta.

Il D.P.C.M. del 27 gennaio 1994, detta i principi fondamentali da seguire nell'erogazione dei servizi pubblici con l'obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

Sono riferimenti fondamentali la Costituzione Italiana (in particolare gli artt. 3,31,32,34 e 118) e il Codice Civile con particolare riferimento al Libro I – Delle Persone e della Famiglia.

Di seguito le principali norme nelle materie che caratterizzano il servizio, da intendersi con le loro successive modifiche e integrazioni:

Amministrativa

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 *Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*
- Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 5 dicembre 2013, n. 159 *Regolamento concernente la revisione delle modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) e ss.mm.ii.*

Scolastica e disabilità

- Legge 30 marzo 1971 n. 118 *Conversione del Decreto Legge 30 gennaio 1971 n. 5 e nuove norme dei mutilati e invalidi civili*";
- Legge 5 febbraio 1992 n. 104 *Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate*").
- Legge 10 marzo 2000 n. 62 62/2000 *Norme per la parità scolastica e disposizioni sul diritto allo studio e all'istruzione*
- Legge Regionale Emilia-Romagna 8 agosto 2001 n. 26 *Diritto allo studio ed all'apprendimento per tutta la vita. Abrogazione della Legge Regionale 25 maggio 1999 n. 10*

- Legge Regionale Emilia-Romagna 30 giugno 2003 n. 12 *Norme per l'uguaglianza delle opportunità di accesso al sapere, per ognuno e per tutto l'arco della vita, attraverso il rafforzamento dell'istruzione e della formazione professionale, anche in integrazione tra loro*
- Decreto Legislativo 13 aprile 2017 n. 66 *Norme per la promozione dell'inclusione scolastica degli studenti con disabilità, a norma dell'articolo 1, commi 180 e 181, lettera c), della legge 13 luglio 2015, n. 107")*
- Legge 22 dicembre 2021 n. 227 *Delega al Governo in materia di disabilità*
- Decreto legislativo 3 maggio 2024 n. 62 *Definizioni delle condizioni di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato*

Ristorazione scolastica
Il servizio di ristorazione scolastica è regolato da un complesso quadro normativo che si articola su tre livelli: europeo, nazionale e regionale/locale. L'obiettivo comune è garantire la massima sicurezza igienico-sanitaria, la qualità nutrizionale dei pasti e la sostenibilità ambientale dell'intera filiera.

- Normativa Europea e Sicurezza Alimentare

  A livello comunitario, la legislazione punta a standardizzare le procedure di sicurezza e l'informazione trasparente al consumatore:

  Regolamento (CE) n. 852/2004: Costituisce il pilastro dell'igiene dei prodotti alimentari. Impone a tutti gli operatori del settore l'applicazione rigorosa del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) in ogni fase (produzione, trasformazione e distribuzione). In ambito collettivo, tale regolamento vieta tassativamente il consumo di cibi preparati a livello domestico per prevenire rischi di contaminazione.

  Regolamento (UE) n. 1169/2011: Disciplina la fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori. Nelle mense scolastiche, si applica in modo stringente per la trasparenza dei menu e, in particolare, per l'obbligo di segnalare chiaramente la presenza di allergeni nei pasti somministrati.

- Linee Guida e Indirizzi Nazionali

  Lo Stato italiano definisce i parametri scientifici, contrattuali e ambientali per l'esecuzione del servizio:

  Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica (Decreto del Ministero della Salute del 28/10/2021): Questo provvedimento ha unificato i criteri dei tre settori, diventando il testo chiave per definire i ruoli, i compiti, l'organizzazione dei servizi e la qualità nutrizionale ottimale nelle scuole.

  LARN (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia): Elaborati dalla SINU (Società Italiana di Nutrizione Umana), rappresentano gli standard scientifici per una dieta bilanciata. Definiscono i fabbisogni di calorie, macronutrienti (proteine, carboidrati, grassi) e micronutrienti (vitamine e minerali) per fasce d'età.

  Linee Guida del CREA: Forniscono i principi cardine della sana alimentazione italiana, fungendo da base per la pianificazione dei menu e per i progetti di educazione alimentare.

Criteri Ambientali Minimi - CAM (Decreto Ministeriale n. 65 del 10 marzo 2020): Rendono obbligatori i requisiti ecologici per l'affidamento dei servizi di ristorazione collettiva. Impongono quote minime di derrate biologiche, la valorizzazione della filiera corta (chilometro zero) e misure concrete per la riduzione degli imballaggi.

Codice dei Contratti Pubblici (D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.): Regola l'affidamento degli appalti pubblici. Per le mense scolastiche prevede l'utilizzo del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (OEPV), garantendo che gli aspetti qualitativi del cibo e la sostenibilità abbiano un peso nettamente superiore rispetto al mero prezzo economico.

- Normativa della Regione Emilia-Romagna e Livello Locale

  La Regione e i Comuni declinano le regole nazionali sul territorio, introducendo standard specifici e strumenti di controllo:

  Legge Regionale n. 29 del 2002: Promuove l'orientamento dei consumi, l'educazione alimentare e la qualificazione dei servizi di ristorazione collettiva, incentivando l'uso di prodotti biologici, tipici e tradizionali.

  DGR n. 741 del 16 maggio 2022: Ha istituito il *LaRiSo* (Laboratorio di Ristorazione Sostenibile), un tavolo tecnico finalizzato a studiare e proporre pasti a ridotto impatto ambientale e strategie per il contrasto allo spreco alimentare.

  Delibera di Giunta Regionale (DGR) n. 1452 del 4 settembre 2023: Approva le nuove *"Linee guida per l'offerta di alimenti e bevande salutari e sostenibili nelle scuole"*. Questo atto sostituisce la vecchia DGR 418/2012, aggiornando i criteri di valutazione, i controlli sulla qualità nutrizionale e l'impronta ecologica dei pasti.

1.2 I principi fondamentali che regolano l'attività del servizio di refezione

La presente Carta dei Servizi si ispira alle indicazioni contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.

Eguaglianza
L’erogazione del servizio di refezione e il suo accesso si conforma al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.
L’eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata.

Imparzialità
L'erogazione del servizio segue criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In ogni fase di erogazione è assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore.

Continuità
Nell’ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l’erogazione del servizio avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento

irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di minimizzare i disagi all'utenza.

Partecipazione
L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione del servizio e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione del servizio stesso. A tal fine sono promosse rilevazioni periodiche del grado di soddisfazione degli utenti circa la qualità dei servizi resi.

Efficienza ed efficacia
Compatibilmente con le risorse disponibili, deve essere profuso il massimo impegno affinché il servizio sia erogato in modo da garantire un idoneo grado di soddisfacimento delle esigenze del cittadino.

Chiarezza e cortesia
Le informazioni necessarie sono esposte con la massima attenzione in modo semplice e chiaro. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione
L'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione del servizio. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione , nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Pari Opportunità e Non Discriminazione
Principio già enunciato all'interno di quello dell'uguaglianza, la parità di trattamento non va confusa con l'uniformità di prestazioni; essa viene meglio esplicitata mediante la personalizzazione degli interventi in relazione alle specifiche condizioni e caratteristiche personali e sociali della persona o del nucleo familiare con cui entra in relazione, pur mantenendo contemporaneamente, l'attenzione ai principi di obiettività, equità ed imparzialità. Il servizio di refezione scolastica, in collaborazione con i professionisti dell'Azienda USL di Piacenza, assicura pasti adeguati a tutti gli utenti, anche in caso di necessità di dieta speciale per motivi sanitari, etici o religiosi. L'accesso al servizio è agevolato attraverso la personalizzazione delle tariffe basata sull'indicatore ISEE. Viene garantito il rispetto delle scelte culturali, filosofiche e religiose delle famiglie attraverso la formulazione di menu alternativi (es. privi di carne suina, vegetariani, ecc.) senza necessità di certificazione medica.

Segreto d'ufficio e diritto alla privacy
Tutto il personale impiegato nel servizio è tenuto al "segreto d'ufficio" che consiste nel divieto di trasmettere a chi non ne abbia diritto, informazioni riguardanti provvedimenti amministrativi o notizie di cui sia venuto a conoscenza nell'ambito della propria attività istituzionale. Con "tutela della privacy" ci si riferisce al dritto alla protezione dei dati personali secondo il *Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali 2016 / 679 / UE.*

Responsabilità educativa diffusa
Si presenta come pratica di impegno collettivo e quotidiano per l'attenzione e il rispetto verso ogni bambino. La dedizione richiesta a operatori, genitori e cittadini alla cura e alla protezione dei bambini si attiva nella custodia dei luoghi che frequentano, nell'attenzione alle parole che ascoltano e ai gesti che osservano. La mensa scolastica deve essere considerata un importante momento di educazione e di promozione della salute.

Partecipazione e corresponsabilità
Viene favorita l'assunzione di ruolo e responsabilità da parte di tutti. Le Commissioni Mensa, costituite annualmente, rappresentano lo strumento chiave per coinvolgere famiglie e personale scolastico nella rilevazione del gradimento e nella valutazione del servizio. L'obiettivo è garantire un'informazione trasparente sul servizio erogato, promuovendo una comunicazione aperta e un costante scambio con gli utenti.

Sono altresì di fondamentale importanza i seguenti principi:

Diritto alla salute e alla sicurezza alimentare
Ogni fase della filiera, dall'approvvigionamento delle materie prime al piatto servito, è sottoposta al protocollo di autocontrollo HACCP (Reg. CE 852/2004) per azzerare i rischi di contaminazione biologica, chimica o fisica. A tutela della salute collettiva è altresì fatto divieto di introdurre cibi preparati a casa protegge la comunità scolastica da tossinfezioni alimentari. In un'ottica di inclusività, in base al Reg. UE 1169/2011, viene garantito il diritto alla somministrazione in totale sicurezza di diete speciali per motivi sanitari (allergie, intolleranze, celiachia, patologie metaboliche), previa presentazione di certificato medico.

Qualità nutrizionale ed educazione alimentare
I menu non sono definiti in modo arbitrario, ma sono approvati dal SIAN (Servizi Igiene Alimenti e Nutrizione) dell'Aziende USL di Piacenza. La pianificazione dei pasti rispetta i LARN e le linee guida ministeriali (Decreto 2021). Questo assicura l'apporto energetico e di nutrienti corretto per la crescita e contrasta problemi come l'obesità infantile. Il momento del pasto è considerato a tutti gli effetti tempo scuola ed educazione permanente. Promuove lo sviluppo di sane abitudini alimentari e l'apertura a nuovi sapori (Legge Regionale 29/2002).

Sostenibilità ambientale ed etica
Il servizio si impegna a ridurre l'impronta ecologica attraverso l'uso obbligatorio di derrate da agricoltura biologica, filiera corta (km zero) e commercio equo e solidale (rispetto dei Criteri Ambientali Minimi). Si promuove la progressiva eliminazione degli imballaggi monouso e dei piatti/posate in plastica a favore di materiali lavabili o biodegradabili.

1.3 La mission del servizio di refezione scolastica

Il servizio di refezione scolastica costituisce un'attività di rilevante interesse pubblico che si rivolge agli alunni delle scuole pubbliche dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del territorio comunale, ove attivato, nonché agli utenti dei nidi per l'infanzia a gestione diretta.

Inteso come servizio a domanda individuale gestito dal Comune, per lo più tramite affidamento esterno per mezzo di procedura di evidenza pubblica, il suo funzionamento è assicurato in costante sinergia con la Ditta affidataria e le Istituzioni Scolastiche, fermo restando che in capo al Comune permangono la titolarità e la programmazione del servizio, la responsabilità sul controllo, la vigilanza sul buon andamento dello stesso, le iscrizioni, la determinazione delle tariffe e delle agevolazioni economiche.

La costruzione e l'esecuzione dell'intero servizio sono stabilmente improntate su criteri di efficacia, efficienza, economicità e qualità, configurandosi non come un semplice momento di pausa, ma come un'estensione dell'offerta formativa e pedagogica della scuola. Il pasto in mensa rappresenta infatti un momento fondamentale nella giornata di ogni bambino, contribuendo alla copertura dei fabbisogni nutrizionali giornalieri; deve pertanto garantire un apporto di sostanze nutritive adeguato sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo.

Oltre a ciò, la refezione scolastica costituisce un'occasione importante per educare i bambini e i ragazzi alla scelta e al consumo consapevole di cibi sicuri, buoni e sani, provenienti da filiere sostenibili per l'ambiente, la società e l'economia, offrendo la possibilità di facilitare, sin dall'infanzia, l'adozione di abitudini alimentari corrette per la promozione della salute, la prevenzione di patologie, l'inclusione e la socializzazione.
Le evidenze scientifiche dimostrano infatti che una corretta alimentazione risulta particolarmente efficace in termini preventivi se adottata sin dalla più tenera età, periodo in cui il comportamento alimentare è ancora in via di sperimentazione e formazione. È pertanto fondamentale creare, durante l'età evolutiva, abitudini alimentari corrette che, se acquisite precocemente, tendono a mantenersi anche in età adulta, rendendo la mensa scolastica un contesto strategico in cui sviluppare iniziative tese a potenziare un corretto approccio nei confronti dell'alimentazione e ad assicurare il supporto logistico e sociale alle famiglie del territorio.

Al fine di tradurre questi principi in standard concreti, l'esecuzione del servizio deve avvenire adempiendo ad alcuni obblighi precisi posti a carico del gestore e del Comune, ciascuno secondo le proprie competenze, in termini di investimenti, qualità delle prestazioni e costi per gli utenti.

Nello specifico, le parti si impegnano a:

- assicurare il raggiungimento del massimo beneficio degli utenti che usufruiscono dei servizi in oggetto;
- garantire la qualità delle prestazioni nei singoli processi di lavorazione, relativamente a ciascuna delle attività costituenti la gestione integrata dei servizi, nel rispetto dei tempi, delle procedure gestionali richieste e/o proposte, delle garanzie igienico-sanitarie, della continuità del servizio;
- garantire la somministrazione dei pasti a tutti gli utenti della scuola per i quali è stata comunicata la prenotazione;
- garantire la somministrazione di tutte le preparazioni previste dai menù, nelle quantità previste nelle tabelle delle grammature;
- approntare diete sanitarie per tutte le categorie di utenti affetti da patologie di tipo cronico o portatori di allergie alimentari, a fronte di presentazione di certificato medico;
- approntare diete etico-religiose a fronte di richiesta dei genitori;
- rispettare le disposizioni ambientali contenuti nei "Criteri Ambientali Minimi" (CAM) per la Ristorazione Collettiva e Derrate Alimentari, di cui al Decreto 10 marzo 2020 (G.U. Serie Generale n. 90 del 4 aprile 2020) del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare anche nella fase di gestione della convenzione;
- richiedere e ottenere tutte le prescritte autorizzazioni, nullaosta e benestare rilasciati dalle autorità preposte alla Vigilanza sulle norme di sicurezza;
- disporre di idonee e adeguate risorse umane, in numero e professionalità, atte a garantire l'esecuzione delle attività a perfetta regola d'arte per il conseguimento dei risultati richiesti;
- usufruire di automezzi di trasporto idonei e adibiti esclusivamente al trasporto degli alimenti, conformi alle normative vigenti;
- utilizzare contenitori idonei al trasporto, isotermici se destinati ai pasti caldi.

1.4 L'organizzazione del servizio di refezione scolastica

I soggetti che operano nell'ambito del servizio di ristorazione scolastica sono:

Servizi Educativi - Ufficio Refezione Scolastica

Si occupa degli aspetti tecnici e organizzativi, gestisce i rapporti con la Ditta affidataria del servizio di ristorazione e con quella del Controllo Qualità. Interagisce con le Commissioni Mensa.

Ditta di ristorazione
Si occupa di:

- gestione delle cucine (due cucine dei nidi di infanzia sono gestite con personale dipendente comunale);
- approvvigionamento delle materie prime alimentari, privilegiando prodotti biologici, a filiera corta e certificati;
- preparazione e somministrazione dei pasti, anche in caso di dieta speciale (medica, etica o religiosa), presso il Centro Pasti di La Verza o nelle cucine interne alle strutture scolastiche, laddove presenti.
- servizio e sporzionamento dei pasti;
- pulizia e sanificazione dei locali refettorio, cucina e smaltimento dei rifiuti prodotti durante il pasto.

Ditta addetta al controllo qualità
Si occupa quotidianamente del monitoraggio delle fasi di preparazione e somministrazione del pasto presso le singole strutture, garantendo che i cibi serviti siano sicuri e conformi al contratto di appalto e agli schemi dietetici elaborati da AUSL. Di seguito i principali ambiti di attività:
1) Gestione della sicurezza igienico sanitaria secondo il sistema HACCP
2) Controllo tecnico ispettivo del servizio di ristorazione scolastica: conformità dell'etichettatura, rispetto delle norme igieniche, espletamento delle pulizie ecc.
3) Supporto alla gestione del Servizio di ristorazione scolastica: collaborazione con i competenti Servizi AUSL in riferimento all'applicazione dei menu in vigore ed all'introduzione di proposte di variazione/integrazione, verifica presso le singole mense della corretta applicazione del menu e delle diete speciali con particolare riguardo al confezionamento e alla distribuzione, monitoraggio della qualità del servizio percepita dagli utenti, anche tramite le Commissioni mensa
4) Svolgimento analisi di laboratorio: derrate alimentari e pasti al crudo semi-lavorati di verdura e semilavorati di carne, prodotti finiti cotti o crudi, acqua potabile prelevata dal rubinetto della cucina, attrezzature e superfici di lavoro sanificati.

Azienda USL di Piacenza
Collabora con il Comune elaborando i menù per le scuole di ogni ordine e grado, attraverso personale qualificato ed in applicazione delle normative in vigore, ed effettuando controlli, vigilando sulla sicurezza alimentare e sul rispetto dei protocolli HACCP

Commissioni Mensa
Le Commissioni mensa, il cui funzionamento è regolato da apposite Linee Guida, sono istituite con le seguenti finalità:
1. favorire la partecipazione dei genitori e dei docenti alla qualificazione del servizio
2. assicurare la massima trasparenza nella gestione del servizio di refezione scolastica
3. incentivare la collaborazione e il coinvolgimento delle famiglie

1.5 I destinatari del servizio di refezione scolastica

Il servizio si rivolge agli alunni delle scuole pubbliche dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado del territorio comunale, ove attivato, ma anche agli utenti dei nidi per l'infanzia a gestione diretta. Le famiglie degli utenti pagano una retta il cui importo viene definito in base a fasce ISEE.
Il servizio di refezione scolastica è disciplinato da apposito regolamento, adottato dal Consiglio comunale con atto n. 47/2021

1.6 Gestione del servizio e funzioni

- *Gestione delle Iscrizioni e Supporto Utenza*

  - Gestione delle iscrizioni al servizio di refezione (comprese le nuove iscrizioni in corso d'anno e le rinunce).

  - Supporto informativo agli utenti e assistenza personalizzata per la compilazione delle domande di iscrizione.
  - Raccolta e gestione delle richieste di diete speciali per motivi di salute (mediche), religiosi o etici.
  - Riscontro giornaliero delle presenze in mensa.

- *Tariffe, Pagamenti e Contabilità*

  - Determinazione delle tariffe di pagamento in base all'ISEE e gestione delle agevolazioni (esenzioni o riduzioni).
  - Riscossione dei pagamenti tramite predisposizione e invio mensile alle famiglie dei bollettini PagoPA delle rette.
  - Adempimenti per il recupero degli insoluti delle rette scolastiche.
  - Rilascio delle attestazioni di avvenuto pagamento delle rette per le dichiarazioni dei redditi.
  - Gestione della contabilità interna del servizio.

- *Controllo Qualità e Monitoraggio del Servizio*

  - Verifica e controllo del rispetto del contratto d'appalto e delle condizioni previste nel capitolato speciale per l'esecuzione del servizio.
  - Attività quotidiana di supervisione e coordinamento del servizio in collaborazione con la Ditta appaltatrice.
  - Coordinamento quotidiano con la ditta incaricata del controllo qualità.
  - Gestione delle problematiche inerenti al servizio in collaborazione con le Istituzioni scolastiche.

- *Logistica, Acquisti e Manutenzione*

  - Acquisto di beni mobili destinati alle cucine e ai refettori.
  - Segnalazione di guasti e gestione delle necessità di interventi di carattere edile, idraulico e ambientale.

Criteri tariffari
Le famiglie dei bambini utenti del servizio concorrono alla copertura delle spese sostenute dal Comune attraverso il pagamento di tariffe, la cui entità viene annualmente determinata dalla Giunta Comunale, la quale definisce anche le agevolazioni tariffarie. Per la quantificazione tariffaria viene utilizzato l'ISEE.

A carico delle famiglie vengono emesse rette mensili successive a quello di riferimento, sulla base della totalità dei pasti consumati. Per le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado ci sono tre tariffe legate all'ISEE:
• intera € 5,69
• ridotta € 3,43
• minima € 1,79

Esistono agevolazioni per famiglie con più figli (-10% tariffa agevolata con 2 figli, -20% con 3 figli, -30% con 4 figli e -50% con 5 o più figli), oltre che per i seguenti casi particolari:
- ai minori in affido familiare residenti nel Comune di Piacenza viene applicata l'esenzione, a condizione che alla domanda sia allegata la relativa documentazione rilasciata dal Tribunale dei Minori di Bologna;
- ai minori non residenti in affido o protezione sociale presso Comunità con sede a Piacenza, l'importo della retta o dell'eventuale esenzione vengono concordate fra il Comune di Piacenza e quello di residenza;
- ai minori con disabilità certificata ai sensi della Legge n. 104/1992 viene attribuita la tariffa immediatamente inferiore a quella dovuta in base all'ISEE, allegando alla domanda la relativa certificazione;
- per le famiglie in situazione di particolare disagio i Servizi Sociali competenti, a seguito di verifica delle condizioni, possono produrre relazione scritta indirizzata ai Servizi Educativi, attraverso la quale vengono richieste l'esenzione o la riduzione del pagamento;

1.7 Recapiti del servizio di refezione scolastica

Il servizio di refezione ha sede a Piacenza in via Beverora, n. 59. Gli uffici ricevono anche su appuntamento e sono aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08,45 alle 13.00; lunedì e il giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30.

È possibile chiedere informazioni e prendere appuntamento:

- ai numeri telefonici indicati sul sito istituzionale nella pagina dedicata al servizio
- inviando una e-mail al seguente indirizzo: refezioni@comune.piacenza.it

2. IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

Gli uffici del Settore Promozione della collettività – Servizi Educativi si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite ai cittadini.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all’ascolto degli utenti con l’impegno di agevolare questi ultimi nell’esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L’orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell’utenza: viene garantita la continuità del servizio in tutti i giorni lavorativi dell’anno – salvo i casi di forza maggiore – ed in determinati periodi dell’anno caratterizzati da scadenze di adempimenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico.

Per meglio organizzare l'attività degli uffici e garantire una risposta veloce e puntuale al cittadino, è preferibile ricevere l'utenza su apposito appuntamento, secondo le modalità specificate al paragrafo 1.7.

Il Settore Promozione della collettività si impegna a rispettare i seguenti standard di qualità, ai quali corrispondono specifici indicatori di risultato.

Nel presupposto che l’istanza presentata sia completa, e quindi non comporti l’interruzione dei termini ai sensi di legge, il tempo massimo di attesa ha inizio il giorno in cui il cittadino chiede il corrispondente servizio.

Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità assicurata. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclami o suggerimenti con le modalità indicate nel paragrafo 3.2.

ACCOGLIENZA, GESTIONE DEGLI ACCESSI

DIMENSIONI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORI DI PERFORMANCE	FORMULA INDICATORI DI PERFORMANCE	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI (VALORE PROGRAMMATO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE)
Accessibilità (dimensione fisica)	Servizi di accoglienza e front office. Orari esposti nei luoghi di accesso e sul sito web	Sì/no	Sì
Accessibilità (dimensione multicanale, digitalizzazione)	Servizi di accoglienza e front office. Accesso alle informazioni	n. canali di accesso	n. 4 canali di accesso: sito web, telefono, mail, sportelli
Trasparenza	Gradimento e soddisfazione delle famiglie dei bambini/ragazzi iscritti tramite somministrazione di questionari per la misurazione del livello di gradimento/soddisfazione, elaborazione e restituzione dei risultati	Sì/no	Sì Sì
Tempestività	Tempo di risposta per le informazioni richieste telefoniche e-mail	 n. giorni n. giorni	 Immediata Max 10 gg

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

DIMENSIONI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORI DI PERFORMANCE	FORMULA INDICATORI DI PERFORMANCE	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI (VALORE PROGRAMMATO DEGLI INDICATORI DI PERFORMANCE)
Efficacia (dimensione della affidabilità)	Menù elaborati da tecnici specialisti qualificati	Sì/no	Sì
Efficacia (dimensione della compiutezza)	Menù strutturati almeno su 4 settimane, seguendo la stagionalità.	Sì/no	Sì
Accessibilità (dimensione multicanale)	Menù distribuito e/o consultabile sul sito istituzionale del Comune	Sì/no	Sì
Efficacia (dimensione della compiutezza)	Diversificazione del menù per motivi di età, di salute, culturali, etico/religiosi. Nella preparazione dei menù: - si tiene conto di eventuale presenza di lattanti o bambini in fase di svezzamento - sono garantite "diete speciali" per patologie certificate dal pediatra - è garantita la preparazione di pasti alternativi per motivi culturali e/o etico-religiosi. Controlli giornalieri.	Sì/no	Sì
Efficacia (dimensione della affidabilità)	Qualità delle materie prime fornite. Istituzione della Commissione mensa e valutazione della qualità con assaggio	Sì/no	Sì
Efficacia (dimensione della affidabilità)	Pasti prodotti giornalmente	numero pasti prodotti nei 10 mesi di apertura del servizio/numero di giorni di apertura	5.500

QUALITA' CONTRATTUALE

Descrizione	Tipologia indicatore	Refezione scolastica
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	Sì: pubblicazione avviso inizio e termine iscrizioni, foglio informativo per le famiglie, modulistica online per le iscrizioni
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	max 20 giorni
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	max 3 giorni
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	max 15 giorni a inizio anno scolastico (settembre); 3 giorni per le iscrizioni incorso d'anno
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	max 7 giorni
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	max 7 giorni
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	max 48 ore
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	giornalieri a cura della Ditta affidataria
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	pagamenti mensili
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	riunioni e confronti periodici con il referente della ditta
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	confronti settimanali con referente della Ditta e servizio controllo qualità
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	a cura della Ditta
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	Sì
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	qualitativo	previste agevolazioni in caso presenza di più figli iscritti al servizio, presentazione ISEE, attivazione family card
Soddisfazione dell'utenza	qualitativo	Commissioni Mensa: i commissari compilano apposite schede in cui valutano sia le pietanze che le condizioni del refettorio

3. RAPPORTI CON GLI UTENTI

3.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini

Relativamente al servizio mensa, la rilevazione della soddisfazione viene rivolta ai componenti delle Commissioni Mensa presenti in ogni scuola, mediante la somministrazione di un questionario la cui compilazione avviene a seguito di sopralluoghi a sorpresa effettuati direttamente presso i locali refettorio durante il servizio.

DATA RILEVAZIONE: _____ ORA RILEVAZIONE: _____	
SCUOLA INFANZIA _____ SCUOLA PRIMARIA _____	SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO _____ _____

Verbale di Verifica Commissione Mensa

SETTIMANA N°: _____ **MENU DEL GIORNO:**

1° PIATTO :_____ **2° PIATTO: _____**

CONTORNO: _____ **FRUTTA:_____**

	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO	FRUTTA
Corrispondenza al menù previsto	SI ¤ NO ¤ Sostituito con:	SI ¤ NO ¤ Sostituito con:	SI ¤ NO ¤ Sostituito con:	SI ¤ NO ¤ Sostituito con:
Cottura alimenti	Adeguata ¤ Inadeguata ¤	Adeguata ¤ Inadeguata ¤	Adeguata ¤ Inadeguata ¤	
Temperatura percepita	Adeguata ¤ Inadeguata ¤	Adeguata ¤ Inadeguata ¤	Adeguata ¤ Inadeguata ¤	Adeguata ¤ Inadeguata ¤
Condimenti,salse, sughi,intingoli	Adeguati ¤ Troppo condito ¤ Poco condito ¤	Adeguati ¤ Troppo condito ¤ Poco condito ¤	Adeguati ¤ Troppo condito ¤ Poco condito ¤	
Sapore	Adeguato ¤ Insipido ¤ Salato ¤	Adeguato ¤ Insipido ¤ Salato ¤	Adeguato ¤ Insipido ¤ Salato ¤	
Quantità porzione	Eccessiva ¤ Adeguata ¤ Scarsa ¤	Eccessiva ¤ Adeguata ¤ Scarsa ¤	Eccessiva ¤ Adeguata ¤ Scarsa ¤	Eccessiva ¤ Adeguata ¤ Scarsa ¤
Residui di mensa	0 – 25% ¤ 25 – 50% ¤ 50 – 75 ¤ 75 – 100% ¤	0 – 25% ¤ 25 – 50% ¤ 50 – 75% ¤ 75 – 100% ¤	0 – 25% ¤ 25 – 50% ¤ 50 – 75% ¤ 75 – 100% ¤	0 – 25% ¤ 25 – 50% ¤ 50 – 75% ¤ 75 – 100% ¤
Valutazione compl.				

INDICAZIONI SULLA MERENDA DI META' MATTINA_____

Distribuzione pasto , ora inizio:	ora fine :	
n° bambini: n° docenti:	n° addetti alla distribuzione:_____	
Puntualità di arrivo delle classi in refettorio:	SI ¤	NO ¤
Le porzioni sono di pezzatura/quantità omogenea?	SI ¤	NO ¤
Sono mancate porzioni di cibo?	SI ¤	NO ¤
Presente il bis?	SI ¤	NO ¤
La distribuzione è ben organizzata?	SI ¤	NO ¤
C'è rapidità in distribuzione ?	SI ¤	NO ¤
C'è organizzazione nella distribuzione delle diete speciali?	SI ¤	NO ¤
Grado di illuminazione?	Adeguato ¤	Insuffic. ¤
Igiene del personale?	Adeguato ¤	Insuffic. ¤
Livello di igiene dei locali:	Adeguato ¤	Insuffic. ¤
Livello di igiene e qualità degli utensili	Adeguato ¤	Insuffic. ¤

Spazio disponibile in refettorio	Adeguato ¤	Insuffic. ¤
Livello di rumorosità	Adeguato ¤	Eccessivo ¤
NOTE / PROPOSTE MIGLIORATIVE:		

Firme LEGGIBILE (specificare se genitore o docente)

_____

3.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I reclami e le segnalazioni costituiscono uno strumento di dialogo costruttivo.

Per presentare suggerimenti volti al miglioramento dei servizi erogati e al rapporto con l'utenza, ovvero per presentare reclami su eventuali disservizi riscontrati nel servizio di trasporto scolastico erogato dal Settore Promozione della collettività e dal Gestore, è possibile compilare il modulo allegato alla presente carta e inviarlo alternativamente agli indirizzi

mail: refezioni@comune.piacenza.it
pec: protocollo.generale@cert.comune.piacenza.it

I dati acquisiti a seguito della ricezione di reclami, segnalazioni e suggerimento verranno forniti solo agli uffici interni del Comune, per il proseguimento della pratica, fatto salvo il diritto di accesso disciplinato dalla L. 241/1990 e successive modifiche, che garantisce agli interessati la visione degli atti, la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro diritti soggettivi e interessi legittimi.

Il Dirigente del Settore provvederà ad effettuare gli accertamenti e le valutazioni del caso volti a correggere tempestivamente gli eventuali errori o disfunzioni riscontrate.

Nell'ottica di ottimizzare le risorse, non saranno tenute in considerazione segnalazioni anonime o esclusivamente offensive.

I competenti Uffici daranno puntuale risposta scritta circa l'esito del reclamo, entro 30 giorni dal suo ricevimento. Qualora, tuttavia, la questione sollevata con il reclamo sia particolarmente complessa, o comunque di non immediata definizione, sarà inoltrata all'interessato, motivata comunicazione scritta sulla necessità di proroga ai fini dell'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine, ordinariamente non superiore a 30 giorni.

Le motivazioni del reclamo costituiranno oggetto di valutazione finalizzata a migliorare la qualità dei servizi.

3.3 Progetti di miglioramento

Dall'analisi dei Verbali delle Commissioni mensa che pervengono durante il corso degli anni scolastici, e dal confronto con il servizio di Controllo Qualità emergono spunti per migliorare o modificare il servizio.