



Comune di Albisola Superiore



*Carta del Servizio di
Ristorazione Scolastica
- Comune di Albisola Superiore-*

Indice

01	Che cos'è la Carta del Servizio	pag. 3	11	Garanzie di qualità	pag. 18
02	I principi fondamentali	pag. 5	12	Il Comitato Mensa	pag. 19
03	Modalità di gestione ed erogazione del Servizio di ristorazione scolastica	pag. 9	13	Adozione di standard	pag. 20
04	Menu	pag. 10	14	Qualità del servizio	pag. 24
05	Iscrizione al servizio	pag. 13	15	Informazioni agli utenti	pag. 24
06	Costo del servizio	pag. 14	16	Rapporti con gli utenti	pag. 25
07	Modalità di pagamento	pag. 15	17	Come raggiungerci	pag. 25
08	Servizio SMS	pag. 16	18	Suggerimenti e reclami	pag. 26
09	Prenotazione del pasto	pag. 16	19	Tempi di risposta	pag. 26
10	Strumenti di verifica	pag. 17	20	Risarcimenti e rimborsi	pag. 27



Comune di XXX



01

Che cos'è la Carta del Servizio

Questa **Carta del Servizio** è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino allo scopo di far conoscere il Servizio di ristorazione scolastica.

Ma non solo, essa serve anche a definire "standard minimi" di qualità che il cittadino può controllare. In pratica una "garanzia" nelle mani del cittadino.

Essa si compone di una parte generale che spiega quali sono i principi cui il servizio di ristorazione scolastica s'ispira ed una parte specifica di illustrazione del servizio.

Inoltre, essa non è un documento che viene prodotto una volta per tutte e non è un semplice atto burocratico, per questo la parte specifica di illustrazione del servizio potrà essere aggiornata annualmente e comunque ogni volta che cambiano leggi e regolamenti, o quando il Comune si pone obiettivi diversi.

Questa Carta del Servizio è distribuita gratuitamente a tutte le famiglie dei bambini che usufruiscono della ristorazione scolastica ed alle scuole interessate.

E' consultabile sul sito internet del Comune

www.comune.albisola-superiore.sv.it e presso i refettori delle scuole.



I principi fondamentali

I Principi ispiratori di questa **Carta del Servizio** sono indicati nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27 gennaio 1994 che ha emanato appunto i principi sui quali devono essere progressivamente uniformati i servizi pubblici.

Con questa Carta del Servizio il Comune di Albisola Superiore intende darvi attuazione nell'erogazione del Servizio di ristorazione scolastica.

Principio dell'uguaglianza e dell'imparzialità

Il Comune di Albisola Superiore eroga un servizio improntato ai criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando, a parità di diritti, il servizio di ristorazione scolastica a tutti i bambini le cui famiglie abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate e di volta in volta opportunamente rese note.

Principio della trasparenza

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio medesimo, secondo la procedura stabilita dal Regolamento comunale per il diritto di accesso. Il modulo di domanda per accedere agli atti è scaricabile dal sito internet del Comune www.comune.albisola-superiore.sv.it direttamente dalla homepage - nella sezione Amministrazione trasparente - altri contenuti - accesso civico.

Principio della continuità

Un servizio essenziale, quale viene considerato quello di ristorazione scolastica, deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie. Per questo in caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento sono previsti interventi particolari, a seconda dell'evento negativo manifestatosi, per contenere il disagio e ridurre al minimo il disservizio.

Principio della partecipazione

La partecipazione è sempre garantita sia per tutelare il diritto ad una corretta fruizione del servizio sia per favorire la collaborazione tra tutti gli attori interessati. La Commissione mensa è l'organismo attraverso cui viene assicurata la partecipazione di tutti: rappresentanti dei genitori, delle scuole, del Comune e della società di ristorazione. Le famiglie, hanno il diritto di ottenere informazioni, oltre che individualmente, anche attraverso il Comitato mensa che dovrà inoltrare i suggerimenti o i reclami al Servizio Istruzione del Comune, al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.

Principio dell'efficienza e dell'efficacia

L'efficienza e l'efficacia sono perseguite come garanzia della qualità del servizio sia sul piano umano sia su quello strutturale-tecnologico. La piena soddisfazione delle famiglie è ricercata attraverso il miglioramento delle competenze e della cortesia del personale, il continuo monitoraggio dell'idoneità e della funzionalità dei locali, delle attrezzature oltre che delle diverse fasi gestionali del servizio.

Principio del rispetto per l'ambiente

I nostri bambini sono gli adulti di domani. E' molto importante che fin dalla scuola possano imparare che il loro benessere è strettamente legato all'ambiente nel quale vivono. I genitori insegnano loro che acqua ed energia elettrica non vanno sprecate, che le automobili inquinano, che tutto quello che si butta via inquina l'ambiente, che è meglio mangiare cibi sani apprezzando la frutta e la verdura di stagione, meglio se priva di pesticidi, che saponi, detersivi e detergenti se usati in grandi quantità inquinano. Il Comune e la Società di ristorazione con la collaborazione della scuola, consapevoli del ruolo di affiancamento alle famiglie in questo importante processo di educazione hanno improntato il contratto di ristorazione a questo principio. Esso è ispirato alle esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente, alla promozione dello sviluppo sostenibile, alla difesa della biodiversità (riferimento: Decreto Ministero Ambiente 25.07.2011 - Allegato 1, Decreto Lgs 50/2016 "Nuovo Codice dei Contratti - linee di indirizzo nazionale e regionale e successivi aggiornamenti, per la ristorazione scolastica).

Concretamente attraverso:

- la distribuzione in mensa di acqua proveniente da erogatore di acqua microfiltrata, inoltre verrà distribuita una borraccia.
- l'impiego, per il trasporto degli alimenti, di automezzi con motore elettrico a risparmio energetico e a basso impatto ambientale.
- la preferenza di fornitori che impieghino imballaggi ecologici e/o riutilizzabili.
- l'uso di stoviglie monouso in materiali biodegradabili e compostabili.
- l'impiego di alimenti provenienti da agricoltura biologica (prodotti bio) e da fornitori locali e di filiera corta.
- l'impiego di prodotti ecologici per la sanificazione.
- il recupero del cibo avanzato dalla distribuzione per destinarlo ad associazioni benefiche e caritatevoli (tramite Banco Alimentare).





Modalità di gestione ed erogazione del Servizio di ristorazione scolastica

La gestione del servizio si articola in diverse fasi affidate ad un'unica azienda specializzata nel settore, attualmente la società Dussmann Service Srl con sede a Capriate San Gervasio, che ha anche una sede di riferimento presso il centro di cottura comunale sito in Località alla Massa 7 - Albisola Superiore, e sono le seguenti:

- a. la produzione, l'approvvigionamento e lo stoccaggio delle derrate alimentari e la preparazione e il confezionamento dei pasti avvengono presso il centro cottura comunale di Albisola Superiore. Il Direttore del centro di cottura segue l'intera organizzazione del lavoro collaborando con il capo cuoco e la dietista che affideranno al personale le specifiche mansioni operative.
- b. La distribuzione dei pasti sono garantiti giornalmente presso le scuole dell' **Istituto comprensivo Albisole - Via alla Massa, 7**
I pasti sono consumati nei rispettivi refettori. La società di ristorazione garantisce la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel contratto di appalto, con un margine di ritardo che non può superare i dieci minuti.
- c. Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti è assicurata dalla società di ristorazione secondo quanto indicato nel contratto di appalto.
- d. Molti alimenti provengono da agricoltura biologica (prodotti bio). Altri sono prodotti locali o di filiera corta e sono dettagliati al successivo punto 13.



04

Menu

Il Servizio di ristorazione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata dei bambini. Per questo i menu tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette, il gradimento dei bambini.

I menu sono consultabili sul sito internet del Comune di Albisola Superiore:

www.comune.albisola-superiore.sv.it - servizi online - refezione scolastica.

Sono previsti due menu: uno per la stagione autunno-inverno e uno per quella primavera-estate, a rotazione su 6 settimane consentendo di non ripetere quasi mai la stessa ricetta.

Ognuno dei due menu stabilisce le pietanze che verranno servite ogni giorno articolate nell'arco di quattro settimane.

Il Comune di Albisola Superiore garantisce il pieno rispetto del menu previsto. In circostanze eccezionali debitamente motivate e documentate, possono essere introdotte variazioni estemporanee al menu.

Diete leggere o blande

Può accadere che un bambino che fruisce del servizio di ristorazione scolastica abbia la necessità di consumare uno/più pasti leggero/i per motivi di salute legati a fattori momentanei. In questo caso è prevista la possibilità di fruire di una dieta leggera o blanda. Come fare? Occorre segnalarlo la mattina stessa del consumo, al momento della prenotazione del pasto. La dieta leggera è garantita al massimo per tre giorni consecutivi al mese. Non è necessario presentare il certificato medico, ad eccezione del caso in cui la necessità di seguire la dieta leggera si protragga oltre i tre giorni.

Le diete blande devono essere valutate e redatte dalla dietista e formulate in aderenza al menu corrente, ossia il più possibile simili alle preparazioni sostituite.

Diete speciali

Al bambino che abbia la necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita la dieta "speciale". La famiglia presenta, entro l'inizio dell'anno scolastico tale necessità presentando una domanda scritta, il cui modulo è scaricabile dal sito internet www.scuoledussmann.it/albisolasuperiore presso lo sportello Dussmann - accompagnata al certificato medico che indichi il regime dietetico da seguire. Poiché la dieta speciale garantisce la salute del bambino, il certificato medico in questo caso è obbligatorio; esso è altrettanto obbligatorio nel momento in cui dovesse cessare la necessità di fruire della dieta speciale. Considerata l'estrema importanza che la dieta speciale riveste per la salute del bambino, le richieste devono essere effettuate consegnando i certificati presso lo sportello Dussmann, si ricorda che è obbligatorio il rinnovo annuale e la consegna dei certificati di diete speciali dià presenti (ad eccezione dei soggetti celiaci, diabetici, portatori di patologie per i quali non è necessario).

Diete etico-religiose

Anche il bambino, che per ragioni di fede religiosa o di etica della famiglia, richieda di escludere alcuni alimenti ha il diritto di ottenere un tipo di alimentazione particolare. In questo caso la famiglia presenta una domanda scritta, il cui modulo è scaricabile dal sito internet www.scuoledusmann.albisolasuperiore presso lo sportello Dusmann.

Spuntino del mattino

E' prevista la distribuzione dello spuntino del mattino, con il supporto della società di ristorazione, solo per la Scuola dell'Infanzia.





05

Iscrizione al servizio

Per accedere al servizio di ristorazione scolastica occorre presentare la domanda di iscrizione esclusivamente online, sul portale genitori <https://scoledusmann.it>.

L'iscrizione deve essere fatta obbligatoriamente per tutti i figli che dovranno frequentare il servizio mensa nell'anno scolastico.

Gli utenti già frequentanti il servizio di refezione scolastica, NON saranno iscritti d'ufficio anche per l'anno scolastico in corso. Precisiamo infatti che anche per gli alunni già iscritti è obbligatorio effettuare la procedura di conferma di iscrizione.

SUPPORTO ALLE ISCRIZIONI ONLINE

L'Ufficio Rette Scolastiche di Dussmann è a vostra disposizione per supportarvi nella procedura di iscrizione. Per richiedere supporto è possibile scrivere tramite il form contatti presente su <https://scoledusmann.it>.

Durante l'anno scolastico, tramite il programma informatico fornito dall'impresa, sarà possibile gestire eventuali variazioni (cambi di residenza, variazioni anagrafiche, cambi di plesso scolastico, ecc) o nuove iscrizioni. In questi casi l'utenza potrà rivolgersi al Servizio Istruzione del Comune chiamando il numero 019482295 int. 257

Costo del servizio

Il costo del servizio di ristorazione scolastica è stabilito dalla Giunta comunale.

Le famiglie i cui bambini sono iscritti e frequentano la mensa, parteciperanno ai costi nelle modalità deliberate e pubblicate sul sito internet dall'Amministrazione comunale, prima del periodo in cui sarà possibile iscriversi al servizio.



Modalità di pagamento

Il pagamento della ristorazione scolastica può essere assolto con le modalità definite dall'Amministrazione comunale, in collaborazione con il gestore del servizio di prenotazione e rendicontazione, si prega di consultare l'apposita informativa presente sul portale <https://scuoledusmann.it>, sezione notizie.

Il sistema di pagamento è di tipo PRE-PAGATO, tramite ricariche online oppure presso gli esercenti convenzionati. Al fine di mantenere una corretta regolarità nei pagamenti è fortemente consigliato attivare il servizio gratuito di addebito mensile in conto corrente, tramite il modulo RID SDD scaricabile dal portale genitori

Nell'arco dell'anno scolastico, il gestore del servizio mensa effettua il controllo contabile sullo stato dei pagamenti delle famiglie. In presenza di eventuali debiti, alle famiglie risultate debentrici, attiva le procedure per il sollecito ed il recupero del credito dandone informazione al Comune.

08

Servizio SMS

E' attivo il servizio di SMS e mail con funzione di promemoria, per ricordare alle famiglie che sono in prossimità dell'esaurimento del credito necessario per il pagamento dei pasti. Lo strumento dell' SMS e della mail potrà essere adottato anche per comunicare alle famiglie altre informazioni che attengono al servizio di ristorazione scolastica.

09

Prenotazione del pasto

Viene attivato il nuovo sistema di comunicazione assenze tramite APP, sito ed SMS, che entrerà a regime a partire dall'inizio dell'anno scolastico 2023-2024 e sostituirà il sistema di rilevazione tramite il personale scolastico. Sul portale <https://scuoledussmann.it>, sezione notizie, verranno pubblicati avvisi relativi alla modalità di utilizzo.

Entro e non oltre l'orario stabilito sarà possibile, in caso di indisposizione o per motivi personali, disdire la prenotazione a cura della famiglia. Nel caso la disdetta avvenisse successivamente, il costo del pasto verrà regolarmente addebitato alla famiglia.



10

Strumenti di verifica

Nell'esecuzione dell'appalto sono adottati strumenti per la verifica della corretta esecuzione del servizio prestato.

La qualità del servizio di ristorazione scolastica si concretizza anche nella valorizzazione dei seguenti aspetti:

- La salubrità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione.
- L'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto.
- Il gradimento dei pasti sia per il gusto sia per l'aspetto.
- L'accuratezza organizzativa del servizio.

Gli organi preposti al controllo sono:

- I competenti Servizi di Igiene Pubblica Ambientale dell'ASL territoriale;
- Gli incaricati del Comune nonché altre strutture specializzate incaricate dallo stesso;
- I rappresentanti del Comitato mensa.

Il Comune espleta il controllo attraverso il proprio personale e/o i rappresentanti del Comitato Mensa, che potranno effettuare sopralluoghi opportunamente autorizzati, con lo stesso scopo.

Garanzie di qualità

La società di ristorazione è tenuta ad acquisire dai fornitori e a rendere disponibili al Comune le certificazioni di qualità, le dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari alle vigenti leggi in materia e le schede tecniche, oltre ai documenti di acquisto delle derrate. La società di ristorazione su richiesta del Comune, fornisce le certificazioni rilasciate dai fornitori circa la conformità alle normative di riferimento e le bolle di acquisto dei prodotti da agricoltura biologica e locali ogni volta che ne sia previsto l'impiego. Inoltre la società di ristorazione:

- effettua il controllo qualitativo e quantitativo delle derrate impiegate per il servizio.
- adotta le misure adeguate per garantire la massima sicurezza igienica del prodotto finale applicando il piano di autocontrollo igienico previsto dal Regolamento CE 852/2004 nell'ambito di tutte le operazioni di produzione e distribuzione dei pasti.
- individua pertanto ogni fase del servizio che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti e garantisce che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate le opportune procedure di sicurezza, avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points). Nell'ambito dell'autocontrollo igienico la società di ristorazione deve attuare le procedure di verifica previste, comprese le analisi di laboratorio su materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti di lavorazione ed attrezzature con la frequenza prevista.
- registra i dati relativi al monitoraggio dei punti critici e alle procedure di verifica del piano di autocontrollo, li tiene aggiornati ed a disposizione dell'autorità sanitaria e del Comune.
- al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni alimentari, la società di ristorazione è tenuta a prelevare presso il centro unico di cottura un campione di ciascuna preparazione indicata dal menu e mantenerla in frigorifero per 72 ore a + 4°C in una zona identificabile con un cartello riportante la dizione: "Pasto Test". Ogni alimento prelevato (Pasto Test) deve essere riposto in sacchetti sterili, con indicata la natura del contenuto e la data di preparazione.

Il Comitato Mensa

La partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

Il Comitato mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.



Adozione di standard

Sono definiti di seguito alcuni standard:

a. Comitato Mensa

N.1 riunione annuale, oltre ad eventuali riunioni straordinarie

Margine di rispetto 100%

b. Qualità dei menu

Tabelle delle grammature - Allegato ricettario e grammature

Margine di rispetto: 100%

c. Tipologia dei menu

Adozione dinamica dei menu, formulati nel rispetto di precisi standard nutrizionali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti. I menu seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione delle ricette proposte ed evitando combinazioni alimentari incompatibili.

Margine di rispetto: pari o superiore al 95%

d. Qualità delle derrate alimentari

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate rispondono alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal contratto.

Sono previsti:

Alimenti provenienti da produzione biologica (prodotti bio) e locali ** (prodotti di stagione) - filiera corta

Frutta **

Verdura **

Pomodori pelati - polpa - passata

Legumi e cereali

Pane (prodotto locale)

Olio extra vergine di oliva **

Pasta secca

Riso

Crackers - biscotti - fette biscottate

Farina bianca 00 - farina bramata

Verdure surgelate

Uova guscio

Aceto di mele e balsamico

Prodotti per merende - cioccolato equosolidale

Confetture

Succo di mela

Alimenti a marchio di qualità DOP / IGP provenienti da filiera corta*

Parmigiano Reggiano *

Prosciutto di Parma *

Carne Bovina IGP *

Bresaola *

Alimenti provenienti da filiera corta* e locali **

Burro **

Ricotta **

Latte **

Yoghurt - Yoghurt alla frutta **

Caciotta **

Stracchino **

Invidia

Mozzarella **

Ravioli

Budino **

Carni bovine

Finocchi

Pesche

Pizza rossa**

Pesto alla genovese

Olive nere - verdi *



f. Le tecniche di cottura e le lavorazioni

Le tecniche di cottura e le lavorazioni saranno eseguite nel rispetto delle migliori tecniche di preparazione dei pasti per l'utenza di riferimento, in legume fresco-caldo. E' vietata qualsiasi forma di riciclo.

La società di ristorazione conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menu del giorno (si veda punto 11).

Margine di rispetto 100%.

g. Sedi di consumo del pasto

I locali adibiti a refettorio rispondono ai requisiti di legge e sono utilizzati in modo esclusivo per tale scopo. I piatti e i bicchieri sono in materiale infrangibile e idoneo all'uso alimentare, per motivi di sicurezza.

Margine di rispetto 100%.

h. I prodotti di pulizia

I detergenti, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano le indicazioni del contratto.

Margine di rispetto 100%.

i. I rifiuti

Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e al conferimento dei rifiuti. E' proibito asportare qualsiasi tipo di rifiuto o avanzo dalle zone di produzione e di distribuzione dei pasti.

Margine di rispetto 100%.

l. Tempi di risposta alle comunicazioni scritte:

Tempi di risposta alle comunicazioni scritte: max 30 giorni

Margine di rispetto 97%.



14

Qualità del servizio

Valutazione. Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, sono effettuate due rilevazioni periodiche: sulla qualità percepita dai commensali, sul gradimento delle ricette proposte e sulle attese rispetto al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica. Il Comune tramite il proprio personale e il Comitato mensa, e grazie alla collaborazione del personale insegnante delle scuole, verifica che gli standard di qualità espressi in questa Carta del Servizio siano rispettati, e s'impegna ad intervenire per risolvere eventuali problemi e per migliorare costantemente il servizio. I risultati delle verifiche e dei giudizi saranno raccolti in una relazione che verrà presentata al Comitato mensa e successivamente resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito internet del Comune. In occasione della pubblicazione saranno resi noti anche i reclami presentati ed i miglioramenti introdotti durante l'anno scolastico ed il programma delle iniziative di miglioramento per l'anno scolastico successivo.

15

Informazioni agli utenti

Il Comune di Albisola Superiore, attraverso l'adozione della Carta dei Servizi per il funzionamento dei servizi di ristorazione scolastica, assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

Al fine di garantire notizie sempre aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno diffusi sul sito internet del Comune e distribuiti a scuola nel corso dell'anno scolastico ad integrazione e/o modifica di questa Carta del Servizio avvisi e circolari informative.

16

Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve ispirarsi al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al servizio di ristorazione scolastica che operano a contatto con gli utenti sono tenuti a indicare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche; devono indossare idonea divisa completa di copricapo, che deve sempre essere pulita e decorosa, e portare il cartellino di riconoscimento ed il nome dell'Impresa.

17

Come raggiungerci

Il Servizio Istruzione del Comune è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio di ristorazione scolastica (iscrizione al servizio, tariffe ed agevolazioni di pagamento, I.S.E.E., modalità di pagamento, prenotazione del pasto, menu, diete, ecc.). E' possibile comunicare con l'impiegato del Servizio Pubblica Istruzione per telefono, mail, lettera, fax o con posta elettronica direttamente ai seguenti recapiti:

- Telefono: 019482295 int. 257 - 216
- indirizzo mail: istruzione@comune.albisola-superiore.sv.it
- Indirizzo posta: Comune di Albisola Superiore-Servizio Pubblica Istruzione P.zza della Libertà,19 - 17011 Albisola Superiore
- fax: 019480511
- indirizzo di posta elettronica: protocollo@pec.albisup.it
- Per la ditta Dussmann ci si può rivolgere al referente: tel. 3356138300
- form contatti presente su <https://scuoledussmann.it>.
- mail: albissola01@dussmann.it

18

Suggerimenti e reclami

Il Servizio Istruzione del Comune è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli standard riportati in questa Carta del Servizio. I reclami devono essere presentati da persone che sono state personalmente presenti al verificarsi del disservizio, quindi, insegnanti o membri del Comitato mensa. Il reclamo può essere presentato dalla famiglia direttamente al Servizio Istruzione, ma deve obbligatoriamente riportare il riferimento all'insegnante presente al momento del verificarsi del disservizio. In ogni caso il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono bene accettati i suggerimenti per migliorare il servizio.

Non saranno accettati reclami anonimi.

Un membro delegato dal Comitato mensa, verificata la presenza di reclami, li consegnerà al Servizio Pubblica Istruzione del Comune entro 48 ore.

Entro le successive 24 ore il Servizio provvederà all'inoltro alla società di ristorazione, che risponderà entro 3 giorni lavorativi.

Il Servizio Pubblica Istruzione del Comune comunicherà al Comitato Mensa le risposte ai reclami comunque entro il termine di 30 giorni.

19

Tempi di risposta

Alle comunicazioni scritte è garantita altrettanta risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni lavorativi dal ricevimento.

Risarcimenti e rimborsi

In caso di mancato rispetto degli standard adeguatamente comprovato il Comune di Albisola Superiore applicherà quanto previsto all'art. 15 del Capitolato Speciale d'Appalto.

Al fine di dare concreta realizzazione a questa Carta del Servizio s'invitano tutti i genitori a:

- Rispettare i tempi e le modalità stabiliti dal Servizio Istruzione del Comune, sia per l'iscrizione alla ristorazione scolastica sia per la presentazione di altre domande per il soddisfacimento di esigenze particolari.
- Leggere attentamente gli avvisi e le circolari che di volta in volta saranno resi noti.
- Segnalare le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni.
- Partecipare alle iniziative di informazione e di educazione alimentare promosse sul territorio.

L'ufficio Pubblica Istruzione osserva i seguenti orari di apertura al pubblico:

Martedì	10:00	12:00
Mercoledì	10:00	12:00
Giovedì	13:30	16:30 (Previo appuntamento telefonico al numero 019482295 int. 257)



Comune di Albisola Superiore

Comune di Albisola Superiore
P.zza della Libertà, 19
17011 - Albisola Superiore (SV)
www.comune.albisola-superiore.sv.it

Dussmann Service srl
via Papa Giovanni XXIII , 4
24042 Capriate San Gervasio (BG)
www.dussmann.it