

Carta dei servizi della ristorazione scolastica del Comune di Imperia



Approvata con DGM n. 63 del 16/02/2023

CAPO I - PRINCIPI GENERALI

Art. 1 - Caratteristiche del Servizio.

Il Comune di Imperia svolge, mediante affidamento alla propria Società interamente partecipata S.E.R.I.S. S.R.L Unipersonale, il Servizio di Ristorazione Scolastica a favore degli alunni delle Scuole dell'Infanzia, Primarie, Secondarie di I Grado e, previo soddisfacimento della domanda delle citate Scuole, anche agli Alunni delle Scuole Secondarie di II Grado nonché, nell'invarianza delle condizioni organizzative e tariffarie generali, anche alle Scuole parificate della Città.

Il rapporto tra il Personale addetto al servizio e gli Utenti, le Famiglie e la Scuola deve essere sempre improntato al rispetto dei reciproci ruoli, alla massima cortesia e ad un fattivo spirito di collaborazione. In ogni caso non è consentita alcuna ingerenza da parte di Terzi che non siano addetti allo svolgimento del servizio di ristorazione scolastica, ferma restando, ovviamente, la facoltà di Questi ultimi di segnalare disservizi od insoddisfazione agli Uffici preposti.

Art. 2 - Requisiti per accedere al Servizio – Iscrizione.

La S.E.R.I.S ha deciso di modernizzare la refezione scolastica con l'attivazione della gestione informatizzata. A partire dall'anno scolastico 2020/2021, per tutti gli utenti l'accesso al Servizio di ristorazione sarà obbligatoriamente subordinato alla registrazione online presso il portale **"NOVA PORTAL "**.

Dall'indirizzo web www.serisrli.it, oppure scaricando l'applicazione <https://serisimperiaristonova.it/novaportal> e cliccando alla voce " iscrizioni online ", si potrà accedere alla piattaforma di iscrizione.

Per le famiglie con due o più figli iscritti al servizio di refezione scolastica, si applica la tariffa "PRIMO FIGLIO" all'Utente anagraficamente più grande che usufruisce di tale servizio.

La tariffa " SECONDO FIGLIO" viene applicata per i figli successivi .

Laddove il richiedente presenti situazione di morosità l'ufficio comunicherà i residui debitori che dovranno essere saldati o rateizzati con eventuali piani di rientro, della durata di non più di cinque mesi, presso gli uffici S.E.R.I.S, con l'avvertenza che nel caso di interruzione del pagamento delle rate di detto ripiano, verrà immediatamente sospeso l'accesso al servizio di ristorazione scolastica, situazione che cesserà solo dopo l'estinzione del debito.

Dell'iniziativa viene data comunicazione alle Scuole cittadine, affinché le misure volte a contrastare l'evasione, nell'ipotesi debba essere sospeso o rifiutato il servizio di ristorazione scolastica ad eventuali inadempienti, possano svolgersi senza difficoltà di sorta al fine di conseguire il recupero necessario.

Art. 3 - Principi fondamentali.

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità, è indispensabile che le attività si ispirino ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITA'

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITA'

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. n. 196/03.

Sul Sito www.serissrl.it è pubblicata l'informativa dettagliata sul trattamento dati.

Art. 4 – Pagamento del servizio.

La fruizione del servizio ha luogo sempre a pagamento, sono a disposizione delle famiglie i seguenti canali di ricarica:

- PAGAMENTI ONLINE CON CARTA DI CREDITO DA PORTALE WEB “ NOVA PORTAL “
- PAGAMENTI ONLINE CON CARTA DI CREDITO DA APP “ SERVIZI MENSA “
- PAGAMENTI CON BANCOMAT, CARTA DI CREDITO, CARTA PREPAGATA E SIMILI PRESSO GLI UFFICI S.E.R.I.S

La ricarica può essere effettuata anche mediante versamento su conto corrente postale n. 92786052 intestato a **S.E.R.I.S. S.R.L. Unipersonale**, presentandosi con la ricevuta dell'effettuato pagamento presso gli uffici S.E.R.I.S che provvederanno alla ricarica del credito.

- Ufficio **S.E.R.I.S. S.r.l. Unipersonale** presso Palazzo Civico p.za Dante n. 4, Imperia dal Lunedì al Venerdì 8.30 - 12.30 ed il lunedì e giovedì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.30;

Sarà cura del Comune o della Società informare la cittadinanza, tramite i più diffusi mezzi di comunicazione, degli orari e delle eventuali variazioni degli Uffici ove effettuare le ricariche.

Art. 5 – Segnalazione assenza a pranzo.

La segnalazione dell'assenza del minore a pasto deve essere comunicata, tramite APP O PORTALE, entro le ore nove del mattino. E' ammessa una situazione debitoria pari a TRE PASTI, per tanto il minore è ammesso in mensa anche se moroso per tre giorni; la persistente mancanza di ricarica del credito comporta, senza necessità di alcuna comunicazione, la decadenza dal servizio di mensa scolastica fino al momento in cui verrà regolarizzata la posizione del Nucleo familiare del minore, con il saldo del debito pregresso.

Art. 6- Tariffe dei buoni pasto.

Le tariffe, come da Delibera G.M. n. 22 del 27/01/2022, sono attualmente fissate in:

€ 5,30 per l'acquisto di un singolo pasto per il primo figlio;

€ 3,30 per l'acquisto di un singolo pasto per il secondo figlio.

Le tariffe possono nel tempo essere variate con le procedure di legge (Artt. 117 e 172 del Testo Unico n. 267/2000).

Per i portatori di disabilità è prevista l'esenzione dal pagamento pasto, previa presentazione di certificazione sanitaria presso gli uffici della SERIS.

Art. 7 - Rinuncia al servizio.

Il minore che, presente in classe nella mattina, dopo aver già effettuato tramite APP o PORTALE la prenotazione del pasto, decida di rinunciare al pranzo per gravi od imprevisti motivi, deve, al fine di evitare la perdita del credito, dare disdetta della propria presenza entro le ore 11 , in tal caso l'importo verrà riaccreditato.

Art. 8 – Rimborso credito residuo.

Il credito non utilizzato, previa richiesta scritta all'Ufficio preposto al servizio, che ne avvia l'istruttoria, verrà rimborsato. Qualora la Persona che chiede il rimborso sia debitrice nei confronti della Società, il rimborso ha luogo dopo aver decurtato il valore da rimborsare dell'ammontare del debito, dando di ciò comunicazione scritta all'Utente.

CAPO III – CUCINE - PREPARAZIONE - TRASPORTO

Art. 9 - Luogo di preparazione e di consumo delle pietanze.

I pasti vengono preparati nelle cucine, tutte gestite con personale qualificato, e distribuiti nei refettori annessi e decentrati.

La consumazione è autorizzata esclusivamente nei locali a ciò deputati dalla Società.

Art. 10 – Menù.

Il menù fornito dalla refezione scolastica viene previamente sottoposto al giudizio dell'Unità Operativa Igiene dell'Alimentazione della ASL 1 di Imperia in modo che siano rispettati i criteri definiti dal "LARN – Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti", dalle vigenti "Linee Guida di Indirizzo Nazionale e Regionale in materia di miglioramento della qualità nella ristorazione scolastica"; è articolato su sei settimane, seguendo l'alternanza stagionale, con previsione di un menù invernale ed un menù estivo.

E' fatta salva la possibilità per la Società di apportarvi modificazioni per ragioni di forza maggiore, fermo restando il perseguimento del miglior possibile equilibrio nutrizionale.

Art. 11 - Menù alternativi.

Considerato che non tutta l'utenza scolastica può assumere il menù standard a causa di certificate allergie o intolleranze è stato avviato uno studio approfondito con il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Asl 1 per individuare le categorie di utenza per le quali è necessario elaborare dei menù specifici.

Pertanto, vengono somministrati anche i seguenti:

- Menù privo di latte e derivati;
- Menù privo di uova;
- Menù etico-religioso.

Art. 12 - Menù ed alimentazione biologica.

Nel menù sono previsti, compatibilmente con le disponibilità di mercato ed in relazione alle risorse finanziarie assegnate al Servizio, alimenti certificati biologici in conformità alla Legge Regionale 36/99 ed all'art. 59 4° c. della Legge 488/99.

Art. 13 - Dieta speciale.

Il servizio può fornire "diete differenziate" in sostituzione del menù standard previsto. Se un bambino, per motivi di salute (intolleranza e/o allergia), necessita di dieta speciale, il genitore deve segnalarlo in fase di registrazione e recapitare all'Ufficio il certificato medico indicante l'alimentazione richiesta ed il periodo di tempo nel quale deve essere seguita. Il certificato medico deve essere rilasciato dal Pediatra o da uno Specialista e deve indicare la patologia e l'/gli alimento/i che deve/devono essere esclusi dalla dieta scolastica.

Art. 14 - Tempi approntamento dieta speciale.

Le diete particolari saranno fornite agli Interessati SOLO DOPO LA CONSEGNA ALL'UFFICIO SERIS DEL CERTIFICATO MEDICO E ENTRO 3 GIORNI DA TALE DATA.

Art. 15 - Dieta in bianco.

Possono essere richieste dai genitori diete in bianco o di transizione che saranno fornite nella giornata stessa, per una durata massima di 2 giorni, qualora il minore necessitasse di più giorni, occorre un certificato Medico.

Tali segnalazioni possono essere fatte telefonicamente e/o presso gli Uffici S.e.r.i.s..

Art. 16 - Dieta per particolari patologie.

In casi eccezionali le famiglie possono essere autorizzate dalla Società a fornire loro stesse alimenti specifici per l'alimentazione dei propri figli affetti da particolari e rare patologie. Dovrà all'uopo essere presentata apposita richiesta scritta all'Ufficio amministrativo, corredata da certificato medico, analisi e quant'altro ritenuto utile alla indicazione di particolare patologia, che elenchi i prodotti forniti; dovrà inoltre essere presentata, contestualmente alla richiesta, una apposita manleva di responsabilità circa i cibi forniti nei confronti del servizio di Refezione scolastica. In ogni caso le derrate dovranno essere consegnate con la loro confezione originale integra, non verranno accettati alimenti sfusi o con l'involucro manomesso e ne viene redatto verbale di consegna del quale copia è rilasciata alla Famiglia.

Art. 17 - Alimentazione alternativa.

Le diete differenziate richieste e riconosciute secondo quanto indicato negli articoli precedenti, sono le uniche alternative ammesse al menù in vigore.

Art. 18 - Metodo di preparazione.

Il Personale addetto del magazzino centrale e delle cucine seleziona e controlla la qualità delle materie prime, calcolando l'esatta quantità delle derrate alimentari nel rispetto delle tabelle alimentari; i pasti sono preparati giornalmente sulla base del menù prestabilito; contingenti motivi tecnici possono far variare il menù della giornata, tali variazioni, motivate, vengono comunicate, nel limite del possibile con adeguato preavviso, alle Scuole.

In tutte le fasi di preparazione nelle cucine e di distribuzione nei refettori, il Personale indossa un abbigliamento appropriato consistente in una t-shirt, pantalone, una cuffia per capelli, un grembiule e scarpe antinforturistiche, non può indossare braccialetti, anelli, orecchini o altri monili; il Personale viene inoltre dotato dei Dispositivi di Protezione Individuale previsti dalla normativa vigente.

Art. 19 - Distribuzione del pasto.

La prima fase della distribuzione prevede la verifica delle temperature, curando di evitare al massimo la dispersione di calore delle derrate. Di seguito, avviene lo scodellamento delle pietanze ai singoli Bambini.

Preliminarmente, per ragioni di sicurezza, vengono servite le diete differenziate.

In relazione a situazioni specifiche, soprattutto connesse a vincoli di spazio e di osservanza di misure di sicurezza, è possibile che si abbia una turnazione nella consumazione dei pasti.

Art. 20 - Trasporto del cibo.

Nei refettori decentrati privi della cucina annessa, il cibo viene confezionato e trasportato tramite appositi contenitori coibentati: dal momento del confezionamento presso la cucina di produzione a quello del consumo nel refettorio non devono trascorrere più di trenta minuti.

Art. 21 - Controlli interni.

Il controllo del rispetto degli standard previsti per ciascuna fase del servizio viene svolto attraverso i consulenti tecnici alimentaristi e viene programmato in modo autonomo; sono quindi assicurate verifiche periodiche relativamente al rispetto delle norme igienico sanitarie presso i centri di cottura e i refettori scolastici effettuando, a campione, analisi sugli alimenti, attrezzature e piani di lavoro, il rispetto delle procedure previste dal piano di autocontrollo della Società per la sicurezza igienico sanitaria durante le fasi della preparazione, nelle fasi di scodellamento e consumo dei pasti, il rispetto dei tempi di consegna, delle temperature e del gradimento dei pasti prodotti.

Parte integrante del sistema di controllo si concretizza anche attraverso l'iniziativa cd. "**Genitori a Pranzo**" - meglio descritta successivamente - che, attraverso la compilazione della scheda di valutazione fornita ai genitori che vogliono usufruire del pranzo, consente di ottenere dagli stessi report e monitoraggio puntuali in tema di gradimento delle preparazioni, della qualità del servizio offerto nonché la trasmissione di segnalazioni o la proposta di suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Art. 22 - Controlli esterni.

Il Sistema Controllo Qualità sul servizio erogato coinvolge anche la Asl 1 e i Carabinieri del Nucleo Anti Sostituzione che svolgono verifiche autonome relativamente al rispetto delle norme igienico sanitarie presso i centri cottura e i refettori.

Art. 23 - Avanzi di produzione.

Gli avanzi di lavorazione ed i pasti preparati e non consumati sono integralmente eliminati alla fine della giornata lavorativa.

La Società è disponibile a stipulare accordi con Associazioni di volontariato per l'applicazione della legge cosiddetta del "Buon Samaritano".

Art. 24 - Pranzo al sacco, merenda.

Per ragioni igienico-sanitarie non è ammesso il pranzo al sacco nei refettori.

CAPO IV – SISTEMI DI CONTROLLO E GARANZIA

Art. 25 – Rispetto degli standard di qualità.

Il Servizio di Ristorazione Scolastica, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento del servizio offerto, ha individuato delle norme procedurali che oltre a garantire la qualità misurano e quantificano il livello conseguito relativamente alla soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza.

Il Servizio Ispettivo interno della Società provvede inoltre alla programmazione delle verifiche nei vari centri di cottura e refettori che mirano alla valutazione del mantenimento dei parametri qualitativi del servizio quali ad esempio il rispetto del menù, la corretta tempistica sia nelle consegne che nella distribuzione dei pasti, le temperature dei pasti serviti, l'indice di gradimento percepito da Terzi ammessi (es.: genitori) durante la visita, ecc.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Gli standard sono stati suddivisi tra Generali (che rappresentano gli obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese) e Specifici (che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'Utente, che può direttamente verificarne il rispetto).

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Tipo
Garanzia del servizio	Rapporto tra richieste pervenute e richieste soddisfatte.	Percentuale non inferiore al 90%	Generale
Monitoraggio del funzionamento del servizio	Visite ispettive presso i centri cottura ed i refettori scolastici	Almeno due visite annuali per sede	Generale
Monitoraggio del funzionamento del servizio	Percentuale tra numero reclami e numero utenti iscritti al servizio	Non superiore al 5%	Specifico
Qualità del servizio	Percentuale di giornate nelle quali viene rispettato il menù programmato rispetto alle	Almeno il 90% delle giornate del calendario scolastico	Generale

	giornate di erogazione.		
Qualità del servizio	Analisi chimico-fisico-microbiologiche su materie prime e prodotto finito.	Rilevazione semestrale (almeno n.4 analisi per ogni centro cottura)	Specifico
Qualità del servizio	Corretta applicazione del piano HACCP	Rilevazione semestrale (almeno n. 3 verifiche per ogni centro cottura)	Specifico
Comunicazione	Aggiornamento sito istituzionale	Almeno due volte l'anno	Generale

Art. 26 - Coinvolgimento Genitori nel servizio ristorazione.

Nel corso dell'anno scolastico è possibile ammettere i Genitori a pranzo; in seguito a tale richiesta la Società SERIS S.r.l. Unipersonale stabilisce le modalità di accesso, secondo linee generali così riassumibili:

1. Accesso massimo di due Genitori per Refettorio.
2. I genitori che vorranno usufruire del servizio dovranno riservare telefonando, o inviando un sms, al n. 3351776314 entro e non oltre le ore 10,30; la prenotazione si effettuerà comunicando il nome e cognome del genitore, del minore e la scuola e classe di appartenenza del minore. Successivamente il genitore riceverà un messaggio di conferma comprensivo dell'orario del pasto.
3. Il pagamento del pasto (il cui costo è pari ad € 5,30) viene addebitato nel borsellino digitale del servizio mensa informatizzato del minore. I genitori dei minori esenti dal pagamento della tariffa potranno effettuare, prima dell'accesso al servizio, il pagamento presso lo sportello Seris s.r.l..
4. agli Utenti viene consegnata un'apposita scheda questionario, finalizzata ad una valutazione d'insieme del Servizio da riporre a fine pasto in una apposita urna;
5. possono accedere alla consumazione del pranzo nelle mense anche Rappresentanti delle Associazioni di consumatori che siano preventivamente accreditate presso il Comune. L'accesso al servizio è limitato ad un solo Rappresentante per Associazione in ciascuna mensa per ciascun giorno, con le stesse modalità previste per le Famiglie; in caso di concomitanti richieste da parte di Famiglie e di Associazioni è data priorità alla richiesta delle Famiglie.

Art. 27 – Reclami e suggerimenti.

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disservizi; deve essere formulato in modo preciso riportando tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e per facilitarne l'accertamento e la soluzione.

La comunicazione del reclamo avviene in forma scritta e può essere trasmessa anche via e-mail all'apposita sezione del Sito internet della Società.

La risposta è prevista entro 30 giorni dalla presentazione.

In presenza di richieste/segnalazioni che necessitino di un'analisi più approfondita, l'utente sarà contattato e informato sulle motivazioni del ritardo.

Nel caso di comunicazione informale (verbale o telefonica), la stessa verrà presa in considerazione alla stregua di una semplice segnalazione.

Art. 28 – Indagini di soddisfazione dell'Utente.

L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di ristorazione scolastica è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:

- a) rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza (indagini con questionari, alternate a momenti di focalizzazione);
- b) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I risultati delle indagini verranno pubblicizzati sulla pagina Web del sito della Società. Le risultanze serviranno inoltre per impostare i piani di miglioramento del servizio.

Art. 29 - Commissione consultiva per la ristorazione scolastica.

In attuazione delle previsioni del vigente Statuto comunale, è operante una Commissione consultiva sul servizio in questione.

Detta **Commissione** è composta:

- dall'Assessore del Comune delegato all'area di competenza, con funzione di Presidente;
- dal Dirigente comunale preposto all'ufficio che riveste competenza sul servizio;
- dal Consiglio di Amministrazione o Amministratore della Società;
- da un Rappresentante del Personale tutto dipendente della Società;
- da un Insegnante in rappresentanza degli insegnanti della scuola per l'infanzia di ciascun Istituto comprensivo;
- da un Insegnante in rappresentanza degli insegnanti della scuola primaria di ciascun Istituto comprensivo;
- da un Insegnante in rappresentanza degli insegnanti della scuola secondaria di primo grado di ciascun Istituto Comprensivo;
- da un Genitore in rappresentanza dei genitori di bambini della scuola per l'infanzia di ciascun Istituto comprensivo;
- da un Genitore in rappresentanza dei genitori di bambini della scuola primaria di ciascun Istituto comprensivo;
- da un Genitore in rappresentanza dei genitori di bambini della scuola secondaria di primo grado di ciascun Istituto comprensivo;
- da un Rappresentante di ogni Associazione di consumatori che si sia preventivamente accreditata presso il Comune;
- da un rappresentante dall'ASL 1 Imperiese avente specifica competenza professionale in materia (ove sia opportuno per le questioni da trattarsi l'ASL può, a propria libera scelta, intervenire con più rappresentanti con competenze specifiche diversificate).

I membri della Commissione non possono avere accesso alle strutture del servizio se non nelle forme previste per i Genitori dall'Art. 26.

Detta Commissione, oltre che per iniziativa del Presidente, si può riunire su richiesta scritta da parte di non meno di un quarto dei membri.

Le funzioni di segreteria sono di volta in volta affidate ad un Dipendente della Società.

La **Commissione**:

- promuove il collegamento tra gli Utenti ed il Comune e/o la Società, rappresentando le diverse istanze che ad Essa pervengano dagli Utenti;
- collabora con il Comune e/o la Società per promuovere nelle varie forme ed occasioni l'educazione alimentare nei confronti degli Utenti e della Scuola;
- concorre alla valutazione del gradimento dei pasti;
- può esprimere richieste, avanzare proposte, porre quesiti e trattare tutte le tematiche inerenti il servizio.

La **Commissione** opera con la presenza di almeno i due terzi dei componenti e decide a maggioranza assoluta di voti. Sulle richieste, proposte e quesiti la Società risponde entro un termine non superiore a quarantacinque giorni.

Le richieste, proposte e quesiti non sono vincolanti per il Comune e/o la Società.

Dell'attività della Commissione deve essere data informazione al pubblico mediante l'inserimento sul sito web della Società dei verbali entro quindici giorni dallo svolgimento delle sedute.