



COMUNE DI PIANEZZA

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA REFEZIONE SCOLASTICA



INDICE

PREFAZIONE	Pag. 1
PARTE I - PRINCIPI GENERALI	
1. Che cos'è e a cosa serve una Carta dei Servizi	Pag. 2
2. Finalità e destinatari del servizio di refezione scolastica	Pag. 2
3. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	Pag. 2
PARTE II – INFORMAZIONI SPECIFICHE SUL SERVIZIO	
4. Come si svolge il servizio	Pag. 5
5. Il calendario del servizio	Pag. 6
6. La piramide alimentare e il menù	Pag. 6
7. Diete personalizzate	Pag. 9
8. L'iscrizione al servizio	Pag. 9
9. Documenti da presentare per l'iscrizione al servizio	Pag. 10
10. Rinuncia al servizio	Pag. 10
11. Tariffe	Pag. 10
12. Sistema di pagamento	Pag. 11
13. Orari di accesso al pubblico	Pag. 13
14. Ubicazione e recapiti	Pag. 13
15. Personale complessivamente operante nel servizio	Pag. 13
16. Cosa fare per	Pag. 14
PARTE III – TUTELA DELL'UTENTE	
17. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	Pag. 15





PREFAZIONE

Quello della refezione scolastica di Pianezza è uno dei più importanti e “delicati” servizi erogati dal Comune perché è direttamente legato alla salute ed al benessere dei bambini ed alla loro formazione alimentare.

Nutrirsi per il bambino non significa solo soddisfare un bisogno fisiologico, ma implica profondi significati affettivi, emotivi e relazionali.

Il momento del pranzo è un momento educativo che prosegue l'attività didattica e quindi il rapporto relazionale degli adulti e dei bambini.

Esso esprime non solo un fabbisogno nutrizionale ma il piacere di “stare insieme”, di convivialità, di scambio, di conoscenza reciproca, di scoperta di sapori e colori nuovi.

Una buona alimentazione è di grande importanza ad ogni età ma è soprattutto durante l'infanzia e la preadolescenza che riveste un ruolo di primo piano sia per garantire una crescita equilibrata che per favorire l'assunzione ed il consolidamento di abitudini alimentari sane.

L'esperienza del pasto a scuola accompagna i bambini in una fase di crescita importante in cui si sviluppano comportamenti e stili di vita.

E' dunque con la consapevolezza di questa complessità, che il servizio di Refezione scolastica del Comune di Pianezza propone un'alimentazione sana ed equilibrata affinché i bambini possano acquisire un buon rapporto con il cibo.

Auguriamo a tutti buon appetito!

L'Assessore alle Politiche Educative
Arch. Enzo ROMEO

Il Sindaco
Dott. Antonio CASTELLO





PARTE I PRINCIPI GENERALI

1. Che cos'è e a cosa serve una Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

È uno strumento utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli 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.

L'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino nel suo rapporto con il Comune conoscere sia i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto, sia i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Essa pertanto fornisce le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche di un servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento. La presente Carta ha per oggetto il servizio di refezione scolastica.

2. Finalità e destinatari del servizio di refezione scolastica

Il servizio di refezione scolastica è istituito dal Comune di Pianezza, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, per concorrere all'attuazione del diritto allo studio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari e sociali e psicofisiche degli alunni interessati.

Consiste nella preparazione, trasporto e distribuzione dei pasti agli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia e delle scuole primarie, agli insegnanti ed al personale ausiliario aventi diritto al pasto.

3. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

Questa Carta descrive i servizi offerti dalla Refezione Scolastica al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti. Il Comune di Pianezza, con la redazione della Carta, intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e, 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:

a) Uguaglianza e imparzialità

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. Gli addetti al servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, imparzialità, rispetto dell'identità della persona e del suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni, ispirate alla semplificazione ed alla chiarezza dei contenuti.

**b) Continuità delle prestazioni**

Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità nell'erogazione del servizio, secondo il calendario scolastico. Eventuali interruzioni dovute a cause di forza maggiore saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi: con affissioni di cartelli presso le scuole interessate e pubblicate sul sito Internet del Comune.

c) Adozione delle soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più idonee all'efficacia e all'efficienza delle prestazioni erogate

L'Amministrazione Comunale si impegna ad organizzare il servizio temperando la valenza educativa dello stesso, la funzionalità complessiva, le esigenze di sicurezza e di igiene degli alimenti, le risorse umane e finanziarie disponibili.

d) Ascolto, partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza della gestione

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio, confrontandosi con il personale comunale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso e con le scuole, dalle quali dipende la programmazione dell'attività didattica;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali al personale comunale incaricato, alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro;
- alle scelte dirette al miglioramento continuo del servizio, partecipando alle customer satisfaction che verranno somministrate periodicamente alle famiglie;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti di accesso agli atti e di presentazione di memorie e documenti.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceverà l'assistenza del personale comunale incaricato.



Dal 2008 è operativo il Comitato Mensa, organismo di vigilanza partecipata sul funzionamento del servizio di Refezione scolastica, costituito da genitori ed insegnanti che prestano la loro opera volontariamente e gratuitamente.

Il Comitato Mensa svolge un ruolo di collegamento tra l'utenza e il servizio di refezione scolastica, facendosi carico di riportare i suggerimenti e i reclami che pervengono dall'utenza stessa, collaborando altresì nel monitoraggio dell'accettabilità del pasto e delle modalità di erogazione del servizio stesso. Il funzionamento del Comitato Mensa è regolamentato da un nuovo disciplinare approvato con la deliberazione della Giunta Comunale n. 69 del 14/04/2014, nell'intento di valorizzarne il ruolo e di garantire la massima trasparenza sulla gestione del servizio nell'interesse dei nostri ragazzi.

La modifica del disciplinare ha risposto all'esigenza di considerare il Comitato Mensa davvero lo strumento per sostenere il Comune nel difficile compito di mantenere alto il livello del servizio e di accertare quotidianamente il rispetto degli obblighi prestazionali richiesti alle ditte affidatarie del servizio.



Il Comitato Mensa, infatti, può effettuare settimanalmente e senza preavviso il controllo del gradimento dei pasti, la loro conformità ai menù e la valutazione in generale del servizio, presso i diversi plessi, con una programmazione autogestita, riferendone poi attraverso l'apposito modulo direttamente all'Ufficio Scuola, che provvederà, dopo un attento esame, all'adozione di eventuali azioni correttive e/o migliorative da richiedere alla Ditta appaltatrice

Inoltre, con la modifica del disciplinare, sono state implementate le funzioni di natura consultiva/propositiva e di controllo del Comitato Mensa e la funzione ed il ruolo del coordinatore quale figura di riferimento per il Comune.

La funzione consultiva/propositiva del Comitato Mensa viene esercitata attraverso pareri:

- sulle modalità di gestione del servizio di refezione;
- sulle proposte di menù estivo ed invernale nel rispetto delle tabelle dietetiche redatte dall'ASL;
- sulla definizione di percorsi formativi e di educazione alimentare in accordo con l'organo di Direzione scolastica;
- sulle modifiche al disciplinare.

La funzione di controllo del Comitato Mensa è rivolta ad ottenere il miglioramento della qualità del servizio e viene esercitata attraverso:

- la rilevazione della conformità del menù e il rispetto della tabella dietetica in vigore;
- il controllo del rispetto delle diete speciali oltre a quelle servite per motivi culturali o religiosi;
- il controllo del gradimento o appetibilità dei pasti;
- l'accertamento a che il personale abbia controllato le grammature (ossia la quantità espressa in peso da distribuire a ciascun bambino) e le temperature dei cibi in arrivo (le temperature richieste sono differenti a seconda dei cibi e il loro rispetto è fondamentale per prevenire la proliferazione di batteri);
- l'assaggio del pasto, al momento del consumo, per verificarne la qualità da un punto di vista organolettico, ma anche considerando, per esempio, le temperature;
- la verifica a che il personale addetto alla distribuzione sia in numero adeguato e che indossi camicie, cuffie, etc;
- il controllo sul buon funzionamento delle attrezzature e dispositivi utilizzati;
- il controllo sull'igiene e la pulizia di locali e attrezzature (pavimenti, muri, finestre, tavoli da lavoro, contenitori, vassoi) e verificare la pulizia e la funzionalità dei mezzi usati per il trasporto dei pasti;
- l'osservazione sul grado di confort durante le consumazioni dei pasti (rumore, sovraffollamento, adeguatezza dei locali).

Il coordinatore del Comitato Mensa, che rimane in carica per tutta la durata del contratto del servizio di refezione scolastica, è la figura di collegamento tra il Comitato Mensa e l'Amministrazione comunale e dovrà tenere i contatti con l'ente in modo da creare un efficace e continuo sistema di comunicazione tra le parti.



Nel dettaglio, le funzioni attribuite al coordinatore sono le seguenti:

- predisporre un resoconto mensile sulle eventuali problematiche del servizio di refezione, emerse durante le visite effettuate dai membri del comitato, da inviare al Comune; l'ente procederà all'analisi delle problematiche evidenziate e valuterà se procedere a fornire le necessarie indicazioni alla Ditta appaltatrice, al fine di porre in essere le migliorie in tempi brevi;
- coordinare l'attività del Comitato garantendo una continuità di lavoro da un anno all'altro, previa ratifica da parte dei rappresentanti dei genitori e degli insegnanti eletti annualmente;
- coordinare l'attività del Comitato mettendo in atto tutte le attività che riterrà idonee per gestire il gruppo dei membri genitori;
- redigere per ogni incontro del Comitato Mensa un verbale sintetico, che dovrà essere firmato dai rappresentanti presenti e che costituirà documento ufficiale da diffondere nelle opportuni sedi per presa visione.

PARTE II

INFORMAZIONI SPECIFICHE SUL SERVIZIO

4. Come si svolge il servizio

Il servizio di refezione scolastica è gestito in appalto da aziende specializzate nel settore della ristorazione scolastica, selezionate mediante procedure concorrenziali idonee ad assicurarne la competenza e professionalità. La titolarità del servizio spetta al Comune, unitamente alla programmazione ed al controllo delle prestazioni rese dall'appaltatore, alla raccolta delle domande ed alla fissazione ed introito delle tariffe.

Il contratto d'appalto prevede espressamente l'obbligo per l'appaltatore di espletare il servizio in conformità alla legislazione vigente in materia avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

Il contratto d'appalto prevede altresì specificamente le forme della responsabilità dell'appaltatore per i danni alle persone ed alle cose prodottisi nello svolgimento del servizio.

A decorrere dal corrente anno scolastico ed al fine di addivenire ad un miglioramento della qualità del servizio reso, l'appalto è stato distinto in n. 2 lotti afferenti rispettivamente:

- alla scuola dell'infanzia, con centro di cottura messo a disposizione dall'Amministrazione comunale e localizzato sul territorio comunale in via Maiolo n. 5;
- alla scuola primaria, con aggiudicazione del servizio sulla base della disponibilità di un centro di cottura entro un raggio di 20 Km dal centro del Comune di Pianezza.

Tale scelta è riferita al biennio scolastico 2014/2016, con l'obiettivo di programmare per il successivo appalto una procedura di gara che preveda un centro di cottura localizzato sul territorio comunale per tutte le scuole statali del territorio di ogni ordine e grado.



In entrambi i lotti, è previsto che la ditta appaltatrice si occupi della preparazione dei pasti, del trasporto e della loro distribuzione presso i refettori dei vari plessi scolastici con propri mezzi e personale.

5. Il calendario del servizio

La durata annuale del servizio corrisponde all'anno scolastico secondo il calendario predisposto dall'Istituto Scolastico Comprensivo Statale di Pianezza sulla base del calendario predisposto dal competente ufficio scolastico regionale, con esclusione, quindi, dei soli giorni coincidenti con le chiusure programmate e fatte salve le variazioni per cause di forza maggiore (sospensioni per consultazioni elettorali, scioperi, assemblee sindacali o eventi naturali, variazioni dell'orario scolastico che ritardano l'entrata o anticipano l'uscita etc.).



6. La piramide alimentare e il menù

E' ampiamente riconosciuto che per un buono stato di salute (tra cui rientra anche la prevenzione dell'obesità infantile) è fondamentale un'alimentazione sana ed equilibrata, la refezione scolastica, per l'impatto numerico e per la valenza educativa che riveste, costituisce una delle opportunità più importanti per favorire l'instaurarsi di corrette abitudini alimentari e una buona occasione per sviluppare una continuità con l'ambiente familiare attraverso una costante collaborazione tra personale scolastico e genitori con il fine comune di creare un ambiente sicuro e sereno per il benessere dei bambini.

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

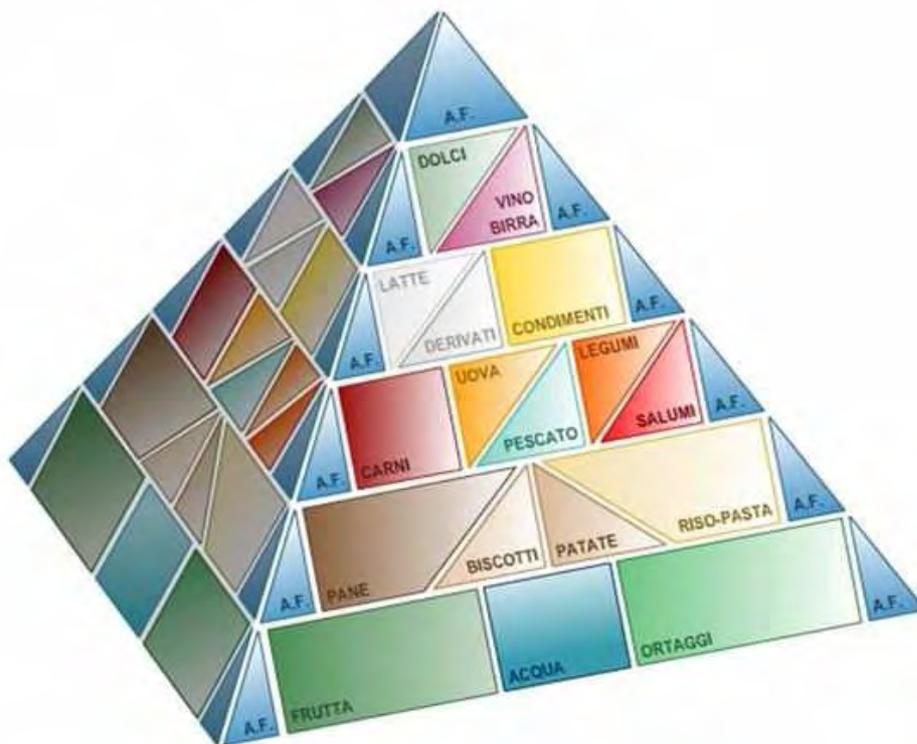
- 1) il gestore del servizio, in ottemperanza alle prescrizioni fornite dall'Amministrazione comunale e contenute nel Capitolato d'appalto: individua e prepara cibi che, oltre a soddisfare i fabbisogni nutrizionali, hanno caratteristiche di appetibilità e di gradevolezza per i bambini;
- 2) la scuola: concorre a promuovere un buon rapporto con il cibo, trasferendo al bambino un'immagine positiva della mensa ed invogliandolo a sperimentare sapori diversi ed alimenti nuovi.
- 3) la famiglia: consolida i corretti comportamenti alimentari incoraggiando e confermando a casa i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola.

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

La risposta la troviamo nella Piramide Alimentare.

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

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



A.F. = attività fisica

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

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

Salendo verso l'alto, ecco che troviamo le carni, il pesce, legumi e uova: le porzioni raccomandate di questo insieme di alimenti sono 2 al giorno.

Importante è però precisare che all'interno del gruppo dobbiamo scegliere il pesce almeno 2 volte la settimana ed i legumi anch'essi almeno 2 volte la settimana.

Seguono latte e latticini: ogni giorno è bene consumare latte e yogurt, mentre i formaggi non dovrebbero superare le quattro porzioni in una settimana. Moderazione anche con i grassi di condimento, olio e burro.

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

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



ERRORI DA EVITARE

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

L'ATTIVITA' FISICA

L'attività fisica è fondamentale per mantenere un buono stato di salute, per conservare un corretto rapporto tra peso ed altezza, e per ridurre il rischio di insorgenza di malattie cardiovascolari e metaboliche. Per non cadere nella sedentarietà, gli esperti raccomandano ogni giorno 30 minuti di camminata.

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

A queste attività quotidiane è bene associare dell'esercizio fisico programmato. La pratica di un'attività sportiva organizzata rappresenta per i bambini un fondamentale bisogno sia fisiologico che psicologico. Lo sport, infatti, non si limita a rafforzare fisicamente il bambino, ma influenza positivamente l'autostima e la crescita della personalità: nel gruppo i bambini imparano a confrontarsi, ad adattarsi alle scelte degli altri, a socializzare, e si divertono. La frequenza consigliata è di 2-3 volte la settimana, scegliendo tra nuoto, calcio, pallavolo, basket, pattinaggio, danza, ecc.

Con riferimento al pranzo consumato a scuola, i menù e le tabelle dietetiche sono sottoposti annualmente al parere preventivo del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della locale ASL TO3, così come le successive variazioni, tenendo conto dei principi alimentari prima citati.

I menù, oggetto del parere sopra evidenziato, sono approvati in sede di Comitato Mensa all'inizio di ciascun anno scolastico. I menù proposti sono diversificati e programmati su 4 settimane, articolati in base alla stagionalità dei prodotti; ciò permette di utilizzare al meglio ortaggi e frutta di stagione, secondo il calendario dei prodotti ortofrutticoli freschi.

Come previsto dal capitolato speciale d'appalto, le ditte appaltatrici hanno l'onere di predisporre e di stampare annualmente il calendario dei menù che viene esposto nei refettori scolastici e distribuito a tutti gli utenti del servizio; ciò consente ai genitori non solo di conoscere il menù del giorno ma anche di adeguare la cena al pranzo consumato.



7. Diete personalizzate

Per venire incontro ad esigenze particolari, sono previste alternative ai pasti indicati dal menù base per i bambini affetti da particolari patologie e per i bambini che per motivi etici ed etnico-religiosi richiedono dei menù senza alcuni alimenti.



Diete speciali per motivi sanitari (allergie, intolleranze alimentari, patologie particolari ecc.): è richiesta una certificazione sanitaria, rilasciata dal medico curante, che indichi esattamente la patologia e gli alimenti che devono essere evitati. I certificati medici devono essere aggiornati di anno in anno e consegnati, unitamente alla richiesta di dieta speciale, all'ufficio protocollo del Comune.

Diete speciali per motivi etici ed etnico-religiosi: su richiesta delle famiglie, possono essere preparati menù senza determinati alimenti che vanno espressamente indicati. La richiesta va aggiornata di anno in anno e consegnata, unitamente alla richiesta di dieta speciale, all'ufficio protocollo del Comune.

Diete in bianco: per disturbi leggeri e di breve durata, è possibile ottenere una dieta "in bianco" per un massimo di 5 giorni richiedendola direttamente a scuola.

Tutte le diete possono essere richieste in qualsiasi momento dell'anno mediante modulistica appositamente predisposta e sono oggetto di elaborazione da parte del dietista incaricato dal Comune.

8. L'iscrizione al servizio

La richiesta di iscrizione è effettuata compilando un apposito modulo che va presentato, a cura degli interessati, all'ufficio protocollo del Comune con modalità e tempistiche stabilite annualmente e rese note alle famiglie tramite informativa e modulistica distribuita attraverso le scuole.

I moduli di iscrizione sono altresì reperibili sul sito web del Comune e presso l'Ufficio Servizi Educativi.



La richiesta di iscrizione al servizio può essere presentata durante tutto l'anno scolastico.

Se le informazioni fornite compilando il modulo di iscrizione dovessero subire variazioni, queste devono essere tempestivamente comunicate all'ufficio scuola da parte della famiglia; il Comune non risponde dei disservizi conseguenti alla mancata informazione.

La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio implica l'accettazione dell'obbligo di pagamento della tariffa giornaliera e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dalla Amministrazione Comunale.



9. Documenti da presentare per l'iscrizione al servizio

- modulo di iscrizione: sulla base della legge sulla semplificazione amministrativa, il modulo è stato impostato per essere utilizzato come autocertificazione ai sensi dell'art. 38 del Dpr 445/2000; è necessario, quindi, che venga firmato dal genitore capofamiglia e dovrà essere sottoscritto in presenza del dipendente dell'ente addetto, ovvero sottoscritto ed inviato unitamente a copia fotostatica non autenticata del documento di identità del sottoscrittore.
- (eventuale) richiesta di riduzione tariffaria; tale richiesta dovrà essere presentata utilizzando la apposita modulistica relativa alla autocertificazione della situazione Isee in corso di validità.
- (eventuale) certificazione medica per l'attivazione di diete personalizzate;
- (eventuale) richiesta di dieta personalizzata per esigenze etiche o etnico religiose.

10. Rinuncia al servizio

Per rinunciare al servizio di refezione scolastica, è necessario presentare presso l'Ufficio Protocollo del Comune il *Modulo di rinuncia ai servizi scolastici* debitamente compilato. Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28.12.2000, la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritta e inviata unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore.

11. Tariffe

Le tariffe relative ai servizi scolastici vengono stabilite tramite atto deliberativo della Giunta Comunale ed aggiornate annualmente sulla base di indici ISTAT tramite determinazione del Responsabile del Settore competente.

Oltre alla tariffa piena e a quella per i non residenti, è prevista, per i residenti in possesso dei “*Requisiti di accesso alle agevolazioni economiche*”, l'applicazione di tariffe ridotte, su richiesta degli interessati attraverso la presentazione presso l'Ufficio Protocollo dell'Ente del “*Modulo di richiesta riduzione tariffaria*”, come da Regolamento Comunale per l'applicazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 12 del 27/02/2007 s.m.i.



La suddetta richiesta, redatta ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28.12.2000, dovrà essere sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente dell'Ente addetto ovvero sottoscritta ed inviata unitamente a copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore, potrà essere presentata anche nel corso dell'anno scolastico, ma avrà effetto dopo 30 giorni dalla data di presentazione.



Sulla base di quanto previsto dal vigente Regolamento comunale, la Giunta Comunale potrà prevedere:

- ▲ riduzioni tariffarie nella misura massima del 20% nel caso di utenti che usufruiscono dello stesso servizio e che appartengono allo stesso nucleo familiare;
- ▲ agevolazioni tariffarie per famiglie con un solo genitore e mono-reddituali.

Come da deliberazione di Consiglio Comunale n. 12 del 27/02/2007 e s.m.i., l'esenzione totale dal pagamento delle tariffe per i servizi scolastici, per le famiglie residenti prive di reddito o in gravi difficoltà economiche, viene concesso su specifica e motivata segnalazione scritta del Consorzio dei Servizi Socio Assistenziali, ovvero dalla Giunta Comunale, con proprio atto deliberativo, su richiesta degli interessati, in cui dovrà essere dettagliata la situazione familiare e le difficoltà economiche esistenti, corredata da una relazione rilasciata dai Servizi Sociali.

E' possibile presentare il modulo di richiesta di esenzione all'Ufficio Protocollo del Comune. Ai sensi dell'art. 38 del D.P.R. 445 del 28.12.2000, la dichiarazione è sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero sottoscritta e inviata unitamente a copia fotostatica, non autenticata, di un documento di identità del sottoscrittore.

Per le famiglie non residenti seguite dai Servizi Sociali e per quelle domiciliate presso le Case famiglia del territorio, non è prevista l'esenzione dal pagamento delle tariffe. Alle suddette famiglie potranno essere applicate le tariffe previste per i residenti, sulla base dell'ISEE e dietro specifica richiesta da parte dei Servizi Sociali o delle comunità dove ha sede il domicilio, che dovrà essere accompagnata da una dichiarazione dei Comuni di residenza delle famiglie in questione, in cui si esprime la disponibilità a coprire la differenza di spesa, per l'intero anno scolastico, risultante tra la tariffa calcolata sulla base dell'ISEE e la tariffa non residenti.

12. Sistema di pagamento

Con il progetto di informatizzazione dei servizi scolastici, il servizio di refezione è gestito attraverso un software che permette il collegamento ad un sito di interfaccia Web. Tale sistema ha l'obiettivo di velocizzare, semplificare e garantire tutte quelle operazioni relative al pagamento anticipato del servizio da parte delle famiglie, alla gestione della prenotazione dei pasti da parte delle scuole (effettuato tramite l'utilizzo di penna ottica e basato sulla rilevazione delle assenze degli alunni), al controllo dei pasti consumati e alla visualizzazione di ogni singola situazione contabile da parte degli uffici comunali e delle famiglie iscritte al servizio, a cui vengono attribuite delle credenziali di accesso al sistema.



Ad ogni alunno iscritto al servizio, il sistema prevede l'assegnazione di una user id e di una password attraverso le quali vengono associati tutti i suoi dati personali (scuola di frequenza, tariffa da pagare, eventuale riduzione in base all'ISEE, ecc.) e con la quali sarà possibile accedere al sito di interfaccia web dovrà si potrà monitorare la fruizione del servizio durante tutto il corso dell'anno scolastico.



Il pagamento del servizio è previsto che venga effettuato:

- **tramite bancomat** presso le cartolerie del territorio aderenti al progetto di informatizzazione dei Servizi Scolastici ovvero presso l'U.R.P. del Comune;
- **in contanti** presso la Tesoreria Comunale – Banca Unicredit di Pianezza; in tal caso occorrerà presentarsi con la ricevuta rilasciata dalla Banca presso una delle cartolerie convenzionate ovvero presso l'U.R.P. del Comune per il caricamento dei servizi pagati.

Per entrambe le modalità di pagamento, le cartolerie aderenti all'iniziativa sono le seguenti:

- Edicola Cartolibreria L'Arcobaleno – L.go II Giugno n. 2, Pianezza ;
- Edicola Libreria Giuseppe Palma – V. Caduti della Libertà n. 17, Pianezza;
- Cartoleria Rosanna – V. Gramsci n. 12, Pianezza;
- Ric. Lotto TO 2153 2060 – Tabaccheria n. 5 di Giachino Laura – V. Musinè n. 18/20, Pianezza;
- Cartolibreria Il Tapiro – V. Don Bosco 2, Pianezza.

Qualunque sia la modalità di pagamento scelta, ciascun alunno potrà usufruire del servizio fino ad esaurimento del credito disponibile. Nel caso in cui il sistema evidenzi che il credito sia in corso di imminente esaurimento, viene inviato automaticamente un messaggio SMS di avviso sul cellulare affinché i genitori possano provvedere ad effettuare la ricarica con le modalità di pagamento descritte. Qualora il genitore non provveda alla regolarizzazione, il Comune invierà un lettera di sollecito; in caso di accertate situazione di disagio socio economico, potrà essere concesso un piano concordato di rientro a copertura della morosità.

Con tale sistema informatizzato, i pasti pagati e non consumati nell'anno verranno accreditati per l'anno scolastico successivo. Se si è alla fine del ciclo scolastico, il credito verrà rimborsato, previa richiesta presso l'ufficio Servizi Educativi.



13. Orari di accesso al pubblico

L'ufficio Servizi Educativi è aperto al pubblico con i seguenti orari:

Lunedì: dalle h. 8,00 alle h. 12,30

Mercoledì: dalle h. 8,30 alle h. 12,30 – dalle h. 16,00 alle h. 17,00

Giovedì: dalle h. 8,30 alle h. 12,30 – dalle h. 14,00 alle h. 17,00

Venerdì: dalle h. 8,30 alle h. 12,30

14. Ubicazione e recapiti

Ufficio Servizi Educativi, Piazza Leumann n. 1, palazzina B - I° piano

- Telefono 011/9670.213/216/218
- Fax 011/9670232
- e-mail: scuola@comune.pianezza.to.it



15. Personale complessivamente operante nel servizio

L'ufficio Servizi Educativi fa parte del Settore Servizi alla Persona dell'Ente ed è così composto:

Responsabile Ufficio Servizi Educativi

- signora Maddalena Piccoli tel. 011/9670213

e-mail piccoli@comune.pianezza.to.it

Personale Amministrativo assegnato all'Ufficio Servizi Educativi:

- signora Renza Giacone tel. 011/9670216

- sig. Laura Fazzi tel. 011/9670218

e-mail scuola@comune.pianezza.to.it





16. Cosa fare per.....

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste all'Ufficio Servizi Educativi.

Domande	Risposte
Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno ?	Si, la richiesta di iscrizione è effettuata compilando un apposito modulo che deve essere presentato con modalità e tempistiche stabilite annualmente e rese note alle famiglie.
Dove trovo il modulo di iscrizione?	Il modulo di iscrizione è distribuito alle famiglie, insieme alla relativa informativa, attraverso le scuole ed è altresì reperibile sul sito web del Comune e presso l'Ufficio Servizi Educativi.
Dove devo consegnare il modulo di iscrizione?	Il modulo di iscrizione deve essere consegnato presso l'Ufficio Protocollo del Comune negli orari di apertura al pubblico.
E' possibile cancellare l'iscrizione al servizio mensa?	Si, nel caso di non utilizzo del servizio è necessario compilare il relativo modulo di rinuncia reperibile sul sito web del Comune.
E' possibile richiedere una dieta speciale?	Si, la richiesta può essere presentata contestualmente all'iscrizione annuale al servizio oppure in qualsiasi momento dell'anno, utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio Urp e reperibile sul sito internet comunale nella sezione servizi scolastici.
E' possibile richiedere una dieta in bianco?	Si, per disturbi leggeri e di breve durata è possibile ottenere una dieta "in bianco" senza certificato medico, richiedendola direttamente a scuola per un massimo di 5 giorni.
E' possibile richiedere la riduzione tariffaria?	Si, i residenti in possesso dei requisiti di accesso alle agevolazioni economiche possono richiedere l'applicazione di tariffe ridotte presentando all'Ufficio protocollo del Comune il "Modulo di richiesta di riduzione tariffaria", disponibile presso l'Ufficio Urp e reperibile sul sito internet comunale nella sezione servizi scolastici.
E' possibile richiedere il rimborso del credito residuo?	I pasti pagati e non consumati entro la fine dell'a.s, verranno accreditati per il successivo. Se si è alla fine del ciclo scolastico, il credito verrà rimborsato previa richiesta da effettuarsi presso l'Ufficio Servizi Educativi.



PARTE III TUTELA DELL'UTENTE

17. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

a) Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure l'ufficio Servizi Educativi ogni anno esamina i procedimenti d'interesse del servizio con l'obiettivo di verificarne:

- l'efficienza e l'efficacia e il grado di soddisfacimento delle esigenze degli utenti;
- lo stato attuale e i tempi di lavoro di ciascun procedimento;
- l'eventuale miglioramento del procedimento ottenuto a seguito della semplificazione e/o eliminazione di attività e di documenti privi di valore aggiunto;
- l'eventuale revisione della modulistica di supporto agli utenti in un'ottica di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.



b) Informazioni ed ascolto degli utenti

L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di refezione scolastica è un impegno di prioritaria importanza.

L'ufficio Servizi Educativi adotta gli strumenti utili ad assicurare una completa informazione sulle modalità di svolgimento del servizio.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria richiesta di iscrizione, variazione o rinuncia al servizio;
- predispone e aggiorna la modulistica ed i canali d'informazione che consentano ai destinatari di individuare velocemente e con chiarezza i dati necessari alla fruizione del servizio;
- fornisce a tutti gli utenti informazioni sulla presente Carta che viene pubblicata sul sito istituzionale alla voce "Amministrazione Trasparente";
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza, sullo stato di attuazione di eventuali richieste e sull'erogazione del servizio, comunicando agli interessati:
 - a) il nominativo del responsabile del procedimento e/o del personale che fornisce al servizio il supporto amministrativo;
 - b) la ragione sociale ed i riferimenti telefonici e di indirizzo delle Ditte che erogano il servizio ed il nominativo del/i responsabile/i delle stesse;
 - c) i termini, i criteri e le modalità previsti per l'iscrizione, la variazione, la rinuncia ed il pagamento del servizio;
 - d) le eventuali interruzioni dell'erogazione del servizio;

c) Rapporti con gli utenti

Il personale dell'Ufficio Servizi Educativi si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie con le Ditte affidatarie del servizio, affinché i rapporti degli addetti con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.



Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, l'ufficio Servizi Educativi utilizza lo strumento costituito dal sistema reclami/segnalazioni.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con gli impegni assunti per l'erogazione del servizio.

La segnalazione è invece la modalità con la quale gli utenti possono far presente al Comune un bisogno, una circostanza, un elemento d'interesse utile a migliorare il servizio quale esso è, ed anche per evidenziarne l'eccellenza, qualora esso risponda pienamente ai propri bisogni.

Ogni cittadino interessato può presentare, al Responsabile dell'Ufficio Servizi Educativi o all'URP, reclami/segnalazioni relativi al servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo/segnalazione dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica).

La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta all'atto della proposizione del reclamo/segnalazione, con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione. L'insieme dei reclami/segnalazioni vengono valutati al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.

Il servizio di Refezione Scolastica è, inoltre, dotato di una sezione internet sul sito del comune all'indirizzo: <http://www.comune.pianezza.to.it/ComSServizio.asp?Id=100&IdS=145>, attraverso la quale, in aggiunta alle comunicazioni formali alle scuole e alle famiglie, tutti gli utenti possono venire a conoscenza in tempo reale di ogni informazione utile in merito al servizio e alle Ditte Appaltatrici ed essere informati anche dei resoconti sulla gradibilità dei pasti attraverso l'operato del Comitato Mensa e ai verbali delle riunioni ufficiali del Comitato Mensa.

Nell'ottica di una continua evoluzione del servizio, cercando di offrire uno strumento utile e di supporto alle famiglie, su proposta del Comitato Mensa, l'Amministrazione comunale pubblicherà sul sito del comune dei documenti, a decorrere dal 2° trimestre del 2015, elaborati dal dietista incaricato dal comune, riferiti a temi e consigli in materia di educazione alimentare quali ad esempio:

- l'importanza della prima colazione;
- i pasti da effettuare durante la giornata (perché è importante fare gli spuntini e quali alimenti sono indicati);
- consigli inerenti al pasto serale, tenendo conto dei menù giornalieri consumati a scuola;
- l'importanza della qualità dei prodotti da utilizzare;
- la stagionalità dei prodotti.

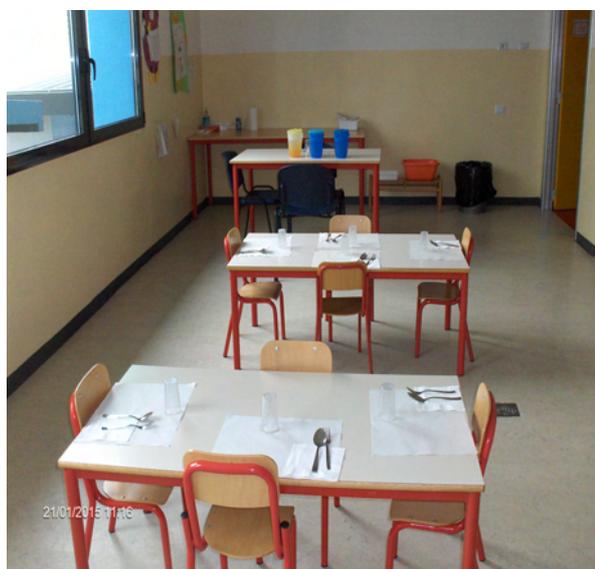


Centro di cottura di via Maiolo n. 5





Locale smistamento pasti del plesso dell'Infanzia Calcutta



Refettorio plesso dell'Infanzia Calcutta



Locale smistamento pasti del plesso primaria Manzoni



Refettorio plesso primaria Manzoni