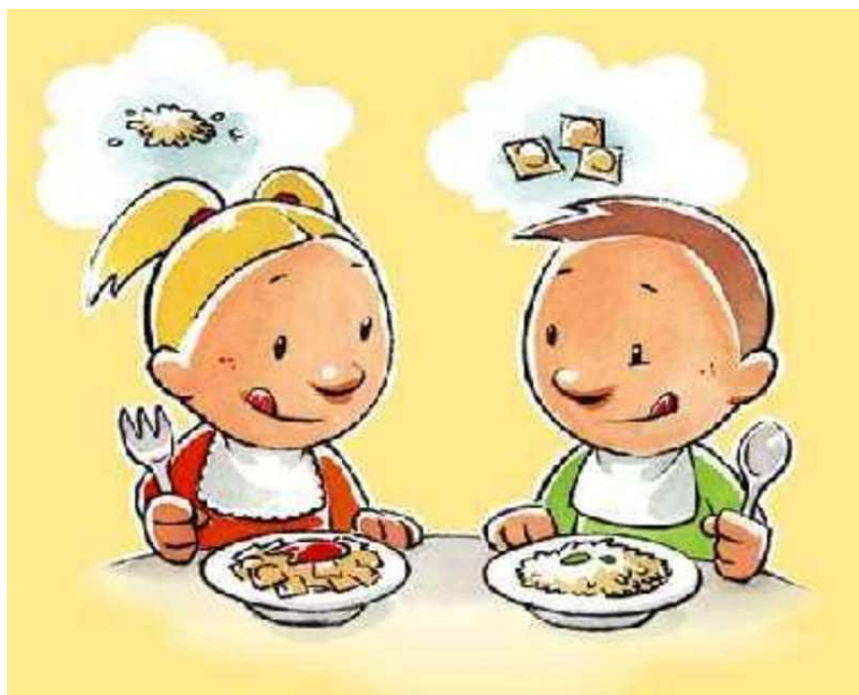


# CARTA DEI SERVIZI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA





## Introduzione

La presente carta dei servizi della ristorazione scolastica intende presentare alle famiglie una dettagliata informazione sulla gestione del servizio.

Nella presente carta sono illustrati il funzionamento, l'organizzazione, i contenuti e i controlli attuati a tutela degli utenti.

Il servizio, erogato quotidianamente agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado, è frutto di scelte orientate alla diffusione di un sistema alimentare sano e corretto, nella consapevolezza della centralità del ruolo dell'alimentazione nel determinare la salute e il benessere dei bambini.

Siamo consapevoli che il servizio di ristorazione scolastica non si limita ad una semplice "fornitura del pasto", ma è un insieme di azioni che fanno sì che il momento della mensa diventi davvero il contesto favorevole per promuovere una cultura e una educazione che vada oltre l'alimentazione.

Esso rappresenta un contesto capace di far emergere le caratteristiche dei bambini, dai gusti alle competenze, e, nello stesso tempo, richiama le responsabilità educative della famiglia, della città intera, attorno al valore del cibo e alla qualità dell'alimentazione.

## Che cos'è la carta del servizio

La carta dei servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità e le forme di tutela previste.

La carta del servizio di ristorazione scolastica del Comune di Cusano Milanino è adottata in coerenza con quanto previsto dall'art. 92 dello Statuto del Comune.

## Normativa di riferimento

In Italia, il termine "Carta dei Servizi" viene introdotto per la prima volta nel 1993 in un documento di studio del Dipartimento della Funzione Pubblica, che stabilisce i principi a cui devono essere uniformati i servizi pubblici.

Il 27 gennaio 1994 vi è poi l'emanazione di una Direttiva della Presidenza del Consiglio "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". La Direttiva definisce servizi pubblici "quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, all'istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione, ai sensi dell'art. 1 della legge 12 giugno 1990, n. 146, e quelli di erogazione di energia elettrica, acqua e gas."


Successivamente, con la Legge n. 273/1995, all'art. 2 "Qualità dei servizi pubblici" si parla di adozione di schemi generali di riferimento per l'adozione di carte dei servizi da parte di enti erogatori di servizi. Con il D.lgs. 150/2009 viene istituita la CiVIT ovvero la Commissione Indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche, nata con il compito di garantire l'efficienza e la trasparenza del lavoro svolto nelle pubbliche amministrazioni (oggi la CiVIT è diventata l'Autorità Nazionale Anticorruzione e per la valutazione e la trasparenza delle pubbliche amministrazioni - A.N.AC.)

In tempi più recenti, la legge n. 27/2012 specifica all'art. 8 il Contenuto delle carte dei servizi:

*1. Le carte dei servizi, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura.*

*2. Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente.*

Ultimamente, sono poi stati emanati alcuni provvedimenti recanti specifiche più dettagliate per l'elaborazione della carta dei servizi ed in particolare: - le linee guida CiVIT n. 88/2010 "Linee guida per la definizione degli standard di qualità", - le linee guida CiVIT n.89/2010 "Indirizzi in materia di parametri e modelli di riferimento del sistema di misurazione e valutazione della performance" - la Delibera CiVIT n. 3/2012 "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici". Quest'ultima prevede che l'elenco dei servizi resi al cittadino e i relativi standard di qualità



debbano confluire nella Carta dei servizi di ciascuna amministrazione, che rappresenta lo strumento principale per la riforma in materia di qualità dei servizi pubblici. Infine il D.lgs. n.33/2013 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, all’art. 32, prescrive “Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.”.

## Principi fondamentali

La ristorazione scolastica eroga il servizio nel rispetto dei principi fondamentali contenuti nella normativa di riferimento e favorisce la partecipazione dei fruitori assicurando modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. I principi a cui si ispira sono:

1. **Eguaglianza:** l’erogazione del servizio ristorazione scolastica è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell’erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L’eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, verranno adottate le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti disabili e/o dei soggetti a regime alimentare differenziati.
2. **Imparzialità:** l’erogazione del servizio ristorazione scolastica è ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
3. **Continuità:** l’erogazione del servizio ristorazione scolastica avviene nel rispetto del calendario scolastico stabilito dagli Istituti Scolastici del territorio. Eventuali interruzioni del servizio verranno comunicate in modo tempestivo e preventivo al fine di limitare il disagio per l’utenza
4. **Partecipazione:** i rappresentanti degli utenti e dei cittadini hanno diritto di contribuire al miglior funzionamento e controllo del servizio, attraverso le varie forme di organizzazione previste. Vengono inoltre acquisite periodicamente le valutazioni dell’utenza circa la qualità del servizio reso.
5. **Efficacia ed efficienza:** il servizio di ristorazione scolastica mira a soddisfare i bisogni dell’utenza adottando strumenti e misure necessari al fine di ridurre disservizi e sprechi

## Validità della carta

La carta dei servizi ristorazione scolastica conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione.

## Organizzazione del servizio

Il servizio è affidato ad una ditta specializzata nel settore a seguito di gara d'appalto ad evidenza pubblica.

Il servizio prevede la produzione di pasti preparati presso il CENTRO COTTURA di Cusano Milanino situato nel Parco Comunale di Viale Matteotti e la consegna nelle scuole del territorio.

Qualora il CENTRO COTTURA di Cusano Milanino fosse inagibile verrà chiesto alla ditta di ristorazione la produzione dei pasti presso altri centro cottura ad una distanza max. di 30 minuti dal Centro Cottura di Cusano Milanino.

I pasti verranno consegnati in un tempo **compreso fra i 10 e i 20 minuti** prima dell'inizio della fase di somministrazione.

La fase di somministrazione avviene con l'utilizzo del seguente materiale:

- tovaglietta e tovagliolo monouso
- bicchieri in vetro
- piatto fondo e piatto piano in ceramica
- posate (cucchiaio, coltello, forchetta) in acciaio

L'eventuale impiego di materiale a perdere è consentito solo nei seguenti casi: impossibilità di utilizzare la lavastoviglie per guasti temporanei, riscontro di criticità che compromettano il normale svolgimento del servizio.

Da molti anni il Comune di Cusano Milanino promuove il progetto **"frutta a metà mattina"**. Questo progetto consiste nell'anticipo a metà mattina della frutta prevista nel pasto e ha come finalità quella di promuovere abitudini alimentari sane, migliorando l'equilibrio alimentare degli alunni nel corso della giornata e limitare gli sprechi che si verificano proponendo la frutta al termine del pasto. Il progetto è attivato nelle scuole primarie e nelle scuole dell'infanzia che ne fanno richiesta.

E' prevista la fornitura delle merende del pomeriggio agli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie che frequentano il post scuola.

Nei refettori è servita l'acqua di rete dell'acquedotto comunale, con caraffe. In caso di problemi oggettivi e documentati riscontrati ai punti di distribuzione, verrà somministrata acqua in bottiglia da 0,5 lt. per il tempo necessario al ripristino della situazione di normalità.

La rilevazione dei pasti avviene tramite tablet presente in tutte le scuole sul software School E-Suite™ della Società Progetti e Soluzioni S.p.A.

La prenotazione verrà effettuata tra le ore 9.00 e le ore 9.30.

È possibile disdire il pasto entro i seguenti orari:

- entro le ore 10.15 per la scuola dell'infanzia;
- entro le ore 11.15 per la scuola primaria
- entro le ore 12.00 per la scuola secondaria di I grado

Qualora la disdetta non arrivi entro gli orari sopra indicati, il pasto sarà regolarmente addebitato.



## Competenza certificata del servizio

La ditta appaltatrice del servizio è in possesso delle seguenti certificazioni:

- certificazione ISO 9001 – Sistema di gestione per la qualità
- certificazione ISO 14001:2015 – Sistema di gestione ambientale
- certificazione ISO 22000:2018 – Sistemi di gestione per la sicurezza alimentare
- certificazione ISO 22005:2007 – Rintracciabilità nelle filiere agroalimentari
- certificazione ISO 45001:2018 – Sistema di gestione della salute e della Sicurezza del lavoro

## Impatto ambientale

Ai fini della riduzione dell'impatto ambientale, per il trasporto dei pasti vengono utilizzati furgoni a basso consumo energetico e per la pulizia e la sanificazione dei locali vengono utilizzati prodotti a basso impatto ambientale perché ecologici ed ecocompatibili.

## Composizione del pasto

La composizione del pasto è la seguente:

- primo piatto
- secondo piatto
- contorno
- Frutta di stagione o dessert o altro in mono-porzione (prevista a metà mattina nelle scuole primarie e nelle scuole dell'infanzia che ne fanno richiesta)
- Pane

Le grammature sono previste dalla normativa vigente relativa alla ristorazione scolastica.

In caso di uscite didattiche/gite scolastiche verrà fornito, se richiesto dai docenti almeno 15 giorni prima dell'iniziativa, un pasto al sacco così composto:

- tre panini da 50 gr. cad. con prosciutto cotto/crudo/bresaola e formaggio (4 panini per adulti)
- un frutto
- una barretta di cioccolato o merendina
- una bottiglia in pet da 50 ml. di acqua minerale
- un succo di frutta in brik
- 3 tovaglioli di carta
- 1 bicchiere a perdere da 200 cc.

## Menù

Nella stesura dei menù i principali elementi presi in considerazione sono:

- "Linee guida per l'educazione alimentare del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca";
- "Linee guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica";

- “Mangiar sano ..... a scuola”. Linee Guida per l’elaborazione del menù scolastico di ATS Milano;
- LARN – Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana;
- Esperienze maturate dal Comune di Cusano Milanino nel campo della ristorazione.

Esistono alcune variabili determinanti che influenzano la stesura dei menù:

- Difficoltà derivanti dal sistema di trasporto dei pasti;
- Numero dei pasti prodotti;
- Gradibilità da parte dell’utenza, in particolare rispetto alla difficoltà dei bambini nel consumare determinati alimenti;

Sono previsti due menù, uno per la stagione invernale e uno per quella estiva. Il menù invernale riguarda indicativamente il periodo ottobre-aprile mentre il menù estivo riguarda il periodo aprile-ottobre.

Il passaggio da un menù all’altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno a seconda dell’andamento del clima.

Ognuno dei due menù stabilisce le pietanze che verranno servite ogni giorno per le settimane di validità del menù.

I menù vengono stabiliti in collaborazione con la Commissione Mensa.

L’Amministrazione Comunale si impegna a garantire il rispetto del 100% del menù previsto, fatti salvi i casi eccezionali, debitamente motivati e documentati, come di seguito indicato:

- a) Guasti di uno o più impianti nella realizzazione del piatto previsto;
- b) Interruzione temporanea della produzione per cause varie (es. black-out);
- c) Avaria delle strutture di conservazione dei prodotti deperibili;
- d) Mancata consegna di prodotti da parte del fornitore (da documentare).

Il menù è consultabile sul sito del Comune di Cusano Milanino.

Durante l’anno vengono proposti, anche su richiesta delle Istituzioni Scolastiche, diversi menù a tema in occasione di giornate particolari quali: menù di Halloween, menù di Natale, Menù di Pasqua, ecc.

## Diete alimentari

Sono previsti menù alternativi secondo quanto di seguito previsto:

- a. **Per motivi di salute:** dovranno essere preventivamente autorizzati previa esibizione di certificato medico attestante il dato sanitario che costituisce motivazione valida alla base della richiesta dell’utente interessato.
- b. **Per motivi religiosi:** privi di carne di maiale e prosciutto o privi di qualsiasi tipo di carne
- c. **Per motivi culturali:** si intendono menù vegetariani privi unicamente di carne.

La richiesta dovrà essere presentata all’Ufficio Pubblica Istruzione in qualsiasi momento dell’anno in base a sopraggiunta necessità, unitamente alla documentazione sopra indicata.

Oltre al menù del giorno è prevista la possibilità di un’alternativa di **dieta in bianco** per i casi di indisposizione degli utenti.

La richiesta di variazione con dieta in bianco deve essere presentata dall’insegnante previa richiesta del genitore.

Per **dieta in bianco** si intende un regime dietetico che prevede la presenza di piatti semplici, a seguito di indisposizioni temporanee o situazioni che richiedono cautela nella ripresa della abituale

alimentazione. I piatti previsti in questo caso, secondo le indicazioni dell'Autorità Sanitaria competente, sono i seguenti:

- Primi piatti: riso o pasta conditi con olio o conditi con pomodoro (se indicato in specifico nel certificato) con aggiunta di olio a crudo, riso o pasta in brodo vegetale, riso in brodo con patate e prezzemolo
- Secondi piatti: Carne magra di vitello, vitellone, pollo, tacchino al vapore, bollita o ai ferri con olio crudo, nasello, sogliola, platessa al vapore, bollito con olio crudo a parte, prosciutto cotto
- Contorni: patate o carote lesse condite con olio
- Frutta: mela o banana

È prevista anche la “**dieta morbida**”, laddove richiesta dal genitore. La richiesta deve essere presentata dall'insegnante.

Per ciascuna tipologia di dieta sarà predisposto uno specifico menu a cura del servizio dietetico della ditta di ristorazione.

La formulazione delle diete speciali sarà di composizione uguale al menu del giorno, mediante l'inserimento di prodotti alternativi reperibili sul mercato e, dove presenti confezionati in monoporzione, adatti ad un'alimentazione particolare (ad es.: se nel menù del giorno è prevista pizza, sarà fornita pizza anche all'alunno/a celiaco/a attraverso fornitura di prodotto senza glutine).

Per gli alunni affetti da celiachia saranno utilizzate materie prime che riportino la specifica indicazione “*per celiachia*”, secondo quanto indicato nel prontuario AIC.

È prevista la presenza di una dietista che gestisce il servizio dietetico (gestione diete speciali, predisposizione di menù dedicati, disponibilità ad essere contattato da parte dei genitori con bambini con dieta speciale).

Le diete saranno introdotte con la seguente tempistica:

- Entro 72 ore dalla consegna della richiesta per le diete per motivi di salute, religiosi e culturali;
- Nello stesso giorno della richiesta per le diete in bianco e morbide.

## Caratteristiche dei prodotti alimentari

Non è ammesso l'utilizzo di prodotti di IV gamma ovvero la frutta, la verdura e, in generale, gli ortaggi freschi, a elevata lavorazione, confezionati e pronti per il consumo (es. insalata in busta).

Non è ammessa l'introduzione di cibo diverso da quello fornito dal servizio per motivi di igiene e responsabilità in caso di intossicazioni o infezioni alimentari.

Non è previsto l'utilizzo di prodotti contenenti Organismi Geneticamente Modificati (OGM)

In accordo ai Criteri Ambientali Minimi previsti per il servizio di ristorazione scolastica (CAM) è previsto l'utilizzo dei seguenti prodotti:

### A) PRODOTTI DA AGRICOLTURA BIOLOGICA

Frutta, ortaggi, legumi, cereali	presenti al 71% in peso
----------------------------------	-------------------------



Uova (comprese le uova pastorizzate)	presenti al 100% in peso
Carne bovina	presente per almeno il 50% in peso
Carni avicole e di suino	presente per almeno il 51% in peso
Salumi e formaggi	presenti per almeno il 30% in peso
Latte e yogurt	presenti per il 100% in peso
Olio extravergine di oliva	presente per almeno il 61% in volume
Pomodori pelati	presenti per almeno il 51% in peso
Succhi e nettari di frutta, marmellate e confetture	presenti al 100% in peso

**B) PRODOTTI D.O.P. E I.G.P.**

- Parmigiano Reggiano
- Asiago/Montasio/Provolone
- Prosciutto Crudo di Parma
- Bresaola della Valtellina

**C) PRODOTTI ITTICI DA PESCA SOSTENIBILE**

I prodotti ittici presenti in menù provengono da pesca sostenibile, rispettando i criteri della certificazione MSC o equivalenti.

**D) PRODOTTI DEL COMMERCIO EQUO E SOLIDALE**

È prevista la fornitura di banane Bio e cioccolato provenienti dal mercato equo-solidale.

È anche prevista la fornitura dei seguenti prodotti a Km. 0 e Filiera corta:

**PRODOTTI A KM 0 E FILIERA CORTA (utilizzati qualora previsti nel menù)**

- AGLIO BIO
- ALBICOCHE BIO
- ANGURIE BIO
- AROMI
- BASILICO BIO
- CIPOLLE BIO
- ERBETTE
- FINOCCHI BIO
- INSALATA LATTUGA BIO
- MELONI BIO
- PATATE
- PESCHE
- POMODORI BIO
- PREZZEMOLO
- PRUGNE/SUSINE BIO
- RADICCHI BIO
- ROSMARINO BIO
- SALVIA BIO
- SEDANO
- VERZA
- ZUCCHE BIO
- ZUCCHINE BIO



- LATTE INTERO BIO
- POLPA BOVINO ADULTO
- POLPA COSCIA 3 TAGLI
- MOZZARELLA BIO
- PRIMO SALE BIO
- RISO PARBOILED
- CIPOLLE
- GNOCCHI CON PATATE
- YOGURT GRANAROLO BIO
- RAVIOLI DI MAGRO
- PANE FRESCO
- PASTA DI SEMOLA
- BASE PER PIZZA
- BROCCOLETTI BIO
- CETRIOLI BIO
- FRAGOLE BIO
- RICOTTA BIO
- CACIOTTA BIO
- ASPARAGI BIO
- STRACCHINO BIO
- CACHI BIO
- BIETOLE BIO
- COSTE
- INSALATA CANASTA
- INSALATA GENTILE
- INSALATA VALERIANA
- RAVANELLI
- RUCOLA

***PRODOTTI A FILIERA CORTA (utilizzati qualora previsti nel menù)***

- GRANA PADANO DOP
- TALEGGIO DOP
- LONZA SUINO

***PRODOTTI A KM 0 (utilizzati qualora previsti nel menù)***

- CAPRINI BIO
- RISO CARNAROLI BIO
- CASERA DOP
- QUARTIROLO

## Controllo di qualità

Al fine di tutelare la salute dei bambini che usufruiscono della mensa scolastica, il servizio di ristorazione scolastica provvede ad attuare il controllo di qualità del servizio.

### Autocontrollo

La ditta che gestisce il servizio di refezione scolastica ha l'obbligo (Reg. CE 852/04) di redigere il manuale HACCP (Hazard Analysis critical control points).

Questo manuale che costituisce il principale strumento per consentire agli operatori di verificare la propria attività nelle varie fasi (ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi e sanificazione dei locali) attraverso la compilazione di specifiche schede. Per gli eventuali punti critici che si verifichino in queste fasi sono previste apposite azioni correttive. Questo sistema ha lo scopo di ridurre i pericoli per l'igiene e, soprattutto, di prevenirli.

### **Controllo interno**

Sono previsti sistematici controlli, sia presso il Centro Cottura, sia presso i diversi refettori, da parte di una ditta specializzata.

I controlli consistono in:

- verifica della qualità delle derrate e della loro conformità alle Tabelle Merceologiche;
- verifica della rispondenza della composizione del pasto a quanto definito nei menù e nelle Tabelle Dietetiche;
- verifica della grammatura delle porzioni con le Tabelle Dietetiche;
- verifica della corretta esecuzione relativa alla preparazione delle diete alimentari;
- verifica della rispondenza alla normativa vigente della temperatura delle derrate durante le varie fasi;
- verifica dello stato igienico dei contenitori utilizzati per il trasporto dei pasti e controllo dell'osservanza delle norme igienico-sanitarie durante le fasi di manipolazione e di distribuzione degli alimenti;
- verifica dell'idoneità delle tecniche di manipolazione, dello stato di pulizia degli ambienti, delle attrezzature e dei macchinari utilizzati;
- verifica della reale prassi igienico-sanitaria del personale manipolante, compresi i trasportatori;
- verifica della corretta esecuzione dei piani di sanificazione, comprese le attrezzature, i detergenti ed i disinfettanti utilizzati;
- verifica, e nel caso urgente segnalazione, della presenza di insetti o roditori o loro tracce, con attuazione dei previsti piani di disinfestazione;
- verifica del rispetto del rapporto personale e fruitori del servizio e verifica del rispetto del numero e del monte ore del personale offerto in sede di gara dalla ditta di ristorazione;
- verifica dell'adozione, dell'operatività e dell'implementazione del sistema HACCP;
- tutto quant'altro occorrente per una professionale esecuzione delle ispezioni, controlli e verifiche.

I controlli verranno effettuati indicativamente con la seguente frequenza:

- 1 alla settimana presso il centro cottura
- 1 al mese in ogni refettorio

Durante le ispezioni verranno effettuato 3 analisi da campioni prelevati da materie prime, semilavorati e prodotti finiti.

Periodicamente il Consorzio Acqua Potabile (CAP) effettua controlli sull'acqua di rete. In caso di emergenza, dovuta principalmente alla presenza di corpi estranei (quali sabbia o sassolini) o al colore alterato dell'acqua, la distribuzione dell'acqua di rete viene interrotta in via precauzionale per il tempo necessario al ripristino della situazione normale e viene garantita la distribuzione di acqua in bottiglia.

### Controllo esterno

A Cusano Milanino è presente l'Associazione "Comitato Genitori" di cui fa parte "La Commissione Mensa" composta da genitori degli alunni delle scuole statali di Cusano Milanino

La Commissione Mensa opera in stretto collegamento con l'Amministrazione Comunale con l'obiettivo comune di avere un servizio di refezione scolastica di qualità.

La Commissione Mensa è nominata dal Funzionario del Settore Servizi alla Persona sulla base dei nominativi proposti dal Comitato Genitori, per la parte genitori e sulla base dei nominativi proposti dai Dirigenti Scolastici, per la parte docenti.

Il suo ruolo è quello di verificare la gradibilità del pasto da parte degli utenti del servizio effettuando sopralluoghi periodici nelle scuole.

Durante i sopralluoghi vengono compilate dagli incaricati apposite schede di valutazione che verranno poi inviate all'ufficio di riferimento per le opportune valutazioni.

Ogni anno viene poi effettuata un'indagine sul gradimento del servizio mediante somministrazione di apposito questionario on-line.

## Modalità di accesso al servizio

Il servizio di ristorazione scolastica è rivolto a tutti gli utenti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado statali del territorio, nei giorni in cui viene effettuato il rientro pomeridiano.

L'accesso al servizio è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione da compilarsi ogni anno on-line.

Tutte le informazioni relative al servizio (date di iscrizione, tariffe, pagamenti) vengono pubblicate di anno in anno sul sito del Comune di Cusano Milanino.

## Tariffe

Il costo del servizio viene stabilito annualmente dalla Giunta Comunale, con apposita deliberazione.

Sono previste agevolazioni tariffarie in base all'ISEE, le cui fasce vengono stabilite dalla Giunta Comunale, con apposita deliberazione.

Le agevolazioni tariffarie sono previste solo per i residenti a Cusano Milanino.

Tutte le informazioni relative al servizio (date di iscrizione, tariffe, pagamenti) vengono pubblicate di anno in anno sul sito del Comune di Cusano Milanino.

## Pagamenti

Il pagamento del servizio refezione scolastica è post-pagato attraverso il sistema PAGOPA sulla base delle effettive presenze degli alunni.

Entro il 10 del mese successivo all'utilizzo del servizio, l'ufficio provvede ad elaborare gli avvisi di pagamento che il programma informatizzato invia automaticamente alla mail indicata in fase di iscrizione al servizio. Gli avvisi potranno essere pagati mostrando il qr code presso le tabaccherie, presso le banche o presso gli uffici postali abilitati.

Inoltre l'utente iscritto al servizio sarà registrato sul programma SPAZIOSCUOLA, accedendo al quale sarà possibile pagare gli avvisi di pagamento e verificare la situazione dei pagamenti.

L'Accesso avverrà con SPID o CIE.

Accedendo a SPAZIOSCUOLA sarà possibile pagare con le seguenti modalità:

- carta di credito

- tramite home banking
- stampando l'avviso e presentandolo ai punti Sisal-Pay, Lottomatica, Paytipper, Sportello Bancario, Sportello ATM

È possibile pagare gli avvisi di pagamento mediante ADDEBITO CON SDD (EX RID). In questo caso è necessario compilare il modulo presente sul sito del Comune di Cusano Milanino e inviarlo alla PEC del Comune stesso per l'attivazione del servizio.

Nel caso di mancato pagamento degli avvisi, l'Amministrazione procederà con l'invio di accertamenti esecutivi e successivamente all'invio alla Società che gestisce il servizio di riscossione coattiva.

### Standard di qualità

Caratteristica	Indicatore	Valore garantito
Temperatura del cibo	Garantire la temperatura dei piatti serviti prevista dalla normativa vigente	90%
Erogazione delle diete speciali per motivi di salute, religiosi o culturali	Garantire il tempo di introduzione delle diete speciali	Entro 72 ore dalla richiesta
Diete in bianco	Garantire il tempo di introduzione della dieta in bianco	Immediata
Controlli	Garantire il numero di controlli previsto dall'appalto in essere	100%
Materie prime	Utilizzo delle materie prime previste da Capitolato	90%
Menù	Garantire il rispetto del menù vigente	95%
Grammature	Garantire il rispetto delle grammature previste	95%
Pulizia dei locali	Garantire la pulizia dei locali utilizzati per il servizio	95%
Gradimento servizio	Garantire un buon livello di gradimento da parte dell'utenza	65%

### Informazione all'utenza


L'Ente assicura un'informazione completa sul servizio refezione scolastica sia attraverso il personale presente presso gli uffici, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico.

### Rimborsi

A partire dall'entrata in vigore della Carta dei Servizi, a garanzia degli impegni di correttezza e imparzialità che si è assunta, l'Amministrazione Comunale riconoscerà il rimborso della quota intera del pasto per gravi inadempienze nella fornitura del servizio e precisamente:

- nel caso in cui, per motivi tecnici di servizio, venga distribuito un pranzo privo di una delle due portate principali e questa non sia sostituita con altri alimenti;
- nel caso in cui non venga somministrata la dieta speciale prevista.





La richiesta di rimborso deve essere presentata al Comune entro 15 giorni dal disservizio, utilizzando l'apposito modulo e allegando la "Scheda di non conformità del pasto", sottoscritta dall'operatore della Ditta appaltatrice e dall'insegnante di riferimento. Il modulo è a disposizione presso l'Ufficio Pubblica Istruzione mentre la scheda di non conformità è disponibile presso tutti i refettori. Se tecnicamente possibile, il pasto non verrà addebitato. In caso contrario verrà effettuato il rimborso detraendo l'importo del pasto nel primo avviso utile.

## Suggerimenti, segnalazioni e reclami

L'utente che vuole presentare suggerimenti per migliorare il servizio, segnalazioni o reclami in merito a disfunzioni potrà farlo tramite i rappresentanti della Commissione Mensa che, a loro volta, riporteranno le osservazioni e/o i reclami all'Amministrazione Comunale.

L'utente potrà anche inviare quanto sopra indicato tramite:

- Posta ordinaria all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Cusano Milanino;
- Tramite PEC all'indirizzo [comune.cusano-milanino@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.cusano-milanino@pec.regione.lombardia.it)

Il servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre 30 gg. dal ricevimento della comunicazione.



## Indirizzi utili

Ufficio Pubblica Istruzione

Via Alemanni, 2

20095 Cusano Milanino

Tel. 02/61903224-269

E-mail: [pubblicaistruzione@comune.cusano-milanino.mi.it](mailto:pubblicaistruzione@comune.cusano-milanino.mi.it)

Orario di apertura al pubblico dello sportello unico del Settore Servizi alla Persona

Lunedì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.30 alle 17.30

Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

Giovedì dalle 9.00 alle 12.00