



COMUNE DI SAN GIUSEPPE VESUVIANO

CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'

REFEZIONE SCOLASTICA





INDICE

1. INTRODUZIONE.....	4
1.1 CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	4
1.2 LE FONTI NORMATIVE DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
1.4 GLI INDIRIZZI E LE FINALITA' DEL SERVIZIO	6
2. IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA	6
2.1 Il funzionamento della mensa scolastica: organizzazione del servizio	6
2.2 Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari	8
2.3 Elenco delle strutture	9
2.4 Menù della refezione scolastica e diete speciali	9
2.5 La Commissione Mensa.....	10
3. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E PAGAMENTO	10
3.1 Modalità di accesso: come proporre la domanda di servizio	10
3.2 Modalità di utilizzo del servizio:.....	11
3.3 Tariffe.....	12
3.4 Modalità di pagamento delle tariffe	13
3.5 Modalità di richiesta attestazione dei versamenti della mensa scolastica ai fini fiscali.....	13
4. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE.....	13
4.1 Suggerimenti, segnalazioni	13
5. CONTATTI E INFORMAZIONI	13
CONSIDERAZIONI/OSSERVAZIONI/PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO	19
MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO.....	20



AGGIORNAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Primo rilascio.....Giugno 2025



1. INTRODUZIONE

1.1 Che cos'è la carta dei servizi?

La Carta dei Servizi della refezione scolastica del Comune di San Giuseppe Vesuviano definisce i principi e le regole essenziali del servizio del rapporto tra il Comune, l'appaltatore del servizio e gli utenti/cittadini che ne fruiscono.

Essa rappresenta un "patto" nel quale sono dichiarati gli obiettivi del servizio, gli specifici diritti dell'utente/cittadino, le garanzie del livello di qualità, le modalità di accesso ed i tempi del servizio.

La sua diffusione si pone come scopo quello di informare i cittadini contribuenti in merito ai servizi disponibili e di fornire elementi sufficienti al fine di verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il Comune di San Giuseppe Vesuviano e la ditta aggiudicataria dell'appalto del servizio si assumono nei loro confronti.

Il servizio di refezione scolastica è un servizio comunale di notevole importanza poiché si rivolge ad una utenza composta da bambini e ragazzi e abbraccia temi delicati quali le caratteristiche sensoriali del pasto, la sicurezza degli alimenti e la prevenzione dei pericoli igienico-sanitari: tutti questi fattori sono determinanti per una corretta erogazione del servizio a cui consegue l'obiettivo di mantenere elevati livelli di soddisfazione dell'utenza.

La natura pubblica e sociale del servizio comporta un coinvolgimento ampio e articolato dell'utenza e degli operatori professionali della scuola sia per il costante controllo e miglioramento del servizio stesso sia per l'attenzione costante a programmi di formazione all'educazione alimentare ed al gusto.

Il servizio di refezione scolastica del Comune di San Giuseppe Vesuviano è gestito tramite il contratto di appalto.

1.2 Le fonti normative della carta dei servizi

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei diritti degli utenti, è stata redatta nel rispetto della seguente normativa:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici);
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286 (Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi);
- Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e il D. Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198 di attuazione dell'art. 4 di suddetta Legge;
- Legge 4 aprile 2012 n. 35 (Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo); - D. Lgs 14 marzo 2013 n. 33 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni)



1.3 I principi fondamentali della carta dei servizi

Con la redazione della Carta dei Servizi si intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e definire i principi fondamentali che ispirano il servizio di refezione scolastica e che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Il Comune, anche tramite l'appaltatore, si uniforma ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di sesso, lingua, razza, religione, opinione politica e condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Nell'erogazione del servizio sono adottate tutte le opportune iniziative per adeguare quanto più possibile le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti e delle famiglie, oltre alle modalità di accesso agli utenti diversamente abili. L'Amministrazione comunale, nel rispetto del principio di eguaglianza, imparzialità ed equità, si è dotata di una struttura organizzativa idonea a supportare e rispondere in maniera adeguata alle richieste di diete speciali.

IMPARZIALITÀ

Ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti e delle famiglie a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni. Eventuali interruzioni nella normale erogazione del servizio saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a causa di forza maggiore. In tali casi verrà garantita un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni agli utenti con l'impegno a limitare al minimo i tempi di disservizio e cercando di arrecare il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

Assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti e delle famiglie per il conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio attraverso la collaborazione tra le parti coinvolte, l'accesso ad informazioni chiare, complete ed aggiornate, l'organizzazione di occasioni d'incontro e di confronto, oltre alla possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti, attraverso opportuni canali di comunicazione.

EQUITÀ

Assicurare un trattamento paritario a tutti gli utenti tenendo conto delle diverse situazioni socioeconomiche che possono esistere tra i soggetti fruitori del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Migliorare in modo continuo l'erogazione del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, gestionali, organizzative e procedurali ritenute più funzionali a rispondere e soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti e delle famiglie, in maniera durevole.

TUTELA DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI (C.D. PRIVACY)



Adottare, nell'esecuzione del servizio, tutte le cautele volte al rispetto ed alla tutela dei dati personali dei bambini e delle famiglie, nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali (c.d. Privacy) e del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR).

1.4 Gli indirizzi e le finalità del servizio

L'obiettivo del servizio di refezione scolastica è erogare un servizio di qualità a tutti i bambini iscritti all'infanzia e alla primaria con tempo prolungato, facilitando dunque l'accesso e la frequenza dei bambini e dei giovani al sistema scolastico e incentivando al contempo corretti comportamenti alimentari.

La refezione scolastica si propone anche di essere quindi uno strumento importante per le famiglie al fine di coadiuvarle nel momento dell'inserimento del figlio in collettività e di promuovere una maggiore consapevolezza nell'educazione alimentare che si intende condividere e sviluppare negli anni.

Il servizio di refezione scolastica ha, infatti, acquisito nel tempo anche una valenza educativa.

Il progetto di affidamento del servizio rispetta, altresì, quanto contenuto nel Decreto 10 marzo 2020 "Criteri minimi ambientali per i servizi di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari", con una particolare attenzione alla fornitura delle derrate alimentari, rispetto alle quali l'Amministrazione Comunale promuove l'utilizzo di prodotti locali e comunque a "filiera corta" e intende ottenere, in base al DM n. 14771 del 18/12/2017, il requisito di Mensa Scolastica Bio.

L'ente appaltante promuove in particolare la sicurezza alimentare e tracciabilità di filiera agro- alimentare, l'utilizzo di prodotti agro alimentari di qualità, locali e a filiera corta, di produzione biologica, tipici e tradizionali, equosolidali, nonché di quelli a denominazione di origine certificata (DOP e IGP). Non è previsto l'utilizzo di prodotti alimentari derivanti da Organismi Geneticamente Modificati (OGM).

Nel Capitolato Speciale d'Appalto è previsto l'obbligo da parte dell'appaltatore degli adempimenti previsti dall'art. 1, comma 461, della legge n. 244 del 24.12.2007 (redazione e pubblicazione di una "Carta della qualità dei servizi" e monitoraggio permanente del rispetto di quanto in essa stabilito).

2. IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

2.1 Il funzionamento della mensa scolastica: organizzazione del servizio

Il servizio di Refezione Scolastica è erogato nel periodo di apertura delle scuole ed è destinato:

- agli alunni delle scuole dell'infanzia statali;
- agli alunni delle scuole primarie statali a tempo prolungato;
- agli insegnanti presenti in aula durante la somministrazione del pasto

Il Comune di San Giuseppe Vesuviano al fine di soddisfare le richieste del servizio di refezione scolastica da parte dei Dirigenti scolastici per gli orari di lezione a tempo pieno, fornisce un numero

stimato di 500 pasti giornalieri ed ha adottato un servizio di refezione scolastica strutturato mediante un modello misto, consistente nell'individuazione di un operatore economico esterno avente la disponibilità



di un centro di cottura che garantisca tutto il ciclo di fornitura, produzione dei pasti con veicolazione e somministrazione degli stessi alle scuole

Il servizio di refezione scolastica, ad oggi in corso di gara, prevede:

- menù articolati in menù invernali (indicativamente fine ottobre/metà aprile) ed estivi (indicativamente metà aprile/fine ottobre), prevedendo, per ciascuno, quattro settimane a rotazione;
- menù eseguiti indicati dalle tabelle dietetiche Scuola Infanzia, Scuola Primaria e Personale docente predisposti dall'ASL NA 3 SUD. Eventuali variazioni dovranno essere preventivamente approvate dalla Stazione Appaltante, ed in ogni caso dovranno essere proposte nell'assoluto rispetto delle Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Ospedaliera, Assistenziale e Scolastica (2021) e delle Linee di Indirizzo della Regione Campania per la Sicurezza Alimentare e Sicurezza Nutrizionale nella Ristorazione Collettiva.

Per quanto riguarda le grammature dei singoli ingredienti, differenziate per tipologia di utenza, si rinvia sempre alle Tabelle dietetiche Scuola Infanzia, Scuola Primaria e Personale docente_ASL NA 3 SUD, allegato al Capitolato Speciale d'appalto.

L'appaltatore è tenuto:

- alla preparazione, al confezionamento, al trasporto e alla consegna dei pasti dal centro cottura dell'impresa appaltatrice, ai plessi scolastici oggetto del contratto, ubicati sul territorio di San Giuseppe Vesuviano, mediante il sistema del "legame fresco-caldo" (*Cook & Hold & Serve*); per pasto a legame fresco-caldo, Cook & Hold & Serve s'intende un pasto che dopo la sua produzione (a caldo o a freddo, in funzione della ricetta) è mantenuto nello spazio e nel tempo, nelle condizioni termiche determinate in fase di produzione e somministrato senza che siano previsti ulteriori trattamenti termici.
- alla preparazione, al confezionamento, al trasporto e alla consegna in multirazione e/o in monoporzione di diete leggere, diete speciali per motivi sanitari e di pasti alternativi per motivi etnici, etico-religiosi e/o culturali, per gli alunni/utenti che ne facciano richiesta;

Circa l'allestimento dei piani/tavoli delle aule didattiche, presso ogni plesso come previsto dal Capitolato Speciale di Appalto l'appaltatore è tenuto alle seguenti attività:

- la sanificazione, prima e dopo la consumazione dei pasti, dei piani/tavoli utilizzati dall'utenza per la consumazione del pasto;
- fornire apposite tovaglette, da apporre sui piani di consumazione del pasto, posate, bicchieri, tovaglioli e piatti, tutti di tipo lavabile e riutilizzabile, nel rispetto dei MOCA.
- piatti, posate, bicchieri, forchette, coltelli, ecc., dovranno essere consegnati giornalmente all'interno di specifici contenitori muniti di coperchio al fine di prevenire cross-contaminazioni. Gli stessi materiali, al termine della consumazione del pasto da parte dell'utenza, saranno ritirati dal personale dell'impresa appaltatrice e posti all'interno di contenitori per favorirne l'asporto dai plessi ed il lavaggio per il successivo riutilizzo.
- la distribuzione con scodellamento dei pasti al tavolo/banco degli utenti, mediante l'utilizzo di carrelli termici o altro sistema atto a garantire l'igienico, regolare e costante mantenimento delle temperature di sicurezza degli alimenti durante tutto l'orario di servizio.



- lo sbarazzo e la pulizia, al termine della consumazione del pasto, delle aree di servizio.
- la fornitura e la costante integrazione, qualora necessario, di tutti i materiali necessari per l'allestimento dei tavoli ed in particolare delle posate in acciaio inossidabile, dei bicchieri in vetro
- o in plastica dura non colorati, dei piatti in ceramica/melamina o porcellana bianca e il lavaggio degli stessi materiali e di tutti quelli necessari all'erogazione del servizio.
- la fornitura di piatti, bicchieri e posate monouso in materiale biodegradabile compostabile, da utilizzarsi presso le aree di servizio in caso di guasti tecnici a macchinari o in caso di altri imprevisti o di particolari necessità distributive;
- la fornitura di gel disinfettante per gli addetti alla somministrazione dell'I.A., presso ciascun plesso, da utilizzarsi durante il servizio e in caso di situazioni di emergenza sanitaria;
- il ritiro ed il lavaggio dei materiali di servizio e dei contenitori isotermici sporchi;
- la fornitura dei tovaglioli monouso, in carta tessuto, in possesso del marchio di qualità ecologica Ecolabel UE o equivalenti etichette ambientali conformi alla ISO 14024 oppure del marchio Programme For Endorsement of Forest Certification schemes PEFC o equivalenti e delle tovaglette in carta formato americano nonché della necessaria scorta del predetto materiale per eventuali emergenze. Su tovaglioli e tovaglette saranno ammesse esclusivamente scritte pubblicitarie relative al marchio dell'appaltatore – nessun ulteriore marchio/spazio pubblicitario dovrà essere presente;

2.2 Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari

Con il Decreto Ministero dell'Ambiente 10 marzo 2020 recante “*Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari*” sono stati pubblicati i criteri ambientali minimi che riguardano anche la ristorazione collettiva (dal nido alla scuola secondaria superiore).

Il Comune di San Giuseppe Vesuviano, nella procedura di gara per la refezione scolastica, ha inserito numerosi criteri ambientali, dalla tipologia e numero delle derrate alimentari biologiche previste fino alla richiesta per la ditta appaltatrice di mezzi a basso impatto ambientale per quelli impiegati per il trasporto dei pasti, come le auto ad alimentazione elettrica, ibrida elettrica, bifuel a metano o a GPL.



2.3 Elenco delle strutture

Il contesto territoriale in cui il servizio di refezione scolastica opera vede la presenza delle scuole riportate in elenco, dislocate in modo da soddisfare le esigenze di tutti i quartieri di San Giuseppe Vesuviano e delle frazioni:

➤ PRIMO CIRCOLO DIDATTICO "CAPOLUOGO"

SCUOLE DELL'INFANZIA/PRIMARIA
Plesso Rossilli <i>Via Ceci</i>
Plesso Capoluogo (<i>sezioni infanzia – dislocate nella struttura dell'Istituto delle suore del Cristo Re – Via Marciotti, 6</i>)

➤ ISTITUTO COMPRENSIVO "AMMENDOLA-DE AMICIS"

SCUOLE DELL'INFANZIA/PRIMARIA
Plesso San Leonardo <i>Via San Leonardo, 16</i>
Plesso Croce Rossa (Asilo) <i>Via Marciotti, 2</i>

➤ ISTITUTO COMPRENSIVO "3° - CESCHELLI"

SCUOLE DELL'INFANZIA/PRIMARIA
Plesso Pace <i>Traversa Guido Gozzano, 43</i>
Plesso Santa Maria La Scala <i>sezioni infanzia - Piazza Mercato</i>
Plesso Nappi (dove è accorpato anche il plesso Luonghi) <i>Traversa dei Gelsomini</i>

2.4 Menù della refezione scolastica e diete speciali

Il menù scolastico garantisce la varietà degli alimenti, la coerenza con i programmi ministeriali di educazione alimentare, incentivando l'utilizzo di varietà diverse di cereali, legumi, frutta e verdura.

I menù sono articolati in menù invernali (indicativamente fine ottobre/metà aprile) ed estivi (indicativamente metà aprile/fine ottobre), prevedendo, per ciascuno, quattro settimane a rotazione.

I menù eseguiti sono indicati dalle tabelle dietetiche Scuola Infanzia, Scuola Primaria e Personale docente predisposti dall'ASL NA 3 SUD. Eventuali variazioni dovranno essere preventivamente approvate dalla Stazione Appaltante, ed in ogni caso dovranno essere proposte nell'assoluto rispetto delle Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Ospedaliera, Assistenziale e Scolastica (2021) e delle Linee di Indirizzo della Regione Campania per la Sicurezza Alimentare e Sicurezza Nutrizionale nella Ristorazione Collettiva.

Per quanto riguarda le grammature dei singoli ingredienti, differenziate per tipologia di utenza, si rinvia sempre alle Tabelle dietetiche Scuola Infanzia, Scuola Primaria e Personale docente ASL NA 3 SUD, allegato al Capitolato Speciale d'appalto che si compie alla presente.



La struttura dei menù giornalieri per la ristorazione scolastica è la seguente:

- un primo piatto
- un secondo piatto
- un contorno
- pane
- frutta fresca di stagione, lavata, offerta in non meno di 3 diverse varietà nella stessa settimana (o come, eventualmente, diversamente previsto dal menù)
- Acqua: minerale naturale, in bottiglia da 0,5 litri/utente.

In alternativa, potrà essere prevista la somministrazione di un piatto unico avente le medesime caratteristiche caloriche e nutrizionali previste dai menù generali, pane e frutta.

Sono considerate diete speciali:

- diete speciali per motivi sanitari (in tal caso è obbligatorio allegare un certificato del Medico Curante / Pediatra / Specialista);
- diete speciali per motivi etici (vegana o vegetariana);
- diete speciali per motivi religiosi;

La domanda per le richieste di diete speciali per motivi sanitari o etico-religiosi, con la documentazione sanitaria eventualmente necessaria (in caso di motivi sanitari il certificato medico è obbligatorio), vanno presentate unitamente alla domanda di iscrizione andando a compilare i campi necessari nel modulo online di iscrizione.

2.5 La Commissione Mensa

L'Amministrazione Comunale nell'esercizio dei suoi poteri di autonomia, ha la possibilità di istituire, la Commissione Mensa Scolastica al fine di garantire la partecipazione dei genitori e della Scuola alla valutazione del Servizio.

3. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E PAGAMENTO

La refezione scolastica è un servizio a domanda individuale per il quale è obbligatoria la richiesta da parte dei genitori degli alunni che frequenteranno il 1° anno di scuola dell'infanzia, primaria a tempo prolungato. Per gli anni successivi occorre sempre presentare domanda di iscrizione.

3.1 Modalità di accesso: come proporre la domanda di servizio

Annualmente viene aperta una finestra temporale in cui presentare la domanda di iscrizione al servizio di refezione scolastica. L'avviso viene pubblicato sia sul portale istituzionale raggiungibile all'indirizzo <https://www.comune.sangiuseppevesuviano.na.it>, sia sui social e sia attraverso manifesto affisso nelle strade cittadine.



Il genitore che vorrà il proprio figlio a mensa dovrà procedere attraverso lo SPID o CIE a presentare domanda di iscrizione attraverso il servizio presente sul portale istituzionale dell'Ente ovvero attraverso l'apposita APP "ComunicApp" scaricabile sui dispositivi mobile sia dall'APP Store che da Play Store.

Una volta presentata la domanda di iscrizione l'ufficio procederà alla relativa lavorazione entro, di norma, 3 giorni lavorativi.

In ogni caso non è garantita la fruizione del servizio di refezione scolastica sin dal primo giorno di inizio dell'anno scolastico.

Per ogni alunno va compilata apposita richiesta. Al momento dell'iscrizione, bisogna avere a disposizione la seguente documentazione:

- codice fiscale del richiedente che presenta la domanda on line;
- codice fiscale dell'alunno per cui viene fatta la domanda;
- indirizzo di posta elettronica (e-mail);
- almeno un numero di telefono cellulare personale;
- attestazione ISEE in corso di validità;
- copia del documento di identità personale, fronte retro in corso di validità;
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà di mezzi di sostentamento in caso di ISEE pari a zero.
- certificato medico in caso di allergie e/o intolleranze alimentari

In mancanza della documentazione sanitaria necessaria, la dieta speciale non viene erogata, anche se l'alunno ne ha già usufruito nel corso del precedente anno scolastico. E' fondamentale pertanto che la domanda per le diete speciali sia presentata per ciascun anno scolastico.

Resta ferma la possibilità che l'Ente richieda l'integrazione di ulteriore documentazione.

Si fa presente che la richiesta di iscrizione/rinnovo al servizio di refezione scolastica sarà preclusa agli utenti che si trovino in una situazione di morosità per servizio fruito e non pagato relativo ad anni scolastici pregressi.

Pertanto, l'iscrizione al servizio mensa potrà essere effettuato solo con un importo pari o superiore a 0 (zero), ovvero a credito del genitore.

Sempre con lo SPID ovvero CIE il genitore potrà:

- effettuare i pagamenti per fruire del servizio attraverso il sistema Pago PA
- controllare in tempo reale i pasti effettivamente consumati e relativo credito residuo.

3.2 Modalità di utilizzo del servizio:

Per tutti gli utenti iscritti al servizio di refezione scolastica con credito sufficiente, la prenotazione del è AUTOMATICA;

Pertanto il genitore è tenuto a segnalare dalle ore 18.00 del giorno precedente, alle ore 09.00 del giorno di assenza, SOLO l'eventuale DISDETTA della prenotazione.



La disdetta del pasto potrà avvenire tramite l'APP "ComunicApp", tramite il portale (<https://www1.eticasoluzioni.com/sangiuseppevesuvianoportalegen>) e tramite telefono:

Numero disdetta telefonica cellulari: **0281260348**

(numero telefonico a pagamento secondo il proprio piano tariffario da comporre per disdire il pasto, entro l'orario limite consentito. Una voce guida condurrà l'utente nell'effettuazione della disdetta). Per maggiori info si rimanda al MANUALE DI UTILIZZO.

Numero VERDE di disdetta telefonica da telefonia fissa: **800090563**

(numero telefonico non a pagamento da comporre da telefono fisso per disdire il pasto, entro l'orario limite consentito. Una voce guida condurrà l'utente nell'effettuazione della disdetta).

Orario entro cui è possibile: dalle ore 18:00 del giorno precedente alle ore 9:00 del giorno della disdetta

Le disdette pervenute oltre detti orari non saranno prese in carico ed al genitore sarà addebitato il relativo costo in quanto il gestore conterrà ed erogherà ugualmente il pasto.

Il pasto non potrà essere prenotato automaticamente se il credito è inferiore al costo di un pasto.

I genitori, dopo la registrazione al sistema informatico delle mense attraverso il sito del Comune di San Giuseppe Vesuviano, accedendo con lo Spid ovvero la CIE, o tramite l'APP "ComunicApp" su smartphone e tablet, potranno in qualsiasi momento verificare la propria posizione e in particolare:

- i pasti consumati mese per mese;
- i pagamenti effettuati a favore del Comune di San Giuseppe Vesuviano;
- la propria situazione contabile;
- eventuali altre informazioni che saranno inserite dall'ufficio competente;

La collaborazione dei genitori è essenziale per il buon funzionamento del sistema informatico. Onde evitare spiacevoli disagi, si ribadisce che sarà indispensabile:

- la preventiva iscrizione per usufruire del servizio mensa

3.3 Tariffe

Le tariffe attualmente vigenti sono quelle deliberate dalla giunta comunale ovvero:

ISEE	Fascia di reddito	Costo pasto utente
da 0,00 a 5000,00	Prima	€ 1
5000,01 a 15000,00	Seconda	€ 2
da 15000,01	Terza	€ 4



Le stesse potranno subire delle modifiche in base alla risultanze della gara in corso di esecuzione.

3.4 Modalità di pagamento delle tariffe

A seguito della domanda del genitore, il pagamento del servizio di refezione scolastica dovrà essere effettuato utilizzando PagoPA raggiungibile attraverso l'home-page del sito istituzionale www.comune.sangiuseppevesuviano.na.it o direttamente attraverso il link <https://www1.eticasoluzioni.com/sangiuseppevesuvianoportalegen> della piattaforma informatica della mensa ovvero attraverso l'apposita APP "ComunicApp".

3.5 Modalità di richiesta attestazione dei versamenti della mensa scolastica ai fini fiscali

L'attestazione dei versamenti effettuati per il servizio di refezione scolastica può essere scaricata direttamente, collegandosi alla piattaforma informatica di gestione della mensa

<https://www1.eticasoluzioni.com/sangiuseppevesuvianoportalegen>

4. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Il monitoraggio avviene costantemente nel rispetto degli standard di qualità definiti nel Capitolato Speciale di Appalto per l'affidamento del servizio di refezione scolastica.

Durante il processo di valutazione della qualità del servizio è fondamentale la partecipazione delle famiglie, in quanto al centro delle attenzioni del Comune di San Giuseppe Vesuviano vi è la promozione alla salute ed al corretto stile alimentare sin dai primi anni di età del bambino.

4.1 Suggerimenti, segnalazioni

I suggerimenti, le segnalazioni e gli eventuali reclami inerenti il servizio della mensa scolastica devono essere proposti attraverso gli uffici comunali ovvero attraverso i componenti della Commissione Mensa, se istituita.

5. CONTATTI E INFORMAZIONI

Il servizio di refezione scolastica è in capo al Servizio 3 del Comune di San Giuseppe Vesuviano, Ufficio Pubblica Istruzione.



Ogni informazione utile puo' essere ottenuta presso l'Ufficio Pubblica Istruzione sita in Piazza Elena D'Aosta, 1 0818285249 negli orari di apertura dal martedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il mercoledì dalle ore 15.30 alle ore 17.30 oppure attraverso l'email ufficiopubblicaistruzione@comune.sangiuseppevesuviano.na.it

All'interno del sito web del Comune di San Giuseppe Vesuviano, le pagine dedicate alla refezione scolastica sono all'indirizzo: <https://www.comune.sangiuseppevesuviano.na.it>

Per approfondire:

- Linee di Indirizzo Regione Campania per Sicurezza Alimentare e Nutrizionale nella Ristorazione Collettiva
- Ministero della Salute - Direzione generale per l'igiene e la sicurezza degli alimenti e la nutrizione
"Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica"
- Società Italiana di Nutrizione Umana
"Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia" e "Standard quantitativi delle porzioni"



 COMUNE DI SAN GIUSEPPE VESUVIANO	QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA	SERVIZIO N. 3 Sistemi Informativi, Servizi Demografici, Pubblica Istruzione
--	--	---

Gentile Genitore,

La invitiamo a partecipare al presente questionario di valutazione della qualità del servizio di refezione scolastica del Comune di San Giuseppe Vesuviano. La compilazione del questionario ci è utile per migliorare la qualità del servizio, individuando i punti di forza e le criticità presenti.

Il questionario è rivolto a tutti i genitori degli alunni che usufruiscono del servizio di refezione scolastica. Alle domande che seguono la preghiamo di barrare la casella che più si avvicina al suo giudizio. La scala di valutazione va da 1 =completamente insoddisfatto a 6= completamente soddisfatto. Nel caso non sia in grado di esprimere una valutazione, lasci in bianco la risposta. Se ha qualche suggerimento o annotazione può utilizzare lo spazio a disposizione al termine del questionario. Una volta compilato, va spedito via email all'ufficio Pubblica Istruzione all'indirizzo email: ufficiopubblicaistruzione@comune.sangiuseppevesuviano.na.it



QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

Dati personali:

SESSO	F	M
-------	---	---

RESIDENTE A SAN GIUSEPPE VESUVIANO	SÌ	NO
------------------------------------	----	----

ETÀ	Da 18 a 30 anni	
	Da 31 a 50 anni	
	Da 51 a 65 anni	
	Oltre	

PROFESSIONE	Studente	
	Disoccupato	
	Lavoratore Dipendente Commerciale	
	Libero Professionista	
	Altro	

TITOLO DI STUDIO	Nessuno	
	Media inferiore	
	Media superiore	
	Laurea	
	Altro	

Barrare con una X il livello di soddisfazione:

CONSIDERA UTILE, COMPLETA E CHIARA LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DESCRITTO IN QUESTA CARTA DEI SERVIZI?					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla</i>			<i>completamente</i>		

SI CONSIDERA SODDISFATTO DELL' ASSISTENZA DEI NOSTRI UFFICI, DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE E DELLA CORTESIA DEGLI OPERATORI?					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla soddisfatto</i>			<i>completamente soddisfatto</i>		

RITIENE CHIARE E FACILMENTE FRUIBILI LE MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI MENSA?					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla</i>			<i>completamente</i>		



RITIENE CHIARA E FACILMENTE FRUIBILE LA MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI DIETA SPECIALE?					
1	2	3	4	5	6
Per nulla			completamente		

RITIENE CHIARE E FACILMENTE FRUIBILI LE MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE ALTRE RICHIESTE INERENTI IL SERVIZIO?					
1	2	3	4	5	6
Per nulla			completamente		

QUANTO E' SODDISFATTO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E PAGAMENTO DEI PASTI?					
1	2	3	4	5	6
Per nulla soddisfatto			completamente soddisfatto		

CONOSCE IL MENU', LA QUALITA' E LA TIPOLOGIA DEGLI ALIMENTI SERVITI NELLA MENSA SCOLASTICA?					
1	2	3	4	5	6
Per nulla			completamente		

SI RITIENE SODDISFATTO DELLA QUALITA' DEGLI ALIMENTI E DEGLI INGREDIENTI UTILIZZATI NELLA MENSA SCOLASTICA?					
1	2	3	4	5	6
Per nulla soddisfatto			completamente soddisfatto		
RITIENE IMPORTANTE L'UTILIZZO DI PRODOTTI BIOLOGICI (BIO) E A BASSO IMPATTO AMBIENTALE?					
1	2	3	4	5	6
Per nulla			completamente		

RITIENE IMPORTANTE L'UTILIZZO DI PRODOTTI PROVENIENTI DA COLTIVAZIONI E/O PRODUZIONI LOCALI, CIOE' QUELLI CHE VENGONO DEFINITI PRODOTTI A KM 0?					
1	2	3	4	5	6
Per nulla			completamente		

QUANTO CONOSCE IL FUNZIONAMENTO DELLA COMMISSIONE MENSE SCOLASTICHE?					
1	2	3	4	5	6
Per nulla			completamente		

RITIENE UTILI L'ISTITUZIONE DELLA COMMISSIONE MENSA?					
--	--	--	--	--	--



1	2	3	4	5	6
Per nulla					completamente

AL DI LA' DI QUELLO CHE LE RACCONTA L'ALUNNO, ATTRAVERSO QUALI CANALI INFORMATIVI GENERALMENTE HA INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA? (SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE):

- ☐ Personale della scuola
- ☐ Calendario dei menù e carta dei servizi
- ☐ Commissione Mensa
- ☐ Uffici comunali competenti
- ☐ Amici e conoscenti
- ☐ Rappresentanti di classe
- ☐ non ho informazioni, al di là di quello che racconta l'alunno
- ☐ altro

Vorremmo conoscere quali sono secondo lei gli aspetti più importanti di un servizio di mensa di qualità. Le chiediamo di mettere in ordine di importanza i seguenti sei aspetti, indicando con il n° 1 quello più importante e di seguito gli altri, fino al n° 6 che corrisponde a quello meno importante:

Inserire il numero all'interno dei cerchi:

- ☐ qualità dei pasti, dei cibi, del menù
- ☐ controllo e sicurezza nella produzione e somministrazione dei cibi
- ☐ disponibilità del personale e opportunità di socializzazione del bambino
- ☐ pulizia e comfort
- ☐ informazioni ricevute
- ☐ costo



COMPLESSIVAMENTE IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA RISPONDE ALLE SUE ASPETTATIVE?					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla</i>			<i>completamente</i>		

RITIENE CHE IL PRESENTE QUESTIONARIO SIA COMPLETO E UTILE PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla</i>			<i>completamente</i>		

**CONSIDERAZIONI/OSSERVAZIONI/PROPOSTE PER MIGLIORARE IL
SERVIZIO**



COMUNE DI SAN GIUSEPPE VESUVIANO

SERVIZIO N. 3

SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI DEMOGRAFICI, PUBBLICA ISTRUZIONE

Ufficio Pubblica Istruzione

MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Nome e Cognome(*) _____

Indirizzo (*) _____

Telefono _____ e-mail _____

PROPOSTE E SUGGERIMENTI

Data (*) _____ Firma (*) _____

(*) Dati obbligatori

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di San Giuseppe Vesuviano. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: www.garanteprivacy.it. Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.



COMUNE DI SAN GIUSEPPE VESUVIANO

SERVIZIO N. 3

SISTEMI INFORMATIVI, SERVIZI DEMOGRAFICI, PUBBLICA ISTRUZIONE

Ufficio Pubblica Istruzione

MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi e/o reclami

Nome e Cognome(*) _____

Indirizzo (*) _____

Telefono_____ e-mail_____

OGGETTO DEL RECLAMO

Data (*)_____Firma (*)_____

(*) Dati obbligatori

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di San Giuseppe Vesuviano. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: www.garanteprivacy.it. Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici