



CITTA' DI GIAVENO

AREA AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, SEGRETERIA GENERALE,
CONTRATTI E SERVIZI SOCIO-SCOLASTICI

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA REFEZIONE SCOLASTICA



Approvata con deliberazione GC n. 101 del 27/07/2026

PREFAZIONE

Care Famiglie, Cari Insegnanti,

il momento del pasto a scuola non rappresenta una semplice pausa organizzativa nella giornata dei nostri ragazzi, ma costituisce a tutti gli effetti un **fondamentale tempo educativo e di crescita**, nonché un'importante occasione di promozione della salute e dei sani stili di vita.

Come Amministrazione Comunale di Giaveno, sentiamo forte la responsabilità di garantire che la refezione scolastica risponda ai più elevati standard di qualità nutrizionale, sicurezza igienico-sanitaria e sostenibilità. Per questo motivo, con la presente **Carta dei Servizi**, rinnoviamo e formalizziamo il nostro "patto di trasparenza" con le famiglie, le istituzioni scolastiche e l'intera comunità.

Attraverso questo documento desideriamo mettere a disposizione di tutti voi una guida chiara ed esaustiva per comprendere come funziona il servizio: dalla formulazione dei menù stagionali — elaborati in rigorosa adesione alle linee guida dell'ASL TO3 — fino alle modalità d'iscrizione, alla gestione informatizzata dei pagamenti e all'attenzione rivolta alle diete speciali per motivi sanitari o etico-religiosi.

I nostri impegni si focalizzano su alcuni pilastri fondamentali:

- **Qualità ed educazione alimentare:** la promozione di alimenti freschi e di stagione, la progressiva riduzione del cibo ultraprocesso, l'attenzione alla riduzione dello spreco e la realizzazione di progetti specifici, come l'introduzione dello "Spuntino di metà mattina" a base di frutta fresca.
- **Ascolto e partecipazione:** la valorizzazione della Commissione Mensa e l'ascolto attivo delle esigenze delle famiglie tramite indagini periodiche di *customer satisfaction*, convinti che il confronto costruttivo sia il motore principale del miglioramento continuo.
- **Equità e accessibilità:** la garanzia di un accesso universale e tutelato, sostenuto da agevolazioni tariffarie parametricate sulle fasce ISEE per non lasciare indietro nessuno.

La Carta dei Servizi definisce in modo puntuale i nostri obiettivi, gli indicatori di qualità e i relativi *target* che ci impegniamo a monitorare con costante rigore.

Certi che la salute e la serenità dei nostri giovani cittadini siano un traguardo che si costruisce insieme, vi invito a consultare questo documento, a farne uso e a collaborare attivamente con noi per rendere il servizio di ristorazione scolastica della Città di Giaveno un'eccellenza condivisa.

Un cordiale saluto,

L'Assessore alle Politiche Educative
VERSINO Luca

Il Sindaco
OLOCCO Stefano

PARTE I - PRINCIPI GENERALI	4
Che cos'è e a cosa serve una Carta dei Servizi	4
Finalità e destinatari del servizio di refezione scolastica	4
Principi fondamentali dell'erogazione del servizio.....	4
Uguaglianza e imparzialità	5
Continuità delle prestazioni	5
Adozione delle soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più idonee all'efficacia e all'efficienza delle prestazioni erogate.....	5
Ascolto, partecipazione dei cittadini, accesso alle informazioni e trasparenza della gestione	5
Commissione Mensa	5
Valutazione della qualità del servizio tramite indagine di customer satisfaction	6
PARTE II – INFORMAZIONI SPECIFICHE SUL SERVIZIO	6
Riferimenti normativi.....	6
Come si svolge il servizio	7
Il calendario del servizio	7
Formulazione dei Menù	7
Utilizzo dell'app per le famiglie – contatti con la Concessionaria	10
Diete personalizzate	10
Progetti educativi in ambito alimentare	11
Progetto “lo spuntino di metà mattina”	11
Iscrizione al servizio	12
Disdetta iscrizione servizio mensa nel corso dell'anno scolastico:.....	12
Tariffe.....	12
ISEE.....	14
Sistema di pagamento	15
Refezione Scolastica durante le attività di Estate Ragazzi Comunale	15
Orari di accesso al pubblico.....	15
Ubicazione e recapiti	15
Pubblicazione	16
Validità e modifiche alla Carta dei Servizi	16
Rinvio	16
Dati personali e sensibili.....	16
PARTE III – TUTELA DELL'UTENTE	16
Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	16
Semplificazione delle procedure.....	16
Informazioni ed ascolto degli utenti.....	16
Rapporti con gli utenti	17
Tabella – obiettivi, indicatori e valori target del servizio di refezione scolastica	18
CUSTOMER SATYSFACTION.....	21

PARTE I - PRINCIPI GENERALI

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.

E' 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.

La Carta assicura ai cittadini la massima trasparenza e delinea le scelte relative all'organizzazione, alle opportunità ed alle modalità di accesso al servizio, fornisce le informazioni, illustra gli standard di qualità e gli strumenti per verificarne il soddisfacimento, individua gli obiettivi di miglioramento ed i criteri per monitorarne il conseguimento.

Finalità e destinatari del servizio di refezione scolastica

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

Consiste nella preparazione, trasporto e distribuzione dei pasti agli alunni frequentanti le scuole statali dell'infanzia, delle scuole primarie e secondaria di 1° grado del territorio, nonché agli insegnanti aventi diritto al pasto.

Le scuole in cui il servizio di refezione è erogato sono indicate nel seguente elenco:

❖ Scuole dell'infanzia:

1. "Canonico Pio Rolla" – via Can. Pio Rolla, 4
2. "Collodi" – Via Baronera, 34
3. "Mariele Ventre" – Via Genolino, 77
4. "F. Crolle" – Via Maria Ausiliatrice, 65
5. "Mons. Ugo Saroglia" (sede distaccata del plesso Collodi) – Via Mons. Carlo Bovero, 152
6. "A. Monti" – Via Sergio De Vitis, 15

❖ Scuole primarie:

7. "Anna Frank" – Via S. Sebastiano, 3
8. "F. Crolle" – Via Coazze, 82
9. "Mons. U. Saroglia" – Via Mons. Carlo Bovero, 152
10. "S. Pertini" – Vicolo Pacchiotti, 1
11. "A. Monti" – Via Sergio De Vitis, 15

❖ Scuola second. 1° grado "F. Gonin" – via Don Pogolotto, 45

Per quanto riguarda il servizio di refezione scolastica destinato agli utenti dell'asilo nido comunale "Can. Pio Rolla", si rimanda alla specifica Carta dei Servizi approvata con Deliberazione della G.C. N. GC / 34 / 2018 del 02/03/2018.

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 Giaveno, 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:

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.

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 circolari pubblicate sui registri elettronici scolastici, comunicazioni via e-mail ed avvisi pubblicati sul sito web ufficiale del Comune.

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.

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

Il servizio valorizza il contributo degli utenti attraverso strumenti di ascolto (questionari, commissioni mensa, segnalazioni) e favorisce il dialogo tra scuola, famiglie e concessionaria del servizio. La partecipazione attiva contribuisce al monitoraggio e al miglioramento del servizio.

Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio sono previste diverse forme di ascolto:

- a) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenuti al servizio;
- b) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.
- c) attivazione Commissione Mensa

I genitori che desiderano ricevere informazioni relative al servizio, inviare segnalazioni e/o suggerimenti sul servizio di refezione scolastica possono inviare una e-mail all'ufficio comunale preposto al seguente indirizzo: serviziscolastici@comune.giaveno.to.it oppure presentarsi all'ufficio Servizi Socio-scolastici ubicato presso Palazzo Asteggiano – Via F. Marchini, 2, aperto al pubblico nei seguenti giorni e orari:

❖ lunedì e giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 12,00

❖ mercoledì: dalle ore 15,00 alle ore 17,00.

Recapiti telefonici: 0119326493 – 467 – 407 - 447

Indirizzo di posta elettronica: serviziscolastici@comune.giaveno.to.it

Le segnalazioni o reclami relativi a disservizi devono essere presentate e/o comunicate entro 5 giorni lavorativi dall'evento.

L'ufficio comunale competente s'impegna a:

- ❖ Esaminare ogni segnalazione entro 10 giorni lavorativi;
- ❖ Fornire riscontro telefonico e/o via e-mail alle famiglie;
- ❖ Trasmettere eventuali irregolarità alla Concessionaria per l'adozione di misure correttive;
- ❖ Informare i Componenti della Commissione Mensa.

Commissione Mensa

La Commissione Mensa, organismo di vigilanza partecipata sul funzionamento del servizio di

Refezione scolastica è costituito da genitori ed insegnanti che prestano la loro opera volontariamente e gratuitamente, oltre che rappresentanti della ditta di Ristorazione, personale comunale e professionista incaricato dei controlli sul servizio.

La Commissione Mensa svolge un ruolo di collegamento tra l'utenza e il Servizio di Ristorazione Scolastica, collabora nel monitoraggio della gradibilità dei pasti e delle modalità di erogazione del servizio, facendosi carico di riportare i suggerimenti e i reclami che pervengono dall'utenza stessa.

I Rappresentanti dei Genitori facenti parte della Commissione Mensa possono accedere per i controlli ai locali destinati al servizio di ristorazione e svolgere le proprie funzioni senza ostacolare o ritardare lo svolgimento del servizio, secondo le modalità e frequenza previsti dal vigente regolamento comunale in materia.

I genitori che accedono ai terminali mensa per consumare il pasto sono chiamati a compilare una scheda di valutazione del pasto attraverso un Google form <https://forms.gle/4j4W8upNSJ6xGLYA> o altra piattaforma informatica. Le risultanze sono elaborate in forma aggregata e portate a conoscenza durante gli incontri della Commissione Mensa per le valutazioni del grado di soddisfazione del servizio e dell'eventuale attivazione di azioni correttive e migliorative.

La Commissione viene nominata all'inizio dell'anno scolastico con durata annuale e decade con la fine dell'anno scolastico. Gli estratti dei verbali di commissione mensa vengono pubblicati sul sito web del Comune.

Qui di seguito il link di collegamento al regolamento della Commissione Mensa approvato con deliberazione di G.C. nr. 269 del 16/12/2002: <https://www.comune.giaveno.to.it/it-it/servizi/educazione-e-formazione/mensa-scolastica-dieta-speciale-867-47514-1-5240344100b15f4b9703de9223ddc528>

Valutazione della qualità del servizio tramite indagine di customer satisfaction

I docenti e gli alunni contribuiscono alla verifica della qualità percepita attraverso la partecipazione ad indagine di CUSTOMER SATISFACTION (allegato A) da effettuare periodicamente per valutare il grado di soddisfazione del servizio e valutare suggerimenti ed eventuali segnalazioni. L'indagine potrà essere effettuata tramite sondaggio cartaceo o in caso mediante un Google form e altra modalità informatica.

PARTE II – INFORMAZIONI SPECIFICHE SUL SERVIZIO

Riferimenti normativi

Il servizio di refezione scolastica descritto in questa Carta è erogato nel rispetto della normativa vigente in tema alimentare e ambientale, che costituisce i principi di riferimento dell'attività:

- ❖ Regolamento CE 178/2002 (e s.m.i.), sui principi e i requisiti generali della legislazione alimentare e della rintracciabilità dei prodotti alimentari;
- ❖ Regolamenti CE 852/2004, CE 853/2004, UE 625/2017 (e s.m.i.), norme quadro per l'igiene dei prodotti alimentari e per l'organizzazione dei controlli ufficiali in materia di alimenti;
- ❖ Legge 4 luglio 2005, n. 123 "Norme per la protezione dei soggetti malati di celiachia";
- ❖ "Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia - LARN" – Revisione V, Società Italiana di Nutrizione Umana;
- ❖ "Criteri ambientali minimi per il Servizio di Ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari" di cui al DM del 10/03/2020 ai sensi del D.Lgs 50/2016 (e s.m.i.);

- ❖ "Linee guida per una sana alimentazione", Centro di Ricerca Alimenti e Nutrizione CREA Revisione 2018;
- ❖ "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica", Ministero della Salute 2021;
- ❖ "Guida alla formulazione dei menù scolastici, Dipartimento di Prevenzione Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione - ASL TO3 2022.
- ❖ "Proposte operative per la ristorazione scolastica della regione Piemonte – 2024

Come si svolge il servizio

Il servizio di refezione scolastica è gestito, tramite affidamento in concessione, 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 dalla Concessionaria, alla determinazione delle tariffe e loro applicazione.

La concessione ha come oggetto il coordinamento e l'organizzazione complessiva del servizio di refezione scolastica che deve essere svolto secondo i dettati riportati nel Capitolato prestazionale ed in conformità alla legislazione vigente in materia avvalendosi di mezzi e personale in possesso dei requisiti e delle abilitazioni richieste.

La Concessionaria provvede alla raccolta delle domande di iscrizione online ed alla riscossione diretta dei proventi dovuti in via anticipata dagli utenti stessi per la fornitura dei pasti erogati, con piena responsabilità e controllo delle situazioni di morosità ed il recupero crediti.

Il contratto prevede altresì specificamente le forme della responsabilità della Concessionaria per i danni alle persone ed alle cose prodottisi nello svolgimento del servizio.

La concessione attualmente in corso è attiva dallo 01/09/2023 con validità fino al 31/08/2026, con possibilità di proroga, ed è stata affidata alla Società Authentica S.P.A. con centro di produzione pasti a San Maurizio Canavese.

Il calendario del servizio

La durata annuale del servizio corrisponde all'anno scolastico secondo il calendario predisposto dal competente ufficio scolastico regionale, eventualmente modificato con adattamenti deliberati dagli Organi Collegiali in capo agli Istituti comprensivi, in accordo tra di loro, in modo da uniformare il calendario scolastico in tutte le scuole statali del territorio.

I Dirigenti Scolastici, di comune accordo, richiedono l'attivazione del Servizio al Comune annualmente secondo il calendario approvato, a far data dal primo giorno di orario completo.

Sono 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.).

Formulazione dei Menù

1. Principi generali

Il servizio di refezione scolastica per gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondaria della nostra comunità è progettato per garantire pasti equilibrati, sicuri, nutrizionalmente adeguati e in linea con le raccomandazioni scientifiche nazionali, nonché con le indicazioni territoriali dell'ASL TO3.

La predisposizione dei menù scolastici fa riferimento a:

- ❖ **I LARN** (Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed Energia), elaborati dalla Società Italiana di Nutrizione Umana (SINU) e forniscono dei valori di riferimento per energia e nutrienti

(macronutrienti, vitamine, minerali) per diverse fasce d'età. Per la programmazione dei pasti scolastici, vengono utilizzati in particolare i valori medi di fabbisogno (AR) e gli intervalli di riferimento (RI) per i macronutrienti (ad es. percentuale di energia da carboidrati, proteine, grassi).

- L'uso dei LARN permette di calibrare le grammature delle porzioni, nonché la rotazione dei piatti, in modo che l'apporto nutrizionale medio settimanale soddisfi le esigenze degli alunni nelle varie fasce d'età.

❖ **Le linee guida dell'ASL TO3**, in particolare la “Guida alla formulazione dei menù scolastici” redatta dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (SIAN) della stessa ASL.

- L'Area Igiene della Nutrizione dell'ASL TO3 valuta e formula i menù scolastici (scelta dei piatti, grammature) per scuole nido, infanzia, primarie e secondarie.
- Ogni nuovo menù o variazione sostanziale deve essere sottoposto a verifica nutrizionale da parte del SIAN (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione) dell'ASL TO3, ai sensi del D.M. 16/10/1998.
- La Guida alla formulazione (ultima versione, 2022) dell'ASL TO3 include: criteri di elaborazione del menù, griglia di rotazione settimanale, scelta degli alimenti, modalità di cottura, ricette, grammature, porzionatura.
- Il menù approvato ha validità quinquennale, dopo tale periodo occorre presentare nuovamente il menù per verifica da parte del SIAN. ASL TO3 Piemonte.

❖ **Le “Proposte operative per la ristorazione scolastica”** della Regione Piemonte.

2. Criteri di elaborazione dei menù

Nella definizione dei menù scolastici, si tengono in considerazione i seguenti criteri:

- ❖ *Adeguatezza nutrizionale*: usare i LARN per garantire che i pasti apportino i macro e micronutrienti necessari.
- ❖ *Rotazione dei piatti*: tramite griglie guidate, si garantisce una varietà settimanale (primi, secondi, contorni, dessert) coerente con la Guida ASL TO3.
- ❖ *Qualità degli alimenti*: privilegio di alimenti freschi, stagionali, ricchi di frutta e verdura; limitazione degli alimenti ultraprocesati, in linea con le politiche di promozione della salute scolastica.
- ❖ *Limitazione del consumo della carne* e ancora di più quello delle carni trasformate e *propensione maggiore verso le fonti proteiche vegetali*, con introduzione di piatti a base di legumi più di una volta alla settimana;
- ❖ *Varietà settimanale*: ogni gruppo alimentare deve essere presente più volte a settimana, ma con rotazione degli alimenti principali ogni giorno (non ripetere lo stesso piatto o ingrediente chiave). *Esempio*: un giorno carne bianca, un giorno pesce, un giorno legumi, un giorno uova, un giorno carne rossa.
- ❖ *Equilibrio nutrizionale*: Il menù deve fornire un adeguato apporto di proteine, carboidrati, grassi, fibre, vitamine e minerali.
- ❖ *Modalità di cottura*: sono raccomandate tecniche che preservano il valore nutritivo degli alimenti, minimizzando l'uso di grassi inutili o processi che degradano le vitamine.
- ❖ *Porzionatura*: le grammature sono calcolate sulla base dell'età degli alunni, utilizzando porzioni standard indicate nella Guida ASL TO3.
- ❖ *Controlli sanitari*: il SIAN effettua verifiche periodiche su menù e tabelle dietetiche, oltre a controlli igienico-sanitari del servizio mensa.
- ❖ *Educazione alimentare*: il menù non è solo un servizio, ma uno strumento educativo: la scelta di piatti sani, l'introduzione della frutta e verdura, e la riduzione di alimenti meno salutari contribuiscono all'educazione alimentare degli studenti.

Attualmente sono predisposti due menù scolastici: uno estivo in vigore tendenzialmente dal 15/04 fino al 15/10 data in cui entra in vigore il menù invernale, entrambi costruiti su base settimanale per quattro settimane, con “griglia rotazione” per garantire diversificazione e bilanciamento.

Le ricette e le grammature sono dettagliate nella Guida ASL TO3, per ciascuna fascia d'età scolastica

(infanzia, primaria, secondaria).

Ogni volta che si propone un nuovo menù (o modifica significativa), il menù, le tabelle dietetiche e la documentazione relativa vengono inviati al SIAN dell'ASL TO3 per l'approvazione.

3. Garanzia di sicurezza e qualità

La refezione scolastica è soggetta a verifiche igienico-sanitarie da parte dell'ASL: autorizzazioni, controllo delle strutture, attrezzature e procedure.

Il personale addetto in capo alla Concessionaria è formato sulle corrette pratiche di manipolazione e conservazione degli alimenti.

Attraverso la Guida ASL TO3, le ricette sono progettate per minimizzare rischi alimentari e assicurare che il pasto rimanga nutrizionalmente valido anche durante il trasporto, la conservazione e la distribuzione.

Il Comune di Giaveno, attraverso incarico professionale a biologa - con adeguata esperienza in materia di ristorazione collettiva - effettua audit di controllo presso i terminali mensa e presso il centro di cottura della Concessionaria, con frequenza almeno bisettimanale.

Tutti i controlli/verifiche sono regolarmente documentati e, qualora siano rilevate delle non conformità, queste sono segnalate ai responsabili affinché assumano i necessari provvedimenti e attivino azioni correttive per eliminare le cause ed evitare che si ripetano.

Nel centro di cottura e nei refettori scolastici sono presenti Piani di Autocontrollo (H.A.C.C.P.) che riportano le misure da applicare per assicurare la sicurezza alimentare.

Giornalmente sono prelevati due campioni rappresentativi del pasto somministrato e conservati in cella frigorifera per 48 ore e nel congelatore per 72 ore al fine di rintracciare le cause di eventuali intossicazioni alimentari.

4. Trasparenza e comunicazione

Il menù scolastico è pubblicato sul sito del Comune al link: <https://www.comune.giaveno.to.it/it-it/novita/avvisi/2025/istruzione-e-scuola/menu-estivo-e-invernale-2025-2026-363109-1-19db798e04d70fb1221f2052c3f63b85> e sull'App. messa a disposizione della Concessionaria per tutti gli utenti.

La carta dei servizi garantisce che le famiglie siano informate su come vengono elaborati i pasti, su quali criteri nutrizionali si basano e su come vengono verificati.

Eventuali modifiche al menù o alle grammature saranno comunicate per tempo alle famiglie e al personale scolastico.

5. Valore educativo e sanitario

Il menù scolastico non è solo un pasto, ma uno strumento di promozione della salute: favorendo alimenti nutrienti, variati, stagionali, il servizio mensa contribuisce a formare abitudini alimentari sane nei bambini.

Promuove la sostenibilità alimentare, incoraggiando cibi freschi e limitando gli alimenti ultraprocesati, coerentemente con le politiche regionali di prevenzione dello spreco alimentare.

Attraverso il menù, la refezione scolastica diventa parte integrante dell'educazione alimentare, coinvolgendo anche insegnanti e famiglie.

6. Impegno dell'Amministrazione

L'Amministrazione comunale, in collaborazione con il SIAN dell'ASL TO3, si impegna a:

- ❖ garantire risorse adeguate per l'attuazione di un menù nutrizionalmente corretto;
- ❖ supportare la formazione del personale scolastico e della mensa sulle pratiche di igiene e nutrizione;
- ❖ monitorare e aggiornare periodicamente i menù, tenendo conto dei riscontri sanitari, delle novità nutrizionali e delle esigenze delle famiglie;
- ❖ favorire processi partecipativi (commissioni mensa, incontri con genitori) per una governance trasparente del servizio.

Utilizzo dell'app per le famiglie – contatti con la Concessionaria

La Concessionaria mette a disposizione delle famiglie una applicazione digitale dedicata, progettata per migliorare la comunicazione, la trasparenza e la gestione quotidiana del servizio di refezione scolastica. L'app "Scuola in tasca" rappresenta uno strumento semplice e immediato, pensato per facilitare l'accesso alle informazioni e favorire un dialogo costante tra utenti e servizio mensa.

Attraverso l'app le famiglie possono:

- ❖ Consultare il menù scolastico aggiornato, con dettaglio giornaliero dei piatti, delle grammature e delle eventuali variazioni.
- ❖ Ricevere comunicazioni in tempo reale, come avvisi su cambi di menù, eventi speciali, progetti educativi o informazioni utili sulla refezione.
- ❖ Gestire le presenze a mensa, con possibilità di segnalare le assenze entro e non oltre le ore 9,30 del giorno.
- ❖ Accedere ai documenti ufficiali del servizio (Carta dei Servizi, circolari, ecc.);
- ❖ Verificare in qualsiasi momento il proprio credito mensa, con saldo aggiornato e storico dei movimenti.
- ❖ Effettuare il pagamento del servizio direttamente dall'app, tramite sistemi di pagamento elettronico integrati, in modo semplice, rapido e tracciabile.
- ❖ Scaricare certificazioni relative ai pagamenti effettuati.

L'adozione dell'app garantisce maggiore trasparenza, comodità gestionale e una partecipazione attiva delle famiglie, rendendo la refezione scolastica un servizio più moderno, accessibile e condiviso.

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 ed inviati direttamente alla Concessionaria via e-mail, unitamente alla richiesta di dieta speciale.
- ❖ **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 alla Concessionaria via e-mail.
- ❖ **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 tramite App. anche lo stesso giorno, sempre entro le ore 9.30.

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

Per comunicazioni ed invio di richieste e documenti attinenti alle diete speciali occorre utilizzare il seguente indirizzo di posta elettronica: scuole.giaveno@gruppoauthentica.it

Inoltre la Concessionaria è contattabile anche telefonicamente dalle ore 8,30 alle ore 9,30 dal lunedì al venerdì per fornire informazioni riguardo il servizio, pagamenti, difficoltà di gestione

dell'App., ecc.

Progetti educativi in ambito alimentare

La ditta concessionaria, nell'ottica di promuovere una cultura alimentare consapevole e di sostenere il percorso di educazione alla salute degli alunni, si impegna a proporre e realizzare annualmente una serie di progetti educativi e laboratoriali all'interno delle scuole. Queste iniziative, pensate in collaborazione con gli insegnanti, in coerenza con le linee guida dell'ASL e con gli obiettivi formativi dei vari ordini scolastici, mirano a sviluppare nei bambini e nei ragazzi competenze e comportamenti orientati al benessere, alla sostenibilità e alla corretta alimentazione.

Tra le attività proposte rientrano:

- ❖ Laboratori del gusto, volti a far scoprire agli alunni sapori, consistenze e proprietà degli alimenti, con particolare attenzione ai prodotti freschi, stagionali e locali.
- ❖ Percorsi di educazione nutrizionale, che illustrano in modo semplice e coinvolgente i principi della dieta equilibrata, la funzione dei nutrienti, l'importanza della varietà alimentare e il valore delle porzioni corrette.
- ❖ Progetti sulla sostenibilità, dedicati alla riduzione degli sprechi alimentari, al corretto riciclo dei materiali, e alla valorizzazione della filiera corta e del consumo consapevole.
- ❖ Visite guidate al centro di cottura della Concessionaria: i bambini possono osservare i cuochi al lavoro, le pentole usate per cucinare, i frigoriferi, le dispense e tutto l'occorrente per la preparazione dei pasti consumati a scuola.
- ❖ Giornate tematiche e menù speciali educativi (es. Giornata della Celiachia), introducendo piatti tradizionali locali come strumento di conoscenza culturale e piatti specifici per sviluppare la sensibilità degli alunni.
- ❖ Per le famiglie: proposte di menu per la cena, formulate sulla base del pasto somministrato a scuola. L'obiettivo è *equilibrare la giornata*, evitare ripetizioni e mantenere varietà, rafforzare il messaggio educativo e favorire la continuità tra scuola e casa.

Tali progetti, progettati con un approccio ludico-didattico e calibrati sulle diverse fasce d'età, rappresentano un valore aggiunto del servizio di refezione scolastica, contribuendo a diffondere buone prassi alimentari, ad accrescere la consapevolezza degli alunni e a rafforzare la collaborazione tra scuola, famiglie e servizio mensa.

Progetto “lo spuntino di metà mattina”

La concessionaria del servizio di ristorazione scolastica realizza un progetto specifico volto alla promozione di corrette abitudini alimentari nelle scuole dell'infanzia e, dall' a.s. 2025/2026 a titolo sperimentale anche in due scuole primarie (A. Frank e F. Crolle). Il progetto prevede la distribuzione quotidiana, durante l'intervallo mattutino, di frutta fresca di stagione previsti per fine pranzo, selezionati in base alla qualità, alla sicurezza alimentare e all'adeguatezza nutrizionale per le diverse fasce d'età.

L'iniziativa ha l'obiettivo di incentivare il consumo di alimenti sani, favorire una merenda equilibrata e sostenere percorsi educativi orientati al benessere e alla prevenzione. La somministrazione avviene con modalità organizzative definite dalla concessionaria in accordo con la Direzione scolastica, garantendo attenzione alle esigenze speciali degli alunni e continuità del servizio. Il progetto rappresenta un ampliamento dell'offerta alimentare scolastica e un'opportunità per integrare l'educazione alimentare nelle routine quotidiane degli studenti.

Il comune di Giaveno di intesa con le direzioni scolastiche e con i rappresentanti delle famiglie si impegna a diffondere e promuovere i risultati positivi del presente progetto anche presso le altre scuole primaria del territorio.

Iscrizione al servizio

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio mensa dovranno presentare richiesta di iscrizione compilando un apposito modulo on line tramite piattaforma informatizzata messa a disposizione dalla Concessionaria, con modalità e tempistiche stabilite annualmente e rese note alle famiglie tramite informativa e modulistica pubblicata sul sito web del Comune: www.comune.giaveno.to.it

Nel caso in cui l'ufficio comunale e/o la Concessionaria accertino il mancato versamento delle quote dovute per il servizio (sia per l'anno scolastico in corso e/o per gli anni scolastici precedenti) o di altro servizio scolastico comunale, l'istanza non verrà accolta.

Nella circolare annuale sono indicate tutte le informazioni utili relative alle modalità di svolgimento del servizio mensa e degli altri servizi comunali legati alla sfera scolastica, modalità di pagamento, modalità richiesta diete speciali, prenotazione pasti, ecc.

Tale circolare può essere visionata anche durante la compilazione del modulo di iscrizione on line attraverso collegamento del link.

Utilizzando lo stesso link il genitore può consultare anche il manuale di istruzione della ditta Nova contenente tutte le informazioni per l'accesso al sistema e la corretta compilazione della domanda online.

Per accedere alla piattaforma <https://giaveno.ristonova.it/portale> è necessario disporre di credenziali SPID o CIE.

La concessionaria, nel periodo di apertura delle iscrizioni mette a disposizione proprio personale, adeguatamente formato, per l'apertura di uno sportello bisettimanale presso l'ufficio Servizi Socio Scolastici comunale per supportare le famiglie nel presentare la domanda on line.

Tale sportello rimane aperto un giorno a settimana anche durante tutto l'anno scolastico per fornire ogni utile informazione rispetto al servizio di refezione, stato dei pagamenti, stampa certificazioni, ecc.

La richiesta di iscrizione al servizio deve essere presentata on line ogni anno scolastico nell'arco temporale previsto dall'amministrazione comunale mediante circolare informativa.

L'iscrizione può essere comunque presentata anche nel corso dell'anno scolastico.

Se le informazioni fornite compilando il modulo di iscrizione dovessero subire variazioni, queste devono essere tempestivamente comunicate da parte della famiglia all'ufficio scuola comunale ed alla concessionaria; il Comune non risponde dei disservizi conseguenti alla mancata informazione. L'invio della domanda di iscrizione on line al servizio implica l'accettazione dell'obbligo di pagamento della tariffa giornaliera anticipata e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dalla Amministrazione Comunale.

Disdetta iscrizione servizio mensa nel corso dell'anno scolastico:

L'eventuale disdetta dal servizio mensa deve essere tempestivamente comunicato per iscritto da parte della famiglia al competente ufficio comunale e alla Concessionaria, ai seguenti indirizzi di posta elettronica: serviziscolastici@comune.giaveno.to.it , scuola.giaveno@gruppoauthenticait.it.

Tariffe

Le tariffe relative ai servizi scolastici vengono stabilite tramite atto deliberativo della Giunta

Comunale.

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 l'indicazione nella domanda on line del valore relativo all'attestazione ISEE ordinario/minorenni inferiore ad € 16.000,00. Qui di seguito sono riportate le varie TARIFFE AGEVOLATE in base alle fasce ISEE.:

REDDITO I.S.E.E. DELLA FAMIGLIA	COSTO PASTO	COSTO PASTO DAL 2° FIGLIO
a) Da € 0,00 a € 6.000,00 e Utenti dichiarati indigenti ed assistiti economicamente dal servizio sociale gestito dal CONISA – polo di Giaveno.	€ 2,73	€ 1,36 (abbattimento 50%)
b) Da € 6.000,01 a € 8.800,00	€ 3,60	€ 1,80 (abbattimento 50%)
c) Da € 8.800,01 a € 16.000,00	€ 4,18	€ 2,09 (abbattimento 50%)
d) Da € 16.000,01		€ 4,60
e) -Utenti frequentanti le Scuole dell'Infanzia, primarie e secondaria di 1° grado non residenti nel Comune di Giaveno, indipendente dal reddito posseduto; -Per il personale non docente che chiede di beneficiare del servizio; -Per il personale docente NON considerato in "servizio", che beneficia della consumazione del pasto.		€ 7,27

VERRANNO APPLICATE LE TARIFFE PER LA REFEZIONE SCOLASTICA RISERVATE AI RESIDENTI unicamente alle famiglie i cui fruitori del servizio ed almeno un Genitore – all'atto della presentazione della domanda – risultino regolarmente iscritti nell'anagrafe della Città di Giaveno.

Per gli utenti non residenti che chiedono la residenza in questo Comune, verranno estese le tariffe previste per gli utenti residenti **a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data della domanda di richiesta della residenza, ove questa risulti successivamente accolta.**

Al richiedente, domiciliato nel Comune di Giaveno ed impossibilitato ad acquisire o richiedere la residenza per temporanei impedimenti tecnici o di legge (affidamento familiare, preadozione, permessi di soggiorno, trasferimento temporaneo per lavoro ecc) verrà applicata comunque la normativa dell'utente residente.

La tariffa, in assenza dell'attestazione ISEE, verrà determinata nel suo ammontare, in base alla normativa contenuta nella presente.

La riduzione della quota, per le domande presentate nel corso dell'anno scolastico, avverrà a decorrere dalla data di presentazione – se coincide con la data di primo utilizzo del servizio – o dal primo giorno del mese successivo la data di presentazione, negli altri casi.

Parimenti, le famiglie in possesso della certificazione di accertata indigenza e di assistenza economica rilasciata dal competente Servizio Socio-Assistenziale, dovranno inviarne copia via e-mail all'Ufficio Socio-Scolastico comunale all'indirizzo: serviziscolastici@comune.giaveno.to.it

Ai minori in affidamento familiare e minori diversamente abili, debitamente certificati ai sensi della Legge n. 104/92 che beneficiano del servizio, viene applicata la tariffa minima vigente. Tale riduzione viene concessa – su richiesta della famiglia - indipendentemente dal reddito posseduto dalla stessa – previa trasmissione via e-mail all'indirizzo di posta elettronica:

serviziscolastici@comune.giaveno.to.it della seguente documentazione:

- ❖ PER I MINORI IN AFFIDAMENTO: certificazione del Tribunale dei Minori o dei competenti Servizi Sociali comprovante l'avvenuto affidamento del minore;
- ❖ PER I MINORI DIVERSAMENTE ABILI: certificazione attestante lo stato di handicap ai sensi della legge 05.02.1992, n. 104 rilasciata dalla competente Commissione A.S.L./INPS.

Tali benefici avranno decorrenza dal 1° giorno del mese successivo alla data di presentazione della documentazione da parte delle famiglie.

Quando tre o più fratelli beneficiano del servizio di refezione scolastica, per gli utenti residenti che non beneficiano di riduzione della tariffa per motivi di reddito la tariffa verrà corrisposta per intero dai primi due fratelli, mentre verrà ridotta del 20% dal terzo in poi.

Inoltre, le famiglie in possesso di attestazione ISEE ordinaria che ritengono di avere attualmente una riduzione di reddito superiore al 25% rispetto al reddito dichiarato in DSU possono presentare l'ISEE CORRENTE (VALIDITA' MASSIMA DI 6 MESI entro fine anno solare).

Con la presentazione della domanda di iscrizione al servizio mensa, i genitori si impegnano ad accettare integralmente tutte le disposizioni contenute nella circolare esplicativa e nel relativo regolamento pubblicati sul sito ufficiale del Comune www.comune.giaveno.to.it.

Si ricorda che eventuali adeguamenti tariffari possono essere deliberati dal consiglio comunale nell'ambito dell'attività di programmazione del bilancio annuale e di norma hanno effetto dal 1° gennaio dell'anno scolastico in corso.

ISEE

Come da Regolamento comunale in materia di ISEE, la tariffa agevolata per il servizio mensa applicata dall'ufficio comunale preposto in base al valore dell'attestazione dichiarata in sede di domanda di iscrizione al servizio viene mantenuta per tutto l'anno scolastico.

In caso di presentazione di ISEE corrente, parimenti all'ISEE ordinario/minorenni verrà mantenuta per tutto l'anno scolastico la tariffa mensa agevolata applicata all'ISEE corrente in corso di validità al momento di presentazione della domanda di iscrizione al servizio.

Per la definizione della tariffa agevolata per la mensa scolastica, la normativa in essere prevede che deve essere preso in esame l'importo dell'attestazione ISEE ordinario o minorenni a seconda della presenza nel nucleo familiare di entrambi i genitori o solo di uno.

In caso di genitori sposati e conviventi, l'ISEE ordinario coincide con quello minorenni.

L'ISEE minorenni si applica obbligatoriamente per accedere a prestazioni agevolate per i figli minori quando i genitori non sono sposati e non convivono. **In linea generale devono essere dichiarati i redditi di entrambi i genitori.** Fanno eccezione le seguenti condizioni del genitore non convivente, ovvero se:

- è tenuto a versare assegni periodici per il mantenimento del figlio stabiliti dall'autorità giudiziaria;
- il genitore è escluso dalla potestà sui figli o soggetto a provvedimento di allontanamento dalla residenza familiare;
- è stata accertata dalle amministrazioni competenti (autorità giudiziaria, servizi sociali) l'estraneità del genitore in termini di rapporti affettivi ed economici.

Nel caso in cui il genitore non convivente è coniugato con persona diversa dall'altro genitore e/o risulta avere figli con persona diversa dall'altro genitore deve essere calcolata solo una "componente aggiuntiva" dell'ISEE relativa al genitore non convivente.

Durante l'istruttoria il personale dell'ufficio comunale Socio-Scolastico verifica la rispondenza dei componenti dichiarati nella D.S.U. e la composizione dello stato di famiglia presente all'anagrafe di Giaveno sia alla data di presentazione dell'autocertificazione sia alla data dell'istruttoria.

In caso di difformità l'ufficio comunale preposto richiederà alla famiglia l'ISEE aggiornato che dovrà essere prodotto entro i successivi 30 giorni dalla contestazione via e-mail.

In tutti i casi di contestazione dell'ISEE presentato, verrà applicata temporaneamente la tariffa massima prevista per gli utenti giavenesi, ovvero € 4,60, che verrà rivista non appena l'ufficio disporrà della nuova attestazione ISEE.

Trascorsi i 30 giorni, l'ufficio comunale preposto invierà lettera raccomandata per la contestazione formale che verrà notificata ai sensi di legge alle famiglie interessate.

Sistema di pagamento

Il servizio mensa deve essere effettuato dalla famiglia alla Società di Ristorazione AUTHENTICA S.p.A. in forma ANTICIPATA tramite il portale informatico <https://giaveno.ristonova.it/portale/login> e l'app "Scuola in tasca".

oppure

tramite bonifico bancario a:

Unicredit Banca SPA

Conto corrente intestato ad AUTHENTICA S.p.A.

IBAN: IT 35 R 02008 05364 000104563957

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 evidenzia 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.

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 alla concessionaria.

Refezione Scolastica durante le attività di Estate Ragazzi Comunale

Durante le attività di Estate Ragazzi Comunale la mensa è affidata alla stessa Concessionaria che si occupa del servizio durante il periodo scolastico.

Le modalità di iscrizione alle attività estive sono contenute in apposita circolare informativa annuale pubblicata sul sito web del Comune www.comune.giaveno.to.it nella quale la famiglia deve indicare l'eventuale richiesta del servizio mensa comunale.

Per gli utenti che non sono iscritti al servizio di refezione nell'anno scolastico l'ufficio servizi scolastici provvede a comunicare i dati dell'utente alla Concessionaria per la debita formale iscrizione ed attivazione dell'App "Scuola in tasca".

Orari di accesso al pubblico

L'ufficio Servizi Socio-Scolastici è aperto al pubblico con i seguenti orari:

Lunedì e giovedì dalle ore 09,00 alle ore 12,00

Mercoledì: dalle ore 15,00 alle ore 17,00

Ubicazione e recapiti

- ❖ COMUNE DI GIAVENO Ufficio Servizi Socio-Scolastici Via F. Marchini, 2 Palazzo Asteggiano – 2° piano
 - ✓ Responsabile: Dott. Luca GERBINO

- ✓ Telefono 0119326493/407/447/467/434
- ✓ e-mail: serviziscolastici@comune.giaveno.to.it
- ✓ sito web: <https://www.comune.giaveno.to.it/it-it/home>

- ❖ CONCESSIONARIA: AUTHENTICA S.P.A. con centro di produzione a San Maurizio Canavese
 - ✓ Referente: signora Concetta Lafilacane
 - ✓ Recapito telefonico: 3427520315
 - ✓ E-mail: scuole.giaveno@gruppoauthentica.it
 - ✓ Sito web per iscrizioni al servizio di refezione scolastica: <https://giaveno.ristonova.it/portale>

Pubblicazione

Il presente regolamento sarà pubblicato all'Albo Pretorio del comune e sul sito internet istituzionale.

Validità e modifiche alla Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti. Le modifiche al regolamento sono deliberate ai sensi di legge.

Rinvio

Per ciò che non è espressamente disciplinato con la presente carta dei servizi, si farà espresso riferimento alle vigenti norme di legge in materia.

Dati personali e sensibili

L'Amministrazione del Comune di Giaveno utilizzerà i dati personali e sensibili degli utenti, ai sensi del D. Lgs. 101/2018 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679), ad esclusivi fini istituzionali e in relazione all'organizzazione del servizio di mensa scolastica. Ai genitori ed agli esercenti la potestà genitoriale, al momento della presentazione della domanda di fruizione del servizio, verrà fornita l'informativa di cui alla normativa vigente in materia.

PARTE III – TUTELA DELL'UTENTE

Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

Semplificazione delle procedure

Per semplificare le procedure l'ufficio Servizi Socio-Scolastici 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.

Informazioni ed ascolto degli utenti

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

L'ufficio Servizi Socio Scolastici 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, in collaborazione con la Concessionaria;
- ❖ predisporre 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;

Rapporti con gli utenti

Il personale dell'Ufficio Servizi Scolastici si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie con la concessionaria 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 Scolastici 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 Scolastici, 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 allo sportello, per posta, 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 dieci 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:

<https://www.comune.giaveno.to.it/it-it/novita/avvisi/2025/istruzione-e-scuola/menu-estivo-e-invernale-2025-2026-363109-1-19db798e04d70fb1221f2052c3f63b85> , 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 alla concessionaria ed essere informati anche dei resoconti sulla gradibilità dei pasti attraverso l'operato della Commissione Mensa e ai verbali delle riunioni ufficiali (<https://www.comune.giaveno.to.it/it-it/servizi/educazione-e-formazione/mensa-scolastica-dieta-speciale-867-47514-1-5240344100b15f4b9703de9223ddc528>)

Tabella – obiettivi, indicatori e valori target del servizio di refezione scolastica

Obiettivo	Indicatore	Valore Target
1. Garantire uguaglianza e accesso equo al servizio	• Percentuale di domande accolte rispetto alle domande pervenute • Numero di richieste diete speciali evase correttamente dalla Concessionaria – controllo incrociato con le domande di iscrizione online.	• 100% domande complete accolte • 100% diete attivate dalla Concessionaria secondo procedura
2. Assicurare continuità del servizio secondo il calendario scolastico	• Numero di giorni di interruzione non programmata • Tempestività comunicazioni in caso di sospensione	• 0 interruzioni non motivate da forza maggiore • Comunicazione entro la stessa giornata tramite i canali previsti (sito web, registro elettronico, e-mail)
3. Garantire sicurezza alimentare e rispetto del sistema HACCP	• Numero di non conformità rilevate dagli audit • Frequenza audit professionista incaricato	• 0 non conformità gravi • Minimo 2 audit a settimana
4. Garantire qualità nutrizionale e conformità dei menù alle Linee Guida	• Approvazione ASL dei menù • Numero di revisioni/aggiornamenti menu e tabelle dietetiche	• 100% menù approvati dal SIAN ASL TO3 • Aggiornamento in caso di variazioni significative e rinnovo ogni 5 anni
5. Efficienza e puntualità del servizio	• % consegne puntuali • Nr. disservizi • Tempi di risoluzione problematiche	• Percentuale consegne puntuali $\geq 90\%$; • Nr. disservizi ≤ 5 annui • Risoluzione criticità nei tempi previsti da capitolato

Obiettivo	Indicatore	Valore Target
6. Garantire trasparenza del servizio	• Frequenza aggiornamento del sito/app • Pubblicazione di documenti (menu, Commissione Mensa, Carta, circolari)	• Aggiornamento menu a ogni cambio stagionale • Pubblicazione tempestiva di ogni informazione utile all'utenza e dei verbali Commissione Mensa
7. Qualità del personale della concessionaria adibito ai terminali mensa	• Verifica ore di formazione annua • Verifica procedure • Feedback docenti e genitori	• Formazione ≥ 8 ore annue • Procedure correttamente applicate $\geq 90\%$ • feedback positivi $\geq 90\%$
8. Promuovere partecipazione e ascolto degli utenti	• Numero di riunioni della Commissione Mensa • Percentuale di segnalazioni/reclami gestiti entro i tempi previsti	• Commissione attiva e convocata periodicamente (minimo due riunioni/anno) • 100% segnalazioni esaminate entro 10 giorni
9. Valutare la qualità percepita del servizio	• Svolgimento indagini di customer satisfaction • Tasso di partecipazione a sondaggi/Google form	• 1 indagine annuale nell'ambito dei lavori della commissione mensa o di altre attività dedicate • Incremento annuale del tasso di partecipazione (target minimo +5%)
10. Semplificare procedure amministrative e supportare le famiglie	• Numero di revisioni annuali delle procedure • Numero di accessi allo sportello di supporto iscrizioni	• Analisi e revisione procedure 1 volta l'anno • Sportello attivo bisettimanalmente con personale della Concessionaria nel periodo estivo d'iscrizione e settimanalmente durante tutto l'anno scolastico
11. Garantire tempestività nelle risposte agli utenti	• Tempo medio di risposta a segnalazioni e richieste informative	• Risposta entro 10 giorni
12. Garantire corretta gestione delle comunicazioni automatiche	• Percentuale di famiglie raggiunte dal sistema tramite App	• Adesione App $\geq 90\%$ dell'utenza
13. Assicurare la corretta erogazione di diete speciali	• Numero audit nei terminali mensa	• verifica rispondenza pasti speciali ad ogni audit effettuato da personale specializzato incaricato dal Comune
14. Monitorare gradibilità dei pasti tramite Commissione Mensa	• Numero di schede valutazione raccolte • Presenza report regolari in Commissione	• Schede raccolte ad ogni accesso dei genitori ai terminali mensa • Presentazione risultati in tutte le riunioni della Commissione

Obiettivo	Indicatore	Valore Target
15. Sperimentare soluzioni/piatti/ricette alternative per favorire il consumo degli alimenti meno graditi	• percentuale di riduzione dello spreco dell'alimento a seguito modifica; • Incremento dell'indice di gradimento globale del menù	• Raggiungimento di un indice di gradimento di almeno il 70% sulle alternative sperimentate. • Aumentare del 10% il consumo del singolo alimento oggetto di revisione
16. Sostenere progetti educativi in ambito alimentare	• Numero di progetti/laboratori realizzati annualmente • Coinvolgimento scuole e famiglie	• Almeno 1 progetto educativo per anno scolastico per ordine di scuola
17. Assicurare idonea informazione e aggiornamento dei canali ufficiali	• Aggiornamento pagina web comunale dedicata • Numero di comunicazioni diffuse tramite App	• Aggiornamento continuo ad ogni modifica significativa del servizio
18. Applicare correttamente le agevolazioni tariffarie	• Percentuale pratiche ISEE correttamente processate • Tempi di attivazione riduzioni	• 100% pratiche verificate • Attivazione in corso d'anno dal 1° giorno del mese successivo alla consegna documenti

Allegato A

CUSTOMER SATISFACTION

Gentile Utente,

Per offrirLe un servizio sempre migliore, La invitiamo a compilare questo breve questionario sulla qualità della mensa. Il Suo parere è prezioso e sarà utilizzato solo a fini di miglioramento del servizio.

1. Dati generali (facoltativi)

- Nome (facoltativo): _____
- Giorno / turno di utilizzo: _____

2. Valutazione dei seguenti aspetti

Indichi il Suo livello di soddisfazione, dove **1 = per niente soddisfatto** e **5 = molto soddisfatto**.

Aspetto valutato	1	2	3	4	5
Varietà del menù	☐	☐	☐	☐	☐
Qualità e gusto dei piatti	☐	☐	☐	☐	☐
Quantità delle porzioni	☐	☐	☐	☐	☐
Temperatura e freschezza dei cibi	☐	☐	☐	☐	☐
Pulizia della sala e dei tavoli	☐	☐	☐	☐	☐
Cortesie e disponibilità del personale	☐	☐	☐	☐	☐
Rapidità del servizio	☐	☐	☐	☐	☐

3. Valutazione complessiva

Come valuta in generale il servizio mensa?

- ☐ Molto soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Né soddisfatto né insoddisfatto
- ☐ Insoddisfatto
- ☐ Molto insoddisfatto

4. Suggerimenti e commenti

- Cosa Le piacerebbe migliorare nel servizio mensa?
- Segnali eventuali piatti o aspetti che ha apprezzato particolarmente:

5. Consiglierebbe il servizio mensa ad altri?

- ☐ Sì
- ☐ No

Grazie per la collaborazione!