

## SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

La ristorazione scolastica è un servizio a domanda individuale che il Comune della Spezia eroga agli alunni frequentanti le scuole statali dell'infanzia, primaria e secondarie di primo grado del suo territorio; il servizio è gestito in appalto. La sua realizzazione, cioè, è affidata dal Comune ad aziende specializzate nel settore della ristorazione collettiva, selezionate in apposite procedure concorsuali per assicurarne la competenza e professionalità, che acquistano i prodotti, li cucinano in due Centri di Cottura di proprietà comunale e si occupano di trasportare nelle scuole cittadine i pasti preparati, di distribuirli, di apparecchiare i refettori e di rigovernarli al termine del pranzo.

Le attività di front office sono gestite direttamente dal Comune con il personale dell'Ufficio ristorazione scolastica, che fa parte del Centro di Responsabilità Servizi Educativi ed ha sede alla Spezia in P.zza Europa, n. 1. Tale ufficio gestisce i processi di iscrizione, di erogazione di diete speciali, di calcolo della frequenza e di riscossione delle tariffe e cura i rapporti con le famiglie e le scuole che fruiscono del servizio.

Dirigente: Massimiliano Curletto tel. 01875727713 mail [servizi.educativi@comune.sp.it](mailto:servizi.educativi@comune.sp.it)

Responsabile del Servizio: Monica Azzolini tel. 0187727420 mail [monica.azzolini@comune.sp.it](mailto:monica.azzolini@comune.sp.it)

Personale amministrativo: Lorena Andreini 0187727390 mail [lorena.andreini@comune.sp.it](mailto:lorena.andreini@comune.sp.it); Luisa Borroni 0187727408 mail [luisa.borroni@comune.sp.it](mailto:luisa.borroni@comune.sp.it)

Monica Pini 0187727408 mail [monica.pini@comune.sp.it](mailto:monica.pini@comune.sp.it); Lorenza Sommovigo 0187727454 mail [lorenza.sommovigo@comune.sp.it](mailto:lorenza.sommovigo@comune.sp.it),

Cristina Gerini 0187727390 mail [cristina.gerini@comune.sp.it](mailto:cristina.gerini@comune.sp.it)

Orari di apertura (piano terra palazzo comunale – sportelli al cittadino) dal lunedì al venerdì ore 8/12, sabato ore 8/11,15 e martedì 8/17,30 (orario continuato)

Le aziende incaricate della ristorazione scolastica (fino al 31 agosto 2013) sono:

C.I.R. Food Cooperativa Italiana di Ristorazione s.c.r.l. di Reggio Emilia e CORA.S s.r.l. della Spezia

Direttore mensa: Maria Terenzoni mail [cslapianta@cir-food.it](mailto:cslapianta@cir-food.it) / [cs2giugno@cir-food.it](mailto:cs2giugno@cir-food.it)

Dietisti: Cinzia Frontignano mail [dietista.scuole@comune.sp.it](mailto:dietista.scuole@comune.sp.it)

Per consumare il pasto a scuola occorre essere iscritti al servizio ristorazione scolastica. Ci si iscrive al servizio presentando domanda all'Ufficio Ristorazione Scolastica, entro gli stessi termini previsti dal M.I.U.R. per l'iscrizione alle scuole statali (nei mesi di gennaio/febbraio per l'anno scolastico successivo).

L'iscrizione è sempre necessaria per gli alunni esordienti in una scuola, cioè per gli alunni che frequentano il primo anno di scuola dell'infanzia, primaria o secondaria di primo grado o che si trasferiscano da una sede scolastica all'altra; negli anni successivi l'iscrizione al servizio si rinnova automaticamente presso la stessa scuola, a condizione che risultino regolarizzati i pagamenti pregressi; in ogni tempo è possibile comunicare la rinuncia al servizio o la variazione dei dati relativi allo studente.

In assenza di iscrizione il servizio non può essere erogato.

Il modulo di iscrizione è reperibile presso l'Ufficio, sul sito internet [www.comune.sp.it/servizi/formazione\\_scuola/ristorazione/](http://www.comune.sp.it/servizi/formazione_scuola/ristorazione/) e può essere richiesto via mail all'indirizzo [servizi.educativi@comune.sp.it](mailto:servizi.educativi@comune.sp.it); una volta compilato, può essere presentato direttamente agli sportelli al cittadino oppure trasmesso (posta, fax – 0187727486 - o mail consentiti purché accompagnati da copia di un documento di identità del sottoscrittore). Il modulo di iscrizione al servizio contiene alcune informazioni essenziali sulla ristorazione scolastica e le tariffe in vigore per l'anno cui si riferisce l'iscrizione.

Con la sottoscrizione dell'iscrizione dell'alunno infatti il genitore (o l'esercente la patria potestà) assume l'onere di corrispondere all'Amministrazione Comunale la tariffa prevista per ogni pasto fruito. Le tariffe sono aggiornate annualmente sulla base dell'incremento medio annuo dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo. Sono previste agevolazioni tariffarie progressive per i nuclei famigliari residenti che presentino l'attestazione ISEE entro il 31 agosto di ciascun anno e per i figli iscritti al servizio oltre il primo. Le tariffe sono pubblicate alla pagina web della ristorazione scolastica e disponibili presso l'Ufficio. Le tariffe si riferiscono ai pasti che verranno effettivamente consumati dall'alunno: non sono previste spese di iscrizione. Il pagamento della tariffa per il servizio fruito è mensile e posticipato, entro 15 giorni dalla ricezione della relativa comunicazione riguardante i pasti fruiti, che può essere trasmessa agli utenti all'indirizzo famigliare, via mail o mediante sms, secondo i recapiti forniti all'atto dell'iscrizione; è possibile per gli utenti richiedere allo sportello al cittadino le credenziali di accesso al programma e consultare la propria posizione in merito a pasti fruiti, pagamenti effettuati ecc. I pagamenti potranno essere effettuati con versamento su C.C.P. N. 21667159, bonifico bancario IBAN IT47M0617510702000002929790 o mediante Bancomat o carta di credito presso gli sportelli al cittadino.

## SCOPI E VALORI DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Per il servizio ristorazione scolastica il Comune si impegna a garantire:

- l'uguaglianza e l'imparzialità nell'erogazione del servizio
- il rispetto delle identità culturali, etniche e religiose dei fruitori
- la continuità delle prestazioni
- l'ascolto, la partecipazione dei cittadini, l'accesso alle informazioni e la trasparenza della gestione
- l'adozione delle soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili, all'efficacia e all'efficienza delle prestazioni erogate.

Per un'effettiva applicazione del principio di partecipazione sono utilizzati tre strumenti:

**LA COMMISSIONE MENSA:** E' l'organo, istituito con Deliberazione del Consiglio Comunale, che consente ai genitori di essere parte attiva nella verifiche sulla qualità della ristorazione scolastica nonché di collaborare all'adozione delle scelte più significative: è pertanto uno strumento di partecipazione, di trasparenza e di controllo diffuso, diretto al miglioramento della qualità del servizio. La Commissione è composta da un rappresentante dei genitori per ciascuna scuola, nominato dal Consiglio d'Istituto e si occupa di controllare la quantità, la qualità e la gradevolezza dei pasti, mediante sopralluoghi che i membri effettuano a sorpresa presso i Centri di Cottura e/o i refettori, esprime il parere in merito alla composizione dei menù ed ha la facoltà di proporre le modifiche ritenute opportune nonché di proporre all'Amministrazione progetti particolari e di collaborare alla loro realizzazione.

**LA CUSTOMER SATISFACTION:** Ogni anno vengono consegnati alle famiglie, tramite le scuole, questionari di soddisfazione sulla ristorazione scolastica: con la loro compilazione si possono fornire preziose indicazioni circa la qualità delle prestazioni erogate e gli aspetti che, presentando elementi di criticità, richiedono di concentrare su di essi l'attenzione e gli interventi diretti al miglioramento del servizio. Uno spazio apposito del questionario è riservato alle segnalazioni ed ai suggerimenti, che possono essere utili anche per arricchire la nostra Carta del Servizio individuando gli obiettivi della qualità da perseguire prioritariamente.

**Salvaguardia dei diritti alla privacy:** I dati personali conferiti all'Ufficio Ristorazione Scolastica sono finalizzati all'erogazione del servizio ed indispensabili per poterne usufruire; pertanto in assenza del loro conferimento la prestazione non potrà essere erogata, se non provvisoriamente e a tariffa piena. I dati conferiti potranno essere comunicati alla Direzione della scuola cui è iscritto lo studente e alla Ditta fornitrice dei pasti, esclusivamente per quanto strettamente necessario allo svolgimento regolare del servizio; copia dell'attestazione ISEE sarà inviata alla Guardia di Finanza per i controlli sulla veridicità dei dati forniti. L'eventuale utilizzo dei dati personali per altri fini avverrà esclusivamente in forma statistica e anonima. Il titolare del trattamento dei dati è il Comune della Spezia; per l'esercizio dei diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 (diritto alla conoscenza dell'esistenza di trattamenti di dati, alle informazioni, alla cancellazione, alla trasformazione in forma anonima, all'aggiornamento ecc.) è possibile rivolgersi al Dirigente dei Servizi Educativi, Dott. Massimiliano Curletto.

## PRINCIPIO DI TRASPARENZA DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

Nome e cognome del Responsabile del servizio ristorazione scolastica: Monica Azzolini tel. 0187727420

mail [monica.azzolini@comune.sp.it](mailto:monica.azzolini@comune.sp.it) P.zza Europa n. 1; giorni e orari di ricevimento: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00.