

# **COMUNE DI LAVAGNA**

## **Carta dei Servizi della Refezione Scolastica** Ufficio Servizi Scolastici



### **PARTE I — OGGETTO, FINALITÀ E PRINCIPI**

#### **Premessa**

La presente Carta dei Servizi disciplina in modo organico il funzionamento del Servizio di Refezione Scolastica del Comune di Lavagna. Essa costituisce un documento ufficiale dell'Amministrazione Comunale, volto a rendere chiari ed accessibili agli utenti i criteri di organizzazione del servizio, i diritti e i doveri degli attori coinvolti, nonché gli standard qualitativi cui il Comune si impegna. La Carta è uno strumento di trasparenza e responsabilità amministrativa, che integra il Regolamento comunale di settore e ne esplicita in forma operativa i contenuti principali.

#### **1. Oggetto e finalità**

Il Servizio di Refezione Scolastica è finalizzato a:

- assicurare la fruizione del pasto agli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie, quale supporto indispensabile alla frequenza scolastica pomeridiana;
- garantire l'equilibrio nutrizionale e la sicurezza igienico-sanitaria dei pasti forniti;
- sostenere le famiglie con un servizio pubblico accessibile ed equo;
- favorire l'inclusione scolastica degli alunni con bisogni specifici e condizioni di disagio.

#### **2. Principi ispiratori**

Il servizio si ispira ai principi generali sanciti dalla normativa nazionale e dalle direttive in materia di servizi pubblici locali:

- **Uguaglianza e imparzialità:** tutti gli utenti sono trattati in modo equo, senza discriminazioni;
- **Continuità:** il servizio è garantito in modo regolare durante l'anno scolastico, salvo cause di forza maggiore;
- **Partecipazione e trasparenza:** sono garantiti l'accesso alle informazioni, il coinvolgimento delle famiglie e la possibilità di presentare osservazioni e reclami;
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio è organizzato in modo da utilizzare correttamente le risorse e raggiungere gli obiettivi prefissati;
- **Tutela della salute e sicurezza:** il servizio opera nel rispetto delle normative igienico-sanitarie e di sicurezza alimentare;
- **Sostenibilità ambientale:** è perseguito l'obiettivo di ridurre gli sprechi e di adottare pratiche rispettose dell'ambiente.

## PARTE II — QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La presente Carta si inquadra nelle seguenti fonti e atti di riferimento:

### 2.1 Fonti generali

- Normativa nazionale e regionale in materia di **diritto allo studio** e di **servizi scolastici**.
- Linee di indirizzo nazionali per la **ristorazione scolastica** e linee di indirizzo **regionali** per la ristorazione collettiva.
- Normativa in materia di **sicurezza alimentare** (HACCP, tracciabilità, igiene degli alimenti) e informazione sugli **allergeni**.
- Normativa sulla **protezione dei dati personali** (Reg. (UE) 2016/679) e Regolamento comunale di attuazione.

### 2.2 Fonti interne ed atti dell'Ente

- **Regolamento comunale del Servizio di Refezione Scolastica** (e successive modificazioni/integrazioni).
- **Contratto d'appalto** e **Capitolato Speciale** del servizio di refezione; Manuale di autocontrollo HACCP del gestore; Piani di sanificazione; menù stagionali **validati** dall'ASL.

## PARTE III — DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

### 3. Ruoli e responsabilità

- **Comune di Lavagna (Titolare del servizio):** programma, affida, coordina e controlla il servizio; definisce tariffe e agevolazioni; gestisce iscrizioni, reclami; vigila su sicurezza, qualità, rispetto dei contratti e della Carta.
- **Gestore del servizio (Affidatario):** organizza approvvigionamenti, produzione, trasporto, distribuzione, pulizie e sanificazioni; applica HACCP; forma il personale; mantiene registrazioni e tracciabilità; propone menù e attua le diete speciali; collabora ai controlli.
- **Istituzione scolastica (Dirigente/Plessi):** definisce giornate di refezione; garantisce vigilanza educativa; coordina gli spazi mensa; collabora a informazione famiglie e raccolta delle istanze; convoca la Commissione Mensa.

- **ASL:** valida menù (compresi quelli per diete speciali), controlla requisiti igienico-sanitari e processi; svolge vigilanza ufficiale.
- **Famiglie e studenti:** effettuano iscrizioni/disdette; segnalano allergie e necessità particolari; rispettano le regole di comportamento; collaborano a ridurre sprechi; partecipano a indagini di gradimento e Commissione Mensa.

#### 4. Destinatari

- Alunni delle scuole pubbliche dell'infanzia e primarie di Lavagna con attività pomeridiana.
- Personale docente in servizio durante la somministrazione del pasto con funzioni di vigilanza educativa.
- Personale socioassistenziale presente in mensa a supporto degli studenti con disabilità.
- Componenti della **Commissione Mensa Scolastica** nell'espletamento delle funzioni di controllo.

#### 5. Periodo di funzionamento

Il servizio coincide con l'anno scolastico stabilito dalle competenti autorità. Le date di inizio e termine, nonché le giornate di refezione per ciascun plesso, sono definite d'intesa tra Dirigenza scolastica e Ufficio Servizi Scolastici. Eventuali sospensioni (scioperi, eventi meteo, ecc.) sono comunicate tempestivamente.

#### 6. Assetto gestionale

Il servizio è erogato in appalto ad operatore economico abilitato, selezionato con procedure ad evidenza pubblica; gli aspetti tecnici ed esecutivi sono disciplinati da contratto e capitolato speciale d'appalto. Il Comune coordina e controlla l'esecuzione del servizio e il rispetto degli standard previsti dalla presente Carta.

### PARTE IV — ACCESSO AL SERVIZIO E GESTIONE ANAGRAFICA

#### 7. Iscrizione al servizio

**Periodo ordinario:** dal 15 luglio al 31 agosto di ogni anno, mediante **Portale Genitori** – sezione “Buoni Mensa Scolastica”.

#### Specifiche:

- **Scuola dell'infanzia:** domanda annuale (per nuovi iscritti e frequentanti). Possibilità di richiedere agevolazioni tariffarie allegando la documentazione ISEE/DSU in corso di validità.
- **Scuola primaria:**
  - Utenti **senza agevolazioni:** un'unica domanda valida per l'intero ciclo; dagli anni successivi l'iscrizione avviene d'ufficio.
  - Utenti **con agevolazioni:** domanda da rinnovare **ogni anno** nel periodo sopra indicato allegando ISEE/DSU.

**Vincolo sui debiti pregressi:** non sono accettate nuove iscrizioni in presenza di morosità superiore a € 10,00.

**Verifiche:** il Comune può controllare la corrispondenza tra iscritti ed effettivi fruitori; in caso di fruizione senza iscrizione si procede all'iscrizione d'ufficio con addebito della tariffa massima.

## 8. Iscrizioni tardive e variazioni in corso d'anno

- Ammesse in caso di trasferimenti/residenze/altre esigenze, compatibilmente con la disponibilità di posti.
- Domanda cartacea all'Ufficio Protocollo (con documento d'identità e – se richieste – attestazioni ISEE/DSU).
- Il Comune comunica l'esito a gestore e istituzione scolastica.

## 9. Ritiro dal servizio

- Richiesta **scritta** all'Ufficio Protocollo.
- Decorrenza: **5 giorni** dalla ricezione.
- In assenza di comunicazione formale potranno essere addebitati i costi dei pasti preparati e non consumati.

## PARTE V — PRENOTAZIONE, DISDETTA E FREQUENZA

### 10. Sistema di prenotazione

- Sistema informatizzato che **contabilizza automaticamente** la presenza in ogni giornata di attività didattica.
- **Disdetta giornaliera** a carico del genitore/tutore entro e non oltre **le ore 10:00** del giorno stesso tramite Portale Genitori, in caso di assenza per qualunque motivo (malattia, visite, uscite didattiche, ecc.).
- Mancata disdetta entro le 10:00: **addebito** del pasto preparato e non consumato.

### 11. Vigilanza e consumazione del pasto

- La vigilanza educativa è garantita dal personale scolastico; la consumazione avviene negli spazi mensa o in locali idonei, nel rispetto delle procedure igienicosanitarie e del benessere dei minori.

## PARTE VI — TARIFFE, AGEVOLAZIONI E PAGAMENTI

### 12. Quota di compartecipazione

Gli utenti concorrono al costo del servizio mediante pagamento della tariffa per pasto.

### 13. Agevolazioni tariffarie (ISEE)

- Tariffe e fasce ISEE sono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.
- Documentazione **obbligatoria** per le agevolazioni: Attestazione ISEE e DSU valide.
- In assenza di ISEE/DSU è applicata la **tariffa massima**.
- L'agevolazione non è concessa a chi ha morosità > € 10,00 relativa ad anni precedenti.
- È possibile presentare **istanza tardiva** di agevolazione in corso d'anno: decorre dal **primo giorno del mese successivo** alla domanda.
- Il Comune svolge controlli – anche avvalendosi della Guardia di Finanza – sulla veridicità delle autodichiarazioni.

- Per alunni **non residenti**, il Comune di residenza può versare la differenza tra costo effettivo e tariffa applicata all'utente.

#### 14. Recupero crediti

In caso di mancato pagamento il Comune attiva le procedure di **recupero coattivo** del credito; le spese (postali/legali/di notifica) sono a carico del debitore.

### PARTE VII — MENU, QUALITÀ NUTRIZIONALE E SICUREZZA ALIMENTARE

#### 15. Calendario operativo annuale (schema)

- **Luglio–Agosto:** iscrizioni/rinnovi; aggiornamento modulistica diete.
- **Settembre:** avvio servizio;
- **Dicembre:** verifica intermedia con Commissione Mensa;

#### 16. Linee dietetiche e struttura del menù

- Menù **stagionali**, calibrati per età e fabbisogno energetico.
- Equilibrio tra cereali, legumi, verdure, frutta, fonti proteiche; contenimento di fritti, carni lavorate, zuccheri e sale.
- Materie prime preferibilmente **fresche**, di **stagione**, DOP/IGP; pane e frutta fresca quotidiani; acqua potabile controllata.
- Evidenza degli **allergeni** e alternative equivalenti quando possibile.

#### 17. Porzionature e fabbisogni

- Grammature differenziate per fasce d'età (nido, infanzia, primaria) nel rispetto delle tabelle dietetiche validate dall'ASL.
- Frutta di stagione come componente essenziale del pasto.

#### 18. Sicurezza igienicosanitaria (HACCP)

- Piani di autocontrollo aggiornati: sanificazione, controllo temperature, separazione crudo/cotto, prevenzione crosscontamination.
- Tracciabilità delle derrate, controllo fornitori, corretta conservazione e rotazione scorte; gestione **campioni pasto**.
- Formazione periodica del personale su igiene, allergeni, diete speciali e buone pratiche.

#### 18-bis. Piano controlli e monitoraggi

- **Gestore:** check giornalieri su temperature, registri sanificazioni, manutenzioni, controlli organolettici.
- **Comune:** eventuali verifiche con sopralluoghi e con assaggi.
- **Commissione Mensa:** sopralluoghi programmati e a campione; report pubblici; confronto con famiglie.
- **ASL:** vigilanza ufficiale; eventuali prescrizioni e verifiche di ottemperanza.

#### 19. Sostenibilità e contrasto allo spreco

- Prevenzione e monitoraggio **scarti** (porzionatura, gradimento, donazioni ove consentite, educazione al consumo).
- Riduzione imballaggi; raccolta differenziata; preferenza per stoviglie riutilizzabili.

## PARTE VIII — DIETE SPECIALI E ALLERGIE/INTOLLERANZE

### 20. Richiesta e gestione delle diete speciali

- **Motivi sanitari:** la famiglia presenta richiesta corredata da certificazione medica; il menù dietetico è validato dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL competente.
- **Condizioni permanenti** (es. celiachia, diabete, favismo): la prima richiesta vale per l'intero percorso scolastico; per sospendere la dieta è necessaria comunicazione con nuovo certificato del medico curante.
- **Diete di transizione** (malesseri temporanei): durata massima 3 giorni su richiesta della famiglia secondo le indicazioni dell'ASL.
- **Procedura operativa:** raccolta richieste; elaborazione delle tabelle dietetiche da parte del gestore; invio all'ASL per validazione; verifica dell'idoneità dei processi di preparazione e distribuzione (anche con sopralluoghi).
- **Prevenzione contaminazioni:** linee di produzione dedicate, utensili separati e corretta identificazione dei pasti speciali durante trasporto e servizio.

### 21. Intolleranze non certificate e motivi eticoreligiosi

Le richieste motivate da preferenze etiche/religiose sono accolte nei limiti della fattibilità tecnica e del mantenimento dell'equilibrio nutrizionale del menù, con sostituzioni equivalenti.

## PARTE IX — ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO A MENSA

### 22. Tempi e modalità di distribuzione

- Orari concordati con i plessi; rispetto delle temperature di mantenimento; servizio in **monoporzione** o scodellamento secondo la dotazione dei refettori.
- Ambienti confortevoli e sicuri; gestione dei flussi per ridurre attese e assembramenti; idonea cartellonistica di sicurezza.

### 22-bis. Regole di comportamento in mensa

- Igiene delle mani; corretta postura; rispetto di compagni e personale.
- **Assaggio educativo** di tutti i piatti, salvo limitazioni certificate.
- Raccolta differenziata a fine pasto; cura degli spazi comuni.

### 23. Assistenza educativa al pasto

- Vigilanza educativa garantita dal personale scolastico.
- Attenzioni specifiche per alunni con disabilità e BES; assistenza al pasto secondo i Piani personalizzati.

## PARTE X — PARTECIPAZIONE, TRASPARENZA E RECLAMI

### 24. Commissione Mensa

- **Funzioni:** controllo sulla qualità del servizio, proposte di miglioramento, partecipazione a iniziative di educazione alimentare, raccordo con il sistema di controllo interno del Comune.
- **Composizione e funzionamento:** definite con atto comunale d'intesa con l'Istituto Comprensivo; previsione di sopralluoghi in mensa e report periodici.

### 25. Informazione e comunicazione

- Pubblicazione sul sito comunale di menù, documenti utili, contatti e modulistica; comunicazioni tramite Portale Genitori e circolari.
- Incontri informativi con famiglie e docenti a inizio anno e durante l'anno per aggiornamenti e feedback.

### 26. Segnalazioni e reclami

- Canali: posta elettronica dell'Ufficio Servizi Scolastici; consegna a mano o protocollo; Commissione Mensa.
- I reclami sono registrati e trattati nell'ambito del sistema di controllo interno; risposta motivata in forma scritta entro tempi definiti dall'Amministrazione.
- Le segnalazioni relative a **sicurezza alimentare** sono gestite con priorità e, ove necessario, inoltrate all'ASL.

## PARTE XI — TUTELA DEI DATI PERSONALI

### 27. Tutela dei dati personali

- Ai sensi e per gli effetti degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE "General Data Protection Regulation", informiamo che il Comune di Lavagna tratta i dati personali forniti garantendo che il trattamento si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, con particolare riferimento al diritto alla protezione dei dati personali. Il Comune di Lavagna, consapevole dell'importanza di adottare politiche di protezione dei dati personali trattati nell'esercizio dei suoi compiti istituzionali, si impegna ad effettuare il trattamento in applicazione dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità, riservatezza e responsabilizzazione.

### 28. Responsabile dei dati personali

- Il responsabile della protezione dei dati per l'amministrazione civica di Lavagna è lo Studio Sigauco srl, Via Santa Croce, 40 di Moncalieri (TO) - telefono 011-6485594 - C.F./P.IVA 10459410014 – email [privacy@studiosigauco.com](mailto:privacy@studiosigauco.com) - pec [studiosigaudosrl@legalmail.it](mailto:studiosigaudosrl@legalmail.it). Soggetto individuato quale referente per il Titolare/Responsabile: Roberto Trinchero telefono 011-6485594

## PARTE XII — PUBBLICITÀ, ENTRATA IN VIGORE, REVISIONE

### 29. Pubblicità

La Carta è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Lavagna e depositata presso l'Ufficio Servizi Scolastici e la Segreteria dell'Istituto Comprensivo.

### 30. Entrata in vigore e validità

La Carta entra in vigore il giorno successivo all'esecutività dell'atto di approvazione. È soggetta a revisione periodica per adeguamento normativo e miglioramento del servizio.

### 31. Abrogazioni e rinvii

Con l'entrata in vigore della presente Carta sono abrogate eventuali precedenti Carte dei Servizi della refezione scolastica incompatibili. Per quanto non previsto si rinvia al Regolamento comunale del Servizio di Refezione, alla normativa nazionale e regionale vigente, al contratto d'appalto e ai capitolati.

## PARTE XIII — STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI (SLA/KPI)

### 32. Standard di servizio

- **Prenotazioni/disdette:** disdetta entro le 10:00 del giorno di refezione.
- **Informazione all'utenza:** pubblicazione dei menù stagionali almeno 10 giorni prima dell'avvio del ciclo; aggiornamenti tempestivi.
- **Pulizia e igiene:** conformità 100% ai piani HACCP; registri compilati quotidianamente; audit periodici con checklist.
- **Diete speciali:** presa in carico entro 10 giorni lavorativi dall'istanza completa; validazione ASL secondo procedura; tracciabilità dei pasti speciali in tutte le fasi.
- **Reclami:** registrazione entro 2 giorni lavorativi; risposta scritta entro termine amministrativo definito; priorità per segnalazioni su sicurezza alimentare.
- **Gradimento:** almeno 2 rilevazioni annue del gradimento; attivazione di azioni correttive su piatti con gradimento <60%.
- **Spreco alimentare:** misurazione trimestrale degli scarti; obiettivo di riduzione progressiva;

### 33. Indicatori

- % disdette correttamente registrate;
- n. sopralluoghi Commissione Mensa/anno e % non conformità risolte;
- n. diete speciali attive e tempi medi di attivazione;
- tasso di morosità e tempi di rientro;
- scarti medi pro capite per componente del menù;
- esiti controlli ASL (prescrizioni/irregolarità);
- tempo medio di risposta ai reclami;
- % formazione aggiornata del personale addetto.

### Quando

**Iscrizione alla mensa**

Compilare domanda sul **Portale Genitori** (o modulo cartaceo se indicato) Ufficio Servizi Scolastici

**Disdetta giornaliera**

Segnalare assenza entro **ore 10:00** Portale Genitori



<b>Agevolazione tariffaria</b>	Presentare <b>ISEE/DSU</b> in corso di validità	Ufficio Protocollo / Portale (se attivo)
<b>Richiesta dieta speciale</b>	Domanda con <b>certificazione medica</b> ; in caso di condizioni permanenti vale per l'intero percorso	Scuola → Comune → Gestore → <b>ASL/ SIAN</b>
<b>Reclamo/Segnalazione</b>	Inviare email o PEC; usare modulo dedicato; indicare fatto, data, plesso	Ufficio Servizi Scolastici / Commissione Mensa
<b>Ritiro dal servizio</b>	Istanza <b>scritta</b> ; decorrenza <b>5 giorni</b>	Ufficio Protocollo

#### PARTE XIV — FAQ (domande frequenti)

- **Se dimentico di disdire entro le 10:00?** Il pasto è addebitato perché già in preparazione.
- **Posso chiedere una dieta per motivi etico religiosi?** Sì, nei limiti della fattibilità tecnica e dell'equilibrio nutrizionale.
- **Come vengono trattati i miei dati?** Secondo il Reg. (UE) 2016/679; informativa disponibile all'atto dell'iscrizione.
- **Chi controlla la qualità?** Gestore (autocontrollo), Comune (sopralluoghi e audit), ASL (vigilanza ufficiale), Commissione Mensa (partecipazione).

#### PARTE XV — INCLUSIONE, ACCESSIBILITÀ E EDUCAZIONE ALIMENTARE

- Misure a supporto degli alunni con disabilità (supporto al pasto, ausili, tempi dedicati) e BES.
- Attività di **educazione alimentare** in collaborazione con scuole, famiglie e gestore (incontri, materiali divulgativi, giornate tematiche).

#### PARTE XVI — SICUREZZA ED EMERGENZE IN MENSA

- Procedure per la gestione di **reazioni allergiche**, incidenti minori e malori; attivazione immediata dei protocolli scolastici e del 112, informazione alle famiglie e al Comune.
- Prove periodiche e aggiornamento del personale su **manovre salvavita** (quando previste) e comunicazioni d'emergenza.

#### PARTE XVII— TRASPARENZA, APPALTI E ANTICORRUZIONE

- Pubblicazione degli atti di gara, del contratto e dei principali **indicatori di qualità** sul sito istituzionale.
- Obblighi di trasparenza e prevenzione della corruzione ai sensi della normativa vigente.

#### Contatti utili

**Ufficio Servizi Scolastici** — Piazza della Libertà 47, Palazzo Comunale — email istituzionale e recapiti sul sito [www.comune.lavagna.ge.it](http://www.comune.lavagna.ge.it).

**Portale Genitori – Buoni Mensa** — accesso dal sito del Comune.

**Commissione Mensa Scolastica** — recapiti disponibili presso i plessi e sul sito dell'istituzione scolastica.

