



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Direzione Politiche dell'Istruzione
per le nuove generazioni e Politiche Giovanili

Via di Francia 1
16149 GENOVA

direzionescuolaegiovanicomune.genova.it

Tel 010 5577381 – Fax 010 5576200





COMUNE DI GENOVA

INDICE

- INTRODUZIONE pag. 3
- VALIDITA' DELLA CARTA pag. 3
- PRINCIPI FONDAMENTALI pag. 3
- SERVIZI EROGATI pag. 4
- STANDARD DI QUALITA' pag. 7
- COMUNICAZIONE CON L'UTENZA: COMMISSIONI MENSA pag. 8
- AZIONI DI MIGLIORAMENTO pag. 9
- DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE pag. 10
- DIRITTI DEGLI UTENTI pag. 10
- DOVERI DEGLI UTENTI pag. 12
- RIMBORSI pag. 12
- CONCILIAZIONE pag. 13



COMUNE DI GENOVA

INTRODUZIONE

La Ristorazione Scolastica considera le caratteristiche sensoriali del pasto, la sicurezza degli alimenti e la prevenzione dei pericoli igienico-sanitari come fattori determinanti per la corretta erogazione del servizio e la capacità 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 sia per l'attenzione costante a programmi di formazione all'educazione alimentare e al gusto.

Dal 1997 la Carta della Ristorazione Scolastica viene aggiornata tenendo conto delle indagini effettuate presso gli utenti per individuare le aree di maggior interesse e i miglioramenti richiesti.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta saranno costantemente aggiornati a cura della Direzione.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri di telefono, orari, recapiti, ecc) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della carta all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

I Servizi di Ristorazione Scolastica sono certificati in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 25/01/2002.

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

CQY
CERTIQUALITY

UNI EN ISO 9001:2015



COMUNE DI GENOVA

Il servizio si impegna a soddisfare le richieste sia dei piccoli utenti che degli adulti, i quali, per motivi di salute, religiosi o etici, chiedono di poter seguire menu e diete particolari.

E' garantito un servizio regolare e continuo, senza interruzioni; in funzione di eventi eccezionali che influiscano sul consueto svolgimento, è stata prevista specifica procedura d'intervento (presenza presso le sedi di alcuni alimenti per sopperire ad eventuali emergenze) che consenta di ridurre al minimo i disagi dei commensali.

Il servizio promuove la raccolta di generi alimentari in esubero, a lunga conservazione e/o pane e frutta, ed il ritiro da parte di Associazioni Umanitarie ONLUS.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti che aderiscono alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, consultabili al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

SERVIZI EROGATI

Il servizio viene fornito secondo le tipologie di pasto di seguito specificate:

Pasti crudi:

prodotti in cucine scolastiche di proprietà pubblica, gestite con personale comunale.

Pasti pronti da consumare in loco:

prodotti in cucine scolastiche di proprietà pubblica, gestite da personale dell'Azienda appaltatrice

Pasti pronti veicolati:

pronti per il consumo, preparati in cucine di proprietà/disponibilità aziendale trasportati e distribuiti presso i locali di distribuzione e consumo (refettori).



COMUNE DI GENOVA

La Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili, in base alle indicazioni degli organismi competenti in materia sanitaria, ha redatto e adottato un protocollo per affrontare in sicurezza tutte le fasi relative alla giornata educativa dei nostri utenti per i servizi 0/6 delle scuole comunali, con riferimenti anche al momento del pasto.

[https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/Protocollo%20sicurezza%20Covid Politiche%20dell'Istruzione rev02.pdf](https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/Protocollo%20sicurezza%20Covid%20Politiche%20dell'Istruzione%20rev02.pdf)

Le Aziende di Ristorazione hanno riadattato i loro manuali di autocontrollo in relazione al contenimento della diffusione del virus Covid -19. Il Servizio di Ristorazione prosegue la collaborazione con i Dirigenti Scolastici degli Istituti Comprensivi per condividere l'assetto organizzativo legato al pasto. L'obiettivo principale è quello di mantenere la sicurezza igienico sanitaria e l'aspetto qualitativo del pasto, offrendo la modalità tradizionale di distribuzione anche se non tutti i bambini possono usufruire degli spazi dedicati, ma devono consumare il pranzo nella propria aula o gruppo; questo comporta una complessità organizzativa che non può essere omogenea, ma differenziata in ogni realtà scolastica. Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato a garantire il pasto a tutti i bambini dei Nidi infanzia, delle Scuole infanzia, delle scuole Primarie e Secondarie di I° grado.

Menu:

i pasti consumati nelle sedi di ristorazione scolastica seguono le raccomandazioni sulla corretta alimentazione espresse dalle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali.

La Ristorazione scolastica si avvale di dietiste, figure professionali interne all'Ente, e medici nutrizionisti della ASL 3 Genovese che curano gli aspetti dietetico-nutrizionali relativi all'elaborazione e stesura del menu secondo le diverse fasce d'età dei commensali, nel rispetto delle normative nazionali e delle raccomandazioni in materia di alimentazione espresse da organismi italiani ed internazionali.

Il menu è articolato su quattro settimane e prevede pietanze differenziate per il periodo invernale ed estivo; è entrato in vigore con l'avvio dell'anno scolastico 2020/2021 ed è stato oggetto di revisioni necessarie a garantire un maggior gradimento del pasto, avvicinandosi il più possibile al gusto dei bambini, con l'obiettivo di incentivare il consumo di quanto proposto riducendo di conseguenza gli sprechi.

Rimangono implicite le indicazioni di riduzione del consumo di carni rosse incrementando l'utilizzo di legumi, pesce e verdure.

Sono state coinvolte massivamente le commissioni mensa cittadine neo elette che, durante il lock down, hanno espresso, tramite la compilazione di un questionario, il loro parere sulle scelte e gli obiettivi.



COMUNE DI GENOVA

Tutti gli alimenti utilizzati nelle cucine delle scuole e dei Centri esterni devono rispondere agli stessi requisiti di qualità merceologica e sicurezza, previsti nei contratti di fornitura.

Il Comune intende garantire l'utilizzo di prodotti biologici, DOP (Denominazione Origine Protetta) e PAT (Prodotti Agroalimentari tradizionali italiani) e compatibilmente con le potenzialità di approvvigionamento privilegiare l'utilizzo di prodotti del territorio, km. 0.

Dieta e Menu particolari

La Ristorazione per agevolare le famiglie con bambini che necessitano di particolari regimi alimentari per motivi di salute (patologie e intolleranze certificate da un medico) o convinzioni etico-religiose, elabora diete di esclusione codificate e personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale, per quanto di competenza e in adempimento delle indicazioni previste nei Capitolati speciali d'appalto.

Sia il menù che le tariffe sono disponibili on line all'indirizzo www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione/ristorazione scolastica.

Attenzione all'ambiente

In relazione all'impatto ambientale il servizio di ristorazione scolastica prevede:

- ✓ per il trasporto dei pasti l'utilizzo di veicoli a basso impatto ambientale (Euro 6 ed Euro 5);
- ✓ per la distribuzione dei pasti l'utilizzo di materiale riutilizzabile (piatti, bicchieri e posate) in melamina, polipropilene, ceramica, inox;
- ✓ per la pulizia delle stoviglie l'utilizzo di prodotti con certificazione ECOLABEL;
- ✓ Per la raccolta dei rifiuti il Comune si impegna a istituire tavoli con Amiu (Azienda Multiservizi ed Igiene Urbana) al fine di dotare ogni Istituto Scolastico di bidoni per la raccolta differenziata dell'umido facilmente raggiungibili dalle addette al Servizio Ristorazione incrementando così la raccolta differenziata (umido, carta, plastica).

Verifiche e Controlli

Ogni anno, a garanzia della sicurezza dei pasti erogati, vengono effettuate in collaborazione con ARPAL, Laboratorio convenzionato: analisi di laboratorio su alimenti (inclusa acqua di rete), semilavorati, pasti e superfici mediante campionamenti eseguiti nelle differenti fasi del processo produttivo sino al consumo, oltreché tamponi superficie mirati alla verifica della corretta applicazione e efficacia delle procedure di pulizia /sanificazione di attrezzature e utensilerie varie. Il piano analitico, definito in collaborazione con Laboratorio in convenzione, sulla base di attenta analisi dei pericoli e relativa valutazione del rischio, ricomprende differenti



COMUNE DI GENOVA

tipologie di indagine, con attenzione e verifica dei parametri/indicatori ritenuti significativi ai fini della sicurezza alimentare.

Inoltre gli Uffici Tecnici del Servizio effettuano per ciascun anno scolastico visite di controllo documentate presso le differenti tipologie di gestione: centri di cottura/produzione pasti, centri fornitura derrate, cucine in gestione a terzi (gestione aziendale), cucine in gestione diretta (gestione diretta della C.A. con impiego di personale comunale), centri di ristorazione con pasti veicolati (refettori scolastici).

Tali controlli vengono effettuati senza alcun preavviso.

Le Associazioni dei Consumatori possono, concordando una programmazione con il servizio, effettuare monitoraggi sull'erogazione del servizio.

STANDARD DI QUALITA' **INDICATORI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEI SERVIZI**

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Garanzia della Dieta Codificata	Tempestività nell'erogazione del servizio	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	entro 5 giorni
Garanzia dei controlli documentati annuali	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garantire il numero dei controlli documentati annuali	Controlli programmati Servizio/controlli effettuati = 90%
Garanzia dei controlli analitici annuali	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garantire il numero dei controlli analitici annuali (programmazione di un piano analitico tramite laboratorio convenzionato)	Controlli analitici programmati/controlli effettuati= 90%
Puntualità del pranzo servito Impegno al rispetto degli orari previsti per la	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione	Limite di tempo entro il quale la prima portata deve	Almeno il 95% entro i 15 minuti



COMUNE DI GENOVA

distribuzione del pasto richiesti dalle singole scuole	del servizio	essere servita rispetto all'orario di inizio dei pasti in vigore nella singola scuola	
Lotta allo spreco alimentare Proseguire ed implementare i progetti finalizzati al recupero del cibo non somministrato destinandolo ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Numero di Associazioni ed Aziende di Ristorazione coinvolte nel Progetto di recupero delle eccedenze alimentari a favore dei soggetti più fragili	n. 6
Indagine soddisfazione dell'utenza	Trasparenza, accesso e tempestività nell'erogazione del servizio	Garanzia ascolto dell'utenza attraverso indagine	Una indagine all'anno

COMUNICAZIONE CON L'UTENZA: COMMISSIONI MENSA

Con delibera DCC-2018-52 è stata istituita ai sensi dell'art. 19 dello Statuto una Consulta permanente sulla ristorazione scolastica avendo ritenuto opportuno costituire un organismo che:

- esprima la propria valutazione in ordine alla predisposizione del Regolamento delle Commissioni Mensa, in corso di definizione, e di verificarne verificarsi la corretta applicazione;
 - rilasci pareri, facoltativi e non vincolanti, sull'erogazione del servizio di ristorazione scolastica;
- assuma compiti propositivi in merito ai controlli e all'erogazione del servizio stesso;



COMUNE DI GENOVA

La Commissione Mensa esercita, nell'interesse dell'utenza, di concerto con l'Amministrazione Comunale un ruolo:

- di verifica della qualità del servizio di refezione scolastica, anche attraverso verbali opportunamente predisposti. I rappresentanti della Commissione Mensa, possono accedere ai Centri di Ristorazione scolastici con cucina gestita da personale comunale o da personale aziendale, ai Centri di Ristorazione scolastici forniti con pasto pronto veicolato, ai Centri di Produzione Pasti pronti veicolati e ai Centri di Fornitura Pasti a crudo (magazzini di stoccaggio);
- di collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale, facendosi carico di riportare le diverse istanze che perverranno dall'utenza stessa;
- di consultazione per quanto riguarda il menù scolastico nonché le modalità di erogazione del servizio.

E' stato adottato con deliberazione del Consiglio comunale n. 43 del 16/07/2019 il Regolamento Commissioni Mensa e successivamente sono stati eletti i nuovi membri il cui mandato scade il 31/12/2021; entro gennaio 2022 si eleggeranno nuovi membri, con le modalità previste da regolamento, e sarà organizzato un nuovo corso formativo specifico.

INDAGINE DI SODDISFAZIONE

Qualità percepita dall'utenza e gusto dei pasti

Sono avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini sul gradimento del pasto: i risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite sono pubblicate sul sito internet istituzionale e sono utilizzate anche per rielaborare il menu.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate le seguenti azioni di miglioramento:

- 1) Promuovere la diffusione della procedura informatizzata di verifica delle Commissioni Mensa cittadine
- 2) Implementazione del Fascicolo del Cittadino per consentire alle famiglie di richiedere le diete e la verifica dei menu



COMUNE DI GENOVA

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria alla Direzione Politiche dell'Istruzione per le nuove generazioni (tel. 010/5577254 - 350 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it), e agli Uffici Municipali, presso i quali è comunque affisso un estratto.

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

Dal 2022 i cittadini possono formulare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma SegnalaCi al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di **10 giorni**. Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Ulteriori segnalazioni/informazioni sul servizio erogato potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, **Dott. Guido Gandino**:

tramite posta elettronica: ristreclami@comune.genova.it

per telefono:

- Numero Verde 800 446011 per qualità e fornitura del pasto
- Numero Verde 800 445325 per conteggio dei pasti o tariffe
- "CONTACT CENTER UNICO" al numero 010.10.10, che permette ai cittadini di contattare tutti i call center esistenti nella nostra Amministrazione con un unico numero di accesso.
- Tramite gli Sportelli del Cittadino



COMUNE DI GENOVA

La Direzione si impegna a comunicare tempestivamente attraverso pubblici avvisi ogni circostanza che incida significativamente sulla qualità del servizio.

Per informazioni e chiarimenti relativi alla **qualità del servizio di ristorazione** l'utente può telefonare al NUMERO VERDE QUALITA' 800-446011 (dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00)

Per informazioni e contatti con la **Segreteria della Direzione** può inviare e-mail a: direzionescuolaegiovani@comune.genova.it per informazioni e chiarimenti sul **sistema tariffario** l'utente può telefonare al NUMERO VERDE GESTIONE TARIFFE 800-445325

(dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 13,00) o inviare e-mail a: risttariffe@comune.genova.it

L'**Ufficio Gestione Tariffe** riceve:

mercoledì e giovedì mattina dalle ore 9:00 alle ore 12:00 previa richiesta di appuntamento tramite i contatti sopra indicati.

Per appuntamenti con gli **Uffici Territoriali della Ristorazione** utilizzare i numeri seguenti, in orario prevalentemente antimeridiano:

MUNICIPIO	INDIRIZZO
Centro est	Via Fiasella 3/6 ristcoordcentroest@comune.genova.it tel. 010 5578456
Centro ovest	Via Di Francia 3 ristcoordcentroovest@comune.genova.it tel. 010 5573603
Bassa Valbisagno	Piazza Manzoni 1 ristcoordbassavalb@comune.genova.it tel. 010 5579772
Media Valbisagno	Piazza Olmo n. 3 ristcoordvalbisagno@comune.genova.it tel. 010 5578309
Valpolcevera	Via Poli 12 ristcoordvalpolcevera@comune.genova.it tel. 010 5578913
Medio Ponente	Via Sestri 34 ristcoordmedioponente@comune.genova.it tel. 010 5579326
Ponente	Salita Cappelloni n. 1 ristcoordponente@comune.genova.it tel. 010 8171008
Medio Levante	Via Fiasella 3/6 ristcoordmediolevante@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

	tel. 010 5578457
Levante	Piazza Ippolito Nievo, 1 ristcoordlevante@comune.genova.it tel. 010 5574391

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio, entro **15 giorni** dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

RIMBORSI

Nel caso in cui, per motivi tecnici di servizio, o a causa di eventi eccezionali e imprevedibili (scioperi, eventi meteorologici gravi, manifestazioni cittadine) venisse distribuito un pranzo privo di una delle due portate principali (primo o secondo piatto) e questa non fosse sostituita con altri alimenti, rendendo così oggettivamente impossibile il consumo di una portata principale, il genitore o chi ne fa le veci può richiedere il rimborso del 100% della tariffa pagata per il pasto.

Qualora per più di **una volta** nell'arco delle quattro settimane, una delle portate principali fosse sostituita con gli alimenti del pasto scorta il genitore o chi ne fa le veci può richiedere il rimborso del 50% della tariffa pagata per il pasto.

Se per più di **una volta** nell'arco delle quattro settimane, si rilevasse un ritardo nella consegna dei pasti superiore ai 15 minuti il genitore o chi ne fa le veci può richiedere il rimborso del 50% della tariffa pagata per il pasto.

I rimborsi verranno riconosciuti su richiesta o d'ufficio. La richiesta da redigersi su apposito modulo (scaricabile dal sito internet istituzionale) con l'indicazione delle motivazioni, entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio, può essere consegnata alla Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni - Ristorazione - Via di Francia 1 - 5° piano - 16149 Genova - Fax. 010 5577330, consegnata agli Uffici di Front Office Municipali o inoltrata via mail agli uffici municipali indicati nella pagina



COMUNE DI GENOVA

precedente. Il rimborso verrà effettuato sul bollettino successivo alla presentazione della richiesta.

Il foglio firma allegato al modulo di rimborso collettivo può essere sostituito dall'elenco degli alunni presenti e direttamente coinvolti nel disservizio, disponibile a scuola.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

Responsabile della Carta

Dott. Guido Gandino

tel. 010 5577254 – fax 010 5577330

e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it