



COMUNE DI GENOVA

**CARTA DEI SERVIZI  
RISTORAZIONE SCOLASTICA  
Anno scolastico 2022-2023**



**Area Servizi alla Comunità  
Direzione Politiche dell'Istruzione  
per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili**

Via di Francia, 1- Matitone – 16149 Genova

Telefono 010 5577381

Fax 010 5576200

E-mail: [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)



COMUNE DI GENOVA

## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	4
SERVIZI EROGATI .....	6
STANDARD DI QUALITA' .....	12
COMUNICAZIONE CON L'UTENZA: COMMISSIONI MENSA .....	13
INDAGINE DI SODDISFAZIONE.....	14
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	14
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE .....	14
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	15
DOVERI DEGLI UTENTI.....	15
RIMBORSI .....	15
CONCILIAZIONE.....	16



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.

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.

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.

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.

## 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>



COMUNE DI GENOVA

## 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.

### **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

### **Imparzialità**

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

### **Continuità del servizio erogato**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.



COMUNE DI GENOVA

## **Partecipazione**

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

## **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **Privacy**

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

## **Standard di prestazione qualitativi e quantitativi**

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

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, entro il mese di marzo, e consultabili al seguente indirizzo:

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



COMUNE DI GENOVA

## SERVIZI EROGATI

### RISTORAZIONE SCOLASTICA

#### A CHI É RIVOLTO:

Bambini/e e ragazzi/e dei Nidi infanzia, delle Scuole Infanzia, delle Scuole Primarie e Secondarie di I° grado.

#### COSA OFFRE:

Il Servizio della Ristorazione Scolastica è finalizzato a garantire il pasto a tutti i bambini/e ed ai ragazzi/e dei Nidi di Infanzia, delle Scuole dell' Infanzia, delle Scuole Primarie e Secondarie di I° grado.

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

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)

I **Menu Scolastici** seguono le raccomandazioni sulla corretta alimentazione espresse dalle "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica del Ministero della Salute"– 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



#### COMUNE DI GENOVA

nazionali e delle raccomandazioni in materia di alimentazione espresse da organismi italiani ed internazionali. Il Comune di Genova 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.

**Diete e Menu particolari:** sono realizzate 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. La Ristorazione elabora e codifica diete speciali di esclusione e diete personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale, per quanto di competenza e in adempimento delle indicazioni previste nei capitolati speciali d'appalto. Maggiori informazioni sull'ottenimento dei regimi dietetici particolari sono disponibili al link:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/diete-speciali>

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



COMUNE DI GENOVA

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.

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

**Le tariffe** della ristorazione vengono stabilite con una procedura trasparente, riguardano tutte le tipologie di servizio e sono, quindi, diverse a seconda dei servizi. Il sistema tariffario è l'insieme di atti e tariffe individuate e tiene conto delle capacità contributive dei cittadini.

### COME FARE:

L'**iscrizione** al servizio di ristorazione scolastica, per i residenti nel Comune di Genova, può essere effettuata attraverso via telematica accedendo al [Fascicolo del Cittadino](#) dal sito istituzionale e selezionando l'item "Io genitore - bambini a scuola".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

L'iscrizione è necessaria solo la **prima volta** in cui accedi al servizio, successivamente, è valida **per sempre**.

Se il bambino è iscritto ad un **servizio educativo comunale (0-3 anni o 3-6 anni)** l'iscrizione alla ristorazione avviene nello stesso momento dell'accettazione del posto.

Se il bambino è iscritto ad una **scuola statale** occorre presentare la domanda di iscrizione al servizio di ristorazione on line prima dell'inizio della frequenza scolastica.





COMUNE DI GENOVA

Per i **non residenti nel Comune di Genova** è necessario per l'iscrizione al servizio, compilare uno specifico [modulo](#) cartaceo e inviarlo via e-mail all'indirizzo: [risttariffe@comune.genova.it](mailto:risttariffe@comune.genova.it)

### **QUANTO COSTA:**

Le tariffe ordinarie e ridotte per il servizio di ristorazione scolastica sono disponibili al seguente link:

[https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/piano\\_tariffario\\_in%20vigore.pdf](https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/piano_tariffario_in%20vigore.pdf)

L'agevolazione tariffaria, ottenibile attraverso la presentazione di una [domanda](#) è un beneficio che consiste nell'applicazione di una tariffa scontata calcolata in modo progressivo in base all'ISEE del bambino, importato direttamente dalla banca dati INPS. La tariffa agevolata viene applicata dalla bollettazione immediatamente successiva alla data di presentazione ed ha validità per l'intero anno scolastico.

A titolo puramente indicativo, per individuare la tariffa rispetto ai criteri personali è possibile effettuare una simulazione al link:

<https://www.applicazioni.comune.genova.it/tariffaristorazione/intro.asp>

Il Comune di Genova provvede ad effettuare, ai sensi del D.P.R. 445/2000, controlli sia a campione sia qualora vi sia un "ragionevole dubbio" su almeno il 10 per cento delle autocertificazioni contenute nelle domande. Le attività di controllo sono svolte secondo le modalità contenute nelle linee guida pubblicate al seguente link:

[https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2021/linee\\_guida\\_sistema\\_dei\\_controlli\\_2021%20%281%29.pdf](https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2021/linee_guida_sistema_dei_controlli_2021%20%281%29.pdf).

### **RESPONSABILE:**

Paola Donati

Telefono: 0105577204

E-mail: [pdonati@comune.genova.it](mailto:pdonati@comune.genova.it)

### **DOVE RIVOLGERSI:**

**Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni e Politiche Giovanili -Ufficio Ristorazione Scolastica**

Via di Francia, 3 - 16149 Genova - [mappa](#)



COMUNE DI GENOVA

Email: [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)

### Uffici Territoriali della Ristorazione

MUNICIPIO	INDIRIZZO
Centro est	Via Fiasella 3/6 <a href="mailto:ristcoordcentroest@comune.genova.it">ristcoordcentroest@comune.genova.it</a> Tel. 010 5578455
Centro ovest	Via Di Francia 3 <a href="mailto:ristcoordcentroovest@comune.genova.it">ristcoordcentroovest@comune.genova.it</a> Tel. 010 5579326
Bassa Valbisagno	Piazza Manzoni 1 <a href="mailto:ristcoordbassavalb@comune.genova.it">ristcoordbassavalb@comune.genova.it</a> Tel. 010 5579772
Media Valbisagno	Piazza Olmo n. 3 <a href="mailto:ristcoordvalbisagno@comune.genova.it">ristcoordvalbisagno@comune.genova.it</a> Tel. 010 5578309
Valpolcevera	Via Poli 12 <a href="mailto:ristcoordvalpolcevera@comune.genova.it">ristcoordvalpolcevera@comune.genova.it</a> Tel. 010 5578913
Medio Ponente	Via Sestri 34 <a href="mailto:ristcoordmedioponente@comune.genova.it">ristcoordmedioponente@comune.genova.it</a> Tel. 010 5579325
Ponente	Salita Cappelloni n. 1 <a href="mailto:ristcoordponente@comune.genova.it">ristcoordponente@comune.genova.it</a> Tel. 010 5574228
Medio Levante	Via Fiasella 3/6 <a href="mailto:ristcoordmediolevante@comune.genova.it">ristcoordmediolevante@comune.genova.it</a> Tel. 010 5578457
Levante	Piazza Ippolito Nievo, 1 <a href="mailto:ristcoordlevante@comune.genova.it">ristcoordlevante@comune.genova.it</a> Tel. 010 5574390

Ulteriori segnalazioni/informazioni sul servizio erogato potranno essere inoltrate con le seguenti modalità:

- tramite posta elettronica: [ristreclami@comune.genova.it](mailto:ristreclami@comune.genova.it)
- al Numero Verde **800 446011** per qualità e fornitura del pasto dalle ore 09,30 alle ore 13,00



COMUNE DI GENOVA

- al Numero Verde **800 445325** per conteggio dei pasti o tariffe (dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00) o inviare e-mail a: [ristariffe@comune.genova.it](mailto:ristariffe@comune.genova.it)
- al 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

### **Ufficio Gestione Tariffe**

Via di Francia, 3 – 16149 Genova3, V piano, sala 27 [mappa](#)

Apertura al pubblico: Mercoledì - Giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Telefono: Numero Verde – 800.445325 - dalle ore 09.30 alle ore 13.00

### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

[Linee di indirizzo Nazionale per la Ristorazione Ospedaliera, Assistenziale e Scolastica](#)

– Ministero della Salute – Direzione Generale per l'igiene e la sicurezza degli alimenti e la nutrizione

[Linee di indirizzo per l'alimentazione preventiva, la nutrizione clinica e la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica della Regione Liguria](#) - Regione Liguria – Giunta Regionale

[Linee di indirizzo per la prevenzione del soffocamento da cibo in età pediatrica](#) –

Ministero della Salute – Direzione Generale per l'igiene e la sicurezza degli alimenti e la nutrizione

[L.A.R.N.](#) – Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti e Energia per la popolazione italiana



COMUNE DI GENOVA

## STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
<b>Garanzia della Dieta Codificata</b>	Tempestività	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	Entro 5 giorni
<b>Garanzia dei controlli alimentari, ambientali e su attrezzature documentati annuali</b>	Trasparenza	Garantire il numero dei controlli documentati annuali	Controlli programmati Servizio/controlli effettuati = 90%
<b>Garanzia dei controlli analitici annuali ai fini della sicurezza alimentare</b>	Trasparenza	Garantire il numero dei controlli analitici annuali (programmazione di un piano analitico tramite laboratorio convenzionato)	Controlli analitici programmati/controlli effettuati= 90%
<b>Puntualità del pranzo servito</b> Impegno al rispetto degli orari previsti per la distribuzione del pasto richiesti dalle singole scuole	Tempestività	Limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita rispetto all'orario di inizio dei pasti in vigore nella singola scuola	Almeno il 95% entro i 15 minuti
<b>Lotta allo spreco alimentare</b> Proseguire ed implementare i progetti finalizzati al recupero del cibo non somministrato destinandolo ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale	Efficacia	Numero di Associazioni ed Aziende di Ristorazione coinvolte nel Progetto di recupero delle eccedenze alimentari a	n. 6



COMUNE DI GENOVA

		favore dei soggetti più fragili	
<b>Indagine soddisfazione dell'utenza</b>	Efficacia	Numero indagini di customer satisfaction annuali	1

## 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, organismo che:

- esprima la propria valutazione in ordine alla predisposizione del Regolamento delle Commissioni Mensa, e di verificarne 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;

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. 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.

Nell'ambito dell'attività di verifica della qualità del servizio, i commissari redigono dei verbali opportunamente predisposti attraverso un applicativo accessibile dal Fascicolo del Cittadino (link: <https://verbalicommissionimensa.comune.genova.it>).

Le famiglie possono prendere visione dei verbali dei commissari mensa accedendo al Fascicolo del Cittadino nella sezione "io genitore" e cliccando successivamente su "bambini a scuola" (link: <https://smart.comune.genova.it/fascicolo-del-cittadino>).

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS).



#### COMUNE DI GENOVA

Sul sito istituzionale è pubblicato annualmente un report relativo ai verbali delle commissioni mensa con i dati di sintesi relativi al numero dei verbali pervenuti al Comune e alle eventuali non conformità riscontrate. (Link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/commissioni-mensa>)

Ulteriori informazioni su funzioni, finalità e composizione della Commissione Mensa sono disponibili all'interno del [Regolamento Commissioni Mensa](#) adottato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 43 del 16/07/2019.

La candidatura a componente della Commissione Mensa può essere avanzata, esclusivamente nei periodi previsti (frequenza biennale), attraverso:

- [Sportello telematico polifunzionale](#) – Domanda di partecipazione alla nomina a componente della commissione mensa.

## 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) Rafforzare la regia del Comune mediante il miglioramento della governance del sistema e consolidamento dei controlli sull'erogazione del servizio di ristorazione scolastica
- 2) Comunicazione tramite il Fascicolo del Cittadino delle variazioni di menu che coinvolgono tutto il territorio cittadino e conseguente sperimentazione dell'invio di tali comunicazioni tramite messaggistica con la APP IO

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE



COMUNE DI GENOVA

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](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)), e agli Uffici Municipali, presso i quali è comunque affisso un estratto. Tale estratto è altresì contenuto nel libretto del menu distribuito a tutti gli utenti.

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

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.

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



#### COMUNE DI GENOVA

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 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 e-mail agli uffici municipali indicati nella pagina 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.

Le richieste di rimborso possono essere inviate attraverso lo Sportello telematico polifunzionale:

- [Domanda individuale di rimborso del costo del pasto](#)
- [Domanda collettiva di rimborso del costo del pasto](#)

### **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.