



**CARTA DEI SERVIZI  
RISTORAZIONE SCOLASTICA  
Anno scolastico 2025-2026**



**Direzione di Area Scuola**

Via di Francia, 1- Matitone – 16149 Genova

Telefono 010 5577381

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

DD 18/12/2025.0007607



## INDICE

INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	3
SERVIZI EROGATI .....	5
STANDARD DI QUALITA'.....	11
COMUNICAZIONE CON L'UTENZA: COMMISSIONI MENSA .....	12
INDAGINE DI SODDISFAZIONE.....	14
AZIONI DI MIGLIORAMENTO .....	15
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE .....	15
DIRITTI DEGLI UTENTI .....	15
DOVERI DEGLI UTENTI .....	16
RIMBORSI .....	16
CONCILIAZIONE .....	16

## 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 dei piccoli utenti, i quali, per motivi di salute, religiosi o etici, chiedono di poter seguire menu e diete particolari.

È 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.

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 a programmi di formazione all’educazione alimentare e al gusto.

## VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi per l’anno scolastico **2025-2026** e 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.

L’aggiornamento delle informazioni sul servizio (numeri di telefono, orari, recapiti, ecc.) è comunque assicurato nella versione on-line della carta all’indirizzo:

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

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati in osservanza dei principi di egualianza, imparzialità, continuità, efficienza, efficacia, partecipazione – che di seguito vengono richiamati e declinati – e nel rispetto delle norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla *privacy* e perseguiendo 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. 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 e imparzialità.

### **Continuità del servizio erogato**

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. 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.

### **Lotta allo spreco alimentare**

Il servizio promuove la raccolta di generi alimentari in esubero, a lunga conservazione e/o pane e frutta, e la messa a disposizione di questi alle Associazioni Umanitarie ONLUS.

### **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. La famiglia può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, a 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 indirizzato agli utenti, pone la massima attenzione all'utilizzo di un linguaggio semplice tale da consentire un'immediata comprensibilità.

### **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" e del Regolamento UE 2016/679. 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, così come meglio indicato all'interno delle apposite informative sul trattamento dei dati personali.

Per l'erogazione dei servizi, le principali operazioni effettuate sui dati sono: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, pubblicazione, cancellazione e qualunque altra operazione necessaria all'erogazione del servizio.

### **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. 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://cartaservizi.comune.genova.it/monitoraggi>

Ogni anno, a garanzia della sicurezza dei pasti erogati, vengono effettuate in collaborazione con ARPAL, Laboratorio convenzionato: analisi di laboratorio su alimenti, 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 ed 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.

Inoltre, il Servizio prevede, 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), centri di ristorazione con pasti veicolati (refettori scolastici).

Tali controlli vengono effettuati senza alcun preavviso. Le Associazioni dei Consumatori possono, concordando una programmazione con gli uffici competenti, 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.



## SERVIZI EROGATI

### RISTORAZIONE SCOLASTICA

#### A CHI È 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 d'Infanzia, delle Scuole dell'Infanzia, delle Scuole Primarie e Secondarie di I° grado.

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 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 dietisti, 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 Comune di Genova intende garantire l'utilizzo di prodotti biologici, DOP (Denominazione Origine Protetta) e PAT (Prodotti Agroalimentari Tradizionali Italiani), in conformità alle prescrizioni dei Criteri Minimi Ambientali (C.A.M.).

**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 capitoli speciali d'appalto. Maggiori informazioni sull'ottenimento dei regimi dietetici particolari sono disponibili al link:

<https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/richiesta-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
- ✓ Per la distribuzione dei pasti l'utilizzo di materiale riutilizzabile (piatti, bicchieri e posate) in melamina, polipropilene, inox;
- ✓ Per la pulizia delle stoviglie l'utilizzo di prodotti con certificazione ECOLABEL;
- ✓ Per la raccolta dei rifiuti il Comune si impegna a mantenere con AMIU Genova Spa (Azienda Multiservizi ed Igiene Urbana), relazioni al fine di adeguare il conferimento dei rifiuti conformemente a quanto disposto dall'Amministrazione comunale.

**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.

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.

Per i **non residenti nel Comune di Genova** il Fascicolo del Cittadino propone automaticamente, nella sezione "Io Genitore", all'interno di "Bambini a scuola", il servizio dedicato ai non residenti al posto di quello per i residenti.

### **QUANTO COSTA:**

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

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/istruzione/tariffe-mensa-scolastica>

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.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/simulazione-tariffa-di-ristorazione-e-servizi-0-6-anni>

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 sul sito dell'Ente.

## **RESPONSABILE:**

Paola Sciutto (Ristorazione scolastica)

Telefono: 0105577485

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

Paola Bergamini (Tariffe)

Telefono: 0105577339

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

## **DOVE RIVOLGERSI:**

### **Direzione di Area Scuola -Ufficio Ristorazione Scolastica**

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

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

## **Uffici Territoriali della Ristorazione**

MUNICIPIO	INDIRIZZO
Centro est	<a href="mailto:ristarea1@comune.genova.it">ristarea1@comune.genova.it</a>
Centro ovest	<a href="mailto:ristarea1@comune.genova.it">ristarea1@comune.genova.it</a>
Bassa Valbisagno	<a href="mailto:ristarea2@comune.genova.it">ristarea2@comune.genova.it</a>
Media Valbisagno	<a href="mailto:ristarea2@comune.genova.it">ristarea2@comune.genova.it</a>
Valpolcevera	<a href="mailto:ristarea1@comune.genova.it">ristarea1@comune.genova.it</a>

Medio Ponente	<a href="mailto:ristarea1@comune.genova.it">ristarea1@comune.genova.it</a>
Ponente	<a href="mailto:ristarea1@comune.genova.it">ristarea1@comune.genova.it</a>
Medio Levante/Levante	<a href="mailto:ristarea2@comune.genova.it">ristarea2@comune.genova.it</a>

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

- tramite posta elettronica: [ristarea1@comune.genova.it](mailto:ristarea1@comune.genova.it) oppure [ristarea2@comune.genova.it](mailto:ristarea2@comune.genova.it)
- al Numero Verde **800 446011** per qualità e fornitura del pasto dalle ore 09,00 alle ore 13,00
- al Numero Verde **800 445325** per conteggio dei pasti o tariffe (dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 13,00) o inviare e-mail a: [risttariffe@comune.genova.it](mailto:risttariffe@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 1, Piano terra, Postazione 2 [mappa](#)

Apertura al pubblico: Mercoledì e Giovedì dalle 8:30 alle 13:00

Telefono: Numero Verde 800445325 e-mail: [risttariffe@comune.genova.it](mailto:risttariffe@comune.genova.it)

## **RIFERIMENTI NORMATIVI E LINEE DI INDIRIZZO:**

[Artt. 42 e 45 del D.P.R. n. 616 del 24 luglio 1977](#)

[D.M. del 31 dicembre 1983](#) – Individuazione delle categorie dei servizi pubblici locali a domanda individuale

[D.M. n. 65 del 10 marzo 2020](#) – Criteri Ambientali Minimi per il servizio di ristorazione scolastica collettiva e la fornitura di derrate alimentari

[Regolamento \(CE\) N. 178/2002](#) che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare

Pacchetto Igiene, Regolamento (CE) N. [852-853/2004](#); [Regolamento \(UE\) 2017/625](#)

[Regolamento \(UE\) N. 1169/2011](#) relativo alla fornitura di informazioni sugli alimenti ai consumatori



[Legge n. 283/1962](#) – testo unico delle leggi sanitarie

[Regolamento \(UE\) 2018/848](#) relativo alla produzione biologica e all'etichettatura dei prodotti biologici

[Regolamento \(CE\) N. 1235/2008](#) per quanto riguarda il regime di importazione di prodotti biologici dai paesi terzi

[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

[Linee Guida per l'Educazione Alimentare](#)

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

## STANDARD DI QUALITA'

<b>SERVIZIO EROGATO</b>	<b>FATTORE DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>VALORE GARANTITO</b>
<b>Ristorazione scolastica</b>	Tempo risposta ai reclami	Tempo massimo di risposta	Entro 30 giorni
<b>Ristorazione scolastica</b>	Tempistica erogazione della dieta codificata	Tempo massimo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta	Entro 5 giorni
<b>Ristorazione scolastica</b>	Controlli alimentari, ambientali e su attrezzature documentati annuali	Numero dei controlli documentati annuali	Controlli programmati Servizio/controlli effettuati = 90%
<b>Ristorazione scolastica</b>	Controlli analitici annuali ai fini della sicurezza alimentare	Numero dei controlli analitici annuali (programmazione di un piano analitico tramite laboratorio convenzionato)	Controlli analitici programmati/controlli effettuati= 90%
<b>Ristorazione scolastica</b>	Qualità del servizio erogato	Accreditamento di tutte le schede merceologiche dei prodotti utilizzati per il confezionamento dei pasti	Valutazione e accreditamento del 100% dei prodotti utilizzati

<b>Ristorazione scolastica</b>	Puntualità nell'erogazione del servizio	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>Ristorazione scolastica</b>	Sostenibilità ambientale	Dotazione apparecchiatura a basso impatto ambientale (tovaglia carta riciclata, stoviglie riutilizzabili, posate in acciaio)	100%
<b>Ristorazione scolastica</b>	Indagine soddisfazione dell'utenza	Numero indagini di <i>customer satisfaction</i> 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:

- esprime la propria valutazione in ordine alla predisposizione del Regolamento delle Commissioni Mensa, e di verificarne la corretta applicazione;
- rilascia pareri, facoltativi e non vincolanti, sull'erogazione del servizio di ristorazione scolastica;
- assume 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 <https://www.comune.genova.it/servizi/educazione-e-formazione/verbali-di-commissioni-mensa>.

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).

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.

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 presentazione della candidatura presso le segreterie scolastiche.

## 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) Aggiornamento menu sulla base della valutazione degli utenti
- 2) Semplificazione modalità di erogazione diete per alcune fasce di utenti
- 3) Revisione Regolamento Commissione Mensa

## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia digitale della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria della Direzione di Area Scuola (tel. 010.557.7273-7395-7254 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>

## 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

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 100% della tariffa pagata per il pasto.

**I rimborsi verranno riconosciuti su richiesta o d'ufficio.**

La richiesta può essere presentata tramite apposito [servizio online](#) a disposizione sul sito istituzionale dell'Ente seguendo la procedura indicata all'interno dello stesso entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio. Il rimborso verrà effettuato sul bollettino successivo alla presentazione della richiesta.

- [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.