



# COMUNE di ARIGNANO

Via Gino Lisa, 20 - C.A.P. 10020 - Provincia di Torino  
Telefono 011.94.62.162 - Telefax 011.94.62.212

## *LA CARTA DEL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA*

### **Che cos'è e a cosa serve la carta dei servizi**

La Carta dei Servizi è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione delle proprie prestazioni.

Le Carte dei Servizi del Comune di Arignano sono utili ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla propria Amministrazione e servono al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

L'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino nel suo rapporto con il Comune conoscere sia i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto, sia i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).

Essa pertanto fornisce le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche di un servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento.

La presente Carta ha per oggetto il Servizio di Refezione Scolastica.

### **LA GESTIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di Refezione scolastica è gestito dal Comune di Arignano tramite appalto e viene affidato ad una ditta di Ristorazione provvista di specifici requisiti e scelta tramite opportuna procedura di gara.

Per l'espletamento del servizio, la ditta affidataria utilizza un centro di cottura regolarmente autorizzato e costantemente controllato dall'ASL di competenza.

La ditta si impegna alla fornitura di derrate alimentari, alla predisposizione, preparazione, trasporto, somministrazione del pasto, nonché al riordino ed alla pulizia di locali ed attrezzature, nel rispetto del regolamento municipale in ordine allo smaltimento dei rifiuti, e dell'ambiente in ordine all'utilizzo di utensili e materiali di pulizia.

La ditta si deve avvalere di personale adeguatamente formato professionalmente e costantemente aggiornato.

I termini e gli obblighi dell'affidamento sono individuati nel Capitolato Speciale d'Appalto.

Il servizio deve essere improntato a criteri di qualità, di efficienza, e di soddisfacimento dell'utenza, ed è costantemente controllato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze.

Per gli anni scolastici 2011/2012, 2012/2013 e 2013/2014 il servizio è stato affidato alla Ditta Casmt Soc. Coop. a r.l., con sede legale in Villanova di Castenaso (BO), Via Tosarelli, 318.

Il servizio prevede la fornitura di pasti caldi giornalieri, presso la scuola di infanzia e primaria di Arignano. Il centro cottura per gli anni scolastici 2011/2012 e 2012/2013 era presso la Produzione Pasti di Moncalieri (TO) a circa 24 km da Arignano, mentre per l'anno scolastico 2013/2014 il centro cottura è stato trasferito presso la produzione pasti di Sciolze (TO) a circa 11 km da Arignano, per migliorare ulteriormente la qualità del servizio.

Sono previsti un menù estivo e un menù invernale per l'erogazione dei pasti, gli stessi sono articolati su 5 giorni per la scuola di infanzia, e su 3 giorni per la scuola primaria (sono previsti 3 rientri) e sono approvati dall'Asl di competenza, settore igiene degli alimenti e della nutrizione. I menù sono trasmessi alla direzione didattica e pubblicati sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Servizi scolastici".

## **INFORMAZIONI SUL SERVIZIO**

### **Come si svolge:**

Il servizio si svolge presso la scuola di infanzia dal lunedì al venerdì e presso la scuola primaria dal lunedì al mercoledì.

Per usufruire del servizio è necessario presentare al Comune domanda di iscrizione entro 30 giorni dall'inizio dell'anno scolastico. I moduli per l'iscrizione sono reperibili presso gli uffici comunali o sul sito internet istituzionale dell'ente. La sottoscrizione della domanda di iscrizione al servizio implica accettazione dell'obbligo al pagamento della tariffa e dei criteri organizzativo/gestionali del servizio stabiliti dalla Amministrazione Comunale.

I pasti sono erogati agli alunni in possesso dei buoni mensa acquistabili presso il Comune di Arignano, nei seguenti orari: giovedì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00 (in caso di festività si intende posticipato l'orario al giorno successivo).

Gli utenti del servizio che saranno sprovvisti di buono per due giorni consecutivi, potranno usufruire del pasto al terzo giorno previo saldo dei due pasti precedentemente consumati, in caso contrario saranno sospesi dal servizio mensa.

### **Tariffe del servizio**

La tariffa del servizio Refezione scolastica è annua; viene fissata dalla Giunta Comunale nell'ambito delle determinazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale.

Essa viene comunicata agli utenti, unitamente alle modalità di pagamento, a cura dell'Ufficio Amministrativo ed è pubblicata sul sito web del Comune.

Il pagamento della tariffa è previsto all'acquisto dei buoni mensa, vendibili in blocchetti da 10.

Le tariffe si distinguono per gli utenti residenti e per gli utenti non residenti ad Arignano.

Sono previste delle agevolazioni per le famiglie con più minori iscritti al servizio.

Il persistere della mancata presentazione dei buoni pasto nell'usufruire il servizio determina:

- l'avvio del procedimento per il recupero coattivo delle somme dovute ai sensi della normativa vigente.

### **Modalità di accesso**

L'Ufficio Scolastico è sito presso il Comune di Arignano, in Via Gino Lisa 20 – 10020 Arignano:

Responsabile Amministrativo: Dolci Chiara tel. 0119462162 fax 0119462212 mail: protocollo@comune.arignano.to.it

Osserva il seguente orario di apertura:

- dal lunedì al venerdì (escluso mercoledì) dalle ore 8,30 alle ore 12,30
- giovedì: dalle ore 15,00 alle ore 17,00

### **Commissione mensa**

I genitori degli alunni frequentanti la scuola di infanzia e primaria di Arignano hanno la facoltà di nominare una commissione mensa composta da alcuni genitori. Tale commissione ha il compito di effettuare periodicamente degli assaggi dei pasti somministrati agli alunni e di redigere dei verbali a riguardo che andranno trasmessi all'ufficio scolastico del Comune.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

### Sistema reclami/segnalazioni

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con gli impegni assunti per l'erogazione del servizio. La segnalazione è invece la modalità con la quale gli utenti possono far presente al Comune un bisogno, una circostanza, un elemento d'interesse utile a migliorare il servizio quale esso è, ed anche per evidenziarne l'eccellenza, qualora esso risponda pienamente ai propri bisogni.

Ogni cittadino interessato può presentare, al responsabile dell'Ufficio Trasporto Scolastico reclami/segnalazioni relativi al servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo/segnalazione può essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica), di persona o anche telefonicamente, purché non in forma anonima o con indicazioni generiche, che non individuino il disservizio occorso o la buona prassi adottata.

<http://www.comune.arignano.to.it/Home/Comefareper/tabid/16800/Default.aspx?ID=17384>