



COMUNE DI CASALMAGGIORE
(PROVINCIA DI CREMONA)

P.zza Garibaldi 26 – 26041
CF/P.IVA 00304940190
Tel. 0375/284411
Fax. 0375/200251
Posta certificata:

protocollo.comune.casalmaggiore@pec.regione.lombardia.it
web <http://www.comune.casalmaggiore.cr.it>

REGOLAMENTO

SERVIZIO DI

REFEZIONE

SCOLASTICA

Allegato I

Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 52 del 15/07/2015

Sommario

TITOLO I – OGGETTO, FINALITA' E ATTORI DEL SERVIZIO

- Art. 1 - Oggetto e finalità del Servizio
- Art. 2 - Attori del Servizio
- Art. 3 - Ruolo del Comune di Casalmaggiore
- Art. 4 - Ruolo del Soggetto esterno gestore del servizio
- Art. 5 - Ruolo dell'Azienda Sanitaria Locale
- Art. 6 - Ruolo delle Istituzioni scolastiche
- Art. 7 - Ruolo dell'utenza
- Art. 8 - Ruolo della Commissione mensa
 - 1) Finalità e istituzione della Commissione
 - 2) Composizione e convocazione della Commissione
 - 3) Comportamento della Commissione durante i sopralluoghi

TITOLO II – REQUISITI E MODALITA' DI ACCESSO

- Art. 9 - Destinatari del servizio e requisiti di accesso
- Art. 10 - Regime tariffario ed agevolazioni
- Art. 11 - Modalità di pagamento delle tariffe
- Art. 12 - Gestione della morosità

TITOLO III – ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- Art. 13 - Idoneità dei locali, dei veicoli e delle attrezzature
- Art. 14 - Igiene personale e norme di comportamento degli addetti
- Art. 15 - Programmazione del servizio
- Art. 16 - Principali modalità operative nelle diverse fasi di lavorazione del pasto
- Art. 17 - Menù
- Art. 18 - Campionatura del pasto
- Art. 19 - Diete speciali
- Art. 20 - Controllo della qualità dei pasti e del servizio
- Art. 21 - Valutazione e gestione di eccedenze e avanzi

TITOLO IV – TRASPARENZA E INFORMAZIONE

- Art. 22 - Reclami e segnalazioni di eventuali non conformità
- Art. 23 - Carta dei Servizi e modulistica
- Art. 24 - Trattamento dei dati
- Art. 25 - Disposizioni finali
- Art. 26 - Entrata in vigore

ALLEGATI

- Scheda di valutazione sopralluoghi della Commissione Mensa
- Tabella quota pasto

Art. 1 - Finalità

a) Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione e i criteri di accesso al Servizio di refezione scolastica, ai sensi dell'art.4 della L.R. 20 marzo 1989 in materia di Diritto allo studio e nel rispetto delle *Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica* (provvedimento del 29 aprile 2010 del Ministero della Salute - Direzione Generale della sicurezza degli alimenti e della nutrizione) e delle *Linee Guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica* (D.D.U.O. Sanità 1° agosto 2002, n.14833).

b) Il Servizio di refezione scolastica viene fornito agli alunni che frequentano le Scuole dell'Infanzia, le Scuole Primarie e le Scuole Secondarie di 1° grado statali del Comune di Casalmaggiore e concorre all'effettiva attuazione del diritto allo studio essendo finalizzato ad assicurare agli alunni la partecipazione all'attività scolastica, secondo l'organizzazione decisa dagli Organi della Scuola, costituendo in sé un significativo momento educativo e socializzante. Il servizio persegue inoltre obiettivi di educazione alimentare e sanitaria, in accordo con il Servizio Igiene e Nutrizione degli Alimenti (SIAN) dell'ASL e in concerto con gli Organi della scuola.

c) Il Servizio di ristorazione scolastica è compreso tra quelli pubblici a domanda individuale – ai sensi e per gli effetti dell'art 6 del D.L. 28 febbraio 1983 n.55, convertito in Legge 26 aprile 1983, n.131 1983 e del D.M. 31 dicembre 1983 - e la compartecipazione al suo costo è un atto dovuto.

Art. 2 – Attori del Servizio

Partecipano al Servizio di refezione scolastica, ciascuno nell'ambito delle proprie competenze:

- il Comune di Casalmaggiore, responsabile diretto del Servizio;
- il Soggetto esterno gestore del servizio;
- l'Azienda Sanitaria Locale;
- le Istituzioni scolastiche;
- l'utenza (alunni e familiari);
- la Commissione Mensa.

La vigilanza sul corretto funzionamento del servizio è esercitata, nell'ambito dei compiti attribuiti dal presente regolamento o dalla normativa nazionale e comunitaria, da:

- operatori preposti del Comune di Casalmaggiore;
- operatori ASL;
- componenti della Commissione mensa.

Art. 3 – Ruolo del Comune di Casalmaggiore

Il Comune di Casalmaggiore, nella sua qualità di responsabile diretto del Servizio, provvede a:

- a) scelta della tipologia di servizio che intende offrire, adottando eventuali variazioni al Regolamento per quanto attiene alla gestione del servizio;
- b) politica di programmazione e di investimenti di risorse, ivi compresa l'individuazione delle risorse umane necessarie (e delle relative qualifiche) e del loro addestramento/aggiornamento sugli obiettivi, peculiarità e finalità del Servizio;
- c) predisposizione, attivazione e controllo della procedura di aggiudicazione delle forniture/servizi;
- d) predisposizione di proposte di tariffa da applicare agli utenti del Servizio e gestione dei pagamenti e degli eventuali insoluti e attivazione delle procedure di recupero credito;

pubblicazione sul sito istituzionale dell'ente di una Carta dei Servizi contenente ogni informazione obbligatoria e utile riferita al Servizio;

e) sorveglianza sulla refezione intesa come attivazione di un sistema di rilevazione che comprenda: controllo della qualità merceologica degli alimenti e controlli sulla qualità del piatto finito; controllo del rispetto degli standard quantitativi degli alimenti; controllo della buona organizzazione e conduzione del servizio; valutazione/segnalazione di eventuali anomalie sul consumo dei menù proposti; valutazione/segnalazione di eventuali non conformità del servizio; attuazione di verifiche del grado di soddisfazione dell'utenza;

f) organizzazione di periodici incontri di confronto con la Commissione mensa, i docenti, le famiglie e il gestore del servizio;

g) collaborazione con l'ASL di competenza, anche per l'attuazione di progetti educativi in tema di alimentazione.

Ai sensi dell'art. 42, comma 2, lettera e) del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 (*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*) il Consiglio Comunale e la Giunta Comunale dispongono in merito all'organizzazione del Servizio per quanto di competenza.

Ai sensi della L. 241/1990 il Settore responsabile del Servizio è individuato nel Settore Servizi Scolastici. Il Responsabile del Settore è individuato quale Referente unico per ogni incombenza relativa al Servizio. Il medesimo provvederà, se del caso, a comunicare eventuali direttive/segnalazioni a Settori diversi del Comune in base alle relative competenze, con particolare riferimento all'ambito tecnico-manutentivo e della sicurezza.

Art. 4 – Ruolo del Soggetto esterno gestore del servizio

Il Comune di Casalmaggiore provvede al Servizio attraverso l'affidamento della gestione a ditta esterna a mezzo di apposita procedura di gara.

Al gestore del servizio competono:

- a) la formulazione, in sede di appalto, di un progetto organizzativo e gestionale che – tenuto conto delle specifiche esigenze del Servizio - preveda lo svolgimento dell'attività in totale autonomia fatta salva, da parte del Comune, la facoltà di ispezionare e controllare l'andamento del servizio e il rispetto delle clausole contrattuali;
- b) una preliminare valutazione tecnica di compatibilità delle strutture e attrezzature delle sedi di erogazione del servizio;
- c) l'erogazione di un servizio, nel rispetto della normativa vigente e degli impegni contrattuali, corrispondente agli standard di sicurezza e qualità;
- d) l'individuazione di un responsabile con ruolo di interlocutore unico presso il Comune;
- e) la pronta disponibilità dei propri operatori al fine di apportare tempestivamente le eventuali modifiche al programma giornaliero di servizio che si potranno verificare;
- f) la formazione/aggiornamento costante del personale addetto al servizio;
- g) l'impostazione di un efficace sistema di autocontrollo.

Art. 5 – Ruolo dell’Azienda Sanitaria Locale

All’ASL della provincia di Cremona, e in particolare il Dipartimento di Prevenzione tramite il SIAN (Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione), compete l’attività di controllo e vigilanza.

La sorveglianza da parte dell’ASL sulle caratteristiche igienico-nutrizionali dei pasti si attua attraverso:

- consulenza tecnica al Comune nelle varie fasi di affidamento di forniture e servizi;
- consulenza tecnica agli Attori del Servizio per iniziative di formazione ed educazione alimentare rivolte al personale addetto, ai docenti, ai genitori, agli alunni;
- valutazione e necessaria autorizzazione rispetto ai menù proposti, con riguardo ai LARN (Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati di Nutrienti) per le diverse fasce d’età, alla varietà e alla qualità merceologica degli alimenti;
- vigilanza e controllo degli alimenti in conformità alla normativa cogente;
- valutazione e necessaria autorizzazione delle diete speciali richieste dall’utenza per motivi sanitari.

Art. 6 – Ruolo delle Istituzioni scolastiche

Il Servizio di refezione è fornito dal Comune e gestito, per gli aspetti strettamente organizzativi aventi riflessi sul piano scolastico, d’intesa con l’Istituto Comprensivo “G.Marconi” e l’Istituto Comprensivo “G.Dioti” di Casalmaggiore (secondo l’attuale assetto delle Istituzioni scolastiche locali). Nell’ambito dell’organizzazione del Servizio le Istituzioni scolastiche collaborano con il Comune nella scolastiche collaborano con il Comune nella definizione – sulla base del calendario scolastico - delle date di inizio e fine del servizio, nella comunicazione con le famiglie degli alunni/utenti, nonché nella divulgazione e promozione di iniziative relative alle buone abitudini alimentari.

In particolare le Istituzioni scolastiche:

- garantiscono la comunicazione tempestiva al centro di cottura (entro le ore 9,30 di ogni giorno per ogni ordine di Scuola) delle presenze degli alunni/utenti, suddivisi per plessi scolastici e classi, con precisazione di quelli che necessitano di diete speciali;
- garantiscono il puntuale rispetto dell’orario previsto per la fruizione del pasto da parte delle classi;
- garantiscono la sorveglianza degli alunni durante il pasto;
- partecipano alle iniziative di formazione sul tema dell’educazione alimentare eventualmente proposte dal Comune di concerto con l’ASL e con l’azienda affidataria dei servizi di supporto;
- informano l’Ufficio Servizi Scolastici e la Commissione Mensa di eventuali progetti scolastici inerenti l’educazione alimentare;
- collaborano per la diffusione di comunicazioni alle famiglie degli utenti e per la distribuzione di modulistica.

Le istituzioni scolastiche inoltre provvedono a designare i propri rappresentanti nell’ambito della Commissione Mensa istituita dal Comune e forniscono il supporto organizzativo per l’elezione dei rappresentanti dei genitori nell’ambito della stessa.

Art. 7 – Ruolo dell’utenza

L'Utenza (rappresentata dagli alunni fruitori del pasto e dai loro familiari) è tenuta al rispetto di quanto previsto dalla Carta dei Servizi di cui al successivo Art.23 redatta sulla scorta del presente Regolamento.

Gli alunni/utenti del Servizio sono tenuti a mantenere, durante il pasto, un comportamento corretto tra di loro e verso il personale addetto alla somministrazione e alla vigilanza. Dovranno avere il massimo rispetto per le strutture, gli arredi e le attrezzature.

Il personale addetto al Servizio è tenuto ad informare il Responsabile del procedimento di comportamenti scorretti o di danni provocati e a procedere all'eventuale identificazione dei responsabili. Dopo il richiamo verbale, qualora i detti comportamenti perdurino, si procederà all'ammonizione scritta, alla sospensione temporanea o all'esclusione dall'accesso al Servizio.

Il monitoraggio dell'accettabilità del pasto e della qualità di erogazione del Servizio viene effettuato anche tramite la Commissione Mensa istituita dal Comune.

Art. 8 – Ruolo della Commissione Mensa

1 – FINALITA' DELLA COMMISSIONE

La Commissione Mensa è un organismo collegiale di partecipazione democratica che collabora per il buon funzionamento del Servizio di refezione scolastica.

Nell'interesse dell'utenza e di concerto con il Comune, la Commissione Mensa esercita un ruolo:

- di collegamento tra gli utenti e il Comune, facendosi carico di riportare le diverse istanze che pervengono dall'utenza stessa;
- consultivo per quanto riguarda il menù scolastico, le modalità di erogazione del servizio e il capitolato d'appalto;
- di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio - attraverso appositi strumenti di valutazione - del rispetto del capitolato e dell'accettabilità del pasto;
- propositivo per l'attivazione di percorsi di educazione alimentare.

2) COMPOSIZIONE E CONVOCAZIONE DELLA COMMISSIONE

La Commissione Mensa, avente durata triennale, è così composta:

- a) n. 1 rappresentante dei genitori – eletto dai genitori stessi - per ciascun plesso scolastico dell'Istituto Comprensivo Diotti servito dalla mensa (Scuola dell'Infanzia di Cappella, Scuola dell'Infanzia di Roncadello, Scuola dell'Infanzia di Vicomosciano, Scuola Primaria di Vicomosciano, Scuola Secondaria di primo grado);
- b) n.2 rappresentanti dei genitori – eletti dai genitori stessi - per ciascun plesso dell'Istituto Comprensivo Marconi servito dalla mensa (Scuola dell'Infanzia di Casalmaggiore, Scuola Primaria di Casalmaggiore);

Per l'elezione dei rappresentanti dei genitori nella Commissione Mensa (da effettuarsi contestualmente all'elezione dei rappresentanti di classe):

- i genitori disponibili a ricoprire il ruolo di Commissario devono formalizzare la propria candidatura depositandola presso la Segreteria dell'Istituto Comprensivo di appartenenza in un periodo compreso fra l'inizio dell'anno scolastico di riferimento e la settimana che precede la data stabilita per le elezioni;
- la Segreteria d'Istituto stilerà l'elenco delle candidature ricevute in ordine alfabetico;

- l'elenco delle candidature, stilate in ordine alfabetico, deve essere esposto e consultabile in ogni classe in cui si svolgono le elezioni;
 - la votazione avviene a scrutinio segreto;
 - le operazioni di voto e di scrutinio sono garantite da scrutatori;
 - vengono eletti i candidati che, per ciascun plesso, hanno conseguito il maggior numero di voti;
- c) Il Collegio Docenti di ciascun Istituto Comprensivo nomina n. 1 rappresentante dei docenti per ciascun ordine scolastico fra i docenti addetti al servizio di assistenza durante il pasto;
- d) il Responsabile Comunale del Settore /il Responsabile del Servizio (membro di diritto);
- e) n.1 rappresentante del Soggetto esterno affidatario dei servizi di supporto (membro di diritto).

Le Dirigenze scolastiche trasmettono al Comune – nell'anno in cui sono previste le elezioni per il rinnovo dei rappresentanti - i nominativi di cui alle lettere a), b) e c) entro il 15 novembre o comunque entro 10 giorni dalla data di rinnovo degli organi collegiali. Ciascun membro rappresentante dei genitori o dei docenti non può essere nominato per più di due mandati. Il componente di cui al punto e) deve essere comunicato al Comune dal datore di lavoro al momento dell'affidamento del servizio. Acquisite le suddette comunicazioni, la Commissione mensa viene nominata con provvedimento del Responsabile comunale del Settore competente, da effettuarsi ordinariamente entro il 30 novembre. In caso di ritardo nel rinnovo annuale della Commissione, si intende temporaneamente prorogata quella in carica per l'anno scolastico precedente.

I componenti della Commissione Mensa sono tenuti a conoscere le Linee guida nazionali e regionali per la ristorazione scolastica e devono frequentare gli incontri di formazione e aggiornamento proposti dal Comune di concerto con l'ASL e con la ditta affidataria dei servizi di supporto e finalizzati alla conoscenza dei diversi aspetti del Servizio di refezione scolastica. La mancata partecipazione a tali incontri, così come l'assenza consecutiva a tre incontri senza motivata giustificazione, comporta la decadenza dal ruolo e la surroga del componente.

Possono partecipare alle riunioni della Commissione Mensa il Sindaco, l'Assessore delegato, i Dirigenti Scolastici e i Presidenti del Consiglio d'Istituto di ciascun Istituto Comprensivo e il rappresentante del servizio nutrizione dell'Asl competente (o suo delegato), i quali dovranno essere informati, per conoscenza, della data di convocazione e dell'ordine del giorno delle riunioni.

La Commissione provvede a nominare al suo interno:

- un Presidente quale figura preposta a fare da referente presso il Comune e gli altri Attori del Servizio e a programmare e coordinare le attività dell'organismo;
- un Segretario addetto alla stesura dei verbali delle riunioni.

Non potranno essere nominati per tali ruoli gli operatori del Servizio componenti di diritto.

Il Presidente può chiedere all'Ufficio Servizi Scolastici del Comune il supporto organizzativo per la convocazione delle riunioni (disponibilità dei locali, invio delle convocazioni e dei verbali delle riunioni, predisposizione di documentazione).

Ogni membro della Commissione dovrà essere tempestivamente sostituito qualora abbia dato le proprie dimissioni scritte, sia decaduto dall'incarico, abbia violato il presente Regolamento (previo richiamo scritto) o siano cessati i rapporti con la scuola e/o il servizio da esso rappresentato.

La Commissione Mensa è convocata d'Ufficio dal Comune almeno due volte l'anno, di cui una all'inizio dell'anno scolastico, ovvero può essere convocata dal Presidente. Di ogni riunione viene stilato un sintetico verbale che dovrà essere sottoscritto da tutti i componenti e inviato entro 10

giorni all'Ufficio Servizi scolastici (che provvederà alla sua pubblicazione nel sito del Comune) e alle Istituzioni scolastiche (che provvederanno all'affissione nella bacheca degli avvisi per le famiglie, in uno spazio della stessa appositamente riservato alle comunicazioni della Commissione Mensa). In caso di opinioni contrastanti e inconciliabili emerse nella Commissione, previa esplicitazione a verbale degli opposti indirizzi, la Commissione potrà concludere i lavori votando le rispettive mozioni.

3 - COMPORTAMENTO DELLA COMMISSIONE DURANTE I SOPRALLUOGHI

- a) Nell'ambito dell'attività programmata dalla Commissione mensa, i sopralluoghi sono a carico esclusivamente dei rappresentanti dei genitori eletti nella Commissione stessa.
- b) L'attività della Commissione Mensa si esplica attraverso l'osservazione delle procedure di somministrazione dei pasti, con esclusione di qualsiasi forma di contatto diretto o indiretto con gli alimenti pronti per il consumo, nonché con utensili, attrezzature e stoviglie, se non quelli appositamente messi a loro disposizione.
- c) La Commissione mensa può condurre sopralluoghi senza preavviso nei refettori dei singoli plessi scolastici durante la consumazione del pasto in numero non superiore a tre membri per ogni sopralluogo. I sopralluoghi potranno essere effettuati fino ad un massimo di tre volte al mese per ogni mensa.
- d) L'assaggio del pasto, che deve essere effettuato senza interferire con il normale svolgimento del pranzo dei bambini, avviene in un'area dedicata, utilizzando le stoviglie messe a disposizione da un operatore.
- e) La Commissione mensa può accedere al centro di cottura e alle attigue dispense solo se accompagnata da un addetto, previo accordo con il Responsabile del servizio e solo nei momenti di non operatività; durante il sopralluogo al centro di cottura dovranno essere messi a disposizione dei membri della Commissione mensa camici, copricapi e sovrascarpe monouso.
- f) I sopralluoghi devono essere articolati in modo da non ostacolare il lavoro degli operatori e non possono essere elevate contestazioni o date indicazioni direttamente al personale di cucina o di mensa.
- g) Non è consentito prelevare porzioni di cibo (materie prime o prodotti finiti) dai refettori, dal centro cottura o dalle dispense.
- h) I membri della Commissione mensa non devono utilizzare i servizi igienici riservati al personale e devono astenersi dai sopralluoghi in caso di tosse, raffreddore o malattie dell'apparato gastrointestinale.
- i) Di ciascun sopralluogo effettuato la Commissione mensa redige una scheda di valutazione (redatta come da modello allegato) che deve essere fatta pervenire entro sette giorni all'Ufficio Servizi scolastici e all'Istituzione scolastica interessata.
- l) Il parere espresso dalla Commissione mediante la scheda di valutazione ha valore solamente consultivo e non vincolante ai fini della funzionalità del servizio, di cui è responsabile l'Amministrazione comunale tramite i propri organi.
- m) Nell'ambito dello svolgimento della sua attività la Commissione Mensa avrà a disposizione le schede tecniche degli alimenti in uso e dovrà essere tempestivamente informata di ogni eventuale modifica o integrazione.

Art. 9 - Destinatari del servizio e requisiti di accesso

Il Servizio è rivolto a tutti gli alunni frequentanti le Scuole dell'infanzia, Primaria e Secondarie di 1° grado statali del Comune di Casalmaggiore a seguito dell'opzione compiuta riguardo

all'articolazione dell'orario settimanale delle lezioni (tempo pieno o tempo prolungato). Usufruiscono del servizio anche i docenti delle classi in servizio al momento della somministrazione del pasto con funzioni educative e di vigilanza.

L'iscrizione al Servizio Mensa degli alunni viene effettuata dai genitori/tutori degli alunni tramite presentazione al Comune di apposita richiesta su modulistica on-line; l'iscrizione è obbligatoria per chi usufruisce della mensa scolastica ed impegna il sottoscrittore all'accettazione delle condizioni indicate dalla Carta dei Servizi, redatta secondo quanto previsto dal presente Regolamento. Le domande di iscrizione si raccoglieranno, di norma, entro il 30 giugno di ogni anno, al fine di permettere l'organizzazione del servizio stesso. Ogni iscrizione – anche in riferimento al medesimo ciclo scolastico - ha validità annuale e non potrà intendersi come tacitamente rinnovata rispetto all'anno scolastico precedente. Eventuali allegati alla domanda potranno essere inseriti a sistema oppure forniti in copia cartacea al Centro Servizi al Cittadino. Eventuali disdette potranno essere richieste in forma scritta da parte dell'interessato, motivate e vistate dalla Dirigenza scolastica. In caso di comprovate motivazioni familiari, si dà facoltà d'iscrizione nel corso dell'anno scolastico.

Per consentire l'accesso al Servizio da parte dei docenti o del personale ATA che svolge funzioni di vigilanza educativa deve essere trasmesso all'Ufficio Servizi Scolastici all'inizio dell'anno scolastico, da parte dei Dirigenti Scolastici, l'elenco degli aventi diritto, suddiviso per classe. Il numero dei docenti aventi diritto all'accesso gratuito dovrà corrispondere a quello per cui il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca prevede un rimborso a favore del Comune.

Su apposita richiesta e previa verifica di fattibilità da parte dell'Ufficio Servizi Scolastici, il personale interno delle scuole non impegnato in attività di vigilanza educativa potrà comunque usufruire del servizio come da tariffa determinata dalla Giunta Comunale e previa consegna di apposito buono acquistato presso l'Ufficio Economato del Comune.

In occasione di particolari iniziative organizzate dalle Istituzioni scolastiche (ad esempio scambi culturali con altre scuole) ed in relazione ad apposita e preventiva richiesta all'Ufficio Servizi Scolastici possono essere ammessi alla mensa scolastica anche soggetti diversi dai normali fruitori, compatibilmente con le esigenze ed il carattere del servizio. In tal caso l'Istituzione scolastica dovrà farsi carico di corrispondere al Comune l'onere corrispondente all'intero costo del pasto.

Il servizio di refezione potrà eventualmente essere erogato anche agli utenti dei Centri Ricreativi Estivi organizzati dal Comune e limitatamente alla loro durata, previa determinazione di apposita tariffa da parte della Giunta Comunale.

Alla rilevazione delle presenze giornaliere degli alunni e degli insegnanti provvede l'Istituzione scolastica. La prenotazione dei pasti deve avvenire nei termini e con le modalità concertate con l'Ufficio Servizi Scolastici e con il gestore del servizio.

Qualora un alunno si assenti da scuola dopo le 10,30, il pasto già prenotato, anche se non consumato, sarà comunque addebitato.

In occasione di uscite programmate, iniziative didattiche o per qualsiasi altro motivo riferibile ai programmi ed alle attività della Scuola che determini la mancata fruizione del servizio di refezione da parte di tutti o di alcuni iscritti, le Dirigenze scolastiche devono darne comunicazione scritta all'Ufficio Servizi Scolastici con un anticipo di almeno cinque giorni lavorativi.

Relativamente ad ogni evento che possa determinare l'interruzione del servizio, il Comune provvede a dare immediata e preventiva comunicazione alle Istituzioni scolastiche, che a loro volta dovranno prontamente informare le famiglie.

Non è consentito trasportare il pasto e consumarlo all'esterno dei refettori scolastici. Nei refettori non è ammesso consumare cibi diversi rispetto a quelli previsti dai menù in vigore e dalle diete speciali autorizzate.

Art. 10 – Regime tariffario ed agevolazioni

Il concorso dell'utente alla spesa del Servizio di refezione scolastica avverrà sulla base della tariffa stabilita annualmente dalla Giunta Comunale per ciascun ordine scolastico.

La Giunta Comunale, nell'ambito delle determinazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale, determina anche i parametri per la riduzione della tariffa o l'esenzione totale dal pagamento.

Le agevolazioni tariffarie valgono esclusivamente per i residenti nel territorio del Comune di Casalmaggiore.

La Giunta Comunale determina le fasce di valore dell'I.S.E.E. (indicatore della situazione economica equivalente) che danno luogo alle riduzioni della tariffa mensa. Per poter accedere alle agevolazioni tariffarie il genitore/tutore dovrà fare apposita richiesta per ciascuno dei propri figli, documentando la propria posizione I.S.E.E. con riferimento all'ultima dichiarazione dei redditi.

La domanda di agevolazione tariffaria va presentata all'atto dell'iscrizione annuale al Servizio.

Il Comune ha facoltà di eseguire controlli diretti ad accertare la veridicità delle informazioni fornite dal richiedente l'agevolazione. Qualora l'interessato, in sede di verifica della situazione da lui stesso dichiarata, non produca la documentazione richiesta, verrà escluso d'ufficio da ogni agevolazione.

Art. 11 - Modalità di pagamento delle tariffe

I pasti devono essere pagati in forma anticipata secondo una delle modalità messe a disposizione dal Comune (punti di ricarica nel territorio a mezzo POS, punti di ricarica web, sportello ATM Bancomat, carta di credito o altra modalità eventualmente predisposta), con possibilità di scelta da parte delle famiglie. Al momento della prenotazione del pasto il sistema genererà un addebito automatico per ogni utente secondo la tariffa a lui abbinata. Le famiglie potranno avere sempre sotto controllo la situazione dei pasti fruiti e riceveranno un messaggio di sollecito quando il credito sta per esaurirsi.

Art. 12 - Gestione delle morosità

Trimestralmente l'Ufficio Servizi Scolastici verifica tempestivamente le situazioni debitorie ed invia un sollecito scritto di pagamento a mezzo SMS, e-mail o raccomandata.

Gli utenti che (a seguito di verifica periodica) risulteranno comunque morosi potranno essere sottoposti al recupero forzoso del credito, con addebito di spese di procedimento ed interessi, mediante procedura per ingiunzione di entrate patrimoniali e, successivamente, all'iscrizione a ruolo. Per spese di procedimento si intendono i costi di tutti i solleciti inviati all'utente moroso tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

In caso di reiterati mancati pagamenti delle quote previste, accertati nel corso dell'anno scolastico, trattandosi di servizio erogato su richiesta dell'utente, l'Amministrazione può riservarsi di sospendere l'erogazione del servizio all'utente, previa comunicazione scritta da effettuarsi un mese prima della sospensione medesima alla famiglia e all'Istituzione scolastica.

Art. 13 - Idoneità dei locali, dei veicoli e delle attrezzature

I locali ove il servizio viene svolto sono attualmente così individuati:

- centro di cottura unico presso la Scuola Primaria "G.Marconi", con accesso da Via Salvo d'Acquisto 6
- n.2 refettori presso la Scuola Primaria "G.Marconi" di Via De Gasperi 4
- n.4 refettori presso la Scuola dell'Infanzia di Via Salvo D'Acquisto 2
- refettorio presso la Scuola Primaria di Vicomosciano, Via Manzoni 104
- refettorio presso la Scuola dell'Infanzia di Vicomosciano, Via Manzoni 98
- refettorio presso la Scuola dell'Infanzia di Cappella, Via Muratori 3
- refettorio presso la Scuola dell'Infanzia di Roncadello, Via don Mazzolari 12

I locali ove il servizio viene svolto sono appositamente adibiti allo scopo e devono essere rispondenti ai criteri igienico – sanitari previsti dalla normativa vigente, anche con riferimento agli arredi e alle attrezzature.

L'elenco, le caratteristiche e le precauzioni d'uso relative alla principali attrezzature da utilizzare nel servizio di ristorazione scolastiche sono identificate nell'allegato 7 del D.D.U.O. - Direzione Generale Sanità del 01.08.2002 n. 14833 e successive norme che verranno a susseguirsi tempo per tempo.

I veicoli adibiti a trasporto del pasto consumato nei plessi esterni devono essere mantenuti in perfette condizioni di pulizia e devono rispondere ai requisiti di idoneità individuati dalla normativa vigente.

Art. 14 - Igiene personale e norme di comportamento degli addetti

Gli addetti alle lavorazioni degli alimenti devono mantenere un elevato livello di igiene personale e indossare indumenti adeguati, puliti e, se necessario, protettivi, mantenendo norme di comportamento idonee al servizio.

In particolare – come previsto dalle Linee Guida della Regione Lombardia - devono:

- Avere una buona cura del proprio corpo (fare frequentemente il bagno o la doccia, tenere i capelli puliti).
- Cambiare giornalmente la biancheria e l'abbigliamento da lavoro ogni qualvolta appaia necessario.
- Mantenere una perfetta igiene delle mani, lavarle accuratamente con sapone, acqua calda corrente o spazzolino per unghie (abituarsi a tenerle corte, pulite e senza smalto), asciugarle con salviette monouso (un asciugamano usato più volte può infatti trasformarsi in un ricettacolo di germi).
- Lavare le mani in particolare:
 - prima di manipolare il cibo;
 - prima e dopo aver fatto uso di servizi igienici;
 - dopo aver riparato il naso e la bocca da starnuti o colpi di tosse;
 - dopo ogni contatto con oggetti non attinenti la manipolazione degli alimenti (telefono, radio, ecc.);

- dopo la manipolazione di alimenti diversi con particolare riguardo ai passaggi tra crudo e cotto, tra verdure e carni crude;
- dopo aver toccato uova in guscio e dopo aver effettuato operazioni di sgusciatura;
- dopo aver effettuato operazioni di pulizia;
- dopo aver provveduto allo smaltimento dei rifiuti;
- dopo aver maneggiato soldi e comunque tutte le volte che appaiono sporche.
- Durante la manipolazione dei cibi non indossare anelli, braccialetti o orologi che possano impedire a chi li porta un accurato lavaggio delle mani.
- Coprire ogni ferita o lesione della cute con medicazioni impermeabili e, se necessario, utilizzare guanti monouso.
- Evitare di tossire o starnutire su cibi, utensili o piani di lavoro; in caso di raffreddore utilizzare mascherine protettive e fazzoletti di carta.
- Evitare di pulire o asciugare le mani nel grembiule.
- Evitare di manipolare direttamente con le mani cibi pronti per il consumo o cibi da non sottoporre a ulteriori trattamenti termici (nel caso usare idonei utensili).
- Usare posate pulite o preferibilmente a perdere ogni qual volta si renda necessario assaggiare i cibi in corso di preparazione.
- Afferrare sempre i coltelli, le forchette e le tazze per il manico; i bicchieri dalla base e i piatti dal fondo.

Gli addetti devono indossare abbigliamento e calzature antinfortunistiche ad esclusivo uso lavorativo forniti dal datore di lavoro nella taglia e nel numero adeguati.

- Gli indumenti da lavoro vanno indossati subito prima di entrare nei locali di lavorazione e durante le pause di lavoro riposti negli appositi armadietti.
- Indumenti e grembiuli devono essere prodotti con tessuto che consenta lavaggi ad alte temperature (90 °C), di colore chiaro che permetta di evidenziare subito lo sporco.
- Devono essere indossati copricapi che contengano tutta la capigliatura, meglio se formato "cuffia" che offre maggiore garanzia.
- Eventuali guanti monouso vanno indossati dopo aver lavato accuratamente le mani e vanno cambiati spesso, devono essere sempre integri e puliti. A tal proposito si rammenta che l'utilizzo dei guanti non esonera dalle operazioni di lavaggio sopra descritte.

Nel centro di cottura, nelle dispense e nei refettori è assolutamente vietato fumare. Non è consentito portare all'interno del centro di cottura, nelle dispense e nei refettori oggetti personali e non attinenti al Servizio che dovranno essere depositi negli appositi armadietti.

Il personale addetto al servizio affetto o sospetto di essere affetto o portatore di una malattia o affezione che ha probabilità di essere trasmessa attraverso gli alimenti deve darne immediatamente comunicazione al Responsabile del procedimento prima di prendere servizio. Il Responsabile medesimo provvede ad autorizzare o a sospendere dal servizio il dipendente e, se del caso, a richiedere apposita visita medica.

In generale, il personale dipendente addetto al Servizio, è tenuto al rispetto di quanto previsto dal Contratto Nazionale di Lavoro ed eventualmente concordato in sede di contrattazione decentrata. Deve inoltre rispettare quanto previsto dal Regolamento comunale degli Uffici e Servizi e dal Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici (L. 6 novembre 2012, n.190, art.1, comma 44).

Saranno considerate violazioni gravi, in considerazione della particolarità del Servizio e dell'utenza di riferimento, il mancato rispetto delle norme volte a garantire la sicurezza degli alimenti e l'uso a fini personali di materie prime e attrezzature.

Art. 15 - Programmazione del Servizio

Il Consiglio Comunale è competente a deliberare la tipologia di gestione del Servizio di refezione scolastica. La Giunta Comunale è competente per attribuire al Responsabile del Servizio indirizzi e obiettivi per l'organizzazione dello stesso.

Per l'affidamento di forniture e servizi, il Responsabile del Servizio predispone e gestisce per tempo apposita procedura, in base alla normativa vigente (attualmente D. Lgs. 12/04/2006 n. 163 - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE - e s.m.i.).

In qualità di gestore diretto del servizio, il Comune di Casalmaggiore provvede attraverso una procedura di rilevanza pubblica all'individuazione dei fornitori di beni e servizi. Il Capitolato è il documento nel quale vengono espressi i vincoli contrattuali tra fornitore e committente; esso deve riportare i requisiti oggettivi e misurabili nell'ambito di principi definiti di qualità, economicità, efficacia, trasparenza e correttezza del servizio, nonché i criteri ispirati alla promozione della salute e alla salvaguardia dell'ambiente. In particolare il Comune promuove l'impiego preferenziale di alimenti "a km0 e a filiera corta" (cioè l'impiego di prodotti che abbiano viaggiato poco e abbiano subito pochi passaggi commerciali prima di arrivare al centro di cottura), l'impiego preferenziale di alimenti di produzione biologica, a lotta integrata, tipici e tradizionali, nonché di quelli a denominazione protetta ed esclude, per tutte le categorie di derrate, l'utilizzo di alimenti OGM.

A norma dei Regolamenti (CE) 852/2004 e 853/2004 il gestore del servizio, e per esso il Rappresentante Legale dell'Azienda, deve garantire che la conservazione, la preparazione, la trasformazione e la distribuzione dei prodotti alimentari siano effettuati in modo igienico. A tal fine il Comune di Casalmaggiore è obbligato all'autocontrollo igienico, mediante l'applicazione dei principi HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) provvedendo alla predisposizione e all'aggiornamento del Piano di autocontrollo HACCP, nonché alla formazione periodica del personale, anche ricorrendo all'eventuale consulenza di un soggetto esterno specializzato. L'autocontrollo è volto a tutelare l'utente dai danni alla salute causati dall'assunzione di alimenti non idonei: la compilazione del Piano costituisce la documentazione scritta indispensabile per dimostrare che i rischi rilevanti per la salute vengono tenuti sotto controllo.

Sulla base del prospetto dei costi, il Responsabile del procedimento predispone apposita proposta di tariffa da applicare agli utenti del servizio, evidenziante la copertura costi/ricavi, corredata da apposita relazione illustrativa, per l'approvazione da parte della Giunta Comunale.

Art. 16 – Principali modalità operative nelle diverse fasi di lavorazione del pasto

Una volta individuati i fornitori accreditati da parte del gestore affidatario del servizio, le ordinazioni vengono effettuate dal Capo-Cuoco secondo la tempistica e le modalità concordate. In ogni caso le ordinazioni devono essere effettuate mediante un programma informatizzato che consenta la tracciabilità degli ordini. Le derrate richieste e i quantitativi dovranno tener conto delle preparazioni previste nei menù, del numero di utenti previsto e delle grammature suggerite per ogni alimento in base all'età degli utenti, al fine di evitare rimanenze e sprechi. Si dovrà tener

conto anche della capienza del magazzino, delle modalità di conservazione degli alimenti e della frequenza periodica con cui le stesse devono essere consegnate.

Sono a carico del gestore del servizio i controlli durante la fase di ricevimento delle derrate. Tali controlli devono essere:

- organolettici: le singole derrate devono presentare caratteristiche di freschezza e rispondenza a quanto previsto dal Capitolato merceologico e nelle schede tecniche dei vari prodotti;
- qualitativi: integrità degli imballaggi, corrispondenza con quanto indicato nel capitolato d'appalto, etc.;
- di natura igienica: igienicità degli imballaggi, mantenimento della catena del freddo per gli alimenti refrigerati e surgelati;
- documentali e amministrativi: bisogna verificare l'etichettatura e il tempo di vita residuo dei singoli prodotti, la corrispondenza della tipologia e del quantitativo delle merci all'ordine, il peso dichiarato sui documenti accompagnatori.

Sono a carico del gestore del servizio tutti gli adempimenti volti a garantire l'idonea conservazione delle derrate. In particolare, si deve garantire l'immediato immagazzinamento delle derrate deperibili, la separazione tra le diverse categorie merceologiche (al fine di prevenire eventuali contaminazioni crociate) e la separazione di eventuali resi dalla merce da inviare in produzione.

Con riferimento alle diverse tipologie di prodotti, la conservazione deve avvenire all'interno di celle di stoccaggio identificate da specifico cartello indicante la merce da stoccare e il range di temperatura specifico per quella tipologia di prodotti.

Lo stoccaggio di eventuali prodotti finiti o prodotti intermedi di lavorazione dovrà avvenire in luoghi di deposito rigorosamente separati da quelli destinati alle materie prime.

Si riporrà la merce non deperibile sollevata da terra in luoghi freschi e asciutti secondo il principio della rotazione delle scorte, dando priorità di utilizzo alle derrate alimentari che hanno data di scadenza più prossima.

E' a carico del gestore del servizio il rispetto di tutte le norme di corretta manipolazione degli alimenti, col riferimento al piano di autocontrollo HACCP, al Capitolato Speciale d'appalto, al progetto per l'organizzazione del servizio presentato in sede di gara, alle Linee guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica e alle disposizioni dell'ASL. Così per quanto riguarda il programma di pulizia e disinfezione e il trattamento dei rifiuti.

Particolare attenzione deve essere posta dal gestore del servizio alle modalità di trasporto e somministrazione. I tempi di permanenza nei contenitori/imballaggi del pasto trasportato sono delimitati dai requisiti tecnici degli stessi; il tempo complessivo dal trasporto alla distribuzione non dovrebbe comunque superare i 30 minuti per non incidere negativamente sugli aspetti organolettici del pasto.

Oltre a garantire l'idoneità dei contenitori e degli automezzi, i centri di distribuzione dovranno essere dotati di strumenti per un rapido controllo della temperatura dei cibi.

Le regole da rispettare sono le seguenti:

- i cibi caldi sono da mantenere a una temperatura non inferiore a +65 °C sino alla distribuzione, evitando di aprire, anche per tempi ridotti, i contenitori termici, di cui deve essere verificata costantemente l'integrità strutturale e funzionale;
- i cibi da consumare freddi devono arrivare in distribuzione a temperatura non superiore a +10 °C;

- la pasta e il riso asciutti o i risotti destinati al trasporto saranno preferibilmente conditi solo con olio, mentre verranno aggiunti ai terminali periferici i sughi precedentemente condizionati in contenitori termici;

- i condimenti quali formaggio e olio extravergine verranno inviati ai terminali in quantità congrua per soddisfare le esigenze dell'utenza.

Il rispetto del parametro *tempo/temperatura* rappresenta il punto critico di questa fase. Il rifornimento della linea dei cibi da parte degli addetti dovrà quindi avvenire con sufficiente rapidità nel posizionare le preparazioni fredde e calde negli opportuni contenitori.

Art. 17 – Menù

I menù sulla base dei quali vengono preparati i pasti sono differenziati (uno per l'autunno/inverno e uno per la primavera/estate) con riguardo al clima e alla stagionalità dei prodotti con articolazione su 4 settimane per consentire la varietà e l'alternanza dei cibi.

I menù e le loro eventuali variazioni sono definiti dal Comune sulla base dei criteri suggeriti dalle Linee nazionali e regionali per la ristorazione scolastica, in collaborazione e previa approvazione del Servizio competente dell'Azienda Sanitaria Locale (SIAN). Quest'ultimo valuta l'adeguatezza del menù e le qualità nutrizionali del pasto con riferimento ai LARN (*Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana*) e alle *Linee guida per una sana alimentazione della popolazione italiana* (Istituto Nazionale della Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione – INRAN – revisione 2003). Nella preparazione del pasto e nella distribuzione verranno tenute in considerazione le grammature dei vari alimenti suggerite dallo stesso SIAN in relazione alla fascia d'età degli utenti. A tal fine deve essere curato da parte degli addetti alla somministrazione la corretta porzionatura degli alimenti, evitando - tranne per la verdura e per la frutta - la distribuzione di porzioni "bis".

I menù in adozione devono essere esposti presso la scuola e pubblicati sul sito internet del Comune.

Nell'elaborazione e nell'adeguamento dei menù vengono sentiti i tecnici dell'azienda che gestisce il servizio e vengono prese in considerazione anche le segnalazioni e le proposte della Commissione mensa.

Non è consentita la consumazione all'interno del refettorio, sia da parte degli alunni che da parte del personale di sorveglianza, di cibi diversi da quanto previsto dal menù giornaliero, se non per quanto attiene alle diete speciali di cui al successivo Art. 19.

Ogni variazione al menù che si rendesse necessaria per cause di forza maggiore (mancata consegna di qualche derrata, assenza del personale, imprevisti vari) dovrà essere segnalata in forma scritta all'Ufficio Servizi Scolastici, ai Dirigenti Scolastici e alla Commissione mensa da parte del gestore del servizio, con indicazione delle motivazioni.

Art. 18 - Campionatura del pasto

La conservazione del campione del pasto rappresenta un importante punto di verifica del processo produttivo e rientra nelle procedure atte a garantire la rintracciabilità dei prodotti consumati nei

giorni antecedenti l'insorgenza di un'eventuale sintomatologia riconducibile ad una malattia correlata all'assunzione di alimenti.

Presso il centro di cottura deve essere effettuato giornalmente un campione rappresentativo del pasto completo del giorno a cura del Capo-cuoco o di chi ne fa le veci.

Devono essere prelevati gli alimenti che hanno subito un processo di trasformazione in loco, cotti e non, secondo quanto previsto dalla Circolare n.45/SAN della Regione Lombardia che indica le procedure base per il campionamento.

Art. 19 - Diete speciali

Il servizio di refezione garantisce l'erogazione di pasti speciali con valenza dietoterapica in risposta a particolari esigenze cliniche di alcuni utenti. La protezione nei riguardi delle allergie e intolleranze alimentari è uno degli aspetti fondamentali della sicurezza alimentare per cui è fondamentale la sensibilizzazione di tutti gli operatori coinvolti nel servizio di refezione (personale addetto alla preparazione, personale addetto alla somministrazione, personale scolastico di vigilanza).

Le richieste più comuni sono rappresentate da:

- diete per soggetti affetti da allergie od intolleranze alimentari (singole o multiple) e da favismo;
- diete per soggetti affetti da morbo celiaco;
- diete per soggetti affetti da particolari malattie metaboliche che necessitano dell'esclusione di particolari alimenti;
- diete per soggetti in diverso stato di sovrappeso.

La dieta speciale è una problematica di ordine sanitario la cui richiesta deve essere necessariamente formulata da personale medico e sottoposta alla valutazione/autorizzazione da parte del Servizio SIAN dell'ASL. Ogni dieta speciale deve essere valutata/autorizzata dal SIAN all'inizio di ciascun anno scolastico. La richiesta di somministrazione di dieta speciale dovrà essere inoltrata dal genitore/tutore dell'alunno, al preposto servizio comunale, completa del modulo di certificazione medica, all'atto dell'iscrizione annuale al servizio.

La preparazione delle diete speciali richiede l'individuazione all'interno del centro di cottura di uno spazio dedicato, oppure – qualora ciò non sia possibile – il rispetto di una differenziazione temporale delle preparazioni, previa accurata sanificazione di spazi e attrezzature (in tal caso è opportuno che venga data precedenza alla preparazione delle diete speciali rispetto alla preparazione dei pasti convenzionali, in modo da evitare il rischio di contaminazione).

Il pieno rispetto delle procedure riservate al confezionamento, al trasporto e alla somministrazione delle diete speciali è a cura del gestore del servizio, con riferimento al piano di autocontrollo HACCP, al Capitolato Speciale d'appalto, al progetto per l'organizzazione del servizio presentato in sede di gara, alle Linee guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica, alle disposizioni dell'ASL e a quanto previsto dalla Carta dei servizi.

In caso di indisposizione passeggera, su richiesta del genitore/tutore, ai bambini può essere somministrata una dieta leggera (comunemente definita "in bianco") confezionata secondo le indicazioni delle "Linee di indirizzo regionali per la ristorazione scolastica". Qualora la durata

dell'indisposizione sia superiore a cinque giorni, la richiesta dovrà essere corredata da certificato medico.

E' prevista la somministrazione di alimenti alternativi rispetto a quanto previsto dal menù corrente per motivazioni religiose o ideologiche. In tal caso il genitore/tutore deve farne apposita richiesta all'atto dell'iscrizione annuale al servizio. Il Comune si riserva di valutare la compatibilità economica e organizzativa della richiesta.

Art. 20 - Controllo della qualità dei pasti e del servizio

La vigilanza, le ispezioni ed i controlli igienico sanitari sulla qualità del servizio sia nel centro cottura sia nei refettori ove vengono consumati i pasti, sono eseguiti periodicamente da personale incaricato dal Comune e dagli organi degli enti preposti ai servizi sanitari competenti per territorio.

Il Comune procede a periodiche azioni di controllo ispettivo straordinario, caratterizzate dalla sorpresa e finalizzate a verificare:

- la corrispondenza qualitativa e quantitativa delle derrate e dei pasti consegnati rispetto a quanto previsto dal menù;
- la gestione del magazzino e la corretta conservazione delle derrate;
- il rispetto dei tempi e delle modalità stabilite per la preparazione, il confezionamento, la veicolazione, la porzionatura e la distribuzione dei pasti;
- il rispetto della normativa igienico-sanitaria, anche avvalendosi della competente autorità sanitaria;
- l'andamento complessivo del servizio anche in relazione al gradimento da parte degli utenti.

Il Comune provvede, con cadenza almeno bimestrale, all'effettuazione di un sopralluogo con redazione di apposito verbale da acquisire agli atti.

Art. 21 - Valutazione e gestione di eccedenze e avanzzi

Il gestore del servizio, sulla scorta di quanto puntualmente segnalato da parte del responsabile operativo del centro di cottura, provvede a valutare l'eventuale esistenza di eccedenze e/o avanzzi alimentari, ricercandone le cause al fine di ridurre l'entità e di prevederne, nel caso sussista l'esigenza, il loro riutilizzo.

Compete al gestore del servizio l'individuazione delle modalità di utilizzo di eventuali eccedenze, nel rispetto della sicurezza alimentare e a fini socialmente utili. Ove ciò non fosse possibile, eccedenze e avanzzi dovranno essere smaltiti secondo i criteri della corretta raccolta differenziata dei rifiuti.

Art. 22 - Reclami e segnalazioni di eventuali non conformità

Eventuali reclami e/o segnalazioni sul servizio offerto da parte di insegnanti e famiglie devono essere inoltrati all'Ufficio Servizi Scolastici in forma scritta, possibilmente per posta elettronica, all'indirizzo segnalato all'utenza attraverso la Carta dei Servizi e il sito internet del Comune.

Dell'esito delle segnalazioni verrà data comunicazione all'utenza entro 20 giorni dalla loro presentazione.

E' a cura del gestore del servizio l'adozione di un piano per la sicurezza volto a definire precisi protocolli di comportamento qualora venissero rilevate non conformità nel pasto somministrato o la presenza di corpi estranei.

Art. 23 – Carta dei Servizi e modulistica

La Giunta Comunale provvede ad approvare e ad aggiornare apposita Carta dei servizi in base a quanto previsto dal presente Regolamento e in base all'organizzazione del Servizio. La Carta dei Servizi contiene tutte le informazioni sul Servizio ritenute utili per l'utenza e individua per il Servizio dei fattori di qualità che siano misurabili e, come tali, oggetto di possibile valutazione entro una logica di verifica del Servizio e di incremento della qualità dello stesso.

La Carta dei servizi dovrà essere pubblicata sul sito internet comunale www.comune.casalmaggiore.cr.it, fornita alle Istituzioni scolastiche, alla Commissione mensa e a tutti i genitori che ne facciano richiesta. Alla Carta dei servizi dovrà essere allegato un modulo per la comunicazione di reclami, osservazioni, suggerimenti da parte dell'utenza.

La procedura di iscrizione annuale on-line dovrà prevedere un rinvio alla Carta dei servizi e la sua esplicita accettazione da parte dell'utente.

Art. 24 - Trattamento dei dati

L'Ufficio Servizi Scolastici utilizzerà i dati personali e sensibili degli utenti ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", ad esclusivi fini istituzionali e in relazione all'organizzazione del servizio ristorazione scolastica, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone fisiche.

Art. 25 - Disposizioni finali

Per quanto non previsto nel presente Regolamento si fa riferimento alla vigente normativa in materia di ordinamento sulle autonomie locali, sulla organizzazione delle amministrazioni pubbliche e sulla ristorazione scolastica, alle leggi sanitarie, allo Statuto comunale e al Regolamento comunale degli uffici e servizi. Il Responsabile del procedimento provvederà ad aggiornare i riferimenti normativi che dovessero intervenire di tempo in tempo relativamente al presente servizio nell'apposita sezione del sito internet comunale.

Art. 26 - Entrata in vigore

Il presente Regolamento costituito di n. 26 articoli entra in vigore dalla data di esecutività della deliberazione consiliare di approvazione qualora il Consiglio Comunale non approvi la sua immediata eseguibilità.