



Comune di San Stino di Livenza
Città Metropolitana di Venezia

SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA

Regolamento

maggio 2019

SOMMARIO

1.Oggetto

2.Finalità del servizio

3.Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

4.Destinatari del servizio

5.Modalità di gestione

6.Modalità di organizzazione e funzionamento del servizio

7. Consumo di pasti domestici a scuola

8. Diete speciali particolari

9. modalità d'iscrizione

10 tariffe e modalità di pagamento

11 Criteri ed indirizzi per l'individuazione di agevolazioni

12. Recupero del credito per mancato pagamento

13. Ritiro dal servizio

14. Norme di comportamento generale

15. Commissione Mensa

16. Valutazione del servizio

17. Reclami 90

18. Comunicazioni alle famiglie

19. Responsabilità

20. Trattamento dei dati personali

21. Entrata in vigore del regolamento

22. Norme finali

23.Ufficio di riferimento

Art. 1 Oggetto

Il presente regolamento disciplina, secondo le modalità stabilite dalle leggi nazionali e regionali , i criteri e le modalità di funzionamento del servizio di ristorazione scolastica fornito dal Comune di San Stino di Livenza alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, statali o paritarie, esistenti nel territorio comunale.

Art. 2 Finalità del servizio

La ristorazione scolastica costituisce un servizio pubblico a domanda individuale, non obbligatorio, garantito dall'Ente Locale nell'ambito dell'attuazione del diritto allo studio.

La finalità generale del servizio è quella di consentire agli alunni ed alle alunne la permanenza presso i plessi delle scuole frequentate, nel caso di svolgimento di attività scolastica pomeridiana, in orario curricolare o di altre attività legate alla programmazione didattica.

Il servizio, inoltre, si pone l'obiettivo di fornire una corretta educazione alimentare, basata su una dieta sana ed equilibrata, appositamente pensata per le varie fasce di alunni in età scolare, nella prospettiva di avvicinare i piccoli utenti alla maggiore tipologia possibile di cibi, compatibilmente con le indicazioni dietetiche da applicare per le fasce di età e con i livelli di gradimento rilevati.

Mangiare a scuola rappresenta infatti un'occasione per apprendere: la mensa scolastica è la sede più adeguata dove proporre interventi di educazione alimentare, tesi a favorire un percorso formativo che, attraverso la sperimentazione di sapori ed abbinamenti alimentari diversi e variegati, possa stimolare abitudini nuove e salutari.

Lo scopo del servizio, infine, è quello di integrare il tempo del pasto nel tempo scuola, in quanto rappresenta un momento collettivo ed educativo che favorisce la frequenza e l'integrazione al sistema scolastico e la socializzazione.

Art. 3 Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

E' compito dell'ente far osservare i principi fondamentali su cui si basa l'erogazione del servizio:

- **Continuità:** l'Amministrazione Comunale garantisce che l'erogazione del servizio avvenga con continuità, regolarità e senza interruzioni, nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione di norma mediante l'affissione di cartelli agli ingressi delle scuole interessate dal servizio o mediante comunicazioni dirette ai destinatari del servizio in collaborazione con la scuola.

- **Efficacia, efficienza ed economicità:** l'organizzazione e l'erogazione del servizio sono svolte in conformità alle norme vigenti in materia, favorendo l'utente e tenuto conto degli interessi generali della collettività, agendo in modo tempestivo in conformità con gli standard d'impegno garantendo la congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute; si provvede a ricercare ed applicare, inoltre, gli accorgimenti che consentano il contenimento dei costi, anche in termini di maggiore semplificazione, con favorevoli ripercussioni sul carico di lavoro degli operatori del servizio e sulle tariffe a carico dell'utente.
- **Eguaglianza ed imparzialità:** i comportamenti del personale addetto al servizio nei confronti degli utenti sono ispirati ai principi di **correttezza** obiettività, uguaglianza ed imparzialità.
- **Cortesia e disponibilità:** il comportamento del personale addetto al servizio dovrà essere ispirato a presupposti di cortesia e disponibilità nei confronti dei destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.
- **Chiarezza ed identificabilità:** nei rapporti con l'utenza, il personale addetto al servizio, **anche nel caso di affidamento a terzi**, s'impegna ad utilizzare, in ogni occasione di comunicazione verbale o scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione di eventuali termini tecnici e delle norme citate. Gli stessi operatori garantiscono all'utenza la loro identificabilità fornendo il proprio nome, cognome e funzione.
- **Partecipazione:** i reclami, le segnalazioni e/o i suggerimenti sul servizio offerto potranno essere inoltrati al Comune **attraverso l'apposita Commissione Mensa, istituita con deliberazione della Giunta Comunale n. 121 del 27 agosto 2012**. Le eventuali misure correttive verranno adottate, **consultata la Commissione, se compatibili con la situazione finanziaria dell'Ente e con la normativa vigente in materia**, nell'obiettivo condiviso di migliorare l'organizzazione complessiva del servizio.

Art. 4 Destinatari del servizio

Il servizio è rivolto a tutti gli alunni, residenti e non residenti, frequentanti le scuole definite all'art. 1, per le quali sia prevista la continuazione dell'attività scolastica nel pomeriggio, secondo i giorni di rientro e negli orari indicati dalla Direzione Scolastica o che partecipano ad iniziative che, con

carattere di programmaticità, anche se per periodi limitati temporalmente, sono connesse alla programmazione didattica.

Destinatari del servizio sono, inoltre:

- a) il personale docente ed i collaboratori scolastici, purché in servizio con funzioni di vigilanza educativa nel momento della somministrazione del pasto agli alunni, autorizzati secondo le disposizioni di legge,
- b) il personale socio-assistenziale eventualmente presente a sostegno di studenti con disabilità.
- c) il personale docente ed i collaboratori scolastici non impegnati in attività di vigilanza educativa, né in attività oggetto di convenzione con le istituzioni scolastiche, che per esigenze personali decidano di usufruire del pasto, previo pagamento dell'intero costo dello stesso a carico dei singoli richiedenti.
- d) coloro che svolgono attività di tirocinio, le cui funzioni comprendano la partecipazione al momento di refezione per finalità di studio. Essi potranno essere ammessi alla mensa nel limite dei posti disponibili ed alle stesse condizioni degli altri utenti, a seguito di specifica richiesta ed autorizzazione

Il servizio di ristorazione infine potrà essere accordato, con specifica autorizzazione dell'Amministrazione comunale, in via eccezionale, ad esterni, in occasione di visite di scolaresche provenienti da fuori Comune o di particolari iniziative organizzate dalle autorità scolastiche o dal Comune stesso. Le condizioni di fruizione, in tal caso, verranno di volta in volta concordate e definite con il competente Ufficio Scolastico del Comune.

ART. 5 Modalità di gestione

Il servizio può essere svolto in forma diretta, affidato a soggetti terzi o con gestione mista, conformemente a quanto stabilito dalla vigente legislazione nazionale e regionale in materia e degli appositi regolamenti comunali.

La produzione dei pasti avviene presso i centri di cottura comunali di Via papa Giovanni XXIII° a San Stino di Livenza e di via Cavour a La Salute di Livenza.

Nella produzione dei pasti potrà essere impiegato personale dipendente del Comune e/o personale dipendente da soggetti terzi specializzati nel campo della ristorazione collettiva, cui il servizio verrà affidato previa procedura di evidenza pubblica, anche mediante concessione

In tal caso l'Amministrazione Comunale, di norma, provvederà anche all'approvvigionamento delle derrate occorrenti all'espletamento del servizio.

In alternativa alla produzione diretta dei pasti, il servizio potrà essere affidato o dato in concessione, tramite procedura di gara d'appalto, svolta secondo la normativa vigente, ad una ditta esterna che provvederà alla produzione e veicolazione dei cibi con mezzi e contenitori idonei secondo la vigente normativa in materia.

La somministrazione dei pasti nelle mense scolastiche è affidata a terzi mediante apposite procedure di evidenza pubblica.

L'organizzazione ed il controllo del servizio sono di competenza dell'Amministrazione comunale. Il funzionamento è assicurato in sinergia, secondo le rispettive competenze, dalla ditta aggiudicataria dell'appalto, dalle istituzioni scolastiche e dai competenti uffici comunali.

L'Ufficio scolastico comunale, sulla base degli indirizzi e delle linee guida definiti dall'Amministrazione, assume di norma le seguenti competenze in termini di controllo del servizio su:

- Produzione dei pasti
- Fornitura delle derrate
- qualità dell'organizzazione;
- qualità della logistica;
- qualità relazionale degli operatori;
- qualità tecnica.
- Trasporto dei pasti e consegna nei plessi

La ditta affidataria del servizio di produzione, somministrazione e/o veicolazione dei pasti assume le competenze ed obbligazioni come stabilite negli appositi bandi e capitolati di gara.

Le suddette competenze ed azioni potranno subire variazioni nel caso che in luogo della produzione diretta dei pasti si adottasse un modello organizzativo improntato alla veicolazione o all'affidamento dei centri di cottura in concessione a terzi.

Le Istituzioni Scolastiche assumono le seguenti competenze:

- definizione degli orari e delle turnazioni per la somministrazione dei pasti;
- vigilanza degli alunni durante la somministrazione dei pasti nei locali adibiti alla refezione;
- controllo della corretta somministrazione delle diete;
- prenotazione ed ordinazione giornaliera dei pasti;
- pulizia dei locali mensa

Indipendentemente dalle modalità di gestione sono garantite procedure standard per gli aspetti qualitativi del servizio.

Art. 6 Modalità di organizzazione e funzionamento del servizio

Il servizio di ristorazione scolastica viene organizzato nei giorni e negli orari indicati dalla Dirigenza delle Istituzioni Scolastiche interessate, a seconda del calendario scolastico.

Il menù viene elaborato in accordo con l'Azienda Sanitaria Locale e segue le Linee guida della Regione Veneto in materia di refezione scolastica. Il menù rispetta i criteri di varietà, corretto bilanciamento nutrizionale, stagionalità e genuinità delle materie prime.

Il menù è differenziato per le diverse fasce d'età degli studenti e per centro di cottura.

I menù dovranno essere resi pubblici all'utenza attraverso uno o più canali di comunicazione quali, a titolo d'esempio:

- a) affissione nelle sale mensa dei singoli plessi scolastici,
- b) consegna a mano a quanti fanno richiesta del servizio
- c) pubblicazione sul sito internet dell'Istituto Scolastico e/o dell'Ente,
- d) diffusione tramite la Commissione Mensa .

È vietata, di norma, l'introduzione in mensa alimenti e/o bevande diversi da quelli erogati attraverso il servizio di ristorazione scolastica.

Sono fatte salve diverse disposizioni della Dirigenza d' Istituto, adottate nel rispetto delle vigenti disposizioni normative in materia di “ **consumazione del pasto domestico a scuola**”, che devono essere tempestivamente comunicate all'Amministrazione Comunale.

Per ragioni igienico-sanitarie i locali adibiti a mensa non possono di norma essere utilizzati per altro scopo, seppur nell'ambito delle attività dell'Istituto. Qualora se ne presenti la necessità, su espressa autorizzazione comunale, viene adottato ogni accorgimento utile a salvaguardare la destinazione d'uso degli stessi.

Art. 7 Consumo di pasti domestici a scuola

I genitori che intendano avvalersi del diritto al pasto portato da casa devono fare apposita richiesta indirizzata alla scuola e, per conoscenza, all'Ufficio Scolastico del Comune, **compilando l'apposito modello e la dichiarazione con la quale si solleva l'Amministrazione Comunale e l'Istituto Scolastico da ogni responsabilità.**

La fruizione del pasto domestico a scuola è autorizzata dalla Direzione Scolastica ed avallata dal Servizio Scolastico Comunale.

Gli ammessi alla consumazione del pasto domestico sono considerati ritirati dal servizio di ristorazione scolastica e la scelta di optare per il pasto domestico avrà validità per almeno un quadrimestre.

Eventuali revisioni della scelta, per il 2° quadrimestre, dovranno pervenire al Comune entro il 20 gennaio di ciascun anno scolastico.

Non sono ammesse opzioni miste (refezione scolastica alternata a cibo portato da casa).

Il Servizio Scolastico del Comune di San Stino di Livenza, di concerto con l'Istituto Comprensivo "R.L. Montalcini" "sulla base degli elenchi degli alunni richiedenti e delle caratteristiche dei locali valuta le condizioni per l'uso del refettorio anche da parte degli alunni con il pasto domestico, predisponendo le condizioni per la sua fruizione in appositi spazi dedicati.

Il Comune di San Stino di Livenza declina ogni responsabilità in ordine alla qualità dei cibi forniti dalle famiglie ed alla loro conservazione.

Non è previsto l'utilizzo di sistemi per la conservazione del cibo e per il riscaldamento dello stesso.

Può essere prevista la sola fornitura di stoviglie, piatti, bicchieri, tovaglioli e dell'acqua.

Non è ammesso il recapito dei pasti ai bambini in orario scolastico.

Art. 8 Diete speciali/particolari

Su richiesta specifica da parte delle famiglie possono essere introdotti menù personalizzati. Le famiglie inoltrano la richiesta presso l'Ufficio Scolastico del Comune, anche attraverso la Direzione dell'Istituto, alle seguenti condizioni :

- previa certificazione medica, per gli alunni affetti da patologia a carattere permanente, per allergie e/o intolleranze alimentari (*diete speciali*);
- su certificazione medica, per alunni affetti da patologie temporanee (*diete speciali*);
- su richiesta dei genitori o di chi ne esercita la potestà genitoriale che, sotto la propria personale responsabilità, sottoscrivono **la non somministrazione parziale o totale** di alimenti per scelte culturali o religiose non connesse a condizioni patologiche permanenti o temporanee, tutelate dall'ordinamento giuridico e costituzionale, compatibilmente con le esigenze organizzative del servizio;
- on verranno prese in considerazione certificazioni mediche che non indichino chiaramente la patologia o in modo dettagliato la dieta prescritta, nonché gli ingredienti da utilizzare o da evitare nella preparazione della stessa.

Le richieste di variazione non devono comunque comportare deroghe alle direttive del Ministero della Salute in materia di nutrizione rivolta all'età evolutiva ed alla organizzazione generale del servizio.

Le Segreterie degli istituti Scolastici provvedono ad inoltrare dette richieste, provviste della relativa documentazione, all'Ufficio competente del Comune che a sua volta le trasmetterà ai Centri di Cottura Comunali.

Tutti i dati personali relativi allo stato di salute, alla religione ed analoghi sono trattati in ossequio alla normativa sulla riservatezza dei dati.

Il titolare del trattamento è il Comune di San Stino di Livenza .

Art. 9 Modalità di iscrizione

L'iscrizione è obbligatoria per poter accedere al servizio di ristorazione scolastica.

Il Comune rende noti annualmente, tramite i canali istituzionali, i termini e le modalità d' iscrizione al servizio.

L'iscrizione al servizio ha validità per un anno scolastico e va confermata per ogni anno successivo .

La richiesta deve essere presentata dal genitore o da chi esercita la potestà genitoriale presso l'Ufficio competente, su moduli appositamente predisposti, disponibili presso la sede comunale o sul sito internet del Comune. I moduli permettono di identificare in modo completo e preciso i diretti fruitori del servizio e gli adulti, che si assumono l'obbligo di partecipazione al costo del servizio stesso. Coloro che nel corso dell'anno scolastico modificano i dati rilasciati nel modulo di iscrizione, devono tempestivamente comunicare all'Ufficio competente i dati aggiornati.

I moduli di iscrizione devono essere sottoscritti da un genitore o da chi esercita la potestà genitoriale, in segno di accettazione del presente regolamento e d' impegno a sostenere i relativi costi stabiliti in base alle tariffe comunali.

Le iscrizioni vengono accettate solamente se la famiglia risulta in regola con i pagamenti relativi al servizio di ristorazione scolastica dell'anno precedente fatte salve fondate giustificazioni o motivazioni che saranno oggetto d'insindacabile valutazione da parte del servizio Scolastico Comunale.

Eventuali deroghe a tali disposizioni potranno, inoltre, essere definite dall'Ufficio competente su segnalazione dei servizi sociali comunali.

La raccolta e la gestione delle iscrizioni può avvenire avvalendosi dell'impresa affidataria del servizio di ristorazione qualora tali procedure siano compresi nell'appalto medesimo o in separati accordi.

Art.10 Tariffe e modalità di pagamento

Il servizio di ristorazione scolastica è soggetto a contribuzione da parte dell'utente a parziale o integrale copertura della spesa del servizio.

La Giunta Comunale stabilisce annualmente, tramite proprio atto deliberativo, gli importi delle tariffe per il servizio in oggetto.

Le tariffe possono essere adeguate periodicamente in relazione ad aumenti dei costi sostenuti dall'Amministrazione per la gestione del servizio, nonché in ragione dell'aumento del costo del pasto riconosciuto al gestore del servizio.

La tariffa per la fruizione del servizio potrà essere diversificata in funzione dell'ordine e grado di scuola frequentata e dell'eventuale residenza al di fuori dei confini comunali.

La deliberazione della Giunta Comunale definisce le riduzioni o esenzioni secondo i criteri indicati all'art. 10.

Il pagamento della quota deve essere corrisposto, anticipatamente, secondo le modalità previste e definite nello stesso atto deliberativo di individuazione delle tariffe.

Il pagamento è basato sui pasti effettivamente consumati rilevato dalle presenze giornaliere presso l'istituto.

Qualora dovessero verificarsi uscite per indisposizione, se tale uscita anticipata avviene prima delle ore 9,00, è possibile disdire il pasto e quindi non sostenerne il costo. In caso alternativo, il pasto dovrà essere pagato in quanto effettivamente preparato.

Art. 11 Criteri ed indirizzi per l'individuazione di agevolazioni

La Giunta Comunale attraverso l'atto di deliberazione degli importi delle tariffe per la fruizione del servizio o altro provvedimento, può riconoscere eventuali riduzioni o esoneri dalla compartecipazione al costo del servizio per i soli minori residenti nel territorio comunale.

Le agevolazioni – riduzioni o esoneri – potranno essere determinati in funzione di uno o più dei seguenti criteri:

- numero di fratelli che utilizzano contemporaneamente il servizio;
- situazione economica familiare individuata mediante l'ISEE;
- altri specifici criteri definiti dalla Giunta Comunale.

In particolare, la Giunta Comunale definisce annualmente:

- a) il valore I.S.E.E. (ISEE_valore_{max}), oltre il quale non sono concesse agevolazioni nella compartecipazione al costo del servizio;
- b) le differenti fasce di compartecipazione per un valore ISEE inferiore a suddetta soglia;
- c) la percentuale di riduzione e le modalità di compartecipazione per il secondo figlio e successivi.

Nel caso di esoneri è prevista l'erogazione alla famiglia di buoni mensa gratuiti.

Le agevolazioni in oggetto vengono richieste dai genitori o esercenti la potestà genitoriale contestualmente all'istanza d'iscrizione al servizio in via ordinaria, presentata annualmente all'avvio dell'anno scolastico.

È possibile presentare richiesta per beneficiare delle agevolazioni anche successivamente al termine dell'avviso di cui sopra solo nel caso di trasferimenti di residenza o cambio di plesso nel corso dell'anno scolastico oppure per particolari modifiche sopraggiunte alla situazione socio-economica familiare.

In nessun caso il nucleo familiare, anagraficamente inteso, che sia ammesso alle riduzioni potrà contare su un beneficio superiore al valore soglia definito annualmente dalla Giunta Comunale per anno scolastico. Superata tale soglia il costo del servizio sarà addebitato per intero.

Eventuali ulteriori agevolazioni potranno essere definite sulla base della segnalazione dell'Ufficio dei Servizi Sociali.

Le agevolazioni non sono riconosciute a beneficio di alunni iscritti non residenti o dimoranti solo temporaneamente nel Comune di San Stino di Livenza

Il pasto verrà loro erogato a tariffa intera ed allorché si trovassero in acclamate situazioni di bisogno l'Amministrazione provvederà, per quanto possibile, a richiedere all'Ente competente il rimborso delle spese sostenute.

Tali casi devono essere verificati e segnalati dall'Ufficio dei Servizi Sociali.

La famiglia a cui è stato riconosciuto l'esonero dalla compartecipazione al costo del servizio è comunque tenuta a recarsi all'Ufficio competente per verificare le modalità di prenotazione del pasto da parte del proprio figlio/a.

Venute meno le condizioni per l'esenzione, la tariffa verrà ripristinata a regime ordinario

Art. 12 Recupero del credito per mancato pagamento

Per la salvaguardia della salute dei minori e per evitare che agli alunni, obbligati a restare a scuola in occasione di rientro pomeridiano, non sia somministrato il pasto per fatti dipendenti dal mancato pagamento da parte dei genitori o degli esercenti la potestà genitoriale, viene comunque erogato, in via provvisoria, il pasto al minore fino all'espletamento di tutte le procedure operative per il recupero del credito.

Al superamento, da parte del nucleo familiare, di 4 mensilità di morosità, seguiranno comunicazioni telefoniche o scritte mediante invio di sms o e mail o lettere di sollecito di pagamento, nei confronti del sottoscrittore del modulo di iscrizione.

Nelle comunicazioni verranno indicati i termini per l'adempimento.

Qualora detti termini decorrano senza esito, verrà inviato attraverso raccomandata o notifica del messo comunale, un avviso di sospensione del servizio con riserva di attivare le procedure di riscossione coattiva.

Qualora l'utente richieda la rateizzazione del debito, essa verrà concessa ed il servizio riattivato alla prima rata.

Qualora l'utente provveda al pagamento del debito presso i punti di ricarica comunali, il servizio viene riattivato immediatamente.

Qualora il debitore non provveda al pagamento in nessun caso, per il recupero del credito, l'Amministrazione si riserva la facoltà di attingere ad altre forme di contribuzione o finanziamento concesse in favore del sottoscrittore del modulo di iscrizione, qualora dallo stesso allo scopo formalmente autorizzata o laddove tale fattispecie sia già prevista da specifici provvedimenti.

Il mancato pagamento della tariffa, nonostante i solleciti e gli accordi di rateizzazione, comporta la decadenza del diritto alla fruizione del servizio in quanto non obbligatorio da parte del Comune. Agli utenti insolventi saranno addebitate le spese di ogni tipo necessarie per il recupero del credito da parte del Comune.

In caso di morosità collegata a sopraggiunte difficoltà socio-economiche, accertate sulla base delle verifiche effettuate dai Servizi Sociali, è possibile procedere alla rateizzazione dell'importo dovuto, nelle forme e nei tempi definiti con l'Ufficio competente o accedere a forme di esenzione totale.

Art. 13 Ritiro dal servizio

Il ritiro dal servizio deve essere comunicato tempestivamente mediante apposito modulo al competente Ufficio da un genitore o da chi ne esercita la potestà genitoriale.

Può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e decorre dalla data di presentazione della richiesta.

Nel caso di ritiro/trasferimento della frequenza scolastica, questo è comunicato dalla competente Dirigenza scolastica ed il ritiro dal servizio può avvenire d'ufficio.

L'utente avrà diritto alla restituzione della quota di compartecipazione al costo del servizio già versata in maniera proporzionale all'eventuale periodo di non utilizzo del servizio.

Art. 14 Norme di comportamento generale

Al fine di mantenere il buon funzionamento generale del servizio di ristorazione scolastica, è fatto obbligo agli utenti di tenere un comportamento idoneo e rispettoso delle normali regole di vivere

civile. In caso di reiterate e gravi condotte, l'Ufficio competente, previa segnalazione scritta, è autorizzato a sospendere il minore in via temporanea dal servizio.

Art. 15 Commissione Mensa

La Commissione Mensa è istituita con apposito regolamento che ne disciplina compiti e modalità di funzionamento in qualità di organo di informazione e consultazione tra i rappresentanti comunali, il gestore del servizio, i docenti e i genitori.

Art. 16 Valutazione del servizio

La valutazione della qualità del servizio viene realizzata da diversi organi preposti al controllo, secondo modalità e competenze specifiche in base al ruolo ricoperto:

- personale dell'Azienda Sanitaria: effettua periodici controlli, anche senza preavviso, ed è autorizzato a prelievi di merce e di pasti da sottoporre ad analisi per verificarne le caratteristiche;
- personale dell'Ufficio comunale competente: opera sistematiche verifiche sulla qualità e sull'efficacia del servizio reso, sia autonomamente sia su segnalazione dell'utenza o dei componenti degli organi scolastici o dei componenti della Commissione Mensa, anche mediante affidamento di specifico incarico ad un professionista in materia;
- componenti della Commissione Mensa: effettuano controlli sulla base di quanto definito dello specifico regolamento.

La valutazione della qualità viene effettuata anche attraverso indagini periodiche di rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Art. 17 Reclami

Il Comune promuove la partecipazione degli utenti al fine del miglioramento continuo del servizio, pertanto garantisce la possibilità di inoltrare reclami e/o segnalazioni sul servizio in oggetto. Tali indicazioni potranno essere presentate verbalmente o per iscritto alla Commissione Mensa oppure per iscritto, tramite modulo cartaceo o tramite e-mail, all'Ufficio Scolastico del Comune.

L'Amministrazione Comunale, dopo aver effettuato le opportune verifiche, adotterà le misure correttive e/o procederà a fornire le opportune spiegazioni nel termine massimo di 30 giorni, fatto salvo l'impegno a rispondere in tempi minori qualora il reclamo riguardi aspetti che pregiudicano, precludono o inficiano il corretto svolgimento del servizio. Nel caso di reclami e/o segnalazioni motivati e sottoscritti indicando i riferimenti della persona che ne consentono la reperibilità,

l'Amministrazione risponderà in forma scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre i 30 giorni, fatto salvo quanto indicato in precedenza.

Art. 18 Comunicazioni alle famiglie

Al fine di agevolare e semplificare la comunicazione con le famiglie degli utenti del servizio, l'Amministrazione Comunale prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti ritenuti idonei, quali la comunicazione scritta, l'utilizzo delle nuove tecnologie (posta elettronica, sito internet istituzionale, sms, etc.), con particolare riferimento a:

- Variazione delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione del servizio
- Variazione delle modalità di pagamento
- Variazione delle modalità di erogazione del servizio
- Variazioni delle modalità di reclamo e strumenti di ricorso.

All'atto dell'iscrizione, pertanto, i genitori o chi ne esercita la potestà genitoriale sono tenuti a fornire i propri contatti, comunicando tempestivamente eventuali variazioni.

Resta in capo al richiedente l'onere di assumere le necessarie informazioni presso l'Ufficio competente, sia per l'erogazione del servizio sia per il pagamento della quota prevista.

Art. 19 Responsabilità

Nel presente articolo sono riportate le responsabilità delle famiglie, del Comune, delle Istituzioni scolastiche [e della ditta appaltatrice nell'esecuzione del servizio].

Il servizio è garantito solo agli utenti iscritti al servizio, pertanto è responsabilità del genitore o di chi esercita la potestà genitoriale provvedere all'iscrizione del minore per permettere di usufruire del pasto e per tutelarlo dalla somministrazione di cibi non adeguati alla sua dieta (es. allergie o intolleranze alimentare).

Il Comune non assume alcuna responsabilità per le variazioni ai menù o per la mancata attuazione del servizio per motivi non imputabili al Comune stesso o per cause di forza maggiore.

Nessun rimborso è dovuto dall'Amministrazione Comunale nel caso di impossibilità ad eseguire il servizio per ragioni non dipendenti dalla volontà dello stesso (es. scioperi del personale addetto al servizio, ...).

Nel caso di sciopero è responsabilità della scuola fornire comunicazione agli alunni e ai loro familiari anche relativamente alla sospensione del servizio di mensa scolastica. Nel caso di gita scolastica, invece, il servizio è automaticamente sospeso.

In caso di affidamento del servizio a terzi la ditta appaltatrice deve garantire il rispetto delle vigenti normative in materia di igiene dei prodotti alimentari. Inoltre è sempre responsabile, sia verso il Comune sia verso terzi, nell'esecuzione di tutti i servizi assunti, compresi quelli di somministrazione.

Essa risponde direttamente ai danni alle persone ed alle cose comunque provocati nello svolgimento del servizio, restando a suo completo ed esclusivo carico qualsiasi risarcimento, senza diritto di rivalsa nei confronti del Comune.

Art. 20 Trattamento dei dati personali

I dati personali richiesti all'atto dell'iscrizione hanno carattere obbligatorio per l'accesso, l'organizzazione e l'erogazione del servizio. Saranno trattati secondo le modalità stabilite dal Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali n. 679/2016 (DGPR), con l'utilizzo di procedure anche informatiche, nei modi e nei limiti necessari per perseguire le finalità, anche successivamente all'eventuale cessazione del servizio, in particolare per la gestione delle eventuali situazioni debitorie riferite al servizio di ristorazione scolastica.

L'interessato ha il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, nonché ad alcuni diritti complementari tra cui il diritto di rettificare, aggiornare, completare o cancellare i dati erronei, incompleti o raccolti in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al trattamento per motivi legittimi. Tali diritti potranno essere fatti valere nei confronti del Comune di San Stino di Livenza titolare del trattamento.

Art. 21 Entrata in vigore del regolamento

Il presente regolamento entra in vigore a decorrere dall'anno scolastico 2019/2020.

Art. 22 Norme finali

L'iscrizione ai servizi da parte degli utenti implica la conoscenza e l'accettazione integrale del presente regolamento. Per quanto in esso non previsto, si rinvia alle vigenti disposizioni di legge regionali e nazionali in materia.

Art. 23 Ufficio di riferimento

Per informazioni sul servizio e sul presente regolamento, contattare il Comune ai seguenti recapiti:
Ufficio Scolastico Comunale: tel. 0421/973914, indirizzo e-mail, scuolasport@sanstino.it