



**CITTÀ DI  
CHIERI**

# CARTE IN tavola



**CARTA DEI SERVIZI  
PER LA RISTORAZIONE  
SCOLASTICA**

CITTÀ DI CHIERI

**camst:**  
ristorazione Scolastica

Approvata con delibera G.C. N. 55 del 29-03-2023



<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>5</b>
1.1	Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1.2	I principi fondamentali	7
1.3	Il Concessionario CAMST. Il gusto di una bella storia	8
1.4	La filosofia CAMST	8
<b>2</b>	<b>L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>12</b>
2.1	Il centro di cottura di Chieri: la produzione dei pasti	12
2.2	Le sedi di distribuzione dei pasti	15
2.3	Svolgimento del servizio presso i refettori scolastici	16
2.4	Qualità degli alimenti e garanzie	16
2.5	I menu scolastici	17
2.6	Diete speciali e modalità di richiesta	19
2.7	Impatto ambientale	20
2.8	Valorizzazione del sistema produttivo locale	20
2.9	Progetti di educazione alimentare ed ambientale	21
<b>3</b>	<b>ACCESSO AL SERVIZIO E AL PORTALE WEB DEDICATO</b>	<b>21</b>
3.1	Ufficio Refezione Scolastica Concessionario Camst	22
3.2	Iscrizione al servizio e sistema tariffario ed agevolazioni	23
3.3	Modalità di comunicazione variazione dati	23
3.4	Modalità di pagamento e contabilizzazione del pasto consumato	23
3.5	Recupero crediti e gestione morosità	24
3.6	Modalità di disdetta del servizio	24
<b>4</b>	<b>IMPEGNI DI QUALITÀ</b>	<b>25</b>
4.1	I protagonisti del controllo della qualità delle mense scolastiche	25
4.2	Gli impegni di qualità. Il loro monitoraggio	26
<b>5</b>	<b>MODALITÀ DI COMUNICAZIONE CON L'UTENZA</b>	<b>34</b>
<b>6</b>	<b>SEGNALAZIONI ORDINARIE E RECLAMI</b>	<b>35</b>
<b>7</b>	<b>PUNTI DI CONTATTO</b>	<b>37</b>
<b>8</b>	<b>PRIVACY</b>	<b>38</b>

*La mensa scolastica è uno dei principali servizi che vengono erogati da un Comune perché è direttamente legato alla salute ed al benessere dei bambini: rappresenta per loro un importante momento di apprendimento e socializzazione in un contesto diverso da quello prettamente scolastico.*

*Con la stesura della Carta dei Servizi, l'Amministrazione comunale di Chieri intende perciò sottoscrivere un vero e proprio patto con i piccoli utenti e le loro famiglie, impegnandosi a rispettare alti livelli qualitativi e quantitativi.*

*L'obiettivo è innanzitutto quello di presentare i principi fondamentali che animano il Servizio di Ristorazione Scolastica, che sono:*

- *l'uguaglianza e l'imparzialità nel rispetto dei diritti di tutti gli utenti;*
- *la continuità, attraverso l'offerta di un servizio regolare e senza interruzioni;*
- *la partecipazione dell'utenza alla verifica del buon andamento del servizio;*
- *l'equità per assicurare un trattamento paritario che tenga conto delle diverse condizioni socio-economiche delle famiglie;*
- *l'efficienza e l'efficacia, in una prospettiva di miglioramento continuo.*

*Pensiamo inoltre che sia compito primario della nostra Istituzione creare un rapporto di collaborazione e fiducia. La Carta assicura ai cittadini la massima trasparenza: fornisce per questo tutte le informazioni utili per una corretta fruizione del servizio mensa. Un'attenzione che si rinnova quotidianamente da lungo tempo e che ha portato, ad esempio, a decidere di costruire a Chieri un centro cottura per migliorare la qualità del pasto che arriva nelle nostre scuole.*

*Desideriamo, infine, ringraziare tutte le persone impegnate nel servizio mensa, in particolare gli insegnanti e i genitori del Comitato Refezione Scolastica e delle Commissioni mensa; tutti gli operatori della ditta Camst e il personale dell'Ufficio Istruzione del Comune di Chieri: è grazie al loro attento lavoro che ogni giorno le bambine e i bambini dagli asili nido comunali alle scuole dell'infanzia e primarie statali possono consumare un pasto sicuro, sano ed equilibrato.*

*Un saluto a tutte le famiglie e... buon appetito!*

Antonella Giordano  
Assessora all'Istruzione

Alessandro Sicchiero  
Sindaco



# 1 Introduzione

Il **servizio di refezione scolastica** è fornito dal Comune per migliorare la qualità del sistema di istruzione cittadino e consentire l'effettivo soddisfacimento del diritto allo studio degli alunni della scuola dell'infanzia e della scuola primaria.

È un servizio a domanda individuale la cui erogazione avviene su apposita domanda d'iscrizione da parte del genitore/tutore al titolare della gestione del servizio.

Agli utenti compete il pagamento di una tariffa articolata in funzione delle fasce ISEE, stabilite dal Comune. La refezione scolastica rientra, a tutti gli effetti, nell'ambito del tempo scolastico e rappresenta un momento formativo ed educativo di promozione delle corrette abitudini alimentari e scelte nutrizionali e della conoscenza della varietà degli alimenti.

È anche uno spazio di socializzazione dove la componente relazionale unita ad ambienti confortevoli, alla qualità del cibo, alla cortesia e professionalità del personale, permette di vivere il pranzo come momento piacevole della giornata.

La finalità del servizio tende a garantire, ai piccoli utenti, la migliore gradibilità dei pasti, in un contesto di sicurezza igienico-sanitaria e qualità alimentare.

Il servizio di refezione scolastica è stato affidato in Concessione dal Comune di Chieri, alla ditta CAMST Soc. Coop. a r.l. con sede legale a Villanova Castenaso (BO) (di seguito denominata Concessionario) specializzata nel settore della ristorazione collettiva, per un periodo di 15 anni, a partire dall'a.s. 2015/16.

L'affidamento del servizio ha previsto come obbligo contrattuale in capo al Concessionario:

- la **costruzione e l'allestimento** di un centro di cottura a proprie spese su un'area di proprietà comunale, affidata in diritto di superficie, situata nella zona industriale della Città di Chieri (zona Fontaneto);
- la **fornitura accurata di materie prime selezionate** secondo criteri merceologici definiti nel Capitolato Tecnico di gara, valorizzando nel tempo un sistema agro-alimentare locale implementando prodotti di filiera piemontese e del territorio;
- un **maggior controllo in loco** dei pasti somministrati con una maggiore tempestività nella soluzione di eventuali criticità;
- l'apertura di un **ufficio dedicato al pubblico** per garantire un rapporto diretto con l'utenza.



## 1.1 CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** descrive i principi fondamentali del servizio e definisce le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano, tramite un patto fra il Concessionario, gli Utenti, le Famiglie e il Sistema scolastico. Il Comune, tramite il Concessionario, definisce gli standard di qualità e gli strumenti da adottarsi al fine di controllare e migliorare sempre più la qualità del servizio.

Lo **scopo della Carta dei Servizi** è finalizzato a:

- comprendere l'organizzazione del servizio;
- conoscere le modalità di accesso al servizio;
- avere informazioni importanti sull'iter produttivo dei pasti e sulla sicurezza degli alimenti;
- conoscere gli impegni presi dal Concessionario per migliorare la qualità del servizio;
- conoscere i canali di comunicazione utilizzabili per lo scambio diretto tra gli utenti con il Concessionario ed il Comune.

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Chieri nella sezione mensa scolastica (<https://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/mensa>) e sul portale web dedicato al servizio refezione scolastica - E-CIVIS - (<https://chieri.ecivis.it>).



## 1.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la redazione della Carta dei Servizi, s'intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e definire i principi fondamentali che ispirano il servizio di refezione scolastica, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Il Comune, tramite il Concessionario, si uniforma ai seguenti principi:

### EGUAGLIANZA

Assicurare gli stessi diritti a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Saranno adottate tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti e delle famiglie.

### IMPARZIALITÀ

Ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti e delle famiglie a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### CONTINUITÀ

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni. Eventuali interruzioni nella normale erogazione del servizio saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a causa di forza maggiore. In tali casi verrà garantita un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni agli utenti impegnandosi a limitare al minimo i tempi di disservizio ed arrecando il minor disagio possibile.

### PARTECIPAZIONE

Assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti e delle famiglie al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio attraverso la collaborazione tra le parti coinvolte, l'accesso ad informazioni chiare, complete ed aggiornate, occasioni d'incontri, di confronto e la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti, attraverso opportuni canali di comunicazione. Concessionario, Comune, Scuole, Istituzioni sanitarie, Utenti e Famiglie sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio la quale favorisce ed implementa la qualità del servizio.

### EQUITÀ

Assicurare un trattamento paritario a tutti gli utenti tenendo conto delle diverse situazioni socio-economiche che possono esistere.

### EFFICIENZA ED EFFICACIA

Migliorare in modo continuo l'erogazione del servizio adottando soluzioni tecnologiche, gestionali, organizzative e procedurali ritenute più funzionali e rispondenti sempre più ai bisogni e alle esigenze degli utenti e delle famiglie.

### 1.3 IL CONCESSIONARIO CAMST. IL GUSTO DI UNA BELLA STORIA

Camst è tra i più importanti gruppi di ristorazione in Italia ed è interamente costituito da capitale italiano. Nasce nel 1945 come cooperativa condividendo i principi sociali che caratterizzano questa forma di impresa. Negli anni Camst ha costruito il proprio successo ampliando l'attività in tutti i settori della ristorazione (scolastica, commerciale, aziendale, sanitaria, socio-assistenziale, fieristica fino all'organizzazione di ricevimenti) puntando sulla qualità e sulla sicurezza: caratteristiche fondamentali dei propri servizi. Oggi l'esperienza dell'Azienda è al servizio delle famiglie chieresi.

### 1.4 LA FILOSOFIA CAMST

Il cibo è cultura, la buona alimentazione è un'abitudine che bisogna prendere fin dall'infanzia. Ecco perché il servizio di refezione è importante e alla base del lavoro di Camst ci sono alcune semplici, ma indispensabili regole:

-  Usare materie prime di qualità e fornitori certificati.
-  Evitare l'uso di prodotti OGM, preservando così la biodiversità e l'identità dei prodotti alimentari.
-  Usare le tabelle nutrizionali, per dosare sapientemente il consumo di tutti gli elementi indispensabili.
-  Favorire i menu variati e insegnare che bisogna mangiare di tutto un po' e soprattutto frutta e verdura.
-  Partecipare all'attività di educazione alimentare, senza dimenticare il rispetto delle buone maniere a tavola, coinvolgendo i bambini e i ragazzi anche con il gioco.
-  Dialogare con le famiglie, per fornire un servizio di ristorazione scolastica il più possibile vicino alle esigenze condivise.

# Certificazioni CAMST secondo gli standard internazionali

## **UNI EN ISO 9001**

Sistema di gestione per la qualità e per la sicurezza alimentare.



Certifica la capacità di Camst a fornire un servizio di ristorazione conforme ai requisiti contrattuali e a quelli richiesti dai regolamenti e dalle leggi applicabili al settore della ristorazione con lo scopo di accrescere la soddisfazione dei propri Clienti.

## **HACCP**

Sistema di analisi dei rischi e di controllo nelle industrie alimentari.



Certificato di approvazione del Sistema Food Hazard Analysis System (HACCP), per conformità alla norma Codex Alimentarius. L' HACCP è un sistema di analisi e i rischi e di controllo che si applica nelle industrie alimentari.

## **UNI EN ISO 22000**



Camst, con tale certificazione, dimostra il suo impegno nei confronti della sicurezza alimentare, la volontà di identificare e controllare i fattori di rischio e garantire ai consumatori la sicurezza alimentare.

## **UNI EN ISO 22005**

Sistema di gestione per la tracciabilità.



Camst ha adottato i principi e i requisiti della norma per attuare il sistema di rintracciabilità della fiera alimentare che permette di risalire, in qualsiasi momento, al percorso compiuto dal prodotto finito, dalle partite di materia prima alla distribuzione.

## **UNI EN ISO 14001**

Sistema di gestione ambientale.



Camst ha scelto di seguire le regole della certificazione il cui scopo principale è tutelare l'ambiente: controllare e ridurre l'impatto ambientale dell'attività nel rispetto delle normative esistenti in materia.

## **ISO 45001**

Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul posto di lavoro.



Certifica l'impiego di Camst per ridurre ed eliminare i rischi cui sono esposti i lavoratori nello svolgimento dell'attività. È una norma che testimonia rispetto delle persone, della loro sicurezza e salute.

## Certificazioni CAMST secondo gli standard internazionali

### ISO 50001

Sistema di gestione dell'energia.



Camst si impegna nell'adozione di una precisa politica energetica e di un costante monitoraggio delle performance riguardo ai consumi, come stabilito dal sistema di gestione previsto dalla ISO 50001. L'obiettivo è quello di ridurre i consumi, migliorare la resa dei sistemi energetici, la trasparenza e i processi gestionali.

### SA 8000

Sistema di gestione per la responsabilità sociale.



Lo standard internazionale SA 8000 garantisce che i servizi aziendali siano realizzati nel rispetto dei lavoratori dell'azienda e di quelli dei fornitori. SA 8000 affronta contenuti quali: il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e di salubrità sul posto di lavoro, l'assenza di pratiche discriminatorie.

### EMAS



La registrazione EMAS è uno strumento di certificazione ambientale finalizzato alla valutazione, alla relazione e al miglioramento delle prestazioni ambientali che prevede il dialogo, la comunicazione e il coinvolgimento di tutte le parti interessate (interne ed esterne).

### Certificazione biologica



Certificata per l'approvvigionamento e stoccaggio di prodotti alimentari da Agricoltura Biologica utilizzati per la produzione dei pasti.

# Certificazioni presenti sul Centro di Cottura di Chieri

**UNI EN ISO  
9001**



Sistema di gestione per la qualità e per la sicurezza alimentare.

**HACCP**



Sistema di analisi dei rischi e di controllo nelle industrie alimentari.

**UNI EN ISO  
22000**



Sistema di gestione per la sicurezza alimentare.

**UNI EN ISO  
22005**



Sistema di gestione per la tracciabilità.

**Certificazione  
biologica**



Approvvigionamento e stoccaggio di prodotti alimentari da Agricoltura Biologica utilizzati per la produzione dei pasti.

**UNI EN ISO  
14001**



Sistema di gestione ambientale.

**ISO 45001**



Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul posto di lavoro.

## 2 L'Organizzazione del Servizio

I pasti sono preparati e confezionati **giornalmente** presso il **CENTRO DI COTTURA**, sito in Via Secondo Caselle n. 1/3/5/7 (zona industriale della Città) e trasportati presso i diversi refettori scolastici delle scuole statali dell'infanzia e primarie di Chieri.

Ogni giorno sono erogati circa 1.700 pasti, di cui 550 circa per i bambini delle scuole dell'infanzia e 1.150 circa per i ragazzi delle scuole primarie per un complessivo di circa 280.000 pasti annui e una media di 27.000 pasti mensili.

### 2.1 IL CENTRO DI COTTURA DI CHIERI: LA PRODUZIONE DEI PASTI

Il centro di cottura si trova al piano terreno di un fabbricato articolato su due piani per una superficie lorda complessiva coperta di circa 1.700 mq.

L'edificio è un prefabbricato industriale con caratteristiche altamente innovative, ha una capacità produttiva di oltre 8.000 pasti, esclusivamente rivolti alla ristorazione collettiva, è dotato di connessi uffici amministrativi ed è circondato da un'area verde con un adeguato numero di parcheggi.

La cucina centralizzata, al piano terreno, presenta un servizio di pubblico esercizio, zona BAR, per offrire ai cittadini chieresi una piacevole pausa, la cui gestione e le linee produttive sono rigorosamente separate dal servizio scolastico.



Ogni anno scolastico viene organizzato l'evento "Cucine Aperte" e vengono organizzate "Viste guidate" nel momento di produzione dei pasti per far conoscere ai ragazzi delle scuole primarie e ai membri delle Commissioni Mensa e membri del Comitato di Ristorazione Scolastica il processo produttivo.

Il **fabbricato** è dotato di alcune **eccellenze energetiche** ed **innovazioni tecnologiche** quali:

- un soffitto aspirante con recupero termico;
- un impianto di teleassistenza che è in grado di monitorare e supervisionare gli impianti di refrigerazione e condizionamento 24 ore su 24 attraverso strumentazioni elettroniche;
- l'utilizzo delle pompe di calore sia per il sistema di riscaldamento che raffreddamento;
- l'installazione sul tetto dell'edificio di un impianto fotovoltaico;

- attrezzature tecnologicamente avanzate e di ultima generazione tutte lavabili e disinfettabili di primaria ditta del settore;
- l'utilizzo di tutti i corpi illuminanti con tecnologia a LED;
- materiali che consentono il più alto risparmio energetico con l'ausilio di soluzioni con trasmissioni termiche elevate che permettono di ottimizzare di volta in volta gli apporti solari mediante l'installazione di frangisole in acciaio.

La **produzione giornaliera** dei pasti è in funzione del numero dei pasti prenotati ogni giorno nelle scuole, per via telematica, tramite dispositivi tablet collegati ad un sistema informatizzato, gestito a cura del Concessionario e avviene tra le ore 8:30 e le ore 9:30.



Il processo di produzione dei pasti segue il “principio della marcia in avanti”: l'alimento lungo il percorso delle varie fasi del ciclo produttivo non deve mai retrocedere, ma solo avanzare verso l'operazione successiva fino al consumo, evitando contaminazioni crociate fra i prodotti diversi in lavorazione e la separazione zone sporco/pulito, secondo le seguenti fasi:



### Acquisto materie prime

Le derrate alimentari arrivano principalmente tramite forniture giornaliere da parte di fornitori qualificati presso la zona ricevimento merci, vengono suddivise per tipologia di materia prima e trasformate nei distinti locali di preparazione e lavorazione.

Nello specifico sono presenti n. 4 locali per lavorazioni separate:

- lavorazione piatti freddi (salumi/formaggi);
- lavorazione prodotti ittici;

- lavorazione carni;
- lavorazione verdure.



### Preparazione pasti

I pasti comuni vengono preparati in “legame caldo o legame refrigerato” nell’ampio locale cottura.

Successivamente, vengono porzionati e confezionati in multi-razione all’interno degli appositi contenitori in acciaio denominati “gastronorm”.

I pasti, vengono poi collocati all’interno di contenitori termici allo scopo di garantire le temperature previste dalla normativa vigente per il tempo del trasporto fino alla distribuzione nei diversi plessi scolastici.



I pasti speciali per diete personalizzate sono preparati in “legame refrigerato” in un locale specifico allestito con idonee attrezzature e da personale opportunamente formato.

Le diete sono preparate in modo da escludere il contatto, anche casuale, anche con alimenti che possono dar luogo a fenomeni di allergia ed intolleranza. Le diete sono confezionate in mono-porzione e le confezioni recano le indicazioni necessarie per individuare l’utente destinatario, fino al punto di somministrazione dove vengono riattivate.

Uno staff di dietiste, presso il centro di cottura, redige gli schemi dietetici e supporta il processo produttivo.

## Confezionamento pasti e trasporto

I contenitori isotermici con i pasti confezionati (pasti comuni e speciali) vengono caricati su furgoni debitamente coibentati e idonei al trasporto e veicolati ai diversi refettori.



## 2.2 LE SEDI DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI

Il servizio viene erogato in orari che variano dalle ore 11:45 alle 13:30 nei **13 refettori scolastici**, di cui 7 destinati alle scuole dell'infanzia e 6 alle scuole primarie.

La distanza chilometrica dal centro di cottura varia da **un minimo di circa 1 km a un massimo di circa 5 km**. I pasti vengono accettati e controllati dalle operatrici mensa presenti nei punti di distribuzione, garantendo un servizio di elevata sicurezza alimentare.

### Le sedi

SCUOLE DELL'INFANZIA		SCUOLE PRIMARIE	
Plessi Scolastici	Indirizzo	Plessi Scolastici	Indirizzo
Celestina Costa	Via B. Croce, 5	Pellico	Piazza Pellico, 2
Borgo Venezia	Via Bersezio, 10	Borgo Venezia	Via Bersezio, 6
Porta Garibaldi	Strada Della Serra, 1	N.S. Scala	Via N.S. Scala, 77
Tamagnone	Via Tamagnone, 8	Fea	Via F.Ili Fea, 3
Lazzaretti	Via Lazzaretti, 12	Maddalene	Via Bonello, 2
F.Ili Cervi	Via F.Ili Cervi, 1	Pessione	Via Pennazio, 21
Maddalene	Strada Cambiano, 210		

## 2.3 SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO PRESSO I REFETTORI SCOLASTICI

Presso i refettori scolastici, il personale del Concessionario è incaricato della preparazione e pulizia degli ambienti per la distribuzione, dei tavoli e superfici di lavoro e della somministrazione dei pasti agli utenti. Le operatrici mensa garantiscono un'accurata somministrazione dei pasti comuni e speciali in un clima cordiale e familiare.

Terminato il servizio hanno inizio le fasi di sparcchiamento, rimozione rifiuti, pulizia e sanificazione dei tavoli, dei locali, delle stoviglie, degli utensili e delle attrezzature, mentre i contenitori dei pasti (gastronorm) ritornano alla cucina centralizzata per la sanificazione.

Le **modalità di somministrazione** sono articolate in relazione all'età degli utenti:

- nelle scuole dell'infanzia il pasto è servito ai tavoli, per consentire un consumo dei cibi gradevole e il più possibile autonomo;
- nelle scuole primarie è attivo un servizio self-service organizzato su turni di classi.

## 2.4 QUALITÀ DEGLI ALIMENTI E GARANZIE



I pasti comuni e speciali vengono preparati ogni mattina da uno staff di **cuochi specializzati**, privilegiando l'utilizzo di alimenti freschi e delle cotture a vapore o al forno nel rispetto di tutte le regole necessarie atte a garantire l'igiene e gli standard qualitativi.

Le operazioni di lavorazione e cottura degli alimenti mirano ad ottenere standard elevati di **qualità nutritiva e organolettica-sensoriale**. A tale scopo, le preparazioni, vengono effettuate con attrezzature di ultima generazione.

Le materie prime utilizzate:

- privilegiano principalmente la provenienza nazionale di materie prime di origine animale e vegetale, deperibili e non;
- sono orientate alle produzioni regionali e, nel tempo, alle produzioni locali;
- prediligono prodotti ortofrutticoli freschi (o di IV gamma) stagionali con utilizzo di frutta biologica.

Non sono permessi prodotti geneticamente modificati (OGM), prodotti contenenti glutammato monosodico, sostanze industriali per insaporire o addensare. È esclusa la presenza di olii/grassi idrogenati e olii/grassi vegetali di palma, cocco, colza o simili. Le carni avicole utilizzate sono prive di sostanze ad attività antibatterica o anabolizzante e provengono da animali allevati a terra e alimentati con mangimi di origine vegetale.

PRODOTTI	PROVENIENZA FORNITORE
Frutta biologica* (es. albicocche, ciliegie, kiwi, mele, pere, meloni, pesche, susine)	Principalmente Piemonte
Verdura (es. carote, finocchi, patate, pomodori, zucchine, zucca)	Principalmente Piemonte
Carne di bovino di razza piemontese	Piemonte
Carne di pollo	Piemonte
Carne di suino	Piemonte

Prosciutto cotto	Piemonte
Salsiccia di suino	Piemonte
Pane comune	Piemonte
Grissini	Piemonte
Pizza e focaccia	Piemonte
Mozzarella	Piemonte
Ricotta	Piemonte
Uova pastorizzate	Piemonte
Latte UHT	Piemonte
Olio extravergine d'oliva (uso a crudo)	Nazionale
<b>PRODOTTI DI ECCELLENZA</b>	<b>Provenienza fornitore</b>
Prosciutto crudo di Parma o Cuneo	Nazionale
Parmigiano reggiano DOP	Nazionale
Patate DOP	Principalmente Piemonte
Bra, Taleggio, Fontina, Castelmagno DOP	Nazionale
Carni bovine di razza piemontese e garantite dal Consorzio di tutela della razza	Piemonte
Bresaola IGP	Nazionale
Mela rossa Cuneo IGP	Piemonte
Cipolla rossa di Tropea IGP	Nazionale
*In caso di mancata reperibilità del prodotto biologico, la frutta viene fornita a lotta integrata o in ultima istanza convenzionale. In caso di mancata reperibilità del prodotto piemontese, la frutta viene fornita biologica di filiera italiana.	

## 2.5 I MENU SCOLASTICI

Il servizio di refezione prevede menu articolati:

- secondo **due stagionalità** (menu invernale/menu estivo);
- su **quattro settimane** con presenza di alcuni piatti somministrati in alternanza mensile per permettere una maggiore varietà, alternanza e rotazione degli alimenti somministrati;
- per **fasce di età scolare** (infanzia/primaria).

Apposite tabelle tecniche definiscono i requisiti con cui devono essere preparati i pasti del menu:

- le **tabelle merceologiche** definiscono le caratteristiche delle materie prime utilizzate nella preparazione;
- le **tabelle dietetiche** definiscono le grammature delle porzioni in funzione delle fasce d'età.

Il pasto è normalmente costituito da: un primo piatto, un secondo piatto con contorno o in alternativa un piatto unico, pane o grissini, frutta fresca di stagione o dolce o yogurt o budino, acqua di rete.



Le classi in gita o uscita scolastica possono richiedere un “pasto al sacco” composto da:

- pizza rossa;
- focaccia o panino al formaggio;
- dessert (es. prodotto da forno);
- succo di frutta;
- acqua minerale da 0.50 cl;
- banana;
- tovaglioli.

La composizione dei menu:

- è **redatta** secondo le indicazioni delle Linee Guida per una Sana Alimentazione – CREA -, Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica e Linee guida regionali in materia, nel rispetto delle indicazioni dei LARN - Livelli di assunzione di riferimento di nutrienti ed energia per la popolazione italiana – e rispettando il modello dell'alimentazione mediterranea;
- è **elaborata** dal Concessionario e dal Comune tenendo conto dei gusti dei piccoli utenti rilevati dal monitoraggio del servizio durante l'anno scolastico, dai risultati di Customer Satisfaction e dalle osservazioni e proposte concordate con il Comitato di Ristorazione Scolastica (in considerazione della maggioranza espressa dei plessi scolastici), con possibilità di una completa revisione ogni cinque anni di servizio per aggiornare ed allineare i medesimi in base ad aggiornamenti delle Linee guida e variazioni nelle abitudini alimentari;
- è **validata** dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN) dell' A.S.L. TO5.

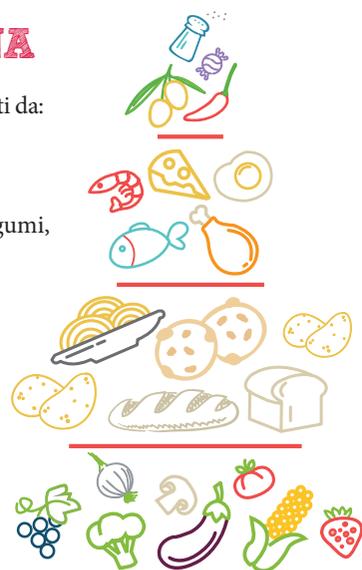
I menu sono consultabili sul sito internet istituzionale del Comune di Chieri nella sezione mensa scolastica (<https://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/mensa>) e sul portale web dedicato al servizio refezione – E-CIVIS - (<https://chieri.ecivis.it>) e sono visionabili presso le bacheche dei diversi refettori scolastici.

Durante l'anno scolastico vengono proposti dei menu speciali per festività (es. menu di Natale, menu di Pasqua, bugie per Carnevale) per festeggiare con un buon pranzo il momento di Festa.

## MANGIARE SANO E ALL'ITALIANA

I menu scolastici seguono lo schema della **dieta Mediterranea** e sono caratterizzati da:

- apporto nutrizionale equilibrato;
- varietà alimentare e proposte di piatti diversificate e non ripetitive;
- rotazione dei secondi piatti (carni e prodotti a base di carne, formaggi, legumi, prodotti a base uovo, prodotti ittici);
- utilizzo di olio extra vergine di oliva per le cotture e per i condimenti a crudo;
- limitato utilizzo di sale iodato aggiunto ai piatti cucinati e utilizzo di aromi naturali come erbe aromatiche, aceto, succo di limone, per insaporire i piatti;
- presenza di verdure nei primi piatti in brodo e nei sughi oltre che nei contorni;
- contenuto utilizzo di affettati e insaccati;
- presenza di prodotti integrali (es. pane e pasta);
- inserimento di cereali minori (es. orzo, farro, miglio) oltre alla pasta e al riso;



- presenza di legumi;
- limitata presenza di zuccheri semplici e utilizzo di prodotti da forno, che contengono meno grassi e zucchero e più amido.

### CASELLA DI POSTA ELETTRONICA DEDICATA:

Viene garantita una **casella di posta elettronica dedicata** (mensa.chieri@camst.it) per effettuare **segnalazioni** e richiedere **informazioni** e **curiosità** specifiche sulle caratteristiche degli alimenti, sull'organizzazione dei menu e sulle modalità di distribuzione pasti presso i refettori.

Il **Concessionario** fornisce una **risposta entro n.5 giorni lavorativi** dall'invio della richiesta, salvo necessità di tempistiche maggiori per ricerche specifiche.

La casella di posta elettronica è riservata principalmente ai membri del Comitato di Ristorazione Scolastica (di seguito C.R.S.), composto dal Presidente e da un insegnante e un genitore di ciascun plesso, i quali ricevute le informazioni dal Concessionario le divulgano ai membri delle Commissioni Mensa che a loro volta le divulgano all'utenza.

## 2.6 DIETE SPECIALI E MODALITÀ DI RICHIESTA

Il servizio di refezione scolastica prevede **diete personalizzate**, su richiesta dei genitori/tutori degli utenti, **per motivi sanitari ed etico-religiosi**. Il Concessionario, tramite idonea figura professionale, predispone gli schemi dietetici personalizzati sulla base del menu collettivo, limitando il più possibile le differenze con quest'ultimo.

Le diete per motivi sanitari devono essere richieste annualmente corredate di certificazione sanitaria che ha validità per l'anno scolastico in corso. In caso di patologie croniche (es. favismo e celiachia) il certificato medico può avere validità pluriennale.

Nel caso di scelte etico-religiose il Concessionario, tramite idonea figura professionale, predispone menu alternativi (es. senza carne, senza carne di maiale, vegetariano) la cui richiesta dovrà essere rinnovata ogni anno scolastico.

I genitori/tutori possono richiedere specifiche informazioni all'**Ufficio Diete Concessionario Camst**, sito presso il centro di cottura, i cui recapiti sono:

### Recapiti Ufficio Diete Concessionario Camst

☎ Tel.: +39 011 9444 301

✉ E-Mail: diete.chieri@camst.it



Gli schemi personalizzati relativi alle diete speciali ed ai menu alternativi di tipo etico-religioso vengono trasmessi via e-mail al genitore/tutore che ha presentato la richiesta.

Fattispecie delle diete speciali sono le **diete in bianco**, che possono essere richieste giornalmente dai genitori/tutori per indisposizione dei bambini/ragazzi (es. dolori addominali, nausea/vomito) nella fase di prenotazione del pasto.

Tali diete devono avere una durata massima di **n.5 giorni continuativi** e oltre tale termine deve essere trasmessa, al Concessionario, la richiesta di attivazione di una dieta per motivi sanitari corredata di certificazione sanitaria completa. Le diete in bianco prevedono preparazioni non complesse e poco condite (es. pasta/riso all'olio, fetta di pollo/tacchino ai ferri, prosciutto cotto, filetto di pesce all'olio, verdure lesse, mousse di frutta o mela o pera).

Le modalità per richiedere una dieta speciale/etico-religiosa sono indicate nella “Guida al servizio di refezione scolastica” (si veda paragrafo n.3 – ACCESSO AL SERVIZIO -) pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Chieri nella sezione mensa scolastica (<https://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/mensa>) e sul portale web dedicato al servizio refezione scolastica - E-CIVIS - (<https://chieri.ecivis.it>).

Ogni anno scolastico, entro la data di avvio del servizio, vengono pubblicate alcune tipologie di schemi dietetici personalizzati relativi alle diete più frequentemente richieste (senza carne, senza carne di maiale, vegetariana, senza glutine, senza latte e derivati e senza lattosio) sui siti internet sopra riportati.

## 2.7 IMPATTO AMBIENTALE

Nei diversi aspetti del servizio di refezione scolastica viene posta attenzione all’impatto ambientale legato al servizio e ai processi produttivi.

Si elencano le principali attenzioni adottate:

- rispetto della **raccolta differenziata** sia presso il centro di cottura che presso i punti di distribuzione pasti e presenza, nei diversi refettori, di locandine per i bambini/ragazzi a supporto di un corretto smistamento dei rifiuti;
- utilizzo di **prodotti detergenti e disinfettanti** a basso impatto ambientale, nello specifico prodotti conformi ai Criteri Ambientali Minimi;
- utilizzo di **carta mono-uso, tovaglioli e tovaglette** di carta in polpa di cellulosa;
- utilizzo di **stoviglie pluri-uso** con lavaggio nei plessi scolastici (postate in acciaio inox, piatti e bicchieri in melamina/polycarbonato e, in alternativa, in casi eccezionali, utilizzo di **stoviglie mono-uso** (piatti, bicchieri, posate, ciotole) **compostabili** qualora non fosse possibile l’utilizzo delle prime;
- utilizzo di **mezzi di trasporto con basse emissioni**;
- utilizzo di **acqua di rete**, debitamente monitorata dal Concessionario e dagli enti preposti al controllo;
- monitoraggio della **quantità degli avanzi nelle gastronorm** a fine servizio ed eventuale raccolta o destinazione dei medesimi ad Associazioni di volontariato o simili;
- **informative, documentazione e modulistica** relative al servizio principalmente in formato digitale in luogo del formato cartaceo;
- proposta di **progetti di educazione ambientale** rivolti ai bambini/ragazzi relative a buone pratiche di rispetto ambientale.

## 2.8 VALORIZZAZIONE DEL SISTEMA PRODUTTIVO LOCALE

La Concessione, tende nel tempo, a valorizzare il sistema produttivo locale sia per la presenza del centro di cottura nella Città, con la necessità di servizi e forza lavoro ad esso connessi, sia per la capacità produttiva del servizio stesso.

La Concessione valorizza:

- personale di somministrazione principalmente chierese;
- personale di produzione del centro di cottura principalmente di Chieri o zone limitrofe o cintura di Torino;
- l’operato di imprese di servizi correlati piemontesi (es. ditta di manutenzione, laboratorio analisi);
- l’utilizzo di materie prime e alimenti del territorio sia nei menu scolastici (rif. paragrafo 2.4), sia nei progetti alimentari svolti durante l’anno scolastico (es. mele di Cavour, zucca di Cambiano, grissini “Rubatà”, cipolla di Andezeno, cavolfiore di Moncalieri, asparagi di Santena, torcetti di Lanzo);

- partecipazione, eventuale, a Fiere e manifestazioni gastronomiche presenti sul territorio per valorizzare la presenza di un sistema produttivo alimentare nella Città di Chieri.

## 2.9 PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE ED AMBIENTALE

Punto di forza del servizio di refezione scolastica è la promozione delle buone pratiche di sana e corretta alimentazione e della conoscenza dell'importanza nutrizionale dei diversi alimenti oltre che del rispetto del valore del cibo e dell'impatto ambientale ad esso connesso.

Il Concessionario annualmente predispone un **programma di interventi di educazione alimentare** rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie; predispone altresì **incontri di sensibilizzazione** sulle tematiche attinenti l'alimentazione (es. diete ed intolleranze alimentari, lettura delle etichette nutrizionali, costruzione di un menu bilanciato ecc.) e il rispetto ambientale rivolti alle famiglie e agli insegnanti. Tale programma viene condiviso con il Comitato di Ristorazione Scolastica ed eventualmente integrato con il programma didattico o con percorsi formativi delle scuole.

Personale del Concessionario (es. dietiste, operatrici mensa e animatori) e materiale informativo (volantini e brochure) accompagnano i bambini/ragazzi e le famiglie in questo percorso che inizia in mensa, ma che continua in classe/sezione e in famiglia.

Il programma di educazione alimentare può essere integrato da:

- attività che propone il Comune attraverso il Servizio Istruzione e da figure da esso incaricate;
- interventi tecnici nei diversi incontri del Comitato di Ristorazione Scolastica.

Cosa sono i progetti alimentari "Frutta al mattino" e "Banana Day"?

Le scuole che aderiscono a questi progetti consumano la frutta nell'intervallo/spuntino di metà mattina in luogo del fine pasto, per arrivare all'ora di pranzo con il giusto appetito.

## 3 Accesso al Servizio e al Portale Web Dedicato

Il Comune:

- **definisce** tramite il **Regolamento Generale delle Entrate adottato dal Consiglio comunale**, i criteri per la fruizione del servizio di ristorazione scolastica, le agevolazioni riconosciute a determinate fasce di utenti (ad esempio alle famiglie numerose, casi sociali ecc.).
- **determina** annualmente, tramite **delibera di Giunta comunale**, le tariffe ordinarie e le tariffe agevolate per i singoli utenti in funzione delle fasce ISEE, riconoscendo un contributo pro-capite a copertura della differenza tra il prezzo del pasto a tariffa ordinaria e le agevolazioni concesse.

Gli atti sono consultabili sul sito internet istituzionale del Comune nella sezione atti ufficiali (<https://www.comune.chieri.to.it/comune/atti-ufficiali>).

Viene redatta, in concomitanza di ogni anno scolastico, apposita “**GUIDA AL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA**” pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Chieri nella sezione mensa scolastica (<https://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/mensa>) e sul portale web dedicato al servizio refezione scolastica - E-CIVIS - (<https://chieri.ecivis.it>). Tale guida descrive nel dettaglio le modalità:

- d’iscrizione al servizio;
- di richiesta di agevolazione tariffaria;
- di comunicazione della variazione dei dati;
- di pagamento e contabilizzazione dei pasti consumati;
- di disdetta al medesimo.

Il **PORTALE WEB** dedicato al servizio di refezione - E-CIVIS - (<https://chieri.ecivis.it>) e il sito istituzione del Comune di Chieri nella sezione mensa scolastica (<https://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/mensa>) sono il punto di riferimento per tutte le informazioni aggiornate relative al servizio e per accedere ai servizi del medesimo (es. iscrizione, richiesta di tariffa agevolata, consultazione dei pasti consumati e dello stato contabile).

### 3.1 UFFICIO REFEZIONE SCOLASTICA CONCESSIONARIO CAMST

Il Concessionario ha adibito in Chieri un ufficio per il rapporto con il pubblico (di seguito denominato front-office), sito presso il palazzo comunale di Via Palazzo di Città n.10.

L’utenza può essere supportata nelle pratiche amministrative per:

- l’iscrizione on-line al servizio;
- la richiesta on-line di un’agevolazione tariffaria;
- il pagamento on-line del costo dei pasti consumati;
- fornire informazioni generiche sull’attivazione di una dieta speciale/etico-religiosa;
- comunicare modifiche di residenza, di dati anagrafici o della composizione del nucleo familiare;
- comunicare le disdette al servizio;
- richiedere l’attestazione per le detrazioni fiscali, buoni welfare o simili.

Vengono garantiti **n.4 giorni di apertura al pubblico** settimanali: Lunedì, Giovedì, Venerdì dalle ore 8:30 alle 12:30 e Mercoledì dalle ore 8:30 alle 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 16:30.

Le giornate di chiusura **per festività** seguono il calendario scolastico regionale. Ad inizio anno scolastico, l’orario di apertura al pubblico viene incrementato per consentire un maggiore supporto all’utenza e tali orari sono consultabili nella “Guida al servizio di refezione scolastica” e sul portale WEB dedicato al servizio di refezione.

I recapiti dell’**Ufficio Refezione Scolastica Concessionario Camst** sono:

 Tel.: +39 011 9428 950

 Cell.: +39 331 3767913

 E-mail: [chieri@camst.it](mailto:chieri@camst.it)

## 3.2 ISCRIZIONE AL SERVIZIO E SISTEMA TARIFFARIO ED AGEVOLAZIONI

### ISCRIZIONE AL SERVIZIO

Gli utenti accedono al servizio di refezione scolastica mediante apposita domanda d'iscrizione on-line. Tale domanda prevede la stipula di un rapporto contrattuale tra il genitore/tutore ed il Concessionario per ogni alunno iscritto al servizio e contestuale impegno al pagamento del costo del pasto.

L'iscrizione al servizio ha validità per l'intero ciclo scolastico (dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria) salvo disdetta al medesimo da parte del genitore/tutore.

### RICHIESTA DI TARIFFA AGEVOLATA

I nuclei familiari residenti nella Città di Chieri, che hanno i requisiti definiti dal sistema agevolatorio previsto dal Regolamento Generale delle Entrate in vigore e sono in possesso di attestazione ISEE ordinario in corso di validità (con indicazione di prestazione agevolata rivolta ai minorenni), possono usufruire di benefici tariffari attraverso la compilazione della specifica domanda di richiesta on-line di tariffa agevolata. È importante che l'attestazione ISEE non riporti annotazioni di omissioni o difformità e qualora esse siano presenti la tariffa agevolata non viene concessa.

Informazioni aggiuntive in merito alla modalità di iscrizione al servizio, alla modalità di richiesta di tariffa agevolata, alla durata del beneficio e alla ridefinizione della tariffa agevolata concessa sono descritte nella "Guida al servizio di refezione scolastica" pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Chieri nella sezione mensa scolastica (<https://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/mensa>) e sul portale web dedicato al servizio refezione scolastica - E-CIVIS - (<https://chieri.ecivis.it>).

## 3.3 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE VARIAZIONE DATI

I dati anagrafici e di residenza del nucleo familiare sono acquisiti dal Concessionario in sede di iscrizione al servizio e registrati nel database del sistema informatizzato secondo quanto definito nell'informativa privacy. È cura del genitore/tutore comunicare eventuali variazioni intervenute al fine di un aggiornamento dei dati. Le modalità per comunicare la variazione dei dati sono indicate nella "Guida al servizio di refezione scolastica" pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Chieri nella sezione mensa scolastica (<https://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/mensa>) e sul portale web dedicato al servizio refezione scolastica - E-CIVIS - (<https://chieri.ecivis.it>).

## 3.4 MODALITÀ DI PAGAMENTO E CONTABILIZZAZIONE DEL PASTO CONSUMATO

Il servizio è pre-pagato e a ciascun genitore/tutore, a seguito dell'iscrizione al servizio, viene abbinato dal Concessionario un Conto Famiglia che ha validità per tutto il ciclo scolastico e che presenta in tempo reale i pasti consumati da tutti i minori ad esso abbinati e la situazione economica del nucleo familiare.

Su tale Conto Famiglia è possibile operare on-line (attraverso l'indirizzo <https://chieri.ecivis.it>) ed effettuare congrui pagamenti in relazione ai pasti fruiti al fine di mantenere costantemente positivo il saldo.

Il Concessionario tramite dispositivi tablet presenti in ciascun plesso scolastico e la collaborazione degli operatori scolastici/insegnanti trasmette le presenze giornaliera degli alunni al centro di cottura con conseguente addebito del relativo costo sul Conto Famiglia degli utenti.



Il sistema informatizzato è interfacciato con la piattaforma PagoPA.

La ricarica del servizio può essere effettuata mediante una delle seguenti modalità:

- **in contanti, carta di credito o bancomat direttamente presso l'Ufficio di Refezione Scolastica Concessionario Camst** muniti di tessera sanitaria del genitore/tutore per la lettura del codice a barre;
- **on-line tramite piattaforma PagoPA** accedendo direttamente nella sezione "pagamenti" del sito <https://chieri.ecivis.it>. I costi di commissione variano in base all'intermediario finanziario selezionato;
- **RID/SDD mensile** richiedendo la modulistica direttamente presso l'Ufficio di Refezione Scolastica Concessionario Camst oppure scaricando l'apposito modulo sul portale web dedicato al servizio refezione - E-CIVIS;
- **APP E-CIVIS tramite piattaforma PagoPA**. I costi di commissione variano in base all'intermediario finanziario selezionato;
- **con carta di credito o bancomat presso n. 9 esercizi commerciali convenzionati ed autorizzati**, aggiornati sul sito internet istituzionale del Comune nella sezione mensa scolastica e sul portale web dedicato al servizio refezione - E-CIVIS -;
- **in contanti, carta di credito o bancomat presso tutti gli esercenti che espongono il marchio PagoPA sul territorio nazionale** con generazione dal portale genitori web dedicato al servizio di refezione o da dall'APP E-CIVIS dell'avviso di pagamento PagoPA.

### 3.5 RECUPERO CREDITI E GESTIONE MOROSITÀ

Il Concessionario è tenuto alla gestione delle morosità, ivi comprese tutte le attività volte al contenimento della stessa, quali telefonate, SMS informativi, e-mail, lettere di sollecito sullo stato del debito, nonché qualsivoglia altro mezzo ritenuto efficace.

Persistendo il saldo negativo, verrà attivata la seguente procedura:

- Diffida Legale (n.30 giorni dopo l'ultimo sollecito a mezzo A/R);
- Proseguo azione legale;
- Limitazione all'accesso al servizio di refezione scolastica e ad altri servizi scolastici nelle modalità individuate dal vigente Regolamento Generale delle Entrate.

### 3.6 MODALITÀ DI DISDETTA DEL SERVIZIO

Il genitore/tutore può presentare, al Concessionario, disdetta del servizio.

Nel caso in cui sul Conto Famiglia risulti un residuo positivo, il Concessionario, effettuate le opportune verifiche, garantisce il rimborso entro **n.60 giorni** dalla data di trasmissione della richiesta. Diversamente, qualora sia presente un saldo negativo, il genitore/tutore è tenuto al pagamento.

Nell'ipotesi in cui un utente abbia terminato il ciclo scolastico la procedura di disdetta del servizio avviene in automatico, ma è cura del genitore/tutore richiedere il rimborso di eventuale credito presente sul Conto Famiglia o procedere al saldo del debito.

Le modalità per richiedere la disdetta del servizio sono indicate nella "Guida al servizio di refezione scolastica" pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Chieri nella sezione mensa scolastica (<https://www.comune.chieri.to.it/scuola-istruzione/mensa>) e sul portale web dedicato al servizio refezione scolastica - E-CIVIS - (<https://chieri.ecivis.it>).

## 4 Impegni di Qualità

Il Comune, tramite il Concessionario, ha come obiettivo la qualità del servizio e il miglioramento continuo del medesimo.

La qualità del servizio di refezione scolastica è l'insieme delle caratteristiche del servizio a cui gli utenti e le famiglie attribuiscono valore e si misura in funzione della capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti in un contesto di regole definite.

Nella presente Carta dei Servizi vengono individuati **alcuni fattori di qualità, indicatori e standard di qualità** che il Concessionario s'impegna a garantire e che permettono di valutare il livello di qualità offerto e atteso.

### 4.1 I PROTAGONISTI DEL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DELLE MENSE SCOLASTICHE

La qualità del servizio è monitorata:

- in primo luogo, dal **Concessionario**, responsabile dell'intero servizio attraverso figure professionali competenti in materia (responsabile del centro di cottura, cuochi, dietista, tecnologo alimentare ecc.) ed incaricati per servizi specifici (manutenzioni, pulizie straordinarie, servizio di derattizzazione/disinfestazione, laboratorio analisi ecc.).

Il Concessionario:

- applica e rispetta giornalmente il manuale e le procedure HACCP aziendali e le prescrizioni del Capitolato,
  - monitora, tramite figure dedicate, tutti i processi produttivi e distributivi dei pasti;
  - effettua, tramite l'Ufficio Qualità, sopralluoghi presso il centro di produzione pasti;
  - effettua, tramite figure dedicate, sopralluoghi diretti nei diversi punti di distribuzione;
  - effettua, tramite una dietista, verifiche sulla produzione e confezionamento diete;
  - esegue tamponi di superficie per verificare l'efficacia delle procedure di sanificazione;
  - esegue analisi microbiologiche sulle materie prime e sui prodotti finiti ed esegue annualmente n.1 prelievo/anno di acqua di rete su ciascun punto di erogazione per il riempimento caraffe e analisi aggiuntive in caso di anomalie;
  - effettua analisi di ricerca allergeni sui pasti speciali;
  - effettua assaggi a campione sulle partite di materie prime e sui prodotti finiti;
  - valuta la gradibilità dei pasti tramite questionari di Customer Satisfaction;
  - procede al respingimento merce in caso di non conformità;
  - effettua formazione ed addestramento del personale secondo il piano della formazione annuale e secondo le prescrizioni di Capitolato;
  - esegue prove di rintracciabilità.
- dal **Comune** tramite il Servizio Istruzione che verifica il rispetto delle previsioni contrattuali e di Capitolato e supervisiona il servizio nei suoi molteplici aspetti tramite, anche, sopralluoghi diretti "senza



preavviso” presso i diversi punti di distribuzione. Inoltre si avvale dell’attività di un Laboratorio Chimico per poter meglio garantire la qualità igienico-sanitaria dell’intero iter di produzione dei pasti, il rispetto delle prescrizioni del Capitolato e della normativa vigente in materia e la qualità merceologica delle derivate alimentari. Nello specifico il Servizio Istruzione, in aggiunta all’attività di controllo ordinaria, tramite l’attività del Laboratorio Chimico:

- effettua Audit di verifica presso il centro di cottura e presso i diversi punti di distribuzione volti a valutare l’applicazione dell’autocontrollo aziendale e della normativa vigente in tema di sicurezza alimentare. Valuta inoltre il rispetto dei requisiti previsti dal Capitolato di Concessione;
  - esegue tamponi di superficie per verificare l’efficacia delle procedure di sanificazione;
  - esegue analisi microbiologiche sulle materie prime e sui prodotti finiti e analisi chimiche;
  - effettua analisi di ricerca allergeni sui pasti speciali;
  - esegue il controllo della corrispondenza con le tabelle dietetiche e merceologiche;
  - effettua valutazioni sensoriali delle preparazioni;
- dai **competenti servizi dell’A.S.L. territoriale o organi istituzionali di controllo**;
  - da **eventuali professionisti** del settore incaricati dal Comune in materia.

Le attività sopra descritte di monitoraggio della qualità del servizio, sia a carico del Concessionario e sia a carico del Comune, sono illustrate, annualmente, ai membri del Comitato di Ristorazione Scolastica e ai membri delle Commissioni Mensa.

Collaborano al monitoraggio della gradibilità e dell’andamento dell’intero servizio, i membri del **Comitato di Ristorazione Scolastica** (composto dal Presidente e da un insegnante e un genitore di ciascun plesso) coadiuvati dai membri **Commissioni Mensa** dei singoli plessi scolastici.

Nello specifico, tali figure, durante i sopralluoghi, collaborano al monitoraggio:

- della gradibilità e della temperatura dei pasti tramite compilazione di un report;
- delle condizioni igieniche dei locali adibiti al consumo dei pasti;
- della scorrevolezza e funzionamento del servizio di somministrazione pasti;
- della professionalità del personale adibito alla somministrazione pasti.

## 4.2 GLI IMPEGNI DI QUALITÀ. IL LORO MONITORAGGIO

La qualità del servizio è definita attraverso fattori che rappresentano le caratteristiche del servizio collegate ai bisogni e alle aspettative degli utenti. Il Concessionario investe le proprie risorse principalmente sui seguenti fattori di qualità:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso al servizio di refezione scolastica e tempistiche di attivazione Disdetta del medesimo	Attivazione del servizio a seguito della trasmissione da parte del genitore/ tutore della “Domanda di iscrizione e sottoscrizione contratto” (MODELLO ICM)	Attivazione entro n.1 giorno lavorativo dalla data di trasmissione della richiesta.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso al servizio di refezione scolastica e tempistiche di attivazione Disdetta del medesimo	Attribuzione dell'agevolazione tariffaria	Attribuzione entro n.5 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della richiesta, salvo problematiche ostative durante la fase di controllo della documentazione fornita.
	Attivazione della dieta per motivi sanitari o dieta in bianco superiore a n.5 giorni a seguito della trasmissione del "Modulo di richiesta dieta speciale" (MODULO MDS) ed etico-religiosa a seguito della trasmissione del "Modulo di richiesta dieta etico-religiosa" (MODULO MER)	Attivazione entro n.3 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della richiesta completa di certificazione sanitaria, in caso di diete speciali.
	Attivazione del menu in bianco giornaliero	Attivazione giornaliera nel momento della prenotazione del pasto tra le ore 8:30 e le ore 9:30.
	Presenza di un ufficio per il rapporto con il pubblico	n.1 ufficio front-office aperto n.4 giorni a settimana in tutte le giornate del calendario scolastico.  Nel periodo delle iscrizioni, per tutto il mese di Settembre, apertura n.2 sabati mattina e di n.3 giornate in orario pomeridiano.
	Disdetta del servizio a seguito della trasmissione da parte del genitore/tutore della "Domanda di disdetta" (MODELLO DIS) con rimborso del credito in caso di saldo positivo	Disdetta al servizio concessa entro n.5 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della richiesta.  Rimborso del credito entro n.60 giorni data di trasmissione della richiesta.
Accesso alle informazioni relative al servizio di refezione scolastica	Presenza di diversi punti informativi per l'utenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• n.1 ufficio front-office per il rapporto con il pubblico;</li> <li>• n.1 portale web dedicato al servizio –E-CIVIS-;</li> <li>• n.1 APP del portale web dedicato al servizio – E-CIVIS-;</li> <li>• presenza di un sistema di mail-list per divulgare le informazioni ad ogni genitore/tutore iscritto al servizio;</li> <li>• presenza di un sistema di mail-list per divulgare le informazioni alle figure rappresentative del C.R.S.;</li> <li>• presenza di bacheche presso i diversi refettori scolastici e presso la sala d'attesa dell'ufficio front-office;</li> <li>• sito istituzionale del Comune di Chieri nella sezione mensa scolastica.</li> </ul>

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accesso alle informazioni relative al servizio di refezione scolastica	Divulgazione delle informazioni circa le modalità di accesso al servizio, l'organizzazione del servizio, del sistema tariffario e delle agevolazioni	Pubblicazione, ogni anno scolastico, entro la data di apertura del servizio della "Guida al servizio di refezione scolastica" e delle tariffe del medesimo relative all'anno scolastico in corso con divulgazione presso i diversi punti informativi per l'utenza.
	Pubblicazione e divulgazione dei menu scolastici – pasto collettivo	<p>a) Pubblicazione, ogni anno scolastico entro la data di avvio del servizio dei menu scolastici validati dal servizio SIAN ASL TO5 sul portale web –E-CIVIS e divulgazione presso i diversi punti informativi per l'utenza;</p> <p>b) pubblicazione sul portale web –E-CIVIS della calendarizzazione mensile del menù in corso;</p> <p>c) sia il Concessionario e sia il Servizio istruzione, nuova divulgazione dei medesimi in caso di cambi di menu sostanziali.</p>
	Divulgazione degli schemi personalizzati alle famiglie che hanno presentato richiesta di dieta speciale/etico-religiosa	Trasmissione via e-mail dello schema personalizzato entro n.3 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della richiesta.
	Divulgazione dell'informazioni relative all'organizzazione del servizio nel suo complesso e delle attività di controllo qualità e degli standard igienico-sanitari	n.1 incontro congiunto Concessionario e Servizio Istruzione entro il primo quadrimestre dell'anno scolastico rivolto ai membri del C.R.S. e ai membri delle Commissioni Mensa d'illustrazione dell'organizzazione del servizio nel suo complesso e del monitoraggio della qualità del medesimo.
Diversificazione delle modalità di pagamento del servizio	Molteplicità di metodi di pagamento	Presenza di diversi metodi di pagamento del servizio con aggiornamento del saldo del Conto Famiglia entro n.72 ore dalla data di pagamento.
Progetti alimentari e divulgazione dei principi di una sana e corretta alimentazione	Organizzazione progetti alimentari per i bambini delle scuole dell'infanzia/ primarie	Almeno n.2 progetti rivolti alle scuole dell'infanzia; almeno n.2 progetti rivolte alle scuole primarie e n.6 giornate di visita per le scuole primarie al centro di cottura; almeno n.2 progetti rivolti a tutte le scuole; n.4 menù speciali rivolti a tutte le scuole. Divulgazione dei medesimi presso i diversi punti informativi per l'utenza.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Progetti alimentari e divulgazione dei principi di una sana e corretta alimentazione	Momenti di informazione/ sensibilizzazione rivolti agli utenti iscritti al servizio	<p>a) n.1 incontro durante l'anno scolastico aperto a tutte le famiglie degli utenti iscritti al servizio sulle tematiche attinenti l'alimentazione e il rispetto ambientale con divulgazione presso i diversi punti informativi per l'utenza;</p> <p>b) interventi o assaggi a supporto durante gli incontri del C.R.S.</p>
	Promozione della conoscenza sul territorio del centro di cottura	Organizzazione annuale dell'evento CUCINE APERTE e di almeno n.2 visite del centro di cottura per i membri del C.R.S. e i membri delle Commissioni Mensa con divulgazione presso i diversi punti informativi per l'utenza.
Partecipazione e trasparenza	Confronto con l'utenza circa l'andamento del servizio e la valutazione del gradimento dei pasti	Partecipazione del Concessionario ad un minimo di n.2 riunioni con il Comitato di Ristorazione Scolastica all'anno con eventuale presenza di figure tecniche di supporto (es. dietista, tecnologo alimentare, capo cuoco).
	Incontri con la dietista	<p>a) Garanzia di n.50 ore di supporto alle famiglie per informazioni sulle diete speciali ed etico-religiose, nel periodo delle iscrizioni al servizio;</p> <p>b) disponibilità continua durante tutto l'anno scolastico su specifica richiesta delle famiglie attraverso i seguenti canali: chiamata telefonica; video-chiamata; comunicazione e-mail; incontro.</p>
	Casella di posta elettronica dedicata	Tempistica di risposta entro n.5 giorni lavorativi dall'invio della richiesta, salvo necessità di tempistiche maggiori per ricerche specifiche.
Funzionalità della prenotazione dei pasti	Correzione errori di prenotazione pasto	<p>a) Il giorno stesso della prenotazione, previa comunicazione del genitore/ tutore alla scuola, entro e non oltre le ore 10,00;</p> <p>b) In caso di anomalia, riscontrata successivamente alla data di prenotazione del pasto, correzione entro n.30 giorni del saldo del Conto Famiglia.</p>

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Puntualità e precisione nella consegna e distribuzione dei pasti	Rispetto dei tempi di consegna pasti	Presso le scuole dell'infanzia – tra le ore 11:20 e le ore 11:30 Presso le scuole primarie – tra le ore 11:30 e le ore 11:40
	Rispetto tempistiche di inizio di distribuzione pasti concordate annualmente con le Istituzioni scolastiche	Non oltre 10 minuti dalla tempistica concordata.
Qualità organolettica e completezza dei pasti comuni e speciali	Idoneità delle temperature e cotture e gradibilità delle diverse portate di menu del pasto collettivo e dei pasti speciali tramite analisi statistica n.2 volte l'anno dei report compilati dai membri delle Commissioni Mensa e membri del C.R.S., condotta sia sul menu estivo che sul menu invernale. Pubblicazione dei risultati ottenuti sul portale web E-CIVIS e presentazione dei medesimi al C.R.S.	<p>a) Sia per il menu estivo che per il menu invernale rilievo di almeno il 70% di osservazioni adeguate circa la temperatura e cottura e gradibilità dei pasti e nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• temperatura percepita dei piatti (primi, secondi e contorni) da servire "caldi" (T maggiore di 60°C) avvertite, in sede di assaggio, "CALDI";</li> <li>• temperatura percepita dei piatti (primi, secondi e contorni) da servire "freddi" (T inferiore a 10°C) avvertite, in sede di assaggio, "FREDDI";</li> <li>• cotture dei primi, secondi e contorni da somministrare caldi avvertite "ADEGUATE";</li> <li>• sapore delle diverse portate (primi, secondi e contorni, pane/grissini, frutta/dessert) avvertite BUONE/ OTTIME.</li> </ul> <p>b) Monitoraggio, durante tutto l'anno scolastico, dei medesimi con adozione di accorgimenti migliorativi nella produzione e distribuzione in base alle osservazioni.</p>
	Attuazione prove di gradibilità	Ogni qualvolta è presente una preparazione che viene segnalata ripetutamente nell'a.s. in sede di C.R.S. e ogni qualvolta in sede di C.R.S. viene concordato di testare una nuova preparazione.
	Attuazione modifiche dei menu	I cambiamenti proposti in sede di C.R.S. vengono considerati ed, eventualmente, realizzati per l'anno scolastico successivo.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Qualità organolettica e completezza dei pasti comuni e speciali	Misura del gradimento dei pasti da parte dei bambini/ragazzi tramite indagini di Customer Satisfaction relative al monitoraggio di un mese di menu estivo e un mese di menu invernale somministrati nell'anno scolastico in corso. Pubblicazione dei risultati ottenuti sul portale web E-CIVIS e presentazione dei medesimi al C.R.S.	Sia per il menu estivo che per il menu invernale, rilievo di almeno il 75% dei giudizi positivi e nello specifico: PIACE e PIACE TANTO per PRIMI e SECONDI e almeno 65% per CONTORNI.
	Rispetto dei menu rispetto alla composizione settimanale	Variazione non più di n.2 volte al mese rispetto alle principali portate (primi piatti, secondi e contorno) con comunicazione preventiva alle figure rappresentative del C.R.S.
Sicurezza delle diete speciali	Attenzioni nell'evitare contaminazione crociate	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Trasporto dedicato;</li> <li>b) confezionamento dedicato;</li> <li>c) somministrazione precedente alla somministrazione dei pasti comuni;</li> <li>d) in caso di diete no glutine, attrezzature/ utensili e stoviglie (es. microonde, utensili, termometro di rilevazione della temperatura, stoviglie), piano d'appoggio e zone di stoccaggio dedicati ed identificati.</li> </ul>
Correttezza delle quantità dei pasti somministrati	Adeguatezza delle porzioni somministrate	Porzioni somministrate secondo l'immagine fotografica, disponibile sui dispositivi tablet che rappresenta la porzione corretta da somministrare. In assenza dell'immagine fotografica (es. per cambi di menu interventi o progetti alimentari) presenza del piatto campione fisico.
Pulizia degli ambienti e dei tavoli	Adeguatezza operazioni di pulizia ordinarie con spazi ed arredi adibiti al consumo dei pasti, sia ad inizio servizio che durante le turnazioni di classi/sezioni, puliti e preparati per accogliere i bambini e i ragazzi con presenza di caraffe con coperchio.	Ogni giorno di servizio e in tutti i refettori.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Funzionalità e ordine degli ambienti adibiti al consumo dei pasti. Scorrevolezza del servizio	<p>Organizzazione degli ambienti per garantire la scorrevolezza del servizio con presenza, sia ad inizio servizio che durante le turnazioni di classi/sezioni, presso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le scuole primarie di linea self service con presenza di vassoi ad inizio linea, stoviglie pluri-uso e tovaglioli</li> <li>• le scuole dell'infanzia di tavoli apparecchiati con tovagliette segnaposto, stoviglie pluri-uso, tovaglioli, caraffe con coperchio;</li> <li>• entrambi gli ordini di scuola di punti di raccolta rifiuti facilmente accessibili per i bambini/ragazzi con piani di appoggio per agevolare la fase di svuotamento piatti.</li> </ul>	Ogni giorno di servizio e in tutti i refettori.
	<p>Funzionalità delle attrezzature per garantire le temperature dei pasti con utilizzo della linea self-service, carrelli termici e contenitori isotermitici per mantenere i pasti al caldo e di contenitori isotermitici e piastre eutettiche per mantenere i pasti al freddo.</p>	Ogni giorno di servizio e in tutti i refettori.
	<p>Adeguatezza rapporto numerico personale addetto alla distribuzione e utenti</p>	<p>Scuole primarie – n.1 operatore ogni 55 utenti + variazione del 15%            Scuole infanzia – n.1 operatore ogni 35 utenti + variazione del 15%</p>
Rispetto ambientale	<p>Monitoraggio mensile dei residui alimentari tramite analisi condotta sia sul menu estivo che sul menu invernale delle porzioni di pasto non consumate dagli utenti e avanzate nelle gastronomie a fine servizio.            Pubblicazione dei risultati ottenuti sul portale web E-CIVIS e presentazione dei medesimi al C.R.S.</p>	Residui inferiori a n.8 porzioni a plesso al giorno presso le scuole dell'infanzia o primarie.
	<p>Raccolta differenziata presso i punti di distribuzione pasti secondo le modalità definite dal vigente Regolamento Consortile per la gestione dei Rifiuti Urbani</p>	Ogni giorno di servizio e in tutti i refettori presenza di contenitori per la raccolta carta, raccolta vetro, raccolta plastica, raccolta frazione organica, raccolta indifferenziata con idonea cartellonistica nei punti di raccolta rifiuti a supporto di una corretta raccolta differenziata.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Rispetto ambientale	Utilizzo di stoviglie (piatti, bicchieri, posate) pluri-uso sanificate nei diversi punti di distribuzione pasti	Ogni giorno di servizio e in tutti i refettori, ad eccezione di giornate in cui ci sono problematiche sulla rete idrica con conseguente utilizzo di stoviglie compostabili mono-uso.
	Utilizzo di acqua di rete nei diversi punti di distribuzione pasti	Ogni giorno di servizio e in tutti i refettori, ad eccezione di giornate in cui ci sono problematiche sulla rete idrica con conseguente utilizzo di acqua minerale naturale in bottiglia.
Modalità di risoluzione delle problematiche	Tempistica d'intervento durante il servizio di distribuzione in caso di non conformità dei prodotti o mancanza di essi	Massimo 30 minuti per la sostituzione o integrazione del pasto.
	Piano di emergenza per garantire la produzione e distribuzione dei pasti comuni e diete speciali	Preparazione ed allestimento in giornata dei pasti presso un centro di cottura limitrofo.
Modalità delle risposte a reclami e segnalazioni	Rispetto tempistiche di risposta	Segnalazioni ordinarie - entro n.15 giorni lavorativi dalla data di trasmissione della segnalazione Reclami - entro n. 30 giorni dalla data di trasmissione del reclamo.
La reperibilità di un referente nella Città	Figure professionali reperibili in loco presso il centro di cottura e reperibili durante l'orario di svolgimento del servizio	n.1 figura responsabile di stabilimento n.1 figura responsabile delle operatrici mensa n.1 dietista

### FORMA DI INDENNIZZO PER MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD DI QUALITÀ DI REGOLARE SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

I genitori/tutori, regolarmente iscritti al servizio, possono richiedere il rimborso totale del costo del pasto, in funzione della tariffa ad essi attribuita, nel caso in cui l'intero pasto non fosse distribuito o fosse distribuito parzialmente (ossia privo del primo piatto o del secondo) senza che siano effettuate le integrazioni alle portate mancanti, così come previsto dall'art. 25 del Capitolato Tecnico della Città di Chieri. I genitori/tutori devono procedere ad effettuare un RECLAMO secondo le modalità descritte al paragrafo n. 6.

Il Concessionario comunica con l'utenza attraverso, principalmente, i seguenti strumenti:

- il front-office;
- il portale web –E-CIVIS;
- l'APP E-CIVIS;
- e-mail ad ogni genitore/tutore iscritto al servizio;
- bacheche presso i refettori scolastici e presso l'ufficio front-office.

I membri del Comitato di Refezione Scolastica e il Presidente di tale organo sono le figure di maggiore confronto per il Concessionario e il Servizio Istruzione in merito al servizio stesso.

Il Concessionario comunica, ordinariamente, con tali figure al fine di mantenerle costantemente informate circa le comunicazioni di maggiore rilievo (es. avvio di progetti alimentari, cambi di menu per problematiche sopraggiunte, somministrazione di menu speciali, prove di gradibilità, inizio indagini di Customer Satisfaction ecc.). Allo stesso modo il Servizio Istruzione comunica con tali figure in merito a informazioni riguardanti il regolare svolgimento del servizio (es. inagibilità refettori, scioperi di settore) e in merito alla convocazione degli incontri del C.R.S. o incontri di sensibilizzazione rivolti a tutte le famiglie.

I membri del C.R.S. e il Presidente collaborano, a loro volta, nella divulgazione delle informazioni ottenute ai membri delle Commissioni Mensa che a loro volta le divulgano ad ogni singola famiglia iscritta al servizio.

Le suddette comunicazioni vengono inviate:

- dal Concessionario Camst ([mensa.chieri@camst.it](mailto:mensa.chieri@camst.it))  
al Presidente del C.R.S. ([refezionechieri@libero.it](mailto:refezionechieri@libero.it)) e ai membri del C.R.S.  
e contestualmente in copia all'Ufficio refezione scolastica del Servizio Istruzione ([refezionescolastica@comune.chieri.to.it](mailto:refezionescolastica@comune.chieri.to.it))
- dall'Ufficio refezione scolastica del Servizio Istruzione ([refezionescolastica@comune.chieri.to.it](mailto:refezionescolastica@comune.chieri.to.it))  
al Presidente del C.R.S. ([refezionechieri@libero.it](mailto:refezionechieri@libero.it)) e ai membri del C.R.S.  
e contestualmente in copia al Concessionario del servizio ([mensa.chieri@camst.it](mailto:mensa.chieri@camst.it))

**SEGNALAZIONI ORDINARIE**

In caso di eventuali disservizi, comportamenti e situazioni di inosservanza del Concessionario **di lieve entità** (es. mancanza stoviglie, gradibilità pasti, ritardi brevi ecc.) le famiglie degli utenti devono informare in primis i genitori facenti parte delle Commissioni Mensa i quali informeranno le figure rappresentative del C.R.S. di ciascun plesso scolastico o, in alternativa, direttamente queste ultime.

I rappresentanti del C.R.S., inoltreranno via e-mail la segnalazione al Concessionario e contestualmente in copia al Comune ed al Presidente del C.R.S. (se la segnalazione non perviene direttamente dal medesimo).

È importante che venga indicata la **data**, l'**orario**, il **plesso scolastico**, la **classe/sezione** coinvolte, l'**oggetto** e tutti i **dati necessari** per contestualizzare la problematica.

È fondamentale che tale segnalazione avvenga in tempi ravvicinati dall'accaduto affinché si riesca a risalire alla causa della problematica stessa.

Analogamente gli insegnanti utilizzano la stessa modalità.

**Le suddette segnalazioni vanno trasmesse via e-mail**

dal genitore rappresentante C.R.S.

al Concessionario (mensa.chieri@camst.it)

e contestualmente in copia al Servizio Istruzione (refezionescolastica@comune.chieri.to.it) e al Presidente del C.R.S. (refezionechieri@libero.it).

**Il Concessionario, dopo le opportune indagini ed accertamenti, procede con:**

- risposta diretta al rappresentante del C.R.S. e al Presidente e contestualmente all'Ufficio refezione scolastica del Servizio Istruzione (refezionescolastica@comune.chieri.to.it) **entro n.15 giorni lavorativi** dalla data della trasmissione della segnalazione;
- attuazione delle misure correttive che ritiene più idonee per risolvere la segnalazione.

Nel caso in cui la segnalazione necessiti di tempistiche di indagini più lunghe, il Concessionario informa il genitore rappresentante C.R.S. di tale necessità e fornisce una risposta esaustiva entro n.15 giorni dalla data di segnalazione.

**SEGNALAZIONI ORDINARIE PER ERRATA PRENOTAZIONE PASTI**

Il genitore/tutore che rileva una difformità tra i pasti effettivamente consumati dal figlio e i pasti prenotati tramite il passaggio di badge, deve comunicare l'eventuale scostamento alla Segreteria dell'Istituto Comprensivo di appartenenza in forma scritta (es. lettera, e-mail) indicando: la scuola e la classe/sezione, i dati del badge, nome e cognome dell'utente e del genitore/tutore, il/i giorno/i dell'anomalia. La Segreteria didattica, verifica l'effettiva presenza dell'utente ed in caso di anomalia invia una comunicazione all'Ufficio Refezione Scolastica Concessionario Camst il quale corregge il saldo del Conto Famiglia entro n.30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

**Tali segnalazioni vanno trasmesse al:**

Ufficio Refezione Scolastica Concessionario Camst

✉ E-mail: chieri@camst.it

## RECLAMI

Le famiglie degli utenti, i genitori delle Commissioni Mensa, i genitori e insegnanti rappresentanti C.R.S. possono avanzare reclami in merito a tutti gli aspetti di rilevanza sostanziale ed oggettiva (es. corpi estranei, mancanza delle portate del pasto, presenza di animali infestanti, ritardi prolungati ecc.) del servizio.



**I reclami devono essere formulati in forma scritta** utilizzando l'apposito "Modulo reclami" (MODULO REC) reperibile sul portale web -E-CIVIS- (<https://chieri.ecivis.it>) o formulati, in assenza di tale modulo, ma con tutti i dati contenuti in esso. Tale modulo deve poi essere trasmesso al Concessionario del servizio ([mensa.chieri@camst.it](mailto:mensa.chieri@camst.it)) e contestualmente in copia all'Ufficio refezione scolastica del Servizio Istruzione ([refezionescolastica@comune.chieri.to.it](mailto:refezionescolastica@comune.chieri.to.it)).

È importante indicare la **data**, l'**orario**, il **plesso scolastico**, la **classe/sezione** coinvolti, l'**oggetto** e tutti i **dati necessari** per contestualizzare la problematica e le modalità di reperimento del mittente.

Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

### Il Concessionario procede con:

- risposta al reclamo, di norma, entro **n.30 giorni lavorativi** dalla data della trasmissione del reclamo, salvo che le istruttorie richiedano tempi maggiori, mettendo per conoscenza l'Ufficio refezione scolastica del Servizio Istruzione ([refezionescolastica@comune.chieri.to.it](mailto:refezionescolastica@comune.chieri.to.it));
- attivazione di tutte le necessarie misure correttive.

Il Servizio Istruzione in caso di riscontro di non conformità gravi o violazione agli obblighi previsti nel contratto di refezione scolastica sottoscritto con il Concessionario, potrà a sua volta intervenire con:

- contestazioni di non conformità;
- assegnazione obbligatoria di adempimenti;
- assegnazione di penali pecuniarie come previste dal Contratto in essere.



I punti di contatto indicati nella Carta dei servizi sono di seguito riassunti e pubblicati sul portale web dedicato al servizio refezione - E-CIVIS - (<https://chieri.ecivis.it>), con eventuali variazioni sopraggiunte.

I contatti dei membri del C.R.S., delle Commissioni Mensa e del Presidente del C.R.S. sono depositati presso le Segreterie didattiche e presso il Servizio Istruzione; quest'ultimo ne può eventualmente dare comunicazione su specifica richiesta.

L'elenco dei membri del C.R.S. è consultabile inoltre sul portale web - E-CIVIS - e ogni genitore delle Commissioni Mensa e famiglia iscritta al servizio, può conoscere quali sono le figure rappresentanti (insegnante e genitore) del plesso cui appartiene.

Le figure rappresentanti devono conoscere e ottenere i contatti dei genitori delle Commissioni Mensa in modo che le informazioni possano essere veicolate facilmente.



## Privacy

Il trattamento dei dati necessari al fini dell'espletamento del servizio avviene nel rispetto del Reg. UE n. 679/2016. L'informativa (art. n. 13 Reg. UE n. 679/2016) relativa al presente trattamento è resa mediante pubblicazione sul sito web del Comune di Chieri nella sezione Chieri Aperta (<https://www.comune.chieri.to.it/chieri-aperta/privacy>).





**CITTÀ DI  
CHIERI**

**camst:**  
ristorazione Scolastica

**Camst Soc. Coop. a r. l.**

Società Benefit  
via Tosarelli 318

40055 Villanova di Castenaso, Bologna  
tel. 051 6017411 • fax 051 6053502  
cartadeiservizi@camst.it • www.camst.it

Opuscolo illustrativo a cura di CAMST Soc. Coop.  
a r.l. Società Benefit, Concessionario  
del servizio di refezione scolastica,  
in collaborazione con il Comune di Chieri



**MISTO**

Carta da fonti gestite  
in maniera responsabile

**FSC® C044057**