



Città di **ASTI**  
[www.comune.asti.it](http://www.comune.asti.it)

# Carta dei Servizi

Comune di Asti

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

DATA EMISSIONE	REV.	EMESSO	CONTROLLATO	APPROVATO
30/04/2022	00	FASSI	REGGE	GIOLITO

## Indice del documento

IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI	3
CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SERVIZIO	3
DIFFUSIONE E DISTRIBUZIONE	4
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	5
SICUREZZA ALIMENTARE	6
ACCESSO AL SERVIZIO DI MENSA SCOLASTICA	7
SISTEMA TARIFFARIO	7
CONTROLLO AMMINISTRATIVO	8
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	8
MONITORAGGIO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	8
GESTIONE DEI RECLAMI	9
POLITICA DELLA QUALITA'	9
OBBLIETTIVI PER LA QUALITA'	10
PRIVACY	10
NOMI DEI REFERENTI RESPONSABILI	11
CONTATTI TELEFONICI E INDIRIZZI EMAIL	11
SEDE UFFICI COMPETENTI	11
MODULISTICA NECESSARIA ALLA FRUIZIONE E/O RICHIESTA DEL SERVIZIO	12
INFORMAZIONI UTILI	12

## **1. IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Ente erogatore assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza riguardo al servizio che intende erogare, le modalità di accesso, gli standard di qualità previsti con l'intento di monitorare e migliorare la soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi è redatta in conformità alla Legge n° 273 del 11/07/1995 "misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." e alla Legge n° 27 del 24/03/2012 "misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture" e si basa su alcuni principi fondamentali:

- il principio dell'eguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti;
- la garanzia di parità di trattamento tra le diverse fasce di utenti;
- l'erogazione del servizio in maniera continuativa e regolare;
- il trattamento degli utenti con obiettività, giustizia, imparzialità;
- l'assicurazione del diritto alla fruizione del servizio da parte del cittadino e dell'efficienza ed efficacia da parte dell'Unità Operativa Mensile.

La Carta dei Servizi non è una semplice linea guida ma un documento che stabilisce un "PATTO" tra il soggetto erogatore del servizio e l'utenza.

Il servizio di refezione scolastica descritto nella presente Carta dei Servizi potrebbe subire delle variazioni in presenza di emergenze sanitarie.

## **2. CAMPO DI APPLICAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di refezione scolastica è rivolto agli allievi e ai docenti delle scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo grado e agli utenti dei centri diurni socio terapeutici riabilitativi della Città di Asti, nonché ad eventuali ospiti autorizzati dall'Amministrazione Comunale.

Le scuole in cui il servizio è erogato sono indicate nel seguente elenco:

- Scuole dell'infanzia
  - Centro di refezione "Bosco dei partigiani", P.zza V.Veneto 6 Asti
  - Centro di refezione "Cattedrale", Via Milliavacca 7, Asti

- Centro di refezione "Santa caterina", Piazza Santa Caterina 1 Asti
- Centro di refezione "Corso Alba", Via Carlo Alberto Dalla Chiesa Asti
- Centro di refezione "Lina Borgo", Via Vigna 26 Asti
- Centro di refezione "Valerio Miroglio", C.so Genova Asti
- Centro di refezione "Agazzi", Via S.Evasio 30 Asti
- Centro di refezione "Serravalle", Fraz. Serravalle 25 Asti
- Centro di refezione "XXV aprile", C.so xxv Aprile 210 Asti
- Centro di refezione "Collodi", Via Padre Angelo Graziano Asti
- Centro di refezione "Giulio Debenedetti", Via Cecchin Asti
- Centro di refezione "Castiglione", Frazione Castiglione Asti
- Scuole primarie
  - Centro di refezione "Guglielmo Oberdan", Frazione Portacomaro 10 Asti
  - Centro di refezione "Dante Alighieri", Corso Dante 88 Asti
  - Centro di refezione "Salvo D'Acquisto", Via S. D'Acquisto 30 Asti
  - Centro di refezione "Galileo Ferraris", Via Galvani 3 Asti
  - Centro di refezione "San Domenico Savio", Via Tosi 24 –Asti
  - Centro di refezione "Francesco Baracca", Piazzale Vittoria 2 Asti
  - Centro di refezione "Umberto Cagni", Piazzetta Montafia 1 Asti
  - Centro di refezione "Ettore Laiolo", Corso Alba 260 Asti
  - Centro di refezione "Eo Baussano", Via Croce Verde 4 Asti
  - Centro di refezione "Camillo Cavour", Via Comentina 4 Asti
  - Centro di refezione "Michelangelo Buonarroti", Via Rabioglio 2 Asti
  - Centro di refezione "Piero Donna", Frazione Serravalle 25 Asti
  - Centro di refezione "Giovanni Pascoli", Via Piglione 6 Asti
  - Centro di refezione "Anna Frank", Via Cecchin Asti
  - Centro di refezione "Antonio Gramsci", Via Fenoglio 1 Asti
  - Centro di refezione "Vittorio Bottego", Frazione Quarto, Via Sottoripa Asti
  - Centro di refezione "Rio Crosio", Corso XXV Aprile 150 Asti
- Scuole secondarie di 1° grado
  - Centro di refezione "Luigi Camillo Goltieri", Via Goltieri 9 Asti
  - Centro di refezione "Giuseppe Parini", Via C. Gancia 6 Asti
  - Centro di refezione "Olga e Leopoldo Jona", Via Sardegna 5 Asti
  - Centro di refezione "Martiri della Libertà", Via G. Invrea 4 Asti

### **3. DIFFUSIONE E DISTRIBUZIONE**

La Carta dei Servizi della refezione scolastica è distribuita gratuitamente a tutte le famiglie iscritte al servizio che ne facciano richiesta e ai componenti delle Commissioni Mensa.

La Carta dei Servizi è presente per consultazione sul sito internet del Comune di Asti e, inoltre, in tutte le scuole riportate nel campo di applicazione.

La Carta dei Servizi è inoltre disponibile su richiesta di tutte le parti interessate.

## 4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione prevista per l'erogazione del servizio prevede le seguenti funzioni:

- Settore Politiche sociali, Istruzione e Servizi Educativi, con la responsabilità di definire gli indirizzi strategici e gli obiettivi del servizio
- Servizio Istruzione e Servizi Educativi, con la responsabilità di definire e attuare le azioni necessarie per il conseguimento degli obiettivi previsti
- Unità Operativa Mensa, con la responsabilità di vigilare sul corretto svolgimento del servizio nel rispetto del Capitolato di Appalto e della normativa vigente
- Commissioni Mensa di Circolo Didattico/Istituto comprensivo e Coordinamento Cittadino delle Commissioni Mensa, costituite con Delibera della Giunta Comunale n° 276 del 16/05/2017 che svolgono funzioni di collegamento tra gli utenti e il Comune, di consultazione e interlocuzione, di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio e del gradimento dei pasti
- Referenti Mensa Scolastiche con compiti di controllo sulla qualità del servizio
- Concessionario, che nel rispetto del Capitolato di Appalto, deve assicurare l'erogazione del servizio di refezione.

## 5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I pasti vengono offerti secondo i menù autunnale/invernale/primaverile approvati dall'ASL.

Il menù autunnale è adottato indicativamente nei mesi di settembre/ottobre/novembre. Il menù invernale riguarda i mesi di dicembre/gennaio/febbraio/marzo, mentre il menù primaverile è relativo ai mesi di aprile/maggio/giugno.

I menù potrebbero subire delle variazioni in base alle condizioni climatiche, per indisponibilità del prodotto preventivamente comunicata ovvero nelle giornate in cui è previsto un menù speciale.

Le variazioni di menù giornaliero vengono comunicate con congruo anticipo e comunque prima della somministrazione dei pasti.

Ogni menù si compone di un primo, secondo, contorno, pane, frutta, acqua.

In alternativa ai piatti riportati nei menù possono essere richieste al concessionario:

- **DIETE IN BIANCO**  
Devono essere comunicate all'insegnante la mattina stessa del consumo del pasto entro le ore 9,30 e non necessitano di certificazione medica.  
Le diete in bianco sono costituite da pasta o riso conditi con olio extra vergine di oliva, un contorno, una porzione di prosciutto cotto o formaggio fresco o carne/pesce, pane e frutta.
- **DIETE SPECIALI (PER INTOLLERANZE, ALLERGIE, ECC.)**  
Laddove ne sorgesse necessità; nel caso di esigenze alimentari conseguenza di intolleranza al glutine vengono tassativamente adottate le linee guida dettate dall'Associazione Italiana di Celiachia.  
Le diete speciali devono essere richieste dalla famiglia con l'apposita modulistica e devono

essere corredate dalla Certificazione Medica. Il concessionario è tenuto ad attivare tali diete speciali entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta presentata.

▪ **DIETE ETICO-RELIGIOSE**

Possono essere richieste per ragioni di fede religiosa o di etica.

Devono essere richieste dalla famiglia con l'apposita modulistica specificando gli alimenti da utilizzare e/o da escludere.

Le produzioni dei pasti sono predisposte in modo tale da evitare contaminazioni crociate e tutte le operazioni di manipolazione e preparazione, siano esse a caldo o a freddo, vengono tenute rigorosamente sotto controllo con l'impiego di termometri sottoposti a periodica taratura.

Il processo di lavorazione comprende:

- Trasporto e consegna pasti
- Pulizie ordinarie e straordinarie dei centri di refezione
- Gestione delle eccedenze alimentari
- Gestione raccolta differenziata
- Consumi energetici
- Formazione del personale

La lavorazione di tutte le derrate viene effettuata, nel Centro Cottura, nel giorno stesso del consumo (tranne gli arrostiti).

Il pasto quotidiano viene preparato con l'impiego di alimenti freschi, somministrati nella stessa giornata in cui vengono cucinati.

La consegna dei pasti avviene con l'impiego di appositi contenitori isotermitici e in furgoni muniti di registrazione sanitaria, adeguatamente predisposti per il trasporto di alimenti.

La consegna dei pasti viene effettuata nelle seguenti fasce orarie:

- dalle ore 11,30 alle 12,00 per le scuole dell'infanzia e i centri diurni socio-terapeutici riabilitativi;
- dalle ore 12,00 alle 12,30 per le scuole primarie;
- dalle ore 13,00 alle 13,30 per le scuole secondarie di primo grado.

A seguito di emergenze sanitarie con conseguente riorganizzazione, con le Direzioni didattiche, del servizio di distribuzione, le fasce orarie di consegna potrebbero subire delle variazioni.

La temperatura dei cibi caldi, all'arrivo, dovrà essere non inferiore a +60°C, mentre la temperatura dei cibi freddi dovrà essere non superiore a +10°C.

## **6. SICUREZZA ALIMENTARE**

Tutto il processo di lavorazione, trasporto e distribuzione si svolge nel rigoroso rispetto della normativa sulla sicurezza alimentare ed in particolare:

- REG. CE 852/2004 – Igiene dei prodotti alimentari
- Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica – emesse dal Ministero della Salute e pubblicate sulla GU 134 del 11/06/2010
- Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica - emesse dal

Ministero della Salute e pubblicate sulla GU 269 dell' 11/11/2021

- Linee guida per la ristorazione collettiva scolastica – emesse dalla Regione Piemonte – Assessorato alla Sanità – edizione 2002
- Criteri Ambientali Minimi per la ristorazione collettiva (C.A.M.)

Nel centro di cottura e nei refettori scolastici sono presenti Piani di Autocontrollo (HACCP) che riportano le misure da applicare per assicurare la sicurezza alimentare.

Giornalmente sono prelevati due campioni rappresentativi del pasto somministrato e conservati in cella frigorifera per 48 ore e nel congelatore per 72 ore al fine di rintracciare le cause di eventuali intossicazioni alimentari.

Nel corso di ciascun anno scolastico nei refettori sono condotte:

- n° 15 analisi microbiologiche sugli alimenti pronti al consumo;
- n° 15 analisi microbiologiche sulle attrezzature e superfici di lavoro;
- n° 5 analisi chimiche e microbiologiche sull'acqua di rete.

I risultati delle analisi sono confrontati con i valori previsti dalla normativa vigente e in caso di non conformità sono tempestivamente attivate adeguate azioni correttive.

Per assicurare adeguate condizioni igieniche a inizio anno scolastico e nel corso dell'anno sono pianificati e attuati interventi di derattizzazione e disinfestazione.

## **7. ACCESSO AL SERVIZIO MENSA SCOLASTICA**

Le iscrizioni al servizio mensa **sono obbligatorie e devono essere effettuate prima dell'inizio di ciascun anno scolastico** in modalità on line accedendo al portale internet gestito dalla ditta VIVENDA SpA, concessionaria del servizio, al seguente indirizzo: <https://www6.itcloudweb.com/astiportalegen>.

Per gli utenti che non dispongono di un accesso alla rete internet, è possibile recarsi, previo appuntamento, sia per informazioni che per assistenza nell'iscrizione online, presso il Punto Informativo sito in Asti, Via Verdi n. 2, nei giorni ed orari che vengono comunicati sul sito internet del Comune di Asti, alla pagina "Mense scolastiche" (tel. 340 3625646 email: [iscrizionicomuneasti@vivendaspa.it](mailto:iscrizionicomuneasti@vivendaspa.it)).

## **8. SISTEMA TARIFFARIO**

La determinazione del sistema tariffario avviene con deliberazione di Consiglio Comunale. Le tariffe sono comunicate sul sito del Comune alla pagina dedicata alle mense scolastiche.

Il costo del singolo pasto è unitario e sarà addebitato soltanto per i pasti effettivamente ordinati nel corso dell'anno scolastico. Il pasto verrà comunque conteggiato e quindi addebitato qualora il minore venga ritirato da scuola per malessere o altri motivi dopo le ore 10:30 in assenza di disdetta.

Per disdire un pasto prenotato, occorre telefonare al n. 3497525790 della ditta Vivenda spa, ovvero inviare una mail all'indirizzo [centrocotturaasti@vivendaspa.it](mailto:centrocotturaasti@vivendaspa.it), entro le ore 10,30 del

medesimo giorno della prenotazione del pasto.

Hanno diritto all'esenzione dal pagamento del servizio mense scolastiche gli utenti inseriti in un progetto di presa in carico da parte del Settore Politiche Sociali.

I nuclei famigliari con tre o più figli iscritti e frequentanti la mensa avranno diritto alla riduzione di € 0,10 per ciascun pasto consumato, previa richiesta al concessionario. L'ammontare del beneficio, calcolato sull'intero anno scolastico, verrà computato in valore di ricarica ed accreditato all'inizio dell'anno scolastico successivo o, su richiesta, liquidato qualora venisse disdetta l'iscrizione al servizio di refezione.

Coloro che fruiscono del servizio di refezione senza aver provveduto alla regolarizzazione dell'iscrizione, potranno, per giustificati motivi, provvedere alla presentazione dell'iscrizione entro il mese di settembre dell'anno scolastico in corso. In assenza di perfezionamento documentale dell'iscrizione (ivi compresa la consegna dell'Attestazione ISEE) verrà applicata d'ufficio la tariffa massima.

La tariffa massima "Fascia A" si applica ai nuclei famigliari non residenti nella Città di Asti. Ai nuclei famigliari residenti nella Città di Asti verrà applicata la tariffa massima "Fascia A" o "Fascia A1" (per due o più figli iscritti a mensa) nel caso in cui non venga presentata la richiesta per la fruizione della tariffa agevolata, o venga superata la soglia ISEE pari a € 26.000,01 per i lavoratori dipendenti e € 24.000,01 per i lavoratori autonomi, o qualora vengano riscontrate annotazioni/omissioni sull'Attestazione ISEE che non consentano l'attribuzione della tariffa appropriata; in tal caso la tariffa massima verrà applicata fino alla presentazione della nuova Attestazione ISEE contenente i dati corretti.

La tariffa agevolata si applica ai nuclei famigliari residenti nella Città di Asti, sulla base di un ISEE Ordinario/Minori oppure di un ISEE Corrente/Minori.

I nuclei famigliari residenti nella Città di Asti che intendono usufruire delle tariffe agevolate, dovranno indicare, nella domanda di iscrizione al servizio di refezione, l'importo dell'Attestazione ISEE di cui sopra, in corso di validità.

Per la variazione del nucleo famigliare è possibile presentare una nuova Attestazione ISEE. Per la variazione delle condizioni economiche, è possibile presentare l'Attestazione ISEE corrente (a condizione che ci siano i requisiti per richiederla).

A partire dal 16 gennaio di ciascun anno è possibile presentare la nuova Attestazione ISEE, qualora risulti determinante per l'applicazione dell'agevolazione tariffaria.

## **9. CONTROLLO AMMINISTRATIVO**

Le dichiarazioni in sede di istanza costituiscono dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi del D.P.R. 28/12/2000 n. 445 e sono oggetto di opportuni controlli di veridicità. I controlli sono effettuati avvalendosi dei dati in possesso del Comune e di altri enti dell'Amministrazione pubblica, con particolare riguardo all'attestazione ISEE presentata. In caso di non coincidenza tra quanto dichiarato e quanto accertato, l'ufficio contatterà il richiedente per ottenere chiarimenti e/o idonea documentazione atta a dimostrare la completezza e la veridicità dei dati forniti, anche al fine della correzione di errori materiali o di modesta entità. Nel caso in cui venisse confermata l'incompletezza o la non veridicità della dichiarazione presentata, l'ufficio provvede:



- a revocare l'esenzione applicando conseguentemente con decorrenza dall'inizio dell'anno scolastico la tariffa calcolata sulla base dell'attestazione ISEE corretta;
- ad applicare, in caso di indebita percezione di una prestazione sociale agevolata sulla base dei dati dichiarati, la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 500,00 a € 5.000,00 ai sensi dell'art. 38 del D. L. 31/5/2010, n. 78 convertito dalla L. 30/7/2012, n. 12.

Nei casi di dichiarazioni che possono presentare i caratteri di uno degli illeciti richiamati dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, l'Amministrazione denuncia il fatto all'Autorità Giudiziaria.

## **10. CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Un sistema di controllo ha lo scopo di assicurare la conformità dei prodotti/servizi ai requisiti previsti. A tali fini il sistema di controllo adottato si articola su tre livelli:

- controllo giornaliero del servizio erogato da parte dei Referenti Mense Scolastiche;
- verifiche periodiche sulla qualità del servizio pianificate con frequenze diversificate in base alle criticità rilevate nelle scuole da parte dell'Unità Operativa Mense;
- verifiche periodiche da parte delle Commissioni Mensa.

Tutti i controlli/verifiche sono regolarmente documentati e, qualora siano rilevate delle non conformità, queste sono segnalate ai responsabili affinché prendano i necessari provvedimenti e provvedano all'eventuale attivazione di azioni correttive per eliminarne le cause ed evitare che si ripetano.

## **11. MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE CLIENTI**

La qualità percepita dall'utenza in relazione alla qualità del servizio erogato è un indicatore fondamentale per la valutazione dell'efficacia del sistema di gestione adottato.

Il monitoraggio della soddisfazione dell'utenza è attuato attraverso:

- la valutazione sensoriale della qualità e l'indice di gradimento del pasto somministrato elaborati dall'Unità Operativa Mense nel corso delle verifiche periodiche;
- la valutazione della qualità del servizio rilevata attraverso questionari da parte delle Commissioni Mensa.

I risultati del monitoraggio sono espressi con un punteggio che consente di valutare il livello di soddisfazione per il servizio erogato.

I risultati del monitoraggio sono presi in considerazione per valutare l'efficacia del sistema di controllo del servizio e, qualora fosse necessario, introdurre adeguate azioni di miglioramento.

## **12. GESTIONE DEI RECLAMI**

Gli utenti del servizio di refezione scolastica, genitori, docenti, allievi che intendono segnalare dei disservizi hanno la possibilità di presentare un reclamo attraverso un'apposita modulistica disponibile presso i refettori o documentazione equivalente.

Il reclamo sarà analizzato dal Responsabile Qualità con la partecipazione dei responsabili dei reparti interessati e sarà data tempestiva risposta.

L'organizzazione assicura che per ogni reclamo ne sarà ricercata la causa e saranno intraprese adeguate azioni correttive per evitare che la stessa si ripeta.

Nella gestione del Sistema Qualità i reclami costituiscono un importante indicatore per il miglioramento continuo del servizio erogato.

### 13. POLITICA PER LA QUALITÀ

Al fine di assicurare in modo continuativo la qualità del servizio erogato, la Direzione ha ritenuto opportuno adottare un Sistema di Gestione conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001 e conseguire la certificazione da parte di un Organismo accreditato da ACCREDIA.

L'impegno della Direzione nei riguardi del Sistema di Gestione per la Qualità trova riscontro nell'aver stabilito, documentato e attuato una **"Politica per la qualità"**, nell'aver fissato gli **"obiettivi per la qualità"** relativi al sistema di gestione e nell'assicurare che il sistema consegua i risultati attesi.

Nella gestione del Sistema Qualità la Direzione ritiene fondamentale la focalizzazione sull'utenza con l'accrescimento della sua soddisfazione per il servizio erogato e l'impegno al miglioramento continuo del sistema di gestione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è documentato con un Manuale Qualità integrato da tavole di dettaglio e completato da processi e procedure.

Per assicurare la costante applicazione del sistema e il suo aggiornamento è stato individuato un responsabile a cui far riferimento per tutti i problemi riguardanti la qualità del servizio.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è periodicamente riesaminato dalla Direzione al fine di assicurare la sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, nonché l'allineamento agli indirizzi strategici dell'organizzazione.

### 14. OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

Al fine di valutare l'efficacia del Sistema Qualità applicato, la Direzione ha definito gli obiettivi che ciascun processo dovrebbe conseguire.

Gli obiettivi sono espressi con valori misurabili, sono comunicati all'interno di tutta l'organizzazione e sono periodicamente riesaminati al fine di verificare l'aumento della soddisfazione dell'utenza.

Gli obiettivi per la qualità sono riportati nella seguente tabella:

POS	AREA/PROCESSO	OBIETTIVO	INDICATORE
1	SP01 Iscrizione al servizio mensa	Disporre di dati corretti dell'utenza	N° casi di dati non corretti sfuggiti al controllo
2	SP02 Gestione richieste pasti	Assenza di errori nella rilevazione pasti	N° reclami per errori sul n° pasti somministrati
3	SP03 Approvvigionamento alimentari	Non Conformità rilevate nelle verifiche	N° Non Conformità rilevate sui prodotti approvvigionati e loro conservazione

4	SP04 Preparazione dei pasti	Assicurare il rispetto del menù approvato	N° Non Conformità /reclami per mancato rispetto del menù
		Assicurare la corretta gestione del servizio da parte del centro cottura	N° Non Conformità /reclami per la non corretta gestione del servizio durante le fasi di lavorazione
5	SP05 Gestione del servizio	Assicurare la corretta gestione del servizio nella distribuzione pasti	N° Non Conformità /reclami per la non corretta gestione del servizio durante le fasi di trasporto e distribuzione
6	SP06 Gestione Sistema Qualità	Avere un Sistema Qualità efficace	N° Non Conformità rilevate negli audit interni
			N° Non Conformità rilevate negli audit esterni
7	SP07 Gestione degli appalti	Precisa definizione del servizio	N° appendici contrattuali apportate al Capitolato
8	SP08 Pianificazione e controllo del servizio	Corretto svolgimento del servizio	N° reclami ricevuti dall'utenza
9	SP09 Competenza del personale	Assicurare che il personale abbia le necessarie competenze	N° azioni formative previste dal Concessionario
			N° azioni formative sul personale interno
		Sviluppo della cultura di una sana alimentazione anche nelle famiglie	N° azioni formative verso genitori e docenti
10	Soddisfazione clienti	Avere un'utenza soddisfatta del servizio	Livello di soddisfazione emerso dai questionari
			Valutazione criticità
			Indice di gradimento dei pasti
			Valutazione sensoriale

## 15. PRIVACY

Il Comune di Asti assicura la protezione e la sicurezza dei dati personali dell'utenza attraverso la puntuale applicazione del Reg. UE 679/2016.

## 16. NOMI DEI REFERENTI RESPONSABILI

DIRIGENTE: ROBERTO GIOLITO  
 RESPONSABILE DEL SERVIZIO: LUISELLA REGGE  
 RESPONSABILE UNITA' OPERATIVA MENSE: ELENA FASSI  
 DIETISTA: MARINELLA GALLO  
 COLLABORATRICE AMMINISTRATIVA: LOREDANA BONADIO

## 17. CONTATTI TELEFONICI E INDIRIZZI EMAIL

ROBERTO GIOLITO: [r.giolito@comune.asti.it](mailto:r.giolito@comune.asti.it)  
 LUISELLA REGGE: [l.regge@comune.asti.it](mailto:l.regge@comune.asti.it)

ELENA FASSI: [e.fassi@comune.asti.it](mailto:e.fassi@comune.asti.it)  
MARINELLA GALLO: [m.gallo@comune.asti.it](mailto:m.gallo@comune.asti.it)  
LOREDANA BONADIO: [l.bonadio@comune.asti.it](mailto:l.bonadio@comune.asti.it)

E-mail unità operativa mense: [refezionescolastica@comune.asti.it](mailto:refezionescolastica@comune.asti.it)

Tel. 0141/399419-399493-399411

## 18. SEDE UFFICI COMPETENTI

SEDE	INDIRIZZO	ORARIO
SERVIZIO ISTRUZIONE E SERVIZI EDUCATIVI	Palazzo Mandela Piazza Catena, 3 – 14100 ASTI	Lunedì, Mercoledì, Venerdì 8.30-13.30 Martedì e Giovedì 8.30-13.30 / 15.30-17.30

## 19. MODULISTICA RELATIVA ALLA FRUIZIONE DEL SERVIZIO

La modulistica e la documentazione riguardante il servizio è pubblicata sul sito del Comune di Asti e viene aggiornata annualmente. I menù vengono pubblicati a seguito approvazione del Sian.

Home page sito ufficiale Comune di Asti → opzione “aree tematiche” → area tematica dedicata all’infanzia e adolescenza → mense scolastiche

## 20. INFORMAZIONI UTILI

Dove trovare la Carta dei Servizi: La Carta dei Servizi è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino/utente. È possibile scaricarla direttamente dal sito del Comune alla pagina del servizio di ristorazione scolastica.

Elenchiamo qui di seguito alcuni link utili in tema di ristorazione scolastica:

- Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica  
[http://www.salute.gov.it/imgs/C\\_17\\_pubblicazioni\\_1248\\_allegato.pdf](http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_1248_allegato.pdf)
- Linee guida della Regione Piemonte per la ristorazione scolastica  
[https://cdn.onb.it/2013/11/ris\\_scolastica.pdf](https://cdn.onb.it/2013/11/ris_scolastica.pdf)
- Pagine sulla corretta alimentazione a cura del Ministero della Salute  
[http://www.salute.gov.it/portale/salute/p1\\_5.jsp](http://www.salute.gov.it/portale/salute/p1_5.jsp)
- Livelli di Assunzione di Riferimento di nutrienti ed energia Tabelle LARN  
[http://www.sinu.it/html/pag/tabelle\\_larn\\_2014\\_rev.asp](http://www.sinu.it/html/pag/tabelle_larn_2014_rev.asp)