



CITTA' DI SEVESO

PROVINCIA DI MONZA E DELLA BRIANZA

DETERMINAZIONE N 834 DEL 27/11/2025

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA - SCUOLE DEL COMUNE DI SEVESO.

AREA SCUOLA E SERVIZI AL CITTADINO

SETTORE SCUOLA

UFFICIO SCUOLA E ISTRUZIONE

DETERMINAZIONE N. 834 DEL 27/11/2025

IL DIRIGENTE

Visti:

- il D.Lgs. 18/08/2000, n. 267, *“Testo Unico sul nuovo ordinamento degli Enti Locali”*, e in particolare l’art. 107, riguardante *“Funzioni e responsabilità della dirigenza”*;
- il Decreto di nomina dirigenziale n. 8 del 30/04/2025, con il quale il Sindaco ha nominato la scrivente Dirigente dell’Area Scuola e Servizi al Cittadino;

Richiamati:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”*;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994, *“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”*;
- il Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, *“Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi”*;
- il Decreto Legislativo del 30 luglio 1999 n. 286, art. 11, *“Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”*;
- la Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004, *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*;
- l’art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii., *“Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”*;
- la Deliberazione ANAC n. 1310/2016, *“Prime linee guida recanti indicazioni sull’attuazione degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni contenute nel d.lgs. 33/2013 come modificato dal d.lgs. 97/2016”*;

Premesso che:

- la *“Carta dei Servizi”* è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino – utente – consumatore;
- attraverso la *“Carta dei Servizi”* i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano conseguentemente a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l’intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione;
- l’Amministrazione Comunale ritiene fondamentale garantire l’erogazione del servizio pubblico secondo criteri di efficienza, efficacia e trasparenza amministrativa, impegnandosi ad adottare tutte le misure ritenute idonee per il raggiungimento di tale obiettivo;

Valutata quale strumento utile per il raggiungimento dell’obiettivo sopra indicato, in aggiunta alle Carte dei servizi pubblici erogati dal Comune di Seveso già vigenti, l’adozione della Carta del servizio di ristorazione scolastica, intesa come documento con il quale l’Ente assume una serie di impegni nei confronti dell’utenza in merito a tale servizio, con particolare riferimento alle modalità di erogazione dello stesso ed agli standard di qualità, ossia i livelli di qualità che i soggetti erogatori del

servizio devono assicurare;

Rilevato che, con deliberazione di Consiglio Comunale n. 37 del 20/07/2004, è stato approvato il Regolamento per l'erogazione del servizio di ristorazione scolastica e, con deliberazione del Commissario Straordinario n. 26 del 24/09/2021, è stato approvato il nuovo Regolamento della Commissione Mensa Scolastica;

Visto il documento allegato, finalizzato a rappresentare il servizio reso e i relativi standard di qualità;

Ritenuto, con riferimento a tutto quanto sopra esposto, di procedere all'approvazione del documento denominato "Carta del Servizio di ristorazione scolastica – Scuole del Comune di Seveso", mediante la quale deve intendersi superato quanto previsto dalla pag. 127 – Refezione Scolastica – della Carta dei Servizi del Comune di Seveso approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 157 del 16/11/2017;

Ritenuto di provvedere all'adeguata diffusione delle Carta del Servizio di ristorazione scolastica, in quanto importante strumento di comunicazione per le famiglie interessate al servizio offerto dall'Amministrazione Comunale;

Dato atto che il presente atto non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

Visti:

la Legge 07/08/1990, n. 241, e ss.mm.ii., avente ad oggetto "*Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi*";

il D.Lgs. 18/08/2000, n. 267, e ss.mm.ii., recante "*Testo Unico delle Leggi sull'ordinamento degli Enti Locali*";

il D.Lgs. 14/03/2013, n. 33, e ss.mm.ii., avente ad oggetto "*Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*";

il vigente Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi;

D E T E R M I N A

1 Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente atto e qui si intendono approvate;

2 di approvare la Carta del Servizio di ristorazione scolastica – Scuole del Comune di Seveso, allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale, dando atto che si intende superato, con l'approvazione della stessa, quanto previsto dalla pag. 127 – Refezione Scolastica – della Carta dei Servizi del Comune di Seveso approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 157 del 16/11/2017;

3 di dare atto che la scrivente non si trova in una posizione di conflitto di interessi e che, pertanto, non sussiste un obbligo di astensione circa l'adozione del presente provvedimento, ai sensi e per gli effetti dell'art. 6 bis della Legge n. 241/1990 e ss.mm.ii., del combinato disposto degli artt. 6 e 7 del D.P.R. n. 62/2013 e ss.mm.ii. e del vigente Codice di comportamento dei dipendenti del Comune di Seveso;

4. di dare atto che il presente provvedimento viene pubblicato all'Albo Pretorio on line del Comune

di Seveso, ai sensi e per gli effetti dell'art. 32 della Legge n. 69/2009 e ss.mm.ii., e nel portale "Amministrazione Trasparente", ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 33/2013, così come aggiornato dal D.Lgs. n. 97/2016.

il Dirigente
Mucio Carmen

*Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi e per gli effetti di cui al D.Lgs. n. 82/2005*



CITTÀ DI SEVESO

Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica Scuole del Comune di Seveso

01 Che cos'è la Carta del Servizio

02 I principi fondamentali

03 Modalità di gestione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica

04 Menù

05 Strumenti di verifica

06 Garanzie di qualità

07 La Commissione Mensa

08 Adozione di standard

09 Qualità del servizio

10 Informazione agli utenti

11 Rapporti con gli utenti

12 Ufficio competente del Comune di Seveso

13 Suggerimenti e reclami

14 Tempi di risposta

15 Attuazione della Carta del servizio di ristorazione scolastica

Ufficio Scuola e Istruzione
0362 5171 Selezione 6 - scuola@comune.seveso.mb.it
Viale Vittorio Veneto, 3 20822 Seveso

01 Che cos'è la Carta del Servizio

La Carta del Servizio è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino allo scopo di far conoscere il Servizio di ristorazione scolastica. Inoltre, essa serve anche a definire "standard minimi" di qualità che l'utente può controllare. In pratica, la stessa costituisce una "garanzia" nelle mani del cittadino.

La Carta si compone di una parte generale, che spiega quali sono i principi cui il servizio di ristorazione scolastica si ispira, ed una parte specifica di illustrazione del servizio.

Non si tratta di un documento redatto una volta per tutte e non si configura come semplice atto burocratico: la parte specifica di illustrazione del servizio potrà essere aggiornata periodicamente e comunque ogniqualvolta cambino leggi e regolamenti, oppure gli obiettivi perseguiti.

La Carta del Servizio viene consegnata a tutte le famiglie dei bambini che usufruiscono della ristorazione scolastica e alle scuole interessate ed è consultabile sul sito Internet del Comune e presso i refettori delle scuole.

02 I principi fondamentali

La presente Carta dei Servizi viene redatta nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di pubblicazione e trasparenza, ed in particolare dell'art. 32 del D.Lgs. n. 33/2013 e ss.mm.ii. e della Deliberazione ANAC n. 1310/2016. I Principi ispiratori di questa Carta del Servizio sono indicati nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27 gennaio 1994, che definisce i principi ai quali devono essere progressivamente uniformati i servizi pubblici.

Nell'erogazione del servizio di ristorazione scolastica il Comune di Seveso intende dare attuazione ai principi di seguito elencati.

Principio dell'uguaglianza e dell'imparzialità

Il Comune eroga un servizio improntato ai criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando, a parità di diritti, il servizio di ristorazione scolastica a tutti i bambini le cui famiglie abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate e di volta in volta opportunamente rese note.

Principio della trasparenza

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio medesimo, secondo la procedura stabilita dal Regolamento comunale per il diritto di accesso.

Il modulo di domanda per accedere agli atti è disponibile nel sito Internet del Comune, nella sezione Servizi - Accesso ai documenti amministrativi. Informazioni relative al servizio di ristorazione scolastica sono altresì reperibili nella sezione Amministrazione Trasparente dello stesso sito.

Principio della continuità

Il servizio è continuativo e regolare, in base al calendario scolastico. Un servizio essenziale, quale viene considerato quello di ristorazione scolastica, deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie. Per questo, in caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento, sono previsti interventi particolari, a seconda dell'evento negativo manifestatosi, per contenere il disagio e ridurre al minimo il disservizio.

Principio della partecipazione

La partecipazione è sempre garantita sia per tutelare il diritto ad una corretta fruizione del servizio, sia per favorire la collaborazione tra tutti gli attori interessati. La Commissione mensa è l'organismo attraverso cui viene assicurata la partecipazione di tutti: rappresentanti dei genitori, delle scuole, del Comune e della Società di ristorazione. Le famiglie hanno il diritto di ottenere informazioni, oltre che individualmente, anche attraverso la Commissione mensa, che dovrà inoltrare i suggerimenti o i reclami all'Ufficio Scuola e Istruzione del Comune, al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.

Principio dell'efficienza e dell'efficacia

L'efficienza e l'efficacia sono perseguite come garanzia della qualità del servizio, sia sul piano umano sia su quello strutturale-tecnologico. La piena soddisfazione delle famiglie è ricercata attraverso il miglioramento delle competenze e della cortesia del personale, il continuo monitoraggio dell'idoneità e della funzionalità dei locali e delle attrezzature oltre che delle diverse fasi gestionali del servizio.

Principio del rispetto per l'ambiente

I nostri bambini sono gli adulti di domani. E' molto importante che fin dalla scuola possano imparare che il loro benessere è strettamente legato all'ambiente nel quale vivono.

Il Comune e la Società di ristorazione, con la collaborazione della scuola, consapevoli del ruolo di affiancamento alle famiglie in questo importante processo di educazione, hanno improntato il contratto di ristorazione a questo principio. Esso è ispirato alle esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente, alla promozione dello sviluppo sostenibile, alla difesa della biodiversità (riferimento: Decreti Criteri Ambiente Minimi, Codice degli appalti, Linee di indirizzo nazionali e regionali per la ristorazione scolastica).

Concretamente, tale principio viene attuato attraverso:

- la distribuzione in mensa di acqua proveniente dall'acquedotto, invece dell'acqua in bottiglia
- l'impiego, per il trasporto degli alimenti, di automezzi a basso impatto ambientale
- la preferenza di fornitori che impieghino imballaggi ecologici e/o riutilizzabili
- l'uso di stoviglie monouso (solo per i casi di emergenza) in materiali biodegradabili
- l'impiego di alimenti provenienti da agricoltura biologica (prodotti bio) e da fornitori locali e di filiera corta
- l'impiego di prodotti ecologici per la sanificazione.

03 Modalità di gestione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica

La gestione del servizio si articola in diverse fasi, affidate ad un'unica azienda specializzata nel settore, la Società Dussmann Service S.r.l., con sede a Capriate San Gervasio (BG). Le fasi previste sono le seguenti:

- produzione, approvvigionamento e stoccaggio delle derrate alimentari e preparazione e confezionamento dei pasti avvengono presso il Centro cottura del Comune di Seveso. Il Direttore del servizio segue l'intera organizzazione del lavoro, collaborando con il capo cuoco e la dietista, che affidano al personale le specifiche mansioni operative
- trasporto e distribuzione dei pasti sono garantiti giornalmente presso le scuole con pasto trasportato. I pasti sono consumati nei rispettivi refettori. La Società di ristorazione garantisce la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel contratto di appalto, con un margine di ritardo che non può superare i dieci minuti

- riassetto, pulizia e sanificazione dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti sono assicurate dalla Società di ristorazione secondo quanto indicato nel contratto di appalto
- molti alimenti provengono da agricoltura biologica (prodotti bio), altri sono prodotti locali o di filiera corta.

04 Menù

Il servizio di ristorazione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata dei bambini. Per questo i menù tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette, il gradimento dei bambini. I menù sono consultabili nel Portale Scolastico Dussmann Service all'indirizzo <https://scuoledussmann.it/seveso>.

Il Comune di Seveso garantisce il pieno rispetto del menù previsto. In circostanze eccezionali, debitamente motivate e documentate, possono essere introdotte variazioni estemporanee al menù.

Diete leggere o blande

Può accadere che un bambino che fruisce del servizio di ristorazione scolastica abbia la necessità di consumare uno/più pasti leggero/i per motivi di salute legati a fattori momentanei. In questo caso è prevista la possibilità di fruire di una dieta leggera o blanda.

Come fare? Occorre segnalarlo la mattina stessa del consumo, al momento della prenotazione del pasto. La dieta leggera è garantita al massimo per tre giorni consecutivi. Non è necessario presentare il certificato medico, ad eccezione del caso in cui la necessità di seguire la dieta leggera si protragga oltre i tre giorni.

Le diete blande devono essere valutate e redatte dalle dietiste e formulate in aderenza al menù corrente, ossia il più possibile simili alle preparazioni sostituite.

Esse sono così composte:

- primo piatto: pasta o riso asciutti conditi con olio extravergine di oliva e/o pomodoro e/o formaggio grattugiato
- secondo piatto: carne o pesce ai ferri o bolliti o al vapore; in alternativa formaggio magro o ricotta. In casi particolari (allergie verso un componente specifico, oppure gravi idiosincrasie alimentari certificate dal medico curante) è possibile la sostituzione con prosciutto crudo o cotto o formaggio
- contorno: verdura cruda, lessata o al vapore condita con olio extravergine di oliva crudo ed eventualmente limone
- pane, frutta fresca (mela o banana).

Diete speciali

Al bambino che abbia la necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita la dieta "speciale". La famiglia segnala entro l'inizio dell'anno scolastico all'ufficio Scuola e Istruzione del Comune tale necessità presentando una domanda scritta, accompagnata dal certificato medico che indichi il regime dietetico da seguire.

Poiché la dieta speciale garantisce la salute del bambino, il certificato medico in questo caso è obbligatorio; esso è altrettanto obbligatorio nel momento in cui dovesse cessare la necessità di fruire della dieta speciale. Considerata l'estrema importanza che la dieta speciale riveste per la salute del bambino, la dietista è disponibile per informazioni e consigli relativi al pasto

Diete etico-religiose

Anche il bambino che, per ragioni di fede religiosa o di etica della famiglia, richieda di escludere alcuni alimenti ha il diritto di ottenere un tipo di alimentazione particolare. In questo caso la famiglia indica la scelta contestualmente all'iscrizione al servizio mensa on line, secondo i tempi e i metodi previsti.

05 Strumenti di verifica

Nell'esecuzione dell'appalto sono adottati strumenti per la verifica della corretta esecuzione del servizio prestato.

La qualità del servizio di ristorazione scolastica si concretizza anche nella valorizzazione dei seguenti aspetti:

- la salubrità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione
- l'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto
- il gradimento dei pasti sia per il gusto, sia per l'aspetto
- l'accuratezza organizzativa del servizio.

Gli organi preposti al controllo sono:

- i competenti Servizi dell'Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.)
- gli incaricati del Comune, nonché altre strutture specializzate incaricate dallo stesso;
- i rappresentanti della Commissione mensa.

Il Comune espleta il controllo attraverso il proprio personale e/o i rappresentanti della Commissione Mensa, che potranno - secondo quanto indicato nel Regolamento della commissione medesima - effettuare sopralluoghi opportunamente autorizzati, con lo stesso scopo.

Inoltre, il Comune di Seveso si avvale di struttura specializzata nel controllo qualità della ristorazione scolastica, con incarico che comprende sia la verifica e rispetto dell'igiene e qualità dell'intero processo produttivo finalizzato al servizio del pasto nei refettori scolastici e nel Centro Cottura, sia il rispetto degli accordi contrattuali come ad esempio la scelta merceologica delle materie prime, le tecnologie impiegate, l'igiene dei processi, la varietà delle proposte culinarie, l'adeguatezza delle grammature riferite alla categoria di utenza (scuola materna, primaria, secondaria di I grado). I controlli sono effettuati senza preavviso.

06 Garanzie di qualità

La Società di ristorazione è tenuta ad acquisire dai fornitori e a rendere disponibili al Comune le certificazioni di qualità, le dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari alle vigenti leggi in materia e le schede tecniche, oltre ai documenti di acquisto delle derrate.

La Società di ristorazione, su richiesta del Comune, fornisce le certificazioni rilasciate dai fornitori circa la conformità alle normative di riferimento e le bolle di acquisto dei prodotti da agricoltura biologica e locali ogni volta che ne sia previsto l'impiego.

Inoltre la Società di ristorazione:

- effettua il controllo qualitativo e quantitativo delle derrate impiegate per il servizio

- adotta misure adeguate per garantire la massima sicurezza igienica del prodotto finale, applicando il piano di autocontrollo igienico previsto dal Regolamento CE 852/2004 nell'ambito di tutte le operazioni di produzione e distribuzione dei pasti
- individua pertanto ogni fase del servizio che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti e garantisce che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate le opportune procedure di sicurezza, avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)
- nell'ambito dell'autocontrollo igienico la Società di ristorazione deve attuare le procedure di verifica previste, comprese le analisi di laboratorio su materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti di lavorazione ed attrezzature con la frequenza prevista
- registra i dati relativi al monitoraggio dei punti critici e alle procedure di verifica del piano di autocontrollo, li tiene aggiornati ed a disposizione dell'autorità sanitaria e del Comune.

Al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni alimentari, la Società di ristorazione è tenuta a prelevare presso il Centro di cottura un campione di ciascuna preparazione indicata dal menù, riportante un'etichetta con indicazione dell'ora e del giorno dell'inizio della conservazione e della denominazione del prodotto, e mantenerlo in frigorifero per 72 ore a + 4°C.

07 La Commissione Mensa

La partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

La Commissione mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

La nomina, i compiti e il funzionamento della Commissione Mensa sono disciplinati da apposito Regolamento comunale.

08 Adozione di standard

Sono definiti di seguito alcuni standard di qualità del servizio

- a. Controlli eseguiti da tecnici del Dipartimento di igiene e prevenzione sanitaria di A.T.S. e da struttura specializzata incaricata dal Comune di Seveso: adeguamento ad eventuali osservazioni riguardanti il servizio
Margine di rispetto: 100%
- b. Commissione Mensa: n. 2 riunioni annuali, oltre ad eventuali riunioni straordinarie - Margine di rispetto: 100%
- c. Qualità dei menù: Tabelle Dietetiche - Margine di rispetto: 100%
- d. Tipologia dei menù: Adozione dinamica dei menù, formulati nel rispetto di precisi standard nutrizionali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti. I menù sono formulati prevedendo una rotazione delle ricette proposte ed evitando combinazioni alimentari incompatibili. Margine di rispetto: pari o superiore al 95%
- e. Qualità delle derrate alimentari: Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate rispondono alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal contratto

f. Le tecniche di cottura e le lavorazioni: Le tecniche di cottura e le lavorazioni devono rispettare le migliori tecniche di preparazione dei pasti per l'utenza di riferimento, in legame fresco-caldo. E' vietata qualsiasi forma di riciclo. La Società di ristorazione conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menù del giorno. Margine di rispetto: 100%

g. Sedi di consumo del pasto: I locali adibiti a refettorio rispondono ai requisiti di legge. I piatti e i bicchieri sono in materiale infrangibile e idoneo all'uso alimentare, per motivi di sicurezza. E' consentito in casi eccezionali e previa autorizzazione del Comune il monouso, biodegradabile. La posateria è in acciaio inox. Margine di rispetto: 100%

h. I prodotti di pulizia: I detergenti, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano le indicazioni del contratto. Margine di rispetto: 100%.

i. I rifiuti: Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e al conferimento dei rifiuti. E' proibito asportare qualsiasi tipo di rifiuto o avanzo dalle zone di produzione e di distribuzione dei pasti. Margine di rispetto: 100%

l. Tempi di risposta alle comunicazioni scritte: E' previsto il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Margine di rispetto: 97%.

09 Qualità del servizio

Sono avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini sul gradimento del pasto: i risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite saranno successivamente pubblicate sul sito Internet istituzionale e sono utilizzate anche per rielaborare il menù per l'anno successivo.

10 Informazione agli utenti

Il Comune di Seveso, attraverso l'adozione della Carta dei Servizi e il Regolamento per l'erogazione del servizio di ristorazione scolastica e per la compartecipazione alla spesa da parte degli alunni, assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio. Al fine di garantire notizie sempre aggiornate e complete sul funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno diffusi sul Portale Scolastico Dussmann Service all'indirizzo <https://scuoledussmann.it/seveso> avvisi e circolari informative.

Per ogni anno scolastico/educativo, le informazioni relative ai costi del servizio e alle modalità di pagamento sono rese note nella circolare contenente le indicazioni per l'iscrizione ai servizi scolastici.

La pagina del sito istituzionale del Comune di Seveso dedicata al servizio di ristorazione scolastica, nella quale è pubblicata la circolare che riporta le tariffe applicate, ha il seguente indirizzo:
<https://www.comune.seveso.mb.it/it/servizi/2461>

Allo stesso indirizzo è pubblicata l'informativa circa la tutela della riservatezza dei dati personali.

11 Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve ispirarsi al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al servizio di ristorazione devono indossare idonea divisa completa di copricapo, che deve sempre essere pulita e decorosa.

12 Ufficio competente del Comune di Seveso

L'ufficio Scuola e Istruzione del Comune di Seveso è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio di ristorazione (iscrizione al servizio, menu, diete, tariffe, riduzioni ed esenzioni di pagamento etc). È possibile comunicare con gli operatori per telefono, con posta elettronica o prenotando un appuntamento sul sito del Comune di Seveso. L'Ufficio è sito in Viale Vittorio Veneto, 3 – Tel. 0362 5171 Selezione 6 – indirizzo mail scuola@comune.seveso.mb.it . Gli orari di ricevimento del pubblico sono indicati sul sito istituzionale del Comune di Seveso, alla pagina https://www.comune.seveso.mb.it/it/unita_organizzative/ufficio-scuola-e-istruzione

13 Suggerimenti e reclami

L'ufficio Scuola e Istruzione del Comune è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o relative al mancato rispetto dei principi e degli standard riportati in questa Carta del Servizio.

I reclami devono essere presentati da persone che sono state personalmente presenti al verificarsi del disservizio, quindi, insegnanti o membri della Commissione mensa.

Ove il reclamo venga presentato dalla famiglia direttamente all'ufficio Scuola e Istruzione, lo stesso deve obbligatoriamente riportare il riferimento all'insegnante presente al momento del verificarsi del disservizio.

In ogni caso il reclamo deve essere preciso e contenere tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e ad agevolare l'accertamento dei fatti segnalati. Sono bene accettati i suggerimenti per migliorare il servizio. Non saranno accettati reclami anonimi.

Il Presidente della Commissione mensa, o un membro delegato dallo stesso, verificata la presenza di reclami li consegnerà all'ufficio Scuola e Istruzione del Comune entro 48 ore. Entro le successive 24 ore l'ufficio provvederà all'inoltro alla Società di ristorazione, che risponderà entro 3 giorni lavorativi. L'ufficio Scuola e Istruzione del Comune comunicherà al Presidente della Commissione Mensa le risposte ai reclami comunque entro il termine di 15 giorni.

14 Tempi di risposta

Alle comunicazioni scritte è garantita altrettanta risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni lavorativi dal ricevimento.

15 Attuazione della Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica

In caso di mancato rispetto degli standard, adeguatamente comprovato, il Comune di Seveso applicherà quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto.

Al fine di dare concreta realizzazione a questa Carta del Servizio si invitano tutti i genitori a:

- rispettare i tempi e le modalità stabiliti sia per l'iscrizione alla ristorazione scolastica sia per la presentazione di altre domande per il soddisfacimento di esigenze particolari
- leggere attentamente gli avvisi e le circolari e partecipare alle iniziative di informazione e di educazione alimentare promosse sul territorio.