



**COMUNE DI SENIGALLIA**  
**AREA 8 - UFFICIO CULTURA, EDUCAZIONE**  
**FORMAZIONE-POLITICHE GIOVANILI-POLITICHE**  
**SPORTIVE**

**CARTA DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITA'**



**Carta dei Servizi -**  
**Refezione scolastica**

Approvata con Delibera G.M. n. 157 del 11/07/2023

## **INDICE:**

### **1. INTRODUZIONE**

- 1.1** Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2** Le fonti normative della Carta dei Servizi
- 1.3** I principi fondamentali della Carta dei Servizi
- 1.4** Gli indirizzi e le finalità del servizio

### **2. IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA**

- 2.1** Il funzionamento della mensa scolastica: organizzazione del servizio
- 2.2** Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari
- 2.3** Elenco delle strutture
- 2.4** Menù della refezione scolastica e diete speciali
- 2.5** La Commissione Mensa
- 2.6** Iniziative informative rivolte alle famiglie

### **3. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E PAGAMENTO**

- 3.1** Modalità di accesso: come presentare la domanda di servizio
- 3.2** Modalità di utilizzo del servizio:
  - a)** La prenotazione del pasto
  - b)** Il controllo della propria posizione
- 3.3** Tariffe
- 3.4** Modalità di pagamento delle tariffe
- 3.5** Modalità di richiesta di attestazione dei versamenti della mensa scolastica ai fini fiscali
- 3.6** Modalità di richiesta di rimborso del credito residuo mensa
- 3.7** Modalità sperimentale di prenotazione del pasto tramite portale

### **4. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**

- 4.1** Suggestimenti, segnalazioni, reclami

### **5. CONTATTI E INFORMAZIONI**

## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1 CHE COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi della refezione scolastica del Comune di Senigallia definisce i principi e le regole essenziali del servizio del rapporto tra il Comune, l'appaltatore del servizio e gli utenti/cittadini che ne fruiscono.

Essa rappresenta un "patto" nel quale sono dichiarati gli obiettivi del servizio, gli specifici diritti dell'utente/cittadino, le garanzie del livello di qualità, le modalità di accesso ed i tempi del servizio.

La sua diffusione si pone come scopo quello di informare i cittadini contribuenti in merito ai servizi disponibili e di fornire elementi sufficienti al fine di verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il Comune di Senigallia e la ditta aggiudicataria dell'appalto del servizio si assumono nei loro confronti.

Il servizio di refezione scolastica è un servizio comunale di notevole importanza poiché si rivolge ad una utenza composta da bambini e ragazzi e abbraccia temi delicati quali le caratteristiche sensoriali del pasto, la sicurezza degli alimenti e la prevenzione dei pericoli igienico-sanitari: tutti questi fattori sono determinanti per una corretta erogazione del servizio a cui consegue l'obiettivo di mantenere elevati livelli di soddisfazione dell'utenza.

La natura pubblica e sociale del servizio comporta un coinvolgimento ampio e articolato dell'utenza e degli operatori professionali della scuola sia per il costante controllo e miglioramento del servizio stesso sia per l'attenzione costante a programmi di formazione all'educazione alimentare ed al gusto.

Il servizio di refezione scolastica del Comune di Senigallia è gestito tramite il contratto di appalto con la società CIMAS RISTORAZIONE s.r.l. con sede a 61049 Urbania (PU) alla Via Roma, 71/F, che ha validità dal 01.09.2022 al 31.07.2027.

### **1.2 LE FONTI NORMATIVE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei diritti degli utenti, è stata redatta nel rispetto della seguente normativa:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni (Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici);
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286 (Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi);
- Legge 4 marzo 2009 n. 15 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici e il D. Lgs. 20 dicembre 2009 n. 198 di attuazione dell'art. 4 di suddetta Legge;
- Legge 4 aprile 2012 n. 35 (Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo);
- D. Lgs 14 marzo 2013 n. 33 (Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni)

### **1.3 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

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

Il Comune, anche tramite l'appaltatore, si uniforma ai seguenti principi:

**EGUAGLIANZA**

Il servizio è erogato nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti senza discriminazione di sesso, lingua, razza, religione, opinione politica e condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Nell'erogazione del servizio sono adottate tutte le opportune iniziative per adeguare quanto più possibile le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti e delle famiglie, oltre alle modalità di accesso agli utenti diversamente abili. L'Amministrazione comunale, nel rispetto del principio di eguaglianza, imparzialità ed equità, si è dotata di una struttura organizzativa idonea a supportare e rispondere in maniera adeguata alle richieste di diete speciali.

#### **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 con l'impegno a limitare al minimo i tempi di disservizio e cercando di arrecare il minor disagio possibile.

#### **PARTECIPAZIONE**

Assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti e delle famiglie per il conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio attraverso la collaborazione tra le parti coinvolte, l'accesso ad informazioni chiare, complete ed aggiornate, l'organizzazione di occasioni d'incontro e di confronto, oltre alla possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti, attraverso opportuni canali di comunicazione.

#### **EQUITÀ**

Assicurare un trattamento paritario a tutti gli utenti tenendo conto delle diverse situazioni socio-economiche che possono esistere tra i soggetti fruitori del servizio.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Migliorare in modo continuo l'erogazione del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, gestionali, organizzative e procedurali ritenute più funzionali a rispondere e soddisfare i bisogni e le esigenze degli utenti e delle famiglie, in maniera durevole.

#### **TUTELA DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI (C.D. PRIVACY)**

Adottare, nell'esecuzione del servizio, tutte le cautele volte al rispetto ed alla tutela dei dati personali dei bambini e delle famiglie, nel rispetto della normativa sulla tutela dei dati personali (c.d. Privacy) e del Regolamento U.E. n. 679/2016 (GDPR).

### **1.4 GLI INDIRIZZI E LE FINALITÀ DEL SERVIZIO**

L'obiettivo del servizio di refezione scolastica è erogare un servizio di qualità a tutti gli alunni iscritti a tempi scuola con tempo pieno riconosciuto, facilitando dunque l'accesso e la frequenza dei bambini e dei giovani al sistema scolastico e incentivando al contempo corretti comportamenti alimentari.

La refezione scolastica si propone anche di essere quindi uno strumento importante per le famiglie al fine di coadiuvarle nel momento dell'inserimento del figlio in collettività e di promuovere una maggiore consapevolezza nell'educazione alimentare che si intende condividere e sviluppare negli anni.

Il servizio di refezione scolastica ha, infatti, acquisito nel tempo anche una valenza educativa. Su questo aspetto l'Amministrazione comunale, negli ultimi anni, ha perseguito tale finalità

anche attraverso la partecipazione al progetto "Pappa fish mangia bene e cresci sano come un pesce", bando promosso dalla Regione Marche finanziato con i fondi europei al fine di incentivare tra i giovanissimi una alimentazione corretta e, contemporaneamente, valorizzare il mare, i suoi prodotti e la tradizione marinara. Il servizio di refezione scolastica ha proseguito questa buona prassi, prevedendo l'inserimento nel dietetico di pesce fresco in luogo del congelato.

Il progetto di affidamento del servizio rispetta, altresì, quanto contenuto nel Decreto 10 marzo 2020 "Criteri minimi ambientali per il servizi di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari", con una particolare attenzione alla fornitura delle derrate alimentari, rispetto alle quali l'Amministrazione Comunale promuove l'utilizzo di prodotti locali e comunque a "filiera corta" e intende ottenere, in base al DM n. 14771 del 18/12/2017, il requisito di Mensa Scolastica Bio.

L'ente appaltante promuove in particolare la sicurezza alimentare e tracciabilità di filiera agro-alimentare, l'utilizzo di prodotti agro alimentari di qualità, locali e a filiera corta, di produzione biologica, tipici e tradizionali, equosolidali, nonché di quelli a denominazione di origine certificata (DOP e IGP). Non è previsto l'utilizzo di prodotti alimentari derivanti da Organismi Geneticamente Modificati (OGM).

## **2. IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA**

### **2.1 Il funzionamento della mensa scolastica: organizzazione del servizio**

Il servizio di Refezione Scolastica è erogato nel periodo di apertura delle scuole ed è destinato:

- agli alunni delle scuole dell'infanzia statali;
- agli alunni delle scuole primarie statali;
- agli alunni delle scuole secondarie di primo grado statali;
- agli insegnanti ed altro personale operante nelle scuole autorizzato dal Comune.

Il Comune di Senigallia al fine di soddisfare le richieste del servizio di refezione scolastica da parte dei Dirigenti scolastici per gli orari di lezione a tempo pieno, fornisce un numero stimato di 1.400/1.500 pasti giornalieri ed ha adottato un servizio di refezione scolastica strutturato mediante un modello misto, consistente nel:

- mantenimento di n. 9 dipendenti comunali inquadrati con qualifica di cuochi, aventi la funzione di trasformare circa 800/850 pasti giornalieri presso il centro di cottura comunale sito nel plesso scolastico G. Pascoli, con il servizio di fornitura dei pasti crudi, trasporto e somministrazione dei pasti da effettuarsi da parte di un operatore economico esterno;
- individuazione di un operatore economico esterno avente la disponibilità di un centro di cottura che garantisca tutto il ciclo di fornitura, produzione, trasformazione dei residui 600/650 pasti giornalieri, con veicolazione e somministrazione degli stessi alle scuole, oltre al possesso di un magazzino di stoccaggio, provvisto di celle frigorifere, in regola con le vigenti disposizioni di legge in materia, per le derrate necessarie alla produzione di circa 1500 pasti al giorno.

In questo schema organizzativo, è prevista n. 1 unità di personale comunale tra quelli in servizio presso il centro di cottura comunale sito nel plesso scolastico G. Pascoli avente il compito di supervisionare la qualità della preparazione del pasto anche nel centro cottura esterno messo a disposizione dall'aggiudicatario della gara, e di garantire il massimo livello di omogeneità del servizio e identici livelli di qualità in tutte le scuole raggiunte dal servizio di refezione scolastica.

Per quanto sopra, il Comune di Senigallia, nell'anno scolastico 2022/2023, ha indetto una procedura di gara aperta, ai sensi degli artt. 60, 71, 95 c.3, lett. a) del D. Lgs. 50/2016, utilizzando il criterio di aggiudicazione consistente nella offerta economicamente più vantaggiosa con valutazione per l'offerta tecnica di 90/100 punti ed offerta economica - Prezzo di 10/100 punti.

La predetta gara è stata aggiudicata, per la durata di cinque anni, dalla società CIMAS RISTORAZIONE s.r.l. con sede a 61049 Urbania (PU) alla Via Roma, 71/F.

Il servizio di refezione scolastica vigente prevede la preparazione e la somministrazione di un primo piatto, un secondo piatto con contorno, frutta di stagione e pane. Per le scuole dell'infanzia è compresa la fornitura dello spuntino di metà mattina. Oltre a ciò, è prevista la fornitura di pasti cotti, di spuntino di metà mattina e di spuntino pomeridiano in caso di attivazione dei centri estivi o della scuola materna estiva comunale.

Per la preparazione dei pasti, entrambi i centri di cottura rispettano il menù giornaliero previsto, costruito sulla base della guida per la costruzione dei menù redatta dall'Asur Marche Area Vasta 2 - comprensiva del prospetto delle grammature per i menù per le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado - ed operano nel rispetto dei manuali di autocontrollo HACCP che riguardano l'intera filiera di produzione del pasto, dall'approvvigionamento degli alimenti alla distribuzione dei pasti fino alla pulizia degli ambienti, dei locali e delle attrezzature utilizzate per la refezione.

Nell'ambito delle procedure di autocontrollo sulla qualità del servizio, vengono effettuate analisi chimico - fisiche - batteriologiche a campione sugli alimenti, sull'acqua e sulla pulizia delle superfici utilizzate in cucina e nei refettori.

Riguardo al trasporto dei pasti e degli spuntini di metà mattina, l'aggiudicatario ha elaborato un piano per il trasporto e la consegna dei pasti nei singoli refettori in modo da ridurre al minimo i tempi di percorrenza al fine di salvaguardare la gradevolezza dei pasti.

L'aggiudicatario fornisce i contenitori termici previsti per legge per il trasporto dei pasti caldi e freddi, di dimensioni diverse a seconda del numero dei pasti da veicolare, compresi i contenitori per monoporzioni da usare per le diete speciali. I contenitori consentono il mantenimento della temperatura stabilita per la sicurezza igienica dell'alimento e per la conservazione della sua gradevolezza. Detti contenitori sono costituiti da una parte esterna in polipropilene lavabili e disinfettabili, sia all'interno che all'esterno, muniti di coperchio a perfetta chiusura termica e da un contenitore in acciaio inox G/N, munito di coperchio a perfetta tenuta e con altezza tale da garantire la migliore conservazione delle caratteristiche dei cibi durante il trasporto ed evitare il versamento del liquidi.

Il trasporto delle derrate - in confezioni integre, chiuse e sigillate alla produzione, con indicazione del termine di conservazione - avviene con veicoli idonei alla tipologia del servizio, alla quantità dei contenitori di pasti da trasportare e nel rispetto delle condizioni di temperatura previste dalla vigente normativa; in particolare, gli automezzi impiegati per il trasporto dei pasti sono almeno di categoria EURO 6 o, in alternativa, ad alimentazione elettrica, ibrida elettrica, bifuel a metano o a GPL, nel rispetto dell'art. 43 del D.P.R. 327/80 e s. m. i. e dell'art. 51 del D.P.R. 327/80 e s. m. i..

Il servizio ausiliario per la somministrazione dei pasti nei refettori consiste invece, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, nell'allestimento ed apparecchiatura dei tavoli nei refettori delle scuole dell'infanzia, delle scuole primarie, delle scuole secondarie di primo grado e della scuola materna estiva e dei centri estivi, laddove attivati e nel ricevimento dei pasti secondo il Piano di trasporto dei pasti, con relativa porzionatura e scodellamento agli utenti delle scuole, con particolare cura e attenzione alla presenza di eventuali diete speciali.

Il servizio ausiliario di gestione e pulizia degli office consiste inoltre nella pulizia e nel mantenimento delle condizioni igienico-sanitarie previste per legge e conformi alla vigente

normativa in materia, oltre al lavaggio delle stoviglie, delle attrezzature e dei piatti utilizzati presso il refettorio.

## **2.2 Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari**

Con il Decreto Ministero dell'Ambiente 10 marzo 2020 recante "Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari" sono stati pubblicati i criteri ambientali minimi che riguardano anche la ristorazione collettiva (dal nido alla scuola secondaria superiore).

Il Comune di Senigallia, nella procedura di gara per la refezione scolastica, ha inserito numerosi criteri ambientali, dalla tipologia e numero delle derrate alimentari biologiche previste fino alla richiesta per la ditta appaltatrice di mezzi a basso impatto ambientale per quelli impiegati per il trasporto dei pasti, come le auto ad alimentazione elettrica, ibrida elettrica, bifuel a metano o a GPL.

Il Comune di Senigallia, in base al D.M. n. 14771 del 18/12/2017, ha presentato domanda per ottenere il requisito di Mensa Scolastica Bio, avendone i requisiti di legge e, pertanto, si è impegnato a rispettare i quantitativi di biologico e le misure per la gestione dei prodotti e la preparazione dei pasti richiesti nel sopraccitato D.M.

## **2.3 Elenco delle strutture**

Il contesto territoriale in cui il servizio di refezione scolastica opera vede la presenza delle scuole riportate in elenco, dislocate in modo da soddisfare le esigenze di tutti i quartieri di Senigallia e delle frazioni:

### REFETTORI

### INDIRIZZO

#### Refettori attualmente serviti da centro cottura comunale:

1	VIVERE VERDE (scuola infanzia)	Via Bramante,17
2	SAN GIOVANNI - RONCITELLI (scuola infanzia)	Via B.go S.Giovanni, 14 Roncitelli
3	SCAPEZZANO (scuola infanzia)	Via A. Da Brescia 10 Scapezzano
4	PASCOLI (scuola infanzia e primaria)	Via Oberdan, 6
5	SAN GAUDENZIO (scuola infanzia)	Via del Lavoro, 24 Borgo Bicchia
6	VALLONE (scuola infanzia)	Via Arcevese, 233 Vallone
7	GIARDINO DEL SOLE (scuola infanzia)	Via Cupetta, 12
8	COLLODI (scuola infanzia)	Via Marche, 79
9	ARCOBALENO (scuola infanzia)	Via Delle Rose, 2
10	RODARI (scuola primaria)	Viale dei Gerani, 16

#### Refettori attualmente serviti da centro cottura in disponibilità dell'aggiudicatario:

1	AQUILONE (scuola infanzia)	Via Boccherini, 1
2	GIROTONDO - CESANELLA (scuola infanzia)	Piazzale Michelangelo, 17
3	CESANO (scuola infanzia)	Via VI Strada, 28 Cesano
4	CESANO (scuola primaria - solo mercoledì)	Via VI Strada, 28 Cesano
5	SANT'ANGELO (scuola infanzia)	Via Borgo Marzi, 60 S. Angelo
6	SANT'ANGELO (scuola primaria)	Via Borgo Marzi, 83 S. Angelo
7	PIERONI - MONTIGNANO (scuola infanzia)	Via Montessori, 5 Montignano
8	DON MILANI - MARZOCCA (scuola primaria)	Via Collodi, 2 Marzocca
9	DE AMICIS - MARZOCCA (scuola infanzia)	Viale della Resistenza, 42 Marzocca
10	PUCCINI (scuola primaria)	Via Puccini, 22

11	ALDO MORO (scuola primaria)	Via Cupetta, 12
12	FAGNANI Fagnani (scuola secondaria I° grado)	Via Maierini, 9
13	MARCHETTI (scuola secondaria I° grado)	Viale dei Gerani 1
14	SCUOLA MATERNA ESTIVA	2 sedi definite annualmente
15	CENTRI ESTIVI	2 sedi definite annualmente

## 2.4 Menù della refezione scolastica e diete speciali

Il dietetico per la ristorazione scolastica è stato elaborato sulla base della guida per la costruzione dei menù redatta dall'Asur Marche Area Vasta 2 - comprensiva del prospetto delle grammature per i menù per le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado - , che a sua volta ha tenuto conto delle linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica (ultimo aggiornamento con Decreto Ministero della Salute 28/10/2021), dei Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione italiana (LARN) attualmente in vigore e delle linee guida per l'educazione alimentare pubblicate dal MIUR.

Il menù scolastico garantisce la varietà degli alimenti, la coerenza con i programmi ministeriali di educazione alimentare, incentivando l'utilizzo di varietà diverse di cereali, legumi, frutta e verdura.

Il menù si compone di quattro settimane (a rotazione) e due stagioni (autunno- inverno e primavera-estate); solamente per le scuole secondarie di 1° grado il menu è articolato su 8 settimane in considerazione del fatto che gli studenti mangiano solo 2 volte a settimana; anche su questo menù sono comunque ugualmente previste alcune variazioni stagionali.

Il menù autunno-inverno si applica indicativamente al periodo da fine ottobre a metà aprile mentre il menù di primavera-estate va dal periodo indicativo di metà aprile a fine ottobre.

Il passaggio dal menù invernale a quello estivo viene concordato con l'ufficio comunale competente in modo da garantire omogeneità sia che il pasto venga confezionato nei centri di cottura comunali sia che venga prodotto dall'aggiudicatario.

I menù sono scaricabili dal sito internet del Comune di Senigallia; possono essere soggetti a piccole modifiche sulla base dei suggerimenti proposti in sede di Commissione Mensa o per particolari esigenze organizzative della scuola (ad esempio gite scolastiche). In caso di situazioni imprevedibili è prevista la somministrazione di un menù di emergenza.

Sono considerate diete speciali:

- diete speciali per motivi sanitari (in tal caso è necessario allegare un certificato del Medico Curante / Pediatra / Specialista);
- diete speciali per motivi etici (vegana o vegetariana);
- diete speciali per motivi religiosi;
- dieta leggera della durata non superiore a 3 giorni;
- dieta leggera della durata superiore a 3 giorni (in tal caso è necessario allegare un certificato del Medico Curante / Pediatra);

In caso di dieta speciale per motivi sanitari, se il certificato medico riporta la dicitura "per l'intero ciclo di studi" (es. i 3 anni della scuola infanzia) non è necessario ripresentarlo ogni anno scolastico, ma solamente in caso di passaggio da scuola infanzia a scuola primaria e da scuola primaria a scuola secondaria di I° grado.

La domanda per le richieste di diete speciali per motivi sanitari o etico-religiosi, con la documentazione sanitaria eventualmente necessaria, vanno presentate entro la data indicata dall'ufficio competente ogni anno, con il modulo rinvenibile nel sito internet del Comune di Senigallia, per l'anno scolastico successivo esclusivamente presso l'ufficio educazione e formazione del Comune di Senigallia.

La dieta speciale richiesta entro il summenzionato termine e secondo le modalità previste sarà garantita dal primo giorno di mensa. Le richieste consegnate successivamente a tale data saranno soddisfatte compatibilmente con i tempi necessari per l'elaborazione della dieta speciale e l'organizzazione del servizio individualizzato: in questo caso la somministrazione della dieta speciale avviene di norma entro 1/2 giorni dalla presentazione della domanda.

Senza richiesta formale e in mancanza della documentazione sanitaria necessaria, la dieta speciale non viene erogata, anche se l'alunno ne ha già usufruito nel corso del precedente anno scolastico. E' fondamentale pertanto che la domanda per le diete speciali sia presentata per ciascun anno scolastico.

## **2.5 La Commissione Mensa**

L'Amministrazione Comunale nell'esercizio dei suoi poteri di autonomia, ha istituito, con deliberazione di G.M. n. 802 del 26 ottobre 2000, la Commissione Mista Mense Scolastiche al fine di garantire la partecipazione dei genitori e della Scuola alla valutazione del Servizio.

La Giunta Comunale con successivo atto deliberativo n° 356 del 24/09/2003 ad oggetto "Nuovo assetto della Commissione Mense Scolastiche – Anno Scolastico 2003-2004", ha disposto, al fine di disciplinarne il funzionamento e l'organizzazione, l'adeguamento della Commissione al nuovo assetto del Servizio di refezione scolastica

La Commissione Mense Scolastiche (C.M.S.) viene rinnovata ogni 3 anni e svolge funzioni consultive, propositive e, nei casi previsti, deliberative per tutto ciò che attiene la Refezione Scolastica.

E' una sede collegiale e consente la partecipazione delle famiglie, dei docenti, dei collaboratori scolastici, dei cuochi che, interagendo, possono costruire iniziative e modalità per migliorare il servizio.

La C.M.S. svolge funzioni consultive su:

- Ogni determinazione e decisione dell'Amministrazione Comunale sulla filiera del Servizio Mense Scolastiche;
- La stesura e le variazioni stagionali del menù scolastico;
- Le risultanze delle visite ispettive degli organismi preposti;
- Le risultanze delle attività del gruppo di monitoraggio

La C.M.S. ha funzioni propositive su:

- Lo studio e la realizzazione dei monitoraggi delle varie fasi di filiera condotti dal gruppo di monitoraggio;
- Lo studio e la realizzazione di modalità dell'erogazione del servizio;
- Lo studio e la realizzazione di progetti di educazione alimentare;
- La richiesta di intervento di qualsiasi persona, ente, autorità che possano offrire contributi utili al miglioramento del servizio.

La C.M.S. ha funzioni deliberative su:

- L'attività della stessa C.M.S.;
- L'attività del gruppo di monitoraggio;
- Le proposte sottoposte al voto già all'o.d.g. della C.M.S.

L'attività di controllo dei componenti della Commissione mensa riguarda la mera osservazione delle procedure di preparazione e somministrazione dei pasti, con esclusione di qualsiasi forma di contatto diretto e indiretto con sostanze alimentari, utensileria, stoviglie e altri oggetti che possano venire a contatto con gli alimenti.

E' diritto delle rappresentanze degli utenti procedere al controllo del servizio al fine di rilevare il mancato rispetto dei menù, verificare le date di scadenza dei prodotti e lo stato di pulizia degli ambienti.

In seno alla Commissione Mensa è attivo un Gruppo di Monitoraggio, la cui partecipazione è libera e volontaria, che ha il compito di verificare sul posto il servizio di refezione scolastica, compilando una apposita scheda di rilevazione che contiene numerosi elementi e parametri utili a verificare la qualità del servizio e la sua corretta organizzazione.

## **2.6 Iniziative informative rivolte alle famiglie**

Per rendere consapevoli le famiglie delle scelte nutrizionali dei menù scolastici il servizio di refezione scolastica e la ditta affidataria del servizio possono promuovere occasioni di incontro con visite ai centri di cottura per far conoscere gli strumenti, i metodi di lavorazione e conservazione degli alimenti.

L'aggiudicatario, come previsto dal Disciplinare di gara tra i criteri di valutazione dell'offerta tecnica, deve prevedere una strategia per la valutazione del gradimento delle preparazioni e per l'adozione di eventuali azioni correttive. Tale sistema potrà essere impiegato per individuare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio.

## **3. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E PAGAMENTO**

La refezione scolastica è un servizio a domanda individuale per il quale è obbligatoria la richiesta da parte dei genitori degli alunni che frequenteranno il 1° anno di scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di 1° grado. Per gli anni successivi non occorre presentare domanda, salvo eventuali variazioni, ossia nel caso di passaggio dalla scuola dell'infanzia al primo anno della scuola primaria o al primo anno della scuola secondaria di 1° grado, cambiando pertanto ciclo di istruzione.

### **3.1 Modalità di accesso: come proporre la domanda di servizio**

Il genitore che vorrà far mangiare per la prima volta il proprio figlio a mensa dovrà compilare e sottoscrivere l'apposito modulo d'iscrizione, disponibile:

- presso l'Ufficio Educazione e Formazione - Accettazione presso Palazzo Ferroni Frati – Via Fratelli Bandiera 11 tel. 0716629347/266/350 negli orari di apertura dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il martedì dalle ore 15.15 alle ore 17.30;
- sul sito del Comune di Senigallia per poi consegnarlo o inviarlo via fax/email con una copia del documento di identità del richiedente all'ufficio educazione e formazione. In caso di invio via fax al 071/6629349 o in caso di invio via email ad uno degli indirizzi: [g.cantarini@comune.senigallia.an.it](mailto:g.cantarini@comune.senigallia.an.it); [s.giulioni@comune.senigallia.an.it](mailto:s.giulioni@comune.senigallia.an.it); [m.mancinelli@comune.senigallia.an.it](mailto:m.mancinelli@comune.senigallia.an.it);
- attraverso il sito <https://senigallia.simeal.it/sicare/benvenuto.php> cliccando sul banner "Servizio Refezione Scolastica" registrandosi, inserendo le proprie credenziali identificative SPID/CIE/CNS e cliccando sulla funzione "Nuova domanda per la mensa".

Il modulo di richiesta è disponibile in allegato sul sito del Comune di Senigallia nella sezione "Aree Tematiche" – "Educazione scuola giovani e formazione" – "Il servizio di refezione scolastica" – "Come usufruire del servizio di refezione scolastica".

La domanda per l'ammissione al servizio di refezione scolastica va presentata entro la data stabilita di anno in anno dal competente ufficio; le domande presentate dopo tale data verranno valutate rispetto alle condizioni organizzative e logistiche per l'erogazione del servizio mensa e vengono di norma accolte entro 1/2 giorni dalla data di presentazione della domanda.

In ogni caso non è garantita la fruizione del servizio di refezione scolastica sin dal primo giorno di inizio dell'anno scolastico.

### **3.2 Modalità di utilizzo del servizio:**

a) La prenotazione del pasto:

Per tutti gli ordini di scuola (infanzia, primaria e secondaria 1° grado) la richiesta dei pasti verrà fatta da ciascuna scuola tramite i propri operatori scolastici che rileveranno quotidianamente le prenotazioni degli alunni e le invieranno alle cucine tramite sistema informatico entro le ore 9,45. In caso di eventuale ritardo o uscita anticipata dell'alunno/bambino da scuola sarà cura e interesse del genitore informare il personale scolastico incaricato della rilevazione delle presenze a mensa per rettificare i dati già trasmessi.

Per la scuola dell'infanzia: coloro che hanno figli frequentanti la scuola dell'infanzia, dove non sussiste obbligo di frequenza pomeridiana, occorrerà prenotare il pasto firmando l'apposito registro giornaliero che sarà a disposizione in ciascuna scuola. Gli operatori scolastici trasmetteranno on line i dati ricavati dai registri giornalieri, sempre entro le ore 9,45.

b) Il controllo della propria posizione:

I genitori, dopo la registrazione al sistema informatico delle mense attraverso il sito del Comune di Senigallia, accedendo al sistema con le credenziali che saranno fornite in sede di registrazione tramite Spid, cliccando il riquadro "Servizio Refezione Scolastica" nella pagina iniziale o tramite l'APP "SiMeal" su smartphone e tablet, potranno in qualsiasi momento verificare la propria posizione e in particolare:

- i pasti consumati mese per mese;
- i pagamenti effettuati a favore del Comune di Senigallia;
- la propria situazione contabile;
- eventuali altre informazioni che saranno inserite dall'ufficio competente;
- eventuali richieste di informazioni da inviare all'ufficio competente.

La collaborazione dei genitori è essenziale per il buon funzionamento del sistema informatico. Onde evitare spiacevoli disagi, si ribadisce che sarà indispensabile:

- la preventiva iscrizione per usufruire per la prima volta del servizio mensa,
- la tempestiva comunicazione agli operatori scolastici che prenotano i pasti a mensa di eventuali ritardi nell'ingresso a scuola o di uscite anticipate;
- la firma del registro giornaliero di prenotazione pasto per i soli bambini della scuola dell'infanzia.

### **3.3 Tariffe**

Le tariffe attualmente vigenti sono le seguenti:

#### **Tariffa ordinaria**

Buono pasto € 5,00

Buono pasto 2° figlio € 2,50

3° figlio Esonero

#### **Tariffa agevolata:**

Buono pasto € 4,00

Buono pasto 2° figlio € 2,00

3° figlio Esonero

Si precisa che la tariffa 2° figlio viene applicata al bambino di maggiore età. La tariffa agevolata sarà applicata sulla base del reddito familiare indicato nella dichiarazione ISEE in corso di validità: ha diritto a essere collocato in fascia agevolata il nucleo familiare con un reddito annuo ISEE non superiore a € 10.632,94.

Si ricorda che l'ISEE è valido per anno solare e che pertanto ad inizio anno, per accedere alla agevolazione, è necessario ripresentare l'ISEE in corso di validità. Gli interessati possono rivolgersi ai CAF di Senigallia (Patronati CGIL, CISL, UIL, ACLI, CNA, CIA, ecc.) che provvederanno gratuitamente al rilascio della dichiarazione ISEE.

Senza la dichiarazione ISEE il richiedente sarà collocato automaticamente nella fascia ordinaria. La dichiarazione ISEE va consegnata esclusivamente all'Ufficio Educazione Formazione – accettazione Palazzo Ferroni Frati – Via Fratelli Bandiera 11, tel. 071 6629347-266 fax 071 6629349.

L'agevolazione tariffaria non ha valore retroattivo e parte dalla data di consegna all'ufficio della dichiarazione ISEE.

Eventuali richieste di riduzione/esonero dal pagamento delle tariffe previste per motivi socio-economici vanno presentate esclusivamente all'Ufficio Servizi Sociali – Via Fratelli Bandiera, 11 tel. 071 6629276-277.

### **3.4 Modalità di pagamento delle tariffe**

A seguito della domanda del genitore, il pagamento del servizio di refezione scolastica dovrà essere effettuato utilizzando la piattaforma [PagoPa](#), che sarà collegata attraverso il portale di gestione del servizio di refezione scolastica raggiungibile al link: <http://senigallia.socialiccs.it/sicare/benvenuto.php> o tramite il sito del Comune di Senigallia cliccando sul banner del Servizio di Refezione Scolastica.

All'interno del portale della mensa, attraverso il sistema PagoPa, sarà possibile ricaricare la propria posizione contabile utilizzando i circuiti bancari e postali o tramite la stampa o visualizzazione di un avviso di pagamento con QRcode (pagabile poi presso sportelli bancari abilitati; sportelli ATM bancomat abilitati; punti vendita Sisal; Lottomatica e Banca 5 o presso gli Uffici Postali ).

Sarà pertanto indispensabile essere registrati al portale della refezione scolastica, raggiungibile al link sopra riportato.

Chi è già iscritto ed è in possesso delle credenziali di accesso potrà utilizzare il proprio nome utente e password, senza ripetere l'iscrizione.

Per chi invece non è iscritto, si può registrare esclusivamente con le proprie credenziali SPID cliccando sul banner "entra con Spid".

Sarà a disposizione degli utenti anche l'App Simeal nella versione per IOS e Android da cui si sarà automaticamente reindirizzati ai sistemi di pagamento PagoPa. Anche per gestire la propria posizione tramite App sarà comunque necessario essere registrati al portale della refezione scolastica sopra riportato. In allegato sono descritti tutti i passaggi necessari per effettuare il pagamento nelle due modalità previste, o tramite la piattaforma on line o tramite l'App Simeal, di cui sono riportate anche le modalità di funzionamento.

Il sistema informatico registrerà le presenze a mensa di ciascun studente e la corrispondente quota dovuta per ciascun pasto sarà automaticamente decurtata dalla somma che il genitore avrà versato per la fruizione del servizio. Si comunica che in caso di mancato pagamento delle tariffe previste per la fruizione del servizio di refezione scolastica, il Comune è tenuto a procedere alla riscossione coattiva della somma dovuta ai sensi della D.P.R. n. 602 del 29/09/1973 e s.m.i.

### **3.5 Modalità di richiesta attestazione dei versamenti della mensa scolastica ai fini fiscali**

L'attestazione dei versamenti effettuati per il servizio di refezione scolastica può essere richiesta all'ufficio educazione formazione, utilizzando il modello reperibile nel sito del Comune di Senigallia relativa all'anno solare precedente e può essere utilizzata per produrre eventuale documentazione a fini fiscali. Il modulo deve essere compilato in maniera leggibile e consegnato via email agli indirizzi [m.mancinelli@comune.senigallia.an.it](mailto:m.mancinelli@comune.senigallia.an.it) o [g.cantarini@comune.senigallia.an.it](mailto:g.cantarini@comune.senigallia.an.it) o [s.giulioni@comune.senigallia.an.it](mailto:s.giulioni@comune.senigallia.an.it) oppure via fax al n 0716629349, in entrambi i casi con la fotocopia del documento di identità del genitore, o ancora consegnato a mano presso l'ufficio accettazione Educazione Formazione in Via F.lli Bandiera, 11.

L'attestazione firmata dei versamenti effettuati, disponibile dopo circa 10 gg dalla richiesta, dovrà essere ritirata personalmente presso l'ufficio accettazione pubblica istruzione in Via F.lli Bandiera, 11 Senigallia negli orari di apertura al pubblico:

- Da lunedì a venerdì : ore 9.00 – 12.00
- Martedì pomeriggio: ore 15.15 – 17.30

E', altresì, possibile scaricare direttamente il modulo di attestazione dei versamenti effettuati nell'anno precedente dal front office del sistema di gestione delle mense: per gli utenti iscritti è, infatti, sufficiente accedere alla funzione "Stampa attestazione pagamenti".

L'attestazione sarà disponibile dai primi mesi dell'anno successivo a quello dei versamenti richiesti.

Rimane comunque attiva anche la procedura presso lo sportello aperto al pubblico dell'ufficio educazione e formazione: in questo caso è possibile scaricare in allegato la richiesta di attestazione dei versamenti effettuati per il servizio di refezione scolastica;

### **3.6 Modalità per richiede il rimborso del credito residuo mensa**

Per ottenere il rimborso del credito residuo relativo al servizio di refezione scolastica, è necessario compilare il modello di richiesta disponibile presso gli uffici e inserito nel sito del Comune di Senigallia e poi consegnarlo all'ufficio Educazione Formazione sito in via F.lli Bandiera, 11 o inviarlo all'ufficio tramite mail, unitamente al documento di identità del richiedente.

Si fa presente che i rimborsi non sono immediati, ma saranno erogati trimestralmente considerando la data della richiesta di ciascuna domanda pervenuta.

### **3.7 Modalità sperimentale di prenotazione del pasto tramite portale**

Dal 9 gennaio, 2023 il Comune di Senigallia ha avviato presso la scuola dell'Infanzia Pieroni di Montignano una sperimentazione volta alla prenotazione dei pasti tramite il Portale (APP "Si Meal" e sito internet) da parte dei genitori che devono comunicare l'assenza del figlio, entro le ore 9.00 del giorno stesso. Al genitore viene data, altresì, la possibilità di inserire le assenze programmate fino alla fine dell'anno scolastico.

Al termine della sperimentazione, il Comune valuterà i risultati, eventuali criticità e le opinioni pervenute durante il periodo di sperimentazione e si riserverà o meno di estendere la modalità operativa del servizio anche alle altre scuole.

## **4. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE**

Il monitoraggio avviene costantemente nel rispetto degli standard di qualità definiti in sede di affidamento del servizio di refezione scolastica.

Durante il processo di valutazione della qualità del servizio è fondamentale la partecipazione delle famiglie, in quanto al centro delle attenzioni del Comune di Senigallia vi è la promozione alla salute ed al corretto stile alimentare sin dai primi anni di età del bambino.

#### **4.1 Suggerimenti, segnalazioni, reclami**

I suggerimenti, le segnalazioni e gli eventuali reclami inerenti il servizio della mensa scolastica devono essere proposti attraverso i componenti della Commissione Mensa.

La Commissione Mensa ha lo scopo di raccogliere suggerimenti, promuovere idee ed iniziative, esaminare proposte di informazione-formazione, analizzare situazioni di disagio organizzativo, riportare elementi di valutazione sull'organizzazione e sul servizio, garantire i contatti con gli utenti, rilevare le eventuali disfunzioni, le problematiche specifiche sui menù adottati, anche attraverso indagini e questionari.

#### **5. CONTATTI E INFORMAZIONI**

Il servizio di refezione scolastica è in capo all'Area 8 Cultura, Educazione-Formazione- Politiche Giovanili-Politiche sportive del Comune di Senigallia, ufficio Educazione e Formazione.

L'ufficio educazione e formazione è situato in via Fratelli Bandiera 11.

E' aperto il mattino dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e il pomeriggio di martedì dalle 15.15 alle 17.30.

E' raggiungibile ai numeri:

071.6629266 – 071.6629350 – 071.6629347

e alla mail [educazione.formazione@comune.senigallia.an.it](mailto:educazione.formazione@comune.senigallia.an.it)

All'interno del sito web del Comune di Senigallia, le pagine dedicate alla refezione scolastica sono all'indirizzo:

<https://www.comune.senigallia.an.it/aree-tematiche/scuola-giovani-e-formazioni/il-servizio-di-refezione-scolastica/>

#### **Per approfondire:**

- Asur Marche Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione - Area Vasta 2  
*"Guida alla costruzione dei menù della ristorazione scolastica"*
- Ministero della Salute - Direzione generale per l'igiene e la sicurezza degli alimenti e la nutrizione  
*"Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica"*
- Società Italiana di Nutrizione Umana  
*"Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia" e "Standard quantitativi delle porzioni"*
- Asur Marche Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione - Area Vasta 2  
*"Prospetto grammature menù refezione scolastica"*

 COMUNE DI SENIGALLIA	<b>QUESTIONARIO DI GRADIMENTO SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA</b>	AREA 8 CULTURA EDUCAZIONE FORMAZIONE -POLITICHE GIOVANILI - POLITICHE SPORTIVE UFFICIO EDUCAZIONE FORMAZIONE
---	--	---

Gentile Genitore.

La invitiamo a partecipare al presente questionario di valutazione della qualità del servizio di refezione scolastica del Comune di Senigallia. La compilazione del questionario ci è utile per migliorare la qualità del servizio, individuando i punti di forza e le criticità presenti.

Il questionario è rivolto a tutti i genitori degli alunni che usufruiscono del servizio di refezione scolastica. Alle domande che seguono la preghiamo di barrare la casella che più si avvicina al suo giudizio. La scala di valutazione va da 1 =completamente insoddisfatto a 6= completamente soddisfatto. Nel caso non sia in grado di esprimere una valutazione, lasci in bianco la risposta. Se ha qualche suggerimento o annotazione può utilizzare lo spazio a disposizione al termine del questionario. Una volta compilato, va spedito via email all'ufficio educazione formazione all'indirizzo email: [educazione.formazione@comune.senigallia.an.it](mailto:educazione.formazione@comune.senigallia.an.it)

## QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO

### Dati personali:

SESSO	F	M	RESIDENTE A SENIGALLIA	SÌ	NO
-------	---	---	------------------------	----	----

ETÀ	Da 18 a 30 anni	
	Da 31 a 50 anni	
	Da 51 a 65 anni	
	Oltre	

PROFESSIONE	Studente	
	Disoccupato	
	Lavoratore Dipendente	
	Commerciante	
	Libero Professionista	
	Altro	

TITOLO DI STUDIO	Nessuno	
	Media inferiore	

	Media superiore	
	Laurea	
	Altro	

**Barrare con una X il livello di soddisfazione:**

<b>CONSIDERA UTILE, COMPLETA E CHIARA LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DESCRITTO IN QUESTA CARTA DEI SERVIZI?</b>					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla</i>			<i>completamente</i>		

<b>SI CONSIDERA SODDISFATTO DELL' ASSISTENZA DEI NOSTRI UFFICI, DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE E DELLA CORTESIA DEGLI OPERATORI?</b>					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla soddisfatto</i>			<i>completamente soddisfatto</i>		

<b>RITIENE CHIARE E FACILMENTE FRUIBILI LE MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI MENSA?</b>					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla</i>			<i>completamente</i>		

<b>RITIENE CHIARA E FACILMENTE FRUIBILE LA MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI DIETA SPECIALE?</b>					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla</i>			<i>completamente</i>		

<b>RITIENE CHIARE E FACILMENTE FRUIBILI LE MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE ALTRE RICHIESTE INERENTI IL SERVIZIO?</b>					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla</i>			<i>completamente</i>		

<b>QUANTO E' SODDISFATTO DEL SISTEMA INFORMATIZZATO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E PAGAMENTO DEI PASTI?</b>					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla soddisfatto</i>			<i>completamente soddisfatto</i>		

<b>CONOSCE IL MENU', LA QUALITA' E LA TIPOLOGIA DEGLI ALIMENTI SERVITI NELLA MENSA SCOLASTICA?</b>					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla</i>			<i>completamente</i>		

<b>SI RITIENE SODDISFATTO DELLA QUALITA' DEGLI ALIMENTI E DEGLI INGREDIENTI UTILIZZATI NELLA MENSA SCOLASTICA?</b>					
1	2	3	4	5	6
<i>Per nulla soddisfatto</i>			<i>completamente soddisfatto</i>		

RITIENE IMPORTANTE L'UTILIZZO DI PRODOTTI BIOLOGICI (BIO) E A BASSO IMPATTO AMBIENTALE?					
1	2	3	4	5	6
<i>Pernulla</i>			<i>completamente</i>		

RITIENE IMPORTANTE L'UTILIZZO DI PRODOTTI PROVENIENTI DA COLTIVAZIONI E/O PRODUZIONI LOCALI, CIOE' QUELLI CHE VENGONO DEFINITI PRODOTTI A KM 0?					
1	2	3	4	5	6
<i>Pernulla</i>			<i>completamente</i>		

QUANTO CONOSCE IL FUNZIONAMENTO DELLA COMMISSIONE MENSE SCOLASTICHE?					
1	2	3	4	5	6
<i>Pernulla</i>			<i>completamente</i>		

RITIENE CHIARA E ADEGUATA LA MODALITA' DI INDIVIDUAZIONE DEI COMPONENTI DELLA COMMISSIONE MENSE SCOLASTICHE?					
1	2	3	4	5	6
<i>Pernulla</i>			<i>completamente</i>		

**AL DI LA' DI QUELLO CHE LE RACCONTA L'ALUNNO, ATTRAVERSO QUALI CANALI INFORMATIVI GENERALMENTE HA INFORMAZIONI SUL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA? ( SONO POSSIBILI PIU' RISPOSTE):**

- Personale della scuola
- Calendario dei menù e carta dei servizi
- Commissione Mensa
- Uffici comunali competenti
- Amici e conoscenti
- Rappresentanti di classe
- non ho informazioni, al di là di quello che racconta l'alunno
- altro

**Vorremmo conoscere quali sono secondo lei gli aspetti più importanti di un servizio di mensa di qualità. Le chiediamo di mettere in ordine di importanza i seguenti sei aspetti, indicando con il n° 1 quello più importante e di seguito gli altri, fino al n° 6 che corrisponde a quello meno importante:**

**Inserire il numero all'interno dei cerchi:**

- qualità dei pasti, dei cibi, del menù
- controllo e sicurezza nella produzione e somministrazione dei cibi
- disponibilità del personale e opportunità di socializzazione del bambino
- pulizia e comfort
- informazioni ricevute
- costo

COMPLESSIVAMENTE IL SUO LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA RISPONDE ALLE SUE ASPETTATIVE?					
1	2	3	4	5	6
<i>Pernulla</i>			<i>completamente</i>		

RITIENE CHE IL PRESENTE QUESTIONARIO SIA COMPLETO E UTILE PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?					
1	2	3	4	5	6
<i>Pernulla</i>			<i>completamente</i>		

**CONSIDERAZIONI/OSSERVAZIONI/PROPOSTE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**

---



---



---



---



---



## COMUNE DI SENIGALLIA

AREA 8 UFFICIO CULTURA EDUCAZIONE FORMAZIONE-POLITICHE GIOVANILI-  
POLITICHE SPORTIVE

Ufficio Educazione Formazione

### MODULO PROPOSTE E SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e osservazioni.

Nome e Cognome(\*) \_\_\_\_\_  
Indirizzo (\*) \_\_\_\_\_  
Telefono \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_

#### PROPOSTE E SUGGERIMENTI

---

---

---

---

---

---

---

---

Data (\*) \_\_\_\_\_ Firma (\*) \_\_\_\_\_

(\*) Dati obbligatori

#### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it). Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici.



## COMUNE DI SENIGALLIA

### AREA 8 UFFICIO CULTURA EDUCAZIONE FORMAZIONE-POLITICHE GIOVANILI-POLITICHE SPORTIVE

Ufficio Educazione Formazione

### MODULO RECLAMI

Con la Carta dei Servizi il Comune promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi e garantisce modi e forme per segnalare eventuali disservizi e/o reclami

Nome e Cognome(\*) \_\_\_\_\_

Indirizzo (\*) \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

#### OGGETTO DEL RECLAMO

---

---

---

---

---

---

---

---

Data (\*) \_\_\_\_\_ Firma (\*) \_\_\_\_\_

(\*) Dati obbligatori

#### INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART. 13 Reg.UE.2016/679

La procedura comporta il trattamento dei dati personali dell'istante da parte del Comune di Senigallia. Tale trattamento è finalizzato allo svolgimento del presente procedimento, nell'ambito delle attività che il Comune predispone nell'interesse pubblico e nell'esercizio dei pubblici poteri. Il trattamento è effettuato con modalità manuali e informatiche. I dati raccolti sono quelli da Lei forniti e saranno elaborati dal personale del Comune, che agisce sulla base di specifiche istruzioni. I vostri dati possono essere comunicati ad altre amministrazioni così come previsto dalla normativa in vigore. Il dichiarante può esercitare i diritti di cui agli artt. 15 e ss. Del Reg. UE 679/2016: [www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it). Il Comune è il titolare del trattamento dei dati. L'informativa completa e i dati di contatto del Responsabile Protezione Dati (RPD) sono disponibili nel sito del Comune o presso gli appositi uffici