



# **CITTA' DI ERCOLANO**

***CITTA' METROPOLITANA DI NAPOLI***

## **SETTORE III – SERVIZI ALLA PERSONA**

**Ambito N29 - Servizi Sociali – Politiche giovanili e di genere -  
Istruzione**

### **REGOLAMENTO SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA**

**Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_**

## **NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA**

### **Art.1 – Natura del servizio**

1. Il presente Regolamento disciplina il servizio di refezione Scolastica, la sua organizzazione e i criteri di accesso da parte dell'utente. Inoltre, disciplina i rapporti degli Organi Istituzionali con la Dirigenza Scolastica, l'utenza, il Gestore del Servizio e la Asl competente per il controllo dello stesso.

### **Art. 2 – Finalità**

1. Il Servizio Refezione si ispira ai principi fondamentali di cui alle normative vigenti quali: Uguaglianza, Imparzialità, Continuità, Diritto di scelta, Partecipazione, Efficacia, Efficienza e Pubblicità.
2. Il Servizio di Refezione Scolastica è un Servizio Pubblico a domanda individuale ed è finalizzato a integrare il tempo del pasto nel tempo scuola in quanto momento educativo e socializzante che favorisce la frequenza, l'integrazione al Sistema Scolastico e l'educazione alimentare.
3. Per conseguire la finalità connesse all'educazione alimentare, il Servizio nella predisposizione dei menù presta attenzione alla tipologia degli alimenti, alla loro composizione nutritiva, alla relazione tra alimento e dispendio energetico, alla relazione tra dieta e stile di vita, alla correzione di errori alimentari per evitare eventuali squilibri connessi.
4. Il Servizio viene espletato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze stabilite dal D.P.R. n.616/77 dalle norme nazionali in materia di refezione scolastica e dalle vigenti normative regionali in materia di diritto allo studio (L.R. n. 4/2005), compatibilmente con le disposizioni previste dalle Leggi di Bilancio dello Stato e dalle effettive disponibilità di bilancio comunale.

### **Art. 3 – Destinatari del Servizio**

1. Sono ammessi ad usufruire del Servizio Refezione Scolastica:
  - a) Gli alunni delle Scuole Statali, frequentanti strutture scolastiche (dove è funzionante il Servizio Refezione Scolastica);
  - b) I docenti delle suindicate Scuole impegnati nelle attività di vigilanza educativa che consumino il pasto insieme agli alunni, secondo quanto previsto dal Decreto Ministeriale 18 Novembre 1993 e dall'art. 7, comma 41 del Decreto Legge 6 luglio 2012 n.95 convertito dalla legge 7 agosto 2012 n.135;

- c) Il personale ATA delle suindicate Scuole addetto all'assistenza e alla vigilanza dei bambini durante l'erogazione del Servizio.
- d) Eventuali altri utenti qualora siano in possesso di espresse autorizzazioni alla fruizione del Servizio concesse in base a Regolamenti, normative vigenti quando la loro presenza sia ritenuta necessaria per assolvere a particolari funzioni di assistenza o sorveglianza.

#### **Art. 4 – Gestione del Servizio**

1. Il Servizio Refezione Scolastica può anche essere gestito da soggetto esterno all'Amministrazione Comunale mediante affidamento a operatore economico specializzato nella ristorazione scolastica nelle forme e con le modalità previste dalla legislazione vigente.

#### **Art. 5 – Oggetto della gestione**

1. Il Servizio Refezione Scolastica ha per oggetto la somministrazione di pasti per gli utenti richiedenti il Servizio di cui all'art. 3 del presente Regolamento.
2. Il Servizio Refezione Scolastica comprende inoltre tutte le attività di corredo alla somministrazione dei pasti, come comprese nel Capitolato Speciale d'Appalto, approvato con determinazione dirigenziale.

#### **Art. 6 – Funzionamento del Servizio**

1. All'espletamento delle funzioni amministrative connesse al funzionamento del Servizio e al controllo della gestione è preposto il III settore – Servizi alla Persona - Pubblica Istruzione con l'impiego del personale comunale addetto.
2. Le attività svolte dal Servizio Pubblica Istruzione per garantire il funzionamento del Servizio Refezione Scolastica sono:
  - Istruire le pratiche amministrative per l'attivazione del Servizio;
  - Curare la documentazione per l'iscrizione al servizio;
  - Gestire la modulistica;
  - Gestire l'archivio degli utenti;
  - Raccogliere e registrare le presenze degli utenti con cadenza mensile;
  - Controllare e registrare i pagamenti effettuati;
  - Gestire la morosità nei pagamenti;
  - Gestire la fatturazione della Ditta Appaltatrice;
  - Tenere i rapporti con l'Ufficio Tecnico comunale per la manutenzione straordinaria dei locali adibiti al Servizio, laddove previste;
  - Elaborare, in accordo con la A.S.L. competente, i menù estivi ed invernali normali e speciali per tutte le mense.
  - Svolgere ogni altra attività preliminare connessa o derivata da quelle in dettaglio descritte.

#### **Art. 7 – Organizzazione del Servizio**

1. Le attività svolte dal personale del Servizio Pubblica Istruzione per garantire l'organizzazione del Servizio relativamente ai rapporti con i soggetti interessati sono:
  - Tenere i rapporti con la Ditta Aggiudicataria;

- Tenere i rapporti con gli Organismi Scolastici;
  - Tenere i rapporti con la A.S.L. competente;
  - Predisporre attività promozionali a favore dell'utenza per l'informazione sul Servizio e per l'educazione alimentare
  - Tenere i rapporti con le Commissioni Mensa.
2. Il Servizio Pubblica Istruzione cura la diffusione del menù sia invernale che estivo mediante l'affissione nei singoli plessi scolastici e inserimento nel sito internet del Comune stesso.
  3. Eventuali allergie, intolleranze, malattie regolarmente documentate devono essere segnalate prima dell'inizio dell'anno scolastico al servizio Pubblica Istruzione attraverso una relazione Unità Materno Infantile dell'ASL competente per territorio e hanno validità per l'intero anno scolastico in corso, salvo eventuali variazioni segnalate dall'ASL competente;
  4. Le richieste di diete speciali per motivi religiosi devono essere allegate alla domanda di accesso al servizio secondo le modalità previste dal successivo art.15 ;
  5. Sono previste modifiche giornaliere del menù (pasto n bianco) per un massimo di tre giorni a seguito di comunicazione scritta da parte del genitore all'insegnante sull'effettivo malessere dell'alunno.
  6. Se il cambio di menù deve essere previsto per oltre 3 giorni, deve essere presentato all'Ufficio Pubblica Istruzione certificato medico che indichi il tipo di dieta da adottare e il periodo di mantenimento della stessa.
  7. Il Servizio Pubblica Istruzione provvede all'inoltro dell'elenco degli alunni che usufruiscono di diete speciali alla ditta che gestisce il servizio.
  8. Per la gestione del servizio vengono assunte le necessarie forme di collaborazione anche con le Direzioni Scolastiche.

## **VIGILANZA E PARTECIPAZIONE**

### **Art. 8 – Controllo della qualità dei pasti e del servizio nel suo complesso**

1. La vigilanza, i controlli e le verifiche sulla qualità del servizio sono eseguiti dal Comune sia mediante personale comunale o soggetti incaricati, sia mediante gli organi degli enti preposti ai servizi sanitari competenti per territorio, congiuntamente e disgiuntamente.
2. Sono previsti tre tipi di controllo:
  - a) **controllo tecnico-ispettivo**, svolto dai dipendenti comunali o dai soggetti a ciò incaricati e in rapporto di collaborazione con il Comune e comprende:
    - la corrispondenza qualitativa e quantitativa delle derrate e dei pasti consegnati rispetto a quanto previsto dall'eventuale capitolato;
    - il rispetto delle norme igieniche in tutte le fasi del servizio;
    - il rispetto dei tempi e delle modalità stabilite per la preparazione, il confezionamento, la veicolazione, la porzionatura e la distribuzione dei pasti.
 In questa tipologia di controllo rientra anche l'eventuale centro di cottura della ditta appaltatrice:
  - b) **controllo igienico-sanitario**, svolto dalla competente autorità sanitaria relativamente al rispetto della normativa igienico-sanitaria, al controllo dei pasti e delle derrate fomite e all'idoneità delle strutture e dei mezzi utilizzati;

- c) **controllo sull'andamento complessivo del servizio**, assicurato – oltreché dai soggetti di cui alla lettera a) – anche dai componenti della “Commissione mensa” di cui agli articoli seguenti:

#### **Art. 9 – Commissione mensa**

1. La Commissione Mensa è un Organismo Consultivo di supporto all'Amministrazione e al Dirigente Scolastico, deputato all'accesso alle Mense Scolastiche al fine di valutare la rispondenza quantitativa e qualitativa del servizio agli standard preposti;
2. La partecipazione degli utenti è assicurata mediante commissioni mensa, istituite per ogni struttura scolastica ove risulta attivato il servizio di ristorazione e composte da genitori e personale comunale, aventi le seguenti finalità e funzioni:
  - realizzare un efficace collegamento tra l'utenza e l'amministrazione comunale, facendosi carico di rappresentare le diverse istanze che provengono dalle famiglie;
  - vigilare sul buon andamento del servizio prestato e sulla rispondenza dello stesso ai bisogni degli utenti;
  - segnalare eventuali problemi e disfunzioni del servizio;
  - monitorare il gradimento del pasto, anche attraverso schede di valutazione, predisposte d'intesa con l'Amministrazione comunale;
  - suggerire al Comune soluzioni innovative per una più funzionale realizzazione del servizio, nonché iniziative finalizzate all'educazione alimentare dei bambini.
3. La Commissione Mensa è organo di controllo propositivo.
4. La Commissione Mensa si attiva ogni anno nel modo seguente:
  - Su iniziativa dell'Amministrazione tramite il Settore Pubblica Istruzione;
  - Su iniziativa degli Organismi Scolastici (Dirigente Scolastico – Consiglio di Istituto);
5. Le Commissioni Mensa restano in funzione per un intero anno scolastico prorogabile al massimo per un altro anno scolastico.

#### **Art. 10 – Composizione Commissione Mensa**

1. In ogni Istituto Comprensivo Scolastico interessato al Servizio viene costituita una Commissione Mensa detta **di Istituto** composta dai rappresentanti dei genitori e dei docenti eletti in seno ai rispettivi Consigli di Istituto in ragione di:
  - Uno o due genitori dei bambini iscritti al Servizio eletti in seno al Servizio di Istituto, per ogni plesso;
  - Uno o due insegnanti eletti in seno al Consiglio di Istituto per ogni plesso.
2. La Commissione Mensa detta **Centrale** è composta dai seguenti membri:
  - a) Responsabile Settore Pubblica Istruzione o da un funzionario;
  - b) Un rappresentante dei genitori per ogni Istituto Scolastico scelto tra i rappresentanti delle famiglie all'interno delle Commissioni Mensa di Istituto;
  - c) Un rappresentante della Ditta aggiudicataria del Servizio di Refezione Scolastica;
  - d) Un esperto in dietologia designato dalla Ditta aggiudicataria del Servizio in seno al personale assegnato sulla base del capitolato Speciale d'Appalto.

3. I rappresentanti degli insegnanti e dei genitori sono designati dagli organismi scolastici di partecipazione e segnalati al Comune (Settore Pubblica Istruzione) dal Dirigente Scolastico;
4. La Commissione Centrale e Le Commissioni di Istituto vengono formalmente costituite con specifico provvedimento del Dirigente III Settore e restano in carico un anno scolastico.
5. Qualora i membri eletti in ogni Istituto vengano a cessare per qualsiasi causa o abbiano perso i requisiti di eleggibilità, si procede immediatamente alla loro sostituzione con incarico fino alla scadenza naturale della Commissione.
6. La Commissione ha compiti esclusivamente consultivi permanendo in capo all'Amministrazione Comunale il ruolo decisionale in merito al funzionamento, all'organizzazione e alla gestione del Servizio.

#### **Art. 11 – Compiti della Commissione Mensa**

Ferme restando le funzioni di monitoraggio e verifica sull'andamento della refezione scolastica poste in capo al competente Ufficio Pubblica Istruzione nonché le specifiche responsabilità in merito al controllo sull'esecuzione dell'appalto del servizio di refezione scolastica attribuite ai competenti Uffici:

1. La Commissione detta **d'Istituto** svolge i seguenti compiti:
  - ✓ collegamento tra utenti e Amministrazione Comunale e verifica del buon andamento del servizio.
  - ✓ Osservare e verificare la rispondenza dei pasti erogati alle tabelle dietetiche ed ai menù;
  - ✓ Verificare le modalità di distribuzione dei pasti nei locali adibiti a refettorio;
  - ✓ Controllare la pulizia dell'ambiente e delle suppellettili;
  - ✓ Compila il modulo per l'effettuazione del controllo il cui schema è allegato al presente Regolamento.
  - ✓ Presenta eventuali reclami alla Commissione Centrale per il tramite del Servizio Pubblica Istruzione.
2. La Commissione detta **Centrale** svolge i seguenti compiti:
  - a) contribuite alla valutazione della qualità ed al monitoraggio dell'andamento del servizio di refezione scolastica a livello municipale, anche mediante visita senza alcun preavviso presso il centro della ditta appaltatrice;
  - b) promuoverci iniziative volte alla pubblicazione ed all'informazione all'utenza sulle modalità di espletamento del servizio e dell'attività di monitoraggio e controllo;
  - c) recepire le istanze e le segnalazioni di criticità provenienti dalle Commissioni d'Istituto o direttamente dagli utenti;
  - d) valutare le proposte di miglioramento del servizio presentate dalle Commissioni d'Istituto;
  - e) Elabora proposte migliorative dell'organizzazione e della gestione del Servizio; Elabora proposte per rendere efficace il Programma di Educazione Alimentare quale integrazione e supporto all'attività educativa e didattica della Scuola;
3. La partecipazione alla Commissione Mensa è a titolo gratuito.

## **Art. 12 – Modalità di intervento e accesso alle strutture**

1. I rappresentanti della Commissione Mensa, per realizzare i compiti di cui all'art. 9, possono accedere alle cucine, ai refettori ed ai locali annessi secondo quanto disposto dal sistema di sicurezza alimentare, nel rispetto dei regolamenti CEE 178/2002 e CEE 852/2004.
2. I rappresentanti della Commissione Mensa possono accedere al locale del plesso adibito a refettorio. Ad essi è consentito, accompagnati da un addetto, accedere ai locali ad esso annessi, con l'esclusione dei momenti di massima produttività per non intralciare il corretto svolgimento di fasi particolarmente a rischio igienico sanitario.
3. Per non interferire con la normale attività lavorativa degli operatori:
  - ✓ la visita al centro di cottura è consentita, previo appuntamento da concordarsi con il Servizio Pubblica Istruzione, in ogni giornata, ad un numero di componenti delle diverse commissioni mensa non superiore a due e per non più di una Commissione d'Istituto;
  - ✓ durante il sopralluogo vengono messi a disposizione della commissione camici monouso. E' vietato l'assaggio dei cibi nel centro di cottura;
  - ✓ la visita ai locali refettori e locali annessi è consentita, in ogni giornata, ad un numero di rappresentanti non superiore a due. In ogni locale di somministrazione, durante il sopralluogo, vengono messi a disposizione della commissione le stoviglie necessarie per l'assaggio dei cibi.
4. Per gli assaggi dei cibi e per ogni altra richiesta ci si deve rivolgere al responsabile della distribuzione.
5. Di ciascun sopralluogo effettuato i membri della commissione redigono una scheda di valutazione che va trasmessa al Responsabile del Settore Pubblica Istruzione.
6. Possono essere effettuati al massimo due sopralluoghi per ogni mese di erogazione del servizio;
7. Non è consentito ad alcuno prelevare porzioni di cibo dalle cucine o dai locali mensa per eventuali analisi o controlli sulla qualità delle pietanze e le caratteristiche igienicosanitarie degli alimenti, fatta eccezione degli organismi a ciò ufficialmente preposti.
8. Durante i sopralluoghi, che devono essere articolati in modo da non ostacolare il lavoro degli operatori, non possono essere elevate contestazioni e date indicazioni direttamente al personale di cucina o di mensa in servizio.
9. Al fine di non interferire nella normale attività lavorativa degli addetti al Servizio di produzione e distribuzione dei pasti, la presenza dei Rappresentanti della Commissione Mensa sarà consentita per un massimo di due ore.

## **Art. 13 – Report della Commissione Mensa**

1. La Commissione Mensa formalizza le visite eseguite mediante la compilazione di un modulo all'uopo predisposto dall'Ufficio Pubblica Istruzione.
2. Copia del documento relativo a sopralluoghi presso i locali di refettori dei plessi scolastici deve pervenire al Servizio Pubblica Istruzione e ai Dirigenti Scolastici delle Scuole interessate per le opportune valutazioni ed eventuali interventi.

3. Copia del documento relativo a sopralluoghi presso il centro di cottura deve prevenire al Servizio Pubblica Istruzione e alla Commissione Centrale per le opportune valutazioni ed eventuali interventi.

## **BENEFICIARI**

### **Art. 14 – Accesso al Servizio**

1. La Refezione Scolastica è un Servizio a domanda individuale ai sensi dell'art. 112 e 113 bis. T.U.E.L. D.Lgs 267/2000 ss.mm.ii

### **Art. 15 – Modalità di Accesso**

1. Al Servizio Refezione scolastica si accede mediante presentazione di istanza da parte di uno dei due genitori o da altri soggetti esercenti la patria potestà e compilata secondo le modalità individuate dall'ufficio scolastico al momento della esplicazione del servizio entro e non oltre il 31 Luglio di ogni anno. In fase di prima applicazione , se decorso tale termine , saranno accettate le richieste entro la data che verrà indicata nell'avviso del servizio.
2. Per facilitare la procedura di iscrizione di iscrizione al Servizio, la modulistica può essere scaricata on-line dal sito web del Comune [www.comune.ercolano.na.it](http://www.comune.ercolano.na.it).
3. La domanda di iscrizione al servizio, una volta presentata, si ritiene valida per l'intero anno scolastico.
4. Il ritiro del servizio richiesto deve essere comunicato per iscritto alla pec del Protocollo ed indirizzata all'Ufficio Pubblica Istruzione ([protocollo.ercolano@legalmail.it](mailto:protocollo.ercolano@legalmail.it)) da parte di uno dei due genitori o da altri soggetti esercenti la patria potestà ed ha effetto dal giorno successivo a quello di presentazione della domanda.
5. In caso di ritiro dell'alunno dal servizio di refezione scolastica per trasferimento in altra sezione, sede o scuola, la comunicazione dovrà essere trasmessa dalla competente Direzione Scolastica alla pec dell'Ufficio Pubblica Istruzione ([protocollo.ercolano@legalmail.it](mailto:protocollo.ercolano@legalmail.it)) ed il ritiro o modifica delle informazioni saranno lavorate dall'ufficio.
6. L'Ufficio Pubblica Istruzione, prima dell'inizio del Servizio per ciascun anno scolastico, trasmette agli Istituti Scolastici l'elenco degli iscritti al servizio ricevendo dalle stesse le comunicazioni su eventuali variazioni nelle frequenze procedendo, altresì, alla verifica e corrispondenza tra gli iscritti al servizio e gli effettivi fruitori.
7. I costi degli utenti che a seguito di detti controlli risultano fruire della Refezione in assenza di regolare iscrizione o pagamento del relativo costo, vengono addebitati alla Direzione Scolastica.

### **Art. 16 – Informatizzazione del servizio**

1. Ogni utente iscritto al servizio riceve via e-mail le credenziali per accedere alla propria area riservata dal portale appositamente creato e comunicato.
2. Dall'apposita pagina si possono visualizzare:

- ✓ i dati anagrafici associati a pagante (il genitore) ed utenti (gli alunni);
  - ✓ i servizi associati agli utenti;
  - ✓ la situazione dei pagamenti aggiornata in tempo reale;
3. Ogni utente iscritto al servizio ha:
- ✓ la disponibilità di un “borsellino elettronico” ossia di un credito virtuale ricaricabile da utilizzare per il pagamento della tariffa;
  - ✓ la possibilità di consultare ogni informazione relativa al servizio (presenze in mensa, "estratto conto" del borsellino) attraverso le seguenti modalità:
    - via internet, collegandosi all'apposito sito sul portale, ed accedendovi utilizzando le proprie credenziali;
    - scaricando gratuitamente apposita App, disponibile per smartphone e tablet Os e Android;
    - rivolgersi all'Ufficio Pubblica Istruzione Comunale.

#### **Art. 17 – Rilevazione delle presenze**

1. La fruizione dei pasti è rilevata quotidianamente con servizio informatizzato attraverso palmari in dotazione del personale incaricato.
2. Quotidianamente, il personale scolastico rileva la presenza o l'assenza dell'alunno in classe e il sistema provvede a scalare dal “borsellino elettronico” dell'utente l'equivalente della tariffa del pasto abbinata all'alunno presente.
3. Il gestore consegnerà mensilmente all'Ufficio Pubblica Istruzione le bolle di consegna dei pasti presso le sedi di distribuzione per il computo dei pagamenti dovuti.

#### **Art. 18 – Partecipazione degli utenti al costo del servizio**

1. Il Comune stabilisce annualmente il prezzo dei pasti, da comunicare agli utenti entro l'inizio dell'anno scolastico.
2. La partecipazione al costo del servizio é basato sul sistema di “prepagato” al quale l'utente deve attenersi fatta salva, comunque, la disciplina dettata dal successivo art. 19 in tema di agevolazione per casi di difficoltà economiche.
3. Possono usufruire del servizio anche gli utenti non residenti nel Comune, fissando per gli stessi, quali quota di contribuzione, l'intero costo del servizio sostenuto dall'Ente.

#### **Art. 19 – Agevolazioni sul costo del servizio**

1. Le eventuali agevolazioni relative al pagamento dei pasti vengono disciplinate annualmente dal Comune, in ottemperanza delle riforme sul diritto allo studio tramite deliberazioni di Giunta Comunale.
2. Il Comune riconosce in caso di comprovate difficoltà economiche segnalate e debitamente accertate dal Servizio Sociale del Comune una tariffa minima.
3. Sono esclusi dalle agevolazioni di cui sopra gli alunni “non residenti” che usufruiscono del servizio.

4. Il personale docente e non, addetto alla sorveglianza e all'assistenza degli alunni durante la refezione, usufruisce gratuitamente del servizio, fatta salva la possibilità di ottenere i rimborsi ai sensi della vigente normativa.
5. Gli utenti portatori di handicap grave riconosciuto tale ai sensi della Legge 104/1992 e opportunamente documentato usufruiscono delle agevolazioni o esenzioni dal costo del pasto.

#### **Art. 20 – Modalità di pagamento**

1. Le modalità di pagamento sono definite privilegiando metodologie che agevolino l'utenza e che siano compatibili con le risorse disponibili e le esigenze tecnico/organizzative della struttura comunale.
2. Il pagamento è basato sui pasti effettivamente consumati rilevato dalle presenze giornaliere a scuola.
3. Il pagamento può essere effettuato tramite il pagamento telematico intestato al Comune di Ercolano Servizi di Tesoreria, ovvero mediante Pago-Pa.
4. In tutti i casi la relativa ricevuta va consegnata all'Ufficio Pubblica Istruzione per l'aggiornamento del "borsellino elettronico di cui al precedente art.16".
5. Eventuali modificazioni alle modalità di pagamento possono essere apportate allo scopo di introdurre altre più funzionali, salvaguardando, comunque, i principi di cui al precedente comma 1 e previa idonea informazione all'utenza, secondo quanto stabilito al successivo art. 22.
6. All'utente (pagante) che si trova nella condizione di copertura economica per ancora tre pasti, viene trasmesso, nella propria area riservata, un messaggio o una e-mail di segnalazione di ricarica del "borsellino elettronico".
7. All'utente (pagante) che si trova nella condizione di insufficienza di credito nel "borsellino elettronico" viene segnalata (con un messaggio e una e-mail nella propria area riservata) l'impossibilità ad erogare il servizio per il figlio e, pertanto, automaticamente inibita la presenza dell'utente sul palmare in dotazione alla scuola.
8. La possibilità di usufruire nuovamente del servizio viene attivata il giorno successivo alla presentazione della ricevuta al Servizio Pubblica Istruzione che immediatamente effettua l'aggiornamento del "borsellino elettronico".
9. L'allontanamento dell'alunno dal plesso scolastico prima della fruizione del pasto non comporta l'annullamento del pagamento, se la comunicazione non è resa nota alla Ditta affidataria del servizio entro le ore 10.30 del medesimo giorno e comunicata contestualmente all'Ufficio Pubblica Istruzione.
10. L'Ufficio Pubblica Istruzione provvede d'Ufficio alla sospensione dell'iscritto non pagante per un periodo maggiore di 30 giorni.

#### **Art. 21 – Rimborsi**

1. Il Comune assicura agli utenti il rimborso nel caso in cui, al termine dell'anno scolastico, risulti, dal conteggio dei pasti consumati e le quote versate, un credito a favore dell'utente.

2. La domanda di rimborso, redatta su apposito modulo, deve essere presentata via pec ([servizisociali.ercolano@legamail.it](mailto:servizisociali.ercolano@legamail.it)) all'Ufficio Pubblica Istruzione entro e non oltre il termine del 30 settembre dell'anno scolastico di riferimento.

## **INFORMAZIONE SUL SERVIZIO**

### **Art. 22 – Contenuto per l'informazione**

1. Il comune assicura la piena e tempestiva informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio mediante comunicazione scritta e/o tramite il sito istituzionale e altri mezzi ritenuti idonei, con particolare riferimento a:
  - a) variazione delle condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione del servizio
  - b) variazione delle modalità di pagamento;
  - c) variazioni delle modalità di erogazione del servizio.
2. Al fine di realizzare quanto previsto dal T.U.E.L. – D.Lgs 267/2000 art. 112 – 3° comma, il Servizio di Refezione Scolastica è sottoposto alle attività di controllo gestionale da parte del Ufficio Pubblica Istruzione preposto che a tale scopo:
  - Predispone attività di raccolta dati e informazioni sull'andamento generale del Servizio;
  - Elaborare statistiche sulla base dei dati quantitativi e qualitativi raccolti sia relativamente all'utenza che agli aspetti organizzativi e gestionali del Servizio.

### **Art. 23 – Strumenti per l'informazione**

1. Per conseguire quanto disposto dal precedente art. 22, comma 2, l'Ufficio Pubblica Istruzione elabora:
  - Schede descrittive sul Servizio da consegnare all'utenza;
  - Raccolta dati sulla qualificazione dell'utenza;
  - Raccolta dati sulla quantificazione della frequenza del Servizio;
  - Raccolta documentazione inerente al funzionamento del Servizio;
  - Raccolta dati inerenti al rapporto tra il Servizio Refezione Scolastica e altri Soggetti comunque collegati alla sua attività.

## **COMUNICAZIONE**

### **Art. 24 – Forme e contenuti della Comunicazione**

1. Attraverso la comunicazione il Servizio Refezione Scolastica realizza le proprie finalità e promuove il proprio miglioramento e, quando e se necessario, il proprio cambiamento rispetto alle esigenze e agli interessi di cui sono portatori gli utenti.
2. La rilevanza della soddisfazione degli utenti effettuata almeno una volta nell'arco dell'anno di erogazione del Servizio di Refezione Scolastica costituisce uno strumento importante di comunicazione e un valido supporto per il miglioramento delle attività di funzionamento, organizzazione, gestione e controllo del Servizio stesso nelle forme più idonee e opportune.

## **NORME DI RIFERIMENTO E FINALI**

### **Art. 25 – Norme di riferimento**

1. Il presente Regolamento fa riferimento a quanto stabilito:
  - dalle Normative Comunitarie, Nazionali e Regionali vigenti in materia di Igiene e Sicurezza dei Servizi Pubblici;
  - dal D.Lgs 267/2000 e ss. Mm. li.;
  - dalle Normative Comunitarie, Nazionali e Regionali vigenti in materia di Igiene e Sicurezza dei Servizi Pubblici;
  - dalle Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica.
2. Il presente Regolamento si uniforma all'Attività Regolamentare del Comune di Ercolano e si ispira ai principi fondamentali del vigente Statuto Comunale.

### **Art. 26 – Accettazione del Regolamento**

1. La materiale fruizione del servizio di refezione scolastica comporta l'integrale ed incondizionata accettazione di tutte le disposizioni di cui al presente Regolamento.

### **Art. 27 – Rinvio**

1. Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Regolamento si applicano le normative vigenti in materia.

### **Art. 28 – Norme finali**

1. Il presente Regolamento entra in vigore trascorsi 15 giorni dal decorso del termine di 15 giorni di pubblicazione all'albo pretorio della deliberazione di approvazione da parte del Consiglio Comunale.

## **INDICE**

### **NATURA E FINALITA' DEL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA pag.2- 4**

art.1 – Natura del servizio

art. 2 – Finalità

- art.3 – Destinatari del Servizio
- art.4 – Gestione del Servizio
- art.5 – Oggetto della gestione
- art.6 – Funzionamento del Servizio
- art.7 – Organizzazione del Servizio

#### **VIGILANZA E PARTECIPAZIONE pag 4 - 7**

- art.8 – Controllo della qualità dei pasti e del servizio nel suo complesso
- art. 9 – Commissione mensa
- art.10 – Composizione Commissione Mensa
- art.11 – Compiti della Commissione Mensa
- art.12 – Modalità di intervento e accesso alle strutture
- art. 13 – Report della Commissione Mensa

#### **UTENZA pag 7 -11**

- art. 14 – Accesso al Servizio
- art.15 – Modalità di Accesso
- art. 16 – Informatizzazione del servizio
- art. 17 – Rilevazione delle presenze
- art. 18 – Partecipazione degli utenti al costo del servizio
- art. 19 – Agevolazioni sul costo del servizio
- art. 20 – Modalità di pagamento
- art. 21 – Rimborsi

#### **INFORMAZIONE SUL SERVIZIO pag 11**

- art. 22 – Contenuto per l'informazione
- art. 23 – Strumenti per l'informazione

#### **COMUNICAZIONE pag 11- 12**

- art. 24 – Forme e contenuti della Comunicazione

## **NORME DI RIFERIMENTO E FINALI pag 12**

art. 25 – Norme di riferimento

art. 26 – Accettazione del Regolamento

art. 27 – Rinvio

art. 28 – Norme finali