



Città di
Reggio Calabria

VERBALE DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE

N. 71 del 02/05/2024

OGGETTO: SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA - APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Il giorno 02 del mese di maggio duemilaventiquattro alle ore 19,47 e ss., con l'osservanza delle formalità prescritte dalla vigente normativa, si è riunita la Giunta Comunale, a Reggio Calabria, presso il Palazzo di Città.

Sono presenti i Signori:

GIUNTA	COGNOME NOME	ASSENTE / PRESENTE
SINDACO	FALCOMATA' GIUSEPPE	PRESENTE
VICESINDACO	BRUNETTI PAOLO	PRESENTE
ASSESSORE	BATTAGLIA DOMENICO	PRESENTE
ASSESSORE	BRIANTE ANNA MARIA	PRESENTE
ASSESSORE	COSTANTINO FRANCESCO	PRESENTE
ASSESSORE	LANUCARA MARIA TERESA	PRESENTE
ASSESSORE	MALARA PAOLO	PRESENTE
ASSESSORE	NUCERA LUCIA ANITA	PRESENTE
ASSESSORE	ROMEO CARMELO	PRESENTE
ASSESSORE	ZOCCALI ELISA	PRESENTE

L'Ass. Battaglia in collegamento da remoto

Presiede il Sindaco avv. Giuseppe Falcomatà

Partecipa il Segretario Generale dott.ssa Antonia Criaco



**DELIBERA DI GIUNTA COMUNALE N. 71 del 02/05/2024
COME APPROVATA NELLA SEDUTA DEL 02 MAGGIO 2024**

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta deliberativa N. 76 del 17/04/2024 avente ad oggetto:

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA - APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Visti i pareri di regolarità espressi ai sensi dell'art.49 del TUEL

DELIBERA

- di approvare, con voto unanime favorevole dei presenti espresso in forma palese, la proposta deliberativa ad oggetto:

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA - APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI

di dichiarare, con separata votazione, con voto unanime favorevole dei presenti espresso in forma palese, la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 – 4° comma– del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267.

Letto, approvato e sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art.21 D.Lgs. 82/2005

IL SINDACO
avv. Giuseppe Falcomatà

IL SEGRETARIO GENERALE
dott.ssa Antonia Criaco

a seguire testo della proposta di delibera





Città di
Reggio Calabria

PROPOSTA DI DELIBERA DI GIUNTA

N. 76 del 17/04/2024

SETTORE : ISTRUZIONE

SERVIZIO :

DIRIGENTE / P.O.: Gerolama Daniela Roschetti

FUNZIONARIO RESPONSABILE: Massimo Gallo

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA: SI

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE: NO

OGGETTO: SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA - APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI

IL DIRIGENTE

PREMESSO CHE

- il Servizio di Refezione Scolastica è un servizio di fondamentale importanza ai fini della qualità didattica, e riveste un ruolo strategico ai fini dell'organizzazione dei tempi delle famiglie e della Città;
- Il Comune garantisce il servizio di mensa scolastica agli alunni delle scuole dell'infanzia comunali, nonché ai bambini che frequentano gli Istituti Comprensivi Statali presenti sul territorio, in applicazione dell'art. 17 della L.R. 27/1985;

ATTESO CHE

il Comune di Reggio Calabria, nell'esercizio delle proprie competenze, ha ritenuto necessario assicurare il funzionamento del servizio mensa a beneficio degli alunni delle scuole sopra indicate, in quanto mediante lo stesso, oltre a rimuovere gli ostacoli che limitano la frequenza della scuola e l'assolvimento dell'obbligo scolastico, si realizza un importante momento aggregativo ed educativo, e si consente il pieno e normale funzionamento di tutte le predette scuole ove le competenti autorità scolastiche assegnano il personale docente per lo svolgimento dell'attività didattica con orario prolungato;

RICHIAMATI

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (“Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”);
- il D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.”;
- il Decreto legislativo 286 del 30/07/1999, art. 11 “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”; (in particolare, l'articolo 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”;
- il Decreto Legislativo 150 del 27 ottobre 2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- la Delibera CiVIT 88/2010, Linee guida per la definizione degli standard di qualità, emanata ai sensi dell'articolo 1 del decreto legislativo 20 dicembre 2009, n. 198;
- la Delibera CiVIT 3/2012, Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici, emanata ai sensi degli articoli 13, comma 6, lettera f), e 28 del d.lgs. 150/2009;
- il D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;

RICHIAMATI, inoltre, in materia di ristorazione scolastica i seguenti provvedimenti:

- Provvedimento Ministero della Salute del 29.04.2010 “Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica”;
- Accordo Stato-Regioni sulle linee di indirizzo rivolte ai gestori delle mense del 2016;
- Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari (D.M. del 10 marzo 2020);

DATO ATTO CHE

- con la Determina Dirigenziale n. 4883 del 17/10/2023 il Settore 11 decideva di contrattare per l'affidamento, in regime di appalto, del servizio di refezione scolastica, rivolto alle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado a tempo prolungato, nonché alle scuole dell'infanzia comunali, in applicazione del disposto di cui agli artt. 4 e 11 della Legge regionale 8 maggio 1985, n. 27, per gli anni scolastici 2023/2024, 2024/2025 e 2025/2026;

Il documento informatico è firmato digitalmente **sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa** ai sensi degli



- con la successiva Determina Dirigenziale n. 5544 del 20/11/2023 il Settore 11 aggiudicava la gara in questione, affidando in appalto, alle condizioni previste nel capitolato tecnico approvato con la determinazione n. 4883 del 17/10/2023, come integrate con quelle migliorative offerte in sede di gara, il servizio di refezione scolastica di cui sopra, all'operatore economico E.P. S.p.A., con sede in Roma, via Giuseppe Palumbo n. 26, P. IVA n. 05577471005;

POSTE CHE

- a tal proposito, il Settore 11, Macro-area Istruzione, ha redatto la "Carta dei servizi di refezione scolastica", al fine di realizzare gli obiettivi prefissati dalla già citata direttiva del P.D.C del 27/01/1994 e., in particolare, Uguaglianza ed Imparzialità, Obiettività, Chiarezza e trasparenza, Continuità, Partecipazione;

VALUTATO:

- che il presente documento è coerente con le previsioni ed i contenuti programmatori del Documento Unico di Programmazione (DUP) 2024/2026, adottato con Delibera DEL C.C. n. 27 del 15/04/2024, nonché con il Bilancio di Previsione dell'ente, pluriennale 2024/2026, adottato con Delibera di C.C. n. 45 del 18/04/2024;
- la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico/finanziaria o sul patrimonio dell'Ente;

VISTO

- il Testo Unico degli Enti Locali di cui al D.lgs. n. 267/2000;
- il Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi, approvato con deliberazione della G.C. n. 914/1998, e ss.mm.ii.;

PROPONE ALLA GIUNTA COMUNALE

di approvare la "Carta dei servizi della Refezione Scolastica", allegata al presente atto per costituirne parte integrante, al fine di garantire l'informazione e la trasparenza in relazione al servizio di refezione scolastica, di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti, definendo in modo chiaro e comprensibile le modalità di erogazione del servizio e le possibilità previste per gli utenti di esprimere i loro giudizi, suggerimenti e reclami;

di dare atto che le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del dispositivo della presente deliberazione;

di delegare al Dirigente pro tempore del Settore 11 la trasmissione della presente deliberazione agli I.C. ricadenti nel Comune di Reggio Calabria e all'U.S.R. - Ambito Territoriale di Reggio Calabria.



Città di
Reggio Calabria

PROPOSTA DI DELIBERA DI GIUNTA

N. 76 del 17/04/2024

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

SETTORE : ISTRUZIONE

SERVIZIO :

DIRIGENTE /P.O.: Gerolama Daniela Roschetti

FUNZIONARIO RESPONSABILE: Massimo Gallo

OGGETTO: SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA - APPROVAZIONE
CARTA DEI SERVIZI

VISTA LA PROPOSTA DI GIUNTA COMUNALE SI ESPRIME PARERE
FAVOREVOLE DI REGOLARITA' TECNICA AI SENSI DELL'ART. 49 DEL D.Lgs.
267/2020

IL DIRIGENTE

Gerolama Daniela Roschetti



c_h224 Comune di Reggio Calabria - Rep. Delib. 02/05/2024.0000071.1 - Copia conforme dell'originale sottoscritto digitalmente da Antonia Criaco, Falcomata' Giuseppe



Città di **Reggio Calabria**

CARTA DEI SERVIZI
di
REFEZIONE SCOLASTICA





INDICE

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. GESTORE DEL SERVIZIO	3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	4
4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	5
5. MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO	5
6. CRITERI E MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE AI COSTI DEI SERVIZI.....	6
7. MODALITÀ DI ADESIONE AL SERVIZIO	7
8. MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO	8
9. MENÙ E DIETE VARIEGATE.....	8
10. QUALITÀ DEGLI ALIMENTI	9
11. GARANZIA DI QUALITÀ IGIENICA	9
12. PUBBLICITÀ E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	10
13. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE QUALITATIVA DEL SERVIZIO MENSA	10



1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi fondamentali e le informazioni più rilevanti sulle caratteristiche del servizio di Refezione Scolastica, al fine di rendere note le modalità e gli standard qualitativi seguiti nella preparazione dei pasti, la verifica del rispetto delle procedure, nonché la misurazione e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti.

I riferimenti normativi cui questa Carta si ispira, sono i seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e D.Lgs. 286 del 1999 sui principi che regolano l'erogazione dei servizi pubblici;
- Regolamento CE 178/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 gennaio 2002, sui principi della sicurezza alimentare e rintracciabilità;
- Regolamenti CE 852, 853, 854/2004, che rappresentano le norme quadro per l'igiene dei prodotti alimentari e per l'organizzazione dei controlli ufficiali in materia di alimenti;
- Legge 4 luglio 2005, n. 123 "Norme per la protezione dei soggetti malati di celiachia";
- Linee di indirizzo nazionali sulla Ristorazione Scolastica (aprile 2010) per la popolazione italiana in età scolare;
- Decreto Ministeriale 10 marzo 2020 Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e forniture di derrate alimentari (pubblicato in G.U. serie generale n. 90 del 04.04.2020);
- Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti LARN - (Revisione 2014).

2. GESTORE DEL SERVIZIO

Il gestore del servizio di Refezione Scolastica è l'operatore economico **EP S.P.A.**, azienda di ristorazione collettiva con sede legale in Roma, via Giuseppe Palumbo n. 26, P. IVA n. 05577471005, individuato mediante Sistema dinamico di acquisizione ai sensi dell'art.32 del D.lgs. 36/2023.



3. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

➤ **Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta**

Si garantisce all'utenza parità di trattamento, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Si adottano, inoltre, tutte le opportune iniziative volte all'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

➤ **Continuità**

Si eroga un servizio continuativo e regolare in linea con il calendario scolastico regionale, gestendo e comunicando tempestivamente eventuali cambiamenti o temporanei disservizi.

➤ **Partecipazione e Trasparenza**

Si promuove una chiara, completa e tempestiva informazione agli utenti circa le caratteristiche del servizio, vagliando segnalazioni e proposte dei soggetti interessati, al fine di renderlo maggiormente adeguato alle esigenze dei fruitori.

A garanzia di tali principi è stata istituita, con Regolamento Comunale adottato con Deliberazione di C.C. n. 4 del 10/02/2017 e successivamente modificato con Deliberazione di C.C. n. 84 del 28/09/2018, la **Commissione Mensa**, attualmente costituita da due rappresentanti dei genitori per ogni Direzione/ Circolo didattico; due rappresentanti del personale docente per Direzione/ Circolo didattico; un tecnologo alimentare; un rappresentante del settore Istruzione; un rappresentante del gestore del servizio di refezione scolastica; un rappresentante delle associazioni di volontariato, ONLUS o ONG che abbiano una conclamata esperienza nel settore dell'alimentazione umana; un biologo nutrizionista; due rappresentanti degli Istituti comprensivi presso i quali è stato attivato il servizio mensa indicati dall'Ufficio Scolastico Provinciale; l'Assessore all'Istruzione o un suo delegato (componente di diritto).

➤ **Efficienza, efficacia ed economicità**

Il Comune garantisce l'erogazione dei servizi nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel massimo rispetto dei diritti dei fruitori.





4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Refezione Scolastica è erogato nel periodo di apertura delle scuole ed è destinato agli alunni delle scuole dell'Infanzia (3-5 anni), delle scuole Primarie (6-10 anni) e delle scuole Secondarie di 1° grado (10-13 anni) presenti sul territorio, nonché al personale docente e ATA in servizio, avente diritto.

I pasti per tutte le mense scolastiche vengono preparati presso il centro cottura dell'impresa fornitrice, sito in Villa S. Giovanni, via Giuseppe Garibaldi n.8.

5. MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Ristorazione Base comprende la preparazione, il confezionamento, il trasporto e la consegna dei pasti presso i luoghi di consumo (istituti scolastici).

La consegna dei pasti avviene:

- per le scuole dell'infanzia dalle ore 11.50 alle ore 12.30, compatibilmente con le necessità scolastiche;
- per le scuole primarie e secondarie di 1° grado dalle ore 12.15 alle ore 12.45.

Il sistema di conservazione dei pasti scelto dall'Ente è quello del legame fresco-caldo.

I pasti, una volta concluse le fasi di preparazione, sono confezionati in:

- a) contenitori monoporzione, is termici, termo-sigillati ed etichettati nel caso di diete speciali e di sedi non dotate di idonei locali appositamente destinati;
- b) in contenitori multi-porzione (gastronorm) in tutti gli altri casi. In tal caso, ogni preparazione dovrà essere trasportata singolarmente in contenitori is termici distinti (es. un contenitore per le minestre, uno per la pasta, uno per i contorni ecc.), secondo esigenze di sporzionamento di ciascuna scuola.





I contenitori per il trasporto devono essere mantenuti puliti nonché sottoposti a manutenzione e disinfezione al fine di proteggere gli alimenti da fonti di contaminazione.

6. CRITERI E MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE AI COSTI DEI SERVIZI

Sono previste riduzioni o esoneri per gli alunni residenti nel Comune di Reggio Calabria e frequentanti gli Istituti scolastici in relazione alla capacità contributiva delle famiglie, calcolata utilizzando l'ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente).

Le fasce di esenzione e partecipazione al servizio sono le seguenti:

FASCIA	ISEE	% A CARICO DELL'UTENTE	COSTO PER PASTO
A	€ 0 - 1.500	0%	€ 0
B	€ 1.500 - 3.000	31,52%	€ 1,51
C	€ 3.000 - 6.000	47,80%	€ 2,29
D	€ 6.000 - 12.000	60,33%	€ 2,89
E	€ 12.000 -18.000	75,36%	€ 3,61
F	Oltre € 18.000	100,00%	€ 4,79





7. MODALITÀ DI ADESIONE AL SERVIZIO

Per aderire al servizio mensa l'utente deve seguire i successivi passaggi:

1. effettuare la registrazione al portale “Servizio di REFEZIONE SCOLASTICA”, cliccando il seguente link: [refezionescolastica](https://refezionescolastica.it) e inserendo le credenziali SPID/CIE;



2. nel caso di **prima fruizione** del servizio da parte dell'alunno, il genitore deve effettuare la registrazione allegando il proprio documento di identità ed attendere la ricezione del link di conferma, denominato “*Convalida iscrizione genitore*”, segnalandone l'eventuale mancanza ai seguenti numeri: 0965-3622904/ 0965-3622513;

3. accedere nuovamente alla piattaforma ed effettuare l'iscrizione dell'alunno compilando i campi richiesti ed allegando eventuali certificati medici attestanti patologie, intolleranze o allergie;



4. in fase di iscrizione (di cui al punto 3) allegare anche il modello ISEE che, una volta presentato, ha validità per l'intero anno scolastico;
5. attendere la conferma di approvazione dell'avvenuta iscrizione;
6. effettuare il pagamento mediante la piattaforma PagoPA, almeno tre giorni prima dalla fruizione del pasto.

N.B. Chi fruisce dell'esenzione totale in base all'ISEE (fascia A) deve effettuare giornalmente la prenotazione del pasto sulla piattaforma dedicata entro le ore 9:30.

Per le altre fasce, invece, la prenotazione avviene automaticamente entro i limiti del credito disponibile, restando a cura del genitore l'eventuale cancellazione della prenotazione per i giorni di mancata fruizione del pasto.

8. MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Il pagamento del servizio in oggetto dovrà avvenire secondo le seguenti indicazioni operative:

1. collegarsi al seguente indirizzo: <https://pagopa.regione.calabria.it/home>;
2. cliccare su "altre tipologie di pagamento" (in basso a destra);
3. cliccare su "ricerca altri pagamenti";
4. su "Ente" selezionare "**COMUNE DI REGGIO CALABRIA**";
5. una volta selezionato l'Ente, su "Tipologia di pagamento" selezionare "RICARICA BORSELLINO SERVIZI SCOLASTICI" e cliccare su "procedi";
6. inserire i dati anagrafici dell'alunno/a e i dati dell'intestatario (genitore).

9. MENÙ E DIETE VARIEGATE

Il Comune di Reggio Calabria offre un menù variegato per ogni ordine e grado di istruzione scolastica, differenziandolo in base alla stagione per garantire la qualità e la freschezza dei prodotti, impegnandosi ad apportare eventuali variazioni nel caso di conclamato non gradimento di una o più



pietanze proposte, su impulso della Commissione Mensa e dopo aver verificato l'effettiva presenza di scarti al fine di evitare lo spreco alimentare.

Sono, inoltre, proposte soluzioni diversificate per soddisfare particolari esigenze dovute ad allergie, intolleranze alimentari, patologie o motivi etico-religiosi.

Clicca "[Menù scuola](#)" per visionare le proposte di menù, con relativa composizione bromatologica.

10. QUALITÀ DEGLI ALIMENTI

Gli alimenti utilizzati nelle cucine rispondono ai requisiti di qualità previsti dalle tabelle merceologiche.

La EP S.P.A., infatti, utilizza prodotti provenienti da produzioni locali, anche a Km 0, certificate e garantite in accordo a quanto previsto dal D.M. n. 65 del 10 marzo 2020 del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare sui nuovi C.A.M. (Criteri Ambientali Minimi) per il servizio di ristorazione collettiva e forniture di derrate alimentari.

Il sistema per la gestione della qualità adottato dalla EP S.P.A. è certificato secondo le norme UNI EN ISO relative al servizio in oggetto, a garanzia del continuo impegno profuso nell'intento di fornire un servizio che possa realmente essere considerato di qualità.

11. GARANZIA DI QUALITÀ IGIENICA

Al fine di tutelare la salute degli utenti che usufruiscono del servizio di ristorazione, la EP S.P.A. provvede ad attuare un controllo di qualità che si esplica tramite l'osservanza del manuale per la Sicurezza Alimentare HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*, Analisi del Rischio e Punti Critici di Controllo), in conformità alla normativa vigente (Regolamento CE n. 852/04 e s.m.i.) e mediante il rispetto degli standard igienici e di qualità, impiegando specialisti del settore, con verifica della rispondenza ai requisiti e agli standard prefissati dalla normativa vigente. I controlli vengono eseguiti: sugli aspetti merceologici, dietetici, nutrizionali; sulla corrispondenza



dei pasti a quanto previsto nei menù; sulla corretta erogazione delle diete speciali; sulle modalità di stoccaggio, lavorazione e distribuzione dei pasti; sulla scadenza dei prodotti; sulle modalità di trasporto e, in generale, su tutto quanto è connesso con la produzione e la distribuzione/somministrazione dei pasti.

12. PUBBLICITÀ E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

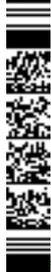
La presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Reggio Calabria nella sezione Amministrazione Trasparente e nella sezione Settore 11 Macro-area Istruzione.

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

13. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE QUALITATIVA DEL SERVIZIO MENSA

Al fine di monitorare la qualità del servizio erogato, il Comune individua appositi indicatori, di seguito riportati:

- 1. puntualità** (del trasportatore con tolleranza massima di 15 minuti e della dispensatrice);
- 2. conformità del pasto sotto il profilo qualitativo** (intesa come rispondenza delle preparazioni servite rispetto a quelle programmate);
- 3. conformità del pasto sotto il profilo quantitativo** (intesa come rispetto delle grammature previste nel capitolato);
- 4. pulizia** delle aree di refezione scolastica e dei mezzi di trasporto delle pietanze;
- 5. gradimento dei pasti** (inteso come quantità di scarto rispetto alle pietanze consegnate);
- 6. impatto ambientale** (inteso come utilizzo di materiale compostabile o riutilizzabile secondo quanto previsto dal capitolato).





Il Comune presidia i summenzionati indicatori:

- **direttamente**, tramite controlli effettuati a campione dal personale in servizio presso il Settore 11 nelle aree di refezione scolastica e sui mezzi di trasporto;
- **indirettamente**, mediante questionari somministrati ai referenti dei plessi scolastici.

Il Comune di Reggio Calabria si impegna, inoltre, ad effettuare indagini periodiche di *customer satisfaction* volte a valutare la qualità percepita del servizio erogato da parte dall'utente, tramite questionari disponibili nel sito: [refezionescolastica](#).

È infine prevista la possibilità da parte delle scuole di rivolgere segnalazioni o reclami mediante appositi moduli: “*Modulo reclamo*” previsto dal Settore 11- Istruzione, Sport, Politiche Giovani, Partecipate e “*Modulo mensa corpi estranei*” previsto dall'art. 8 del Regolamento della Commissione Mensa.