

Carta del Servizio

di ristorazione scolastica





- 1 Che cos'è la Carta del Servizio
- 2 I principi fondamentali
- 3 Modalità di gestione ed erogazione del Servizio di ristorazione scolastica
- 4 Menu
- 5 Iscrizione al Servizio
- 6 Costo del servizio
- 7 Modalità di pagamento
- 8 Servizio SMS
- 9 Prenotazione del pasto
- 10 Strumenti di verifica
- 11 Garanzie di qualità
- 12 La Commissione Mensa
- 13 Adozione di standard
- 14 Qualità del Servizio
- 15 Informazioni agli utenti
- 16 Rapporti con gli utenti
- 17 Come raggiungerci
- 18 Suggerimenti e reclami
- 19 Tempi di risposta
- 20 Risarcimenti e rimborsi



Questa **Carta del Servizio** è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino allo scopo di far conoscere il Servizio di ristorazione scolastica.

Ma non solo, essa serve anche a definire “standard minimi” di qualità che il cittadino può controllare. In pratica una “garanzia” nelle mani del cittadino.

Essa si compone di una parte generale che spiega quali sono i principi cui il servizio di ristorazione scolastica s’ispira ed una parte specifica di illustrazione del servizio.

Inoltre, essa non è un documento che viene prodotto una volta per tutte e non è un semplice atto burocratico,

per questo la parte specifica di illustrazione del servizio potrà essere aggiornata annualmente e comunque ogni volta che cambiano leggi e regolamenti, o quando il Comune si pone obiettivi diversi. Questa Carta del Servizio è distribuita gratuitamente a tutte le famiglie dei bambini che usufruiscono della ristorazione scolastica ed alle scuole interessate.

E’ consultabile sul sito internet del Comune www.scuoledussmann.it/latisana



I principi ispiratori di questa **Carta del Servizio** indicati nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27 gennaio 1994 che ha emanato appunto i principi sui quali devono essere progressivamente uniformati i servizi pubblici.

Con questa Carta del Servizio il Comune di Latisana intende darvi attuazione nell'erogazione del Servizio di ristorazione scolastica.

■ Principio dell'uguaglianza e dell'imparzialità

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

■ Principio dell'efficienza e dell'efficacia

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

■ Principio della continuità

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

■ Principio della partecipazione

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

■ Principio del rispetto

per l'ambiente

I nostri bambini sono gli adulti di domani. E' molto importante che fin dalla scuola possano imparare che il loro benessere è strettamente legato all'ambiente nel quale vivono. I genitori insegnano loro che acqua ed energia elettrica non vanno sprecate, che le automobili inquinano, che tutto quello che si butta via inquina l'ambiente, che è meglio mangiare cibi sani apprezzando la frutta e la verdura di stagione, meglio se priva di pesticidi, che saponi, detersivi e detergenti se usati in grandi quantità inquinano. Il Comune e la Società di ristorazione con la collaborazione della scuola, consapevoli del ruolo di affiancamento alle famiglie in questo importante processo di educazione hanno improntato il contratto di ristorazione a questo principio. Esso è ispirato alle esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente, alla promozione dello sviluppo sostenibile, alla difesa della biodiversità in linea con il PAN GPP ("Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione" del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.

Infatti, accogliendo l'indicazione contenuta nella Comunicazione della Commissione europea "Politica integrata dei prodotti, sviluppare il concetto di ciclo di vita ambientale" (COM(2003) 302), e in ottemperanza del comma 1126, articolo 1, della legge 296/2006 (legge finanziaria 2007), il Ministero dell'Ambiente e della

Tutela del Territorio e del Mare ha elaborato, attraverso un ampio processo di consultazione con enti locali e parti interessate e con la collaborazione degli altri Ministeri Competenti (Economia e Finanze e Sviluppo Economico) e degli enti e strutture tecniche di supporto (CONSIP, ENEA, ISPRA, ARPA), il PAN GPP. Il Piano, adottato con il Decreto Interministeriale dell'11 aprile 2008 (G.U. n. 107 dell'8 maggio 2008), ha l'obiettivo di massimizzare la diffusione del GPP presso gli enti pubblici in modo da farne dispiegare in pieno le sue potenzialità in termini di miglioramento ambientale, economico ed industriale. Tale Piano, come previsto dallo stesso, è stato aggiornato con Decreto 10 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

Concretamente come? Attraverso:

- la distribuzione in mensa di acqua proveniente dall'acquedotto, invece dell'acqua in bottiglia.
- l'impiego, per il trasporto degli alimenti, di automezzi con motore metano/benzina a risparmio energetico e a basso impatto ambientale.
- la preferenza di fornitori che impieghino imballaggi ecologici e/o riutilizzabili.
- l'uso di stoviglie monouso (solo per i casi di emergenza) in materiali biodegradabili.
- l'impiego di alimenti provenienti da agricoltura biologica (prodotti bio) e da zone entro 50 km da Latisana (prodotti locali).
- l'impiego di prodotti ecologici per la sanificazione.



La gestione del servizio:

Si articola in diverse fasi affidate ad un'unica azienda specializzata nel settore, attualmente la società Dussmann Service Srl con sede a Capriate San Gervasio, attuale concessionaria del servizio per il Comune di Latisana gestisce le seguenti fasi del servizio:

a) La produzione, l'approvvigionamento e lo stoccaggio delle derrate alimentari e la preparazione e il confezionamento dei pasti avvengono presso il centro cottura di Via Don Picotti 8, Pertegada. Il Direttore del centro di cottura segue l'intera organizzazione del lavoro collaborando con il capo cuoco e la dietista che affideranno al personale le specifiche mansioni operative.

b) Il trasporto e la distribuzione dei pasti sono garantiti giornalmente presso le scuole: Scuola dell'Infanzia di Gorgo "Padre Scrosoppi", la Scuola dell'Infanzia di Pertegada "Il Pianeta del Piccolo Principe", la Scuola Primaria Pertegada "Giovanni Pascoli" e la Scuola Primaria di Latisana "Edmondo de Amicis..

I pasti sono consumati nei rispettivi refettori. La società di ristorazione garantisce la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel contratto di appalto, con un margine di ritardo che non può superare i quindici minuti.

c) Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti è assicurata dalla società di ristorazione secondo quanto indicato nel contratto di concessione.

d) Alcuni alimenti provengono da agricoltura biologica (prodotti bio). Altri sono prodotti entro una distanza di 50km (prodotti locali) Fornitori: Panificio Rebecca Azzano Decimo (PN), Agroittica Friulana Porcia (PN), 2B Eurocarne Terzo d'Aquileia (UD), Latterie Friulane Campofornido (UD).

Il Servizio di ristorazione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata dei bambini. Per questo i menu tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette, il gradimento dei bambini.

I menu sono consultabili sul sito internet www.scuoledussmann.it/latisana

Sono previsti due menu: uno per la stagione invernale ed uno per quella estiva.

Il menu invernale è in vigore nel periodo compreso tra la seconda metà del mese di ottobre e la prima metà del mese di aprile, mentre quello estivo tra la seconda metà del mese di aprile e la prima metà del mese di ottobre.

Ognuno dei due menu stabilisce le pietanze che verranno servite ogni giorno articolate nell'arco di otto settimane.

La ditta garantisce il pieno rispetto del menu previsto. In circostanze eccezionali debitamente motivate e documentate, possono essere introdotte variazioni estemporanee al menu.

Diete leggere o blande

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

Come fare? Occorre segnalarlo la matti-

na stessa del consumo, al momento della prenotazione del pasto.

La dieta leggera è garantita al massimo per cinque giorni consecutivi al mese.

Non è necessario presentare il certificato medico, ad eccezione del caso in cui la necessità di seguire la dieta leggera si protragga oltre i cinque giorni.

Le diete blande devono essere valutate e redatte dalla dietista e formulate in aderenza al menu corrente, ossia il più possibile simili alle preparazioni sostituite.

Esse sono così composte:

primo piatto: pasta o riso asciutti o in brodo vegetale conditi con olio extravergine di oliva e/o pomodoro e/o formaggio grattugiato;

secondo piatto: carne magra al vapore, ai ferri o bollita; pesce al vapore, ai ferri o bollito; formaggio magro o ricotta; legumi lessati (non in caso di enterite). In casi particolari (allergie verso un componente specifico, oppure gravi idiosincrasie alimentari certificate dal medico curante) è possibile la sostituzione con prosciutto crudo ocotto o formaggio;

contorno: verdura cruda, lessata o al

vapore condita con olio extravergine di oliva crudo ed eventualmente limone; frutta: libera, a parte i casi di enterite, nei quali viene consigliata la mela.

Diete speciali

Al bambino che abbia la necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita la dieta "speciale". La famiglia segnala, entro l'inizio dell'anno scolastico alla ditta tale necessità, presentando allo Sportello utenti della Dussmann una domanda scritta, accompagnata al certificato medico che indichi il regime dietetico da seguire.

Poiché la dieta speciale garantisce la salute del bambino, il certificato medico in questo caso è obbligatorio; esso è altrettanto obbligatorio nel momento in cui dovesse cessare la necessità di fruire della dieta speciale.

Diete etico-religiose

Anche il bambino, che per ragioni di fede religiosa o di etica della famiglia, richieda di mangiare alcuni alimenti o di escluderne altri ha il diritto di ottenere un tipo di

alimentazione particolare. In questo caso la famiglia presenta una domanda scritta, Spuntino del mattino e merenda del pomeriggio

Presso le Scuole dell'Infanzia vengono distribuiti lo spuntino e la merenda seguendo le Linee Guida Regionali della regione Friuli Venezia Giulia.



Gli utenti già iscritti al servizio di refezione scolastica verranno iscritti d'ufficio per l'anno scolastico successivo a condizione che i pagamenti siano in regola, in caso contrario l'iscrizione è sospesa fino alla completa estinzione del debito. Per le nuove iscrizioni invece è possibile compilare online la domanda alla sezione Stato presenze e pagamenti del sito **www.scuolედusmann.it/latisana**

Le famiglie sono invitate a porre la massima attenzione agli avvisi che di volta in volta saranno diffuse sul sito internet e sulle bacheche delle scuole.



Le famiglie i cui bambini sono iscritti e frequentano la mensa, partecipano ai costi mediante il pagamento di una tariffa/pasto.

Il costo del pasto viene stabilito dal Comune di Latisana e può essere rivisto di anno in anno.

Per fare in modo che tutte le famiglie che necessitano del servizio di ristorazione scolastica si trovino nella possibilità di accedervi senza discriminazione, il Comune ha previsto alcune agevolazioni tariffarie.

Per poter accedere alle agevolazioni tariffarie stabilite di anno in anno dal Comune occorre procurarsi l'attestazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) di appartenenza della famiglia, che può essere richiesta presso un CAF (Centro di Assistenza Fiscale), o un Sindacato.

Le attestazioni ISEE devono essere fatte pervenire presso lo sportello utenti della Dussmann di via Beorchia (ufficio sito al primo piano all'interno del Centro Intermodale di Latisana) nei giorni lunedì e venerdì dalle 10:00 alle 13:30 e mercoledì dalle ore 15:00 alle 18:00 oppure via mail all'indirizzo info.latisana@dussmann.it

In mancanza della presentazione dell'attestazione Isee verrà applicata la tariffa massima.

Disdetta del pasto

Dall'anno scolastico 2017/2018 è in vigore il sistema di disdetta automatica, metodo di rilevazione che permette ai genitori di segnalare le assenze al pasto in autonomia tramite:

- l'applicazione ECivis (scaricabile sullo smartphone e sul tablet) previo primo accesso sul portale genitori tramite pc;
- tramite pc dal portale

genitori www.scuoledussmann.it/latisana

- oppure tramite sms, numero 334/49444111;
- tramite chiamata risponditore automatico al numero 0544/1935360.

L'assenza del giorno deve essere comunicata dal genitore, entro le 9.00 del giorno di consumo del pasto.

Nel caso la disdetta avvenisse successivamente alle ore 9.00, il costo del pasto verrà regolarmente addebitato.

Diverse sono le modalità di pagamento del servizio di ristorazione scolastica:

La modalità predefinita di pagamento è tramite RID bancario posticipato. Il modulo per il pagamento tramite RID SDD si può scaricare dal portale <http://www.latisana.scuoledussmann.it> oppure si può avere rivolgendosi allo sportello utenti Dussmann.

Per chi non avesse possibilità di attivare il RID, i pagamenti si dovranno fare in modo ANTICIPATO nei seguenti modi:

1) Presso uno dei seguenti esercenti abilitati alla ricarica.

- Tabacchi Bar Pradissitto - Via Tommaseo 5/7 - Gorgo (SOLO CONTANTI)

- Tabaccheria Sclosa - Piazzale Osoppo 12

- Latisana (CONTANTI - BANCOMAT)

- Farmacia all'Igea SNC - Calle Annunziata

67 - Latisana (CONTANTI - BANCOMAT)

- Farmacia Mario Antonella - Via Lignano

Sabbiadoro 82 - Pertegada (CONTANTI - BANCOMAT)

- Farmacia Al Duomo - Piazza Caduti della

Julia 27 - Latisana (CONTANTI- BANCOMAT)

2) Con carta di credito online sul portale

www.scuoledussmann.it/latisana

nell'area riservata genitori

Al termine di ogni anno scolastico gli eventuali debiti saranno sollecitati, alle famiglie debitorie, mediante lettera raccomandata con oneri di spedizione postali a carico del destinatario.

L'iscrizione al servizio mensa sarà sospesa, anche in corso dell'anno scolastico, per i genitori che non saranno in regola con i pagamenti



E' attivo il servizio di SMS ALERT con funzione di promemoria, per ricordare alle famiglie che sono in prossimità dell'esaurimento del credito necessario per il pagamento dei pasti.

Lo strumento del SMS potrà essere adottato anche per comunicare alle famiglie altre informazioni che attengono al servizio di ristorazione scolastica.

Prenotazione del pasto

Il sistema di disdetta automatico è programmato per rilevare i bambini sempre presenti, a meno che non venga fatta una segnalazione dei giorni in cui non usufruiranno del pasto.

Si potrà anche prenotare un pasto in bianco, impostare un'assenza prolungata e quando l'assenza termina, riattivare il servizio.



La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri prima citata prevede anche che vengano adottati strumenti per la verifica della corretta esecuzione del servizio prestato.

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

- La salubrità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione.

- L'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto.

- Il gradimento dei pasti sia per il gusto sia per l'aspetto.

- L'accuratezza organizzativa del servizio.

Gli organi preposti al controllo sono:

- I competenti Servizi di Igiene

Pubblica Ambientale dell'ASL territoriale;

- Gli incaricati del Comune nonché altre strutture specializzate incaricate dalla stessa;

- I rappresentanti della Commissione mensa, secondo quanto indicato nel Regolamento della Commissione medesima, possono effettuare sopralluoghi opportunamente autorizzati, con lo stesso scopo.



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

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

Inoltre la società di ristorazione: effettua

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

- Adotta le misure adeguate per garantire la massima sicurezza igienica del prodotto finale applicando il piano di autocontrollo igienico previsto dal Regolamento CE 852/2004 nell'ambito di tutte le operazioni di produzione e distribuzione dei pasti.

- Individua pertanto ogni fase del servizio che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti

e garantisce che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate le opportune procedure di sicurezza, avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points). Nell'ambito dell'autocontrollo igienico la società di ristorazione deve attuare le procedure di verifica previste, comprese le analisi di laboratorio su materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti di lavorazione ed attrezzature con la frequenza prevista.

- Registra i dati relativi al monitoraggio dei punti critici e alle procedure di verifica del piano di autocontrollo, li tiene aggiornati ed a disposizione dell'autorità sanitaria e del Comune.

- Al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni alimentari, la società di ristorazione è tenuta a prelevare almeno 100 grammi di ciascuna preparazione indicata dal menu e mantenerla in frigorifero per 72 ore a + 4°C in una zona identificabile con un cartello riportante la dizione: "Pasto Test". Ogni alimento prelevato (Pasto Test) deve essere riposto in sacchetti sterili, con indicata la natura del contenuto e la data di preparazione.

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

La Commissione mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, attraverso il quale viene assicurata

la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

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

Sono definiti di seguito alcuni standard:

a) Controlli

Incaricato: dottore Saverio Catanzariti

Margine di rispetto 100%

b) Commissione Mensa

Sede presso Comune di Latisana (UD)

N. 2 riunioni per anno fisse, più eventuali riunioni straordinarie

Margine di rispetto 100%

c) Qualità dei menu

Tabelle Dietetiche – Linee Guida Regionali

Margine di rispetto: 100%

d) Tipologia dei menu

Adozione dinamica dei menu, formulati nel rispetto di precisi standard nutrizionali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti. I menu seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione delle ricette proposte ed evitando combinazioni alimentari incompatibili.

Margine di rispetto: pari o superiore al 95%

e) Qualità delle derrate alimentari

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza



e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate rispondono alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal contratto.

Margine di rispetto: 100%. Per il biologico: 96% (n. 4 casi di non rispetto per giustificati motivi)

Le tecniche di cottura, le lavorazioni ammesse e non ammesse sono indicate nel contratto.

È vietata qualsiasi forma di riciclo.

La società di ristorazione conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menu del giorno, tale campione rimane in conservazione a temperatura controllata ed è a disposizione delle Autorità Sanitarie Competenti.

Margine di rispetto: 100%

f) Sedi di consumo del pasto

I locali adibiti a refettorio rispondono ai requisiti di legge e sono utilizzati in modo esclusivo a tale scopo. I piatti e i bicchieri sono in materiale infrangibile e idoneo all'uso alimentare, per motivi di sicurezza. E' consentito in casi eccezionali e previa autorizzazione del Comune il monouso.

La posateria è in acciaio inox.

Margine di rispetto: 100%

g) I prodotti di pulizia

I detergenti, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano le indicazioni del contratto.

Margine di rispetto: 100%

h) I rifiuti

Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e allo smaltimento razionale dei rifiuti. E' proibito asportare qualsiasi tipo di rifiuto o avanzo dalle zone di produzione e di distribuzione dei pasti.

Da aprile 2017 il personale Dussmann effettua la rilevazione del monitoraggio degli scarti per ogni plesso.

Margine di rispetto: 100%

i) Tempi di risposta alle comunicazioni scritte: max 30 giorni

Margine di rispetto: 97%



Valutazione. Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, sono effettuate rilevazioni periodiche sulla qualità percepita dai commensali, il referente e il responsabile operativo d'area della Dussmann, grazie alla collaborazione del personale insegnante delle scuole, verificano che gli standard di qualità espressi in questa Carta del servizio siano rispettati, e s'impegnano ad intervenire per risolvere eventuali problemi e per migliorare costantemente il servizio.

Annualmente viene fatta compilare agli alunni e agli insegnanti un questionario relativo al gradimento (Customer Satisfaction), i cui risultati, raccolti ed elaborati statisticamente, vengono inviati al Comune di Latisana.

E' attivo lo sportello dedicato agli utenti del servizio di refezione scolastica, il quale raccoglie le valutazioni del servizio e le richieste da parte dei genitori.

In caso di criticità vengono prese in carico e indette delle riunioni per la risoluzione di esse

Il Comune di Latisana assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del Servizio di ristorazione scolastica.

Per supporto lo sportello utenti Dussmann è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio di ristorazione scolastica (iscrizione al servizio, I.S.E.E., modalità di pagamento, menu, diete, ecc.).



Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve ispirarsi al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al servizio di ristorazione scolastica che operano a contatto con gli utenti sono tenuti a indicare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche; devono indossare idonea divisa completa di copricapo, che deve sempre essere pulita e decorosa, e portare il cartellino di riconoscimento ed il nome dell'Impresa.

L'ufficio è sito in via Beorchia c/o centro intermodale (stazione delle corriere) al primo piano.

E' possibile comunicare con gli operatori per telefono, per lettera o con posta elettronica direttamente ai seguenti recapiti:

- telefono: 337/1499239
- indirizzo di posta elettronica: info.latisana@dusmann.it

Orari: lunedì e venerdì 10:00-13:30
mercoledì 15:00-18:00



Lo sportello utenti della Dussmann è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli standard riportati in questa Carta del Servizio, negli orari indicati.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati. Sono bene accettati i suggerimenti per migliorare il servizio. Non saranno accettati reclami anonimi.

I reclami devono possono presentati singolarmente o dai membri della Commissione mensa.

In caso di inadempimento si prega di rivolgersi all'Ufficio P.I. - Sport e Cultura del Comune di Latisana.

Alle comunicazioni scritte è garantita altrettanta risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 20 lavorativi giorni dal ricevimento.



In caso di mancato rispetto degli standard adeguatamente comprovati la ditta è tenuta al risarcimento.

Come ottenere i rimborsi

La richiesta si può scaricare alla sezione modulistica del sito www.scuoledussmann.it/latisana e deve essere presentato presso lo Sportello negli orari di apertura al pubblico. Si può altresì inviarlo a info.scuole@dussmann.it e al numero di fax 02/91518438.

Verrà dato corso al rimborso una volta verificato il mancato rispetto degli standard come denunciato.

Non è previsto il rimborso del pasto nel caso in cui il genitore ometta di segnalare l'assenza del bambino tramite le modalità descritte al paragrafo disdetta del pasto.

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

Rispettare i tempi e le modalità per l'iscrizione alla ristorazione scolastica sia per la presentazione di altre domande per il soddisfacimento di esigenze particolari.

Leggere attentamente gli avvisi che di volta in volta saranno resi noti.

Segnalare le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni.



Dussmann Service
Via Papa Giovanni XXIII,4
24042 Capriate San Gerv

