

**Città di Francavilla al Mare**

Medaglia d'Oro al Valore Civile
Provincia di Chieti – Abruzzo

RIS.CO. S.r.l.**Riscossioni Comunali****Socio Unico: COMUNE DI FRANCAVILLA AL MARE (CH)**

Via Spaccapietra 8-10
66023 Francavilla al Mare (CH)
P.IVA 02174950697

CARTA DEI SERVIZI

Edizione 0

Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma
UNI EN ISO 9001: 2015 Sistemi di Gestione per la Qualità: Requisiti

<u>Data</u>	<u>Natura della modifica</u>	<u>Riesame</u>	<u>Approvazione</u>
10 Giugno 2021	Prima emissione	(Responsabile Qualità)	(Amministratore Unico)

SOMMARIO

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. FINALITÀ DELLA CARTA	3
3. PRESENTAZIONE DELLA RISCO	4
4. POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA RISCO	7
5. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	8
6. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA	8
7. PUBBLICAZIONE DELLA CARTA	9
8. CRITERI DI GESTIONE DEI SERVIZI.....	10
8.1. ASPETTI RELATIVI AL PERSONALE AZIENDALE IN CONTATTO CON GLI UTENTI	10
8.2. MONITORAGGIO DEL SERVIZIO	10
9. SERVIZIO TRIBUTI.....	10
9.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	10
9.2. FATTORI DI QUALITÀ.....	11
10. RISTORAZIONE SCOLASTICA	13
10.1. GENERALITÀ	13
10.2. ELENCO MENSE SCOLASTICHE	13
10.3. ISCRIZIONI	13
10.4. CONTROLLI PER L'IGIENE E LA QUALITÀ	14
10.5. ATTENZIONI PARTICOLARI	14
10.6. DIETE SPECIALI	14
10.7. IMPEGNI PRESI	15
10.7.1. <i>Puntualità</i>	15
10.7.2. <i>Cortesia</i>	15
10.7.3. <i>Costo del servizio e pagamento</i>	15
10.7.4. <i>Recupero crediti</i>	15
10.8. FATTORI DI QUALITÀ.....	15
11. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TUTELA DELLA TRASPARENZA.....	16
12. LA POLITICA PER LA PRIVACY	16
13. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	17
14. GESTIONE RECLAMI	18
14.1. TUTELA E GARANZIA	18

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento predisposto dalla Risco S.r.l., rivolto agli Utenti, che rappresenta uno strumento fondamentale per avvicinare l'utente/ cittadino alla scoperta di quelle che sono le attività della Società e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

La Carta dei servizi è un impegno scritto assunto dalla Risco S.r.l. nei confronti dei propri utenti, orientato a rendere i servizi erogati meglio rispondenti alle esigenze effettive e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e intende guidare l'utente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che la società si assume nei suoi confronti.

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- alla Legge 27 luglio 2000, n.212 "Statuto dei diritti del contribuente"
- al D.Lgs.14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
- al D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 e s.m.i. in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017.

2. Finalità della Carta

La Carta dei Servizi costituisce per gli utenti:

■ strumento di conoscenza

In quanto:

- Fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione della Risco, sui servizi offerti e sulle modalità di prestazione dei medesimi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con la società stessa, sui livelli qualitativi di prestazione del servizio, sui progetti aziendali di miglioramento del servizio;
- Garantisce il sistema di monitoraggio della qualità del servizio erogato;
- Garantisce la pubblicazione, l'aggiornamento e la diffusione della Carta, con particolare riferimento ai risultati del monitoraggio della qualità in relazione agli impegni presi ed al raggiungimento degli obiettivi programmati.

■ strumento di partecipazione

In quanto:

- Mette a disposizione dell'utenza un sistema di relazione con il pubblico, che rappresenta i canali istituzionali di comunicazione tra la società e i propri utenti;
- Garantisce l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio percepito dagli utenti.

■ strumento di tutela

In quanto:

- Garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni, proposte o suggerimenti;
- Stabilisce e garantisce l'applicazione della procedura delle segnalazioni e dei reclami da attivare in caso di violazione dei diritti degli utenti ed in tutti i casi di mancato soddisfacimento degli impegni presi con la presente Carta.

3. Presentazione della RISCO



RIS.CO. S.R.L. / Riscossioni Comunali
Via Spaccapietra 8-10
66023 Francavilla al Mare (CH)
P.IVA 02174950697
Fatturazione elettronica: Codice Univoco SDI M5UXCR1
PEC: risco@pec.riscosrl.it



La Società Riscossioni Comunali (RISCO S.r.l.), a totale capitale pubblico è operativa dal luglio del 2006 (D.C.C. n° 78 del 28/06/2006 del Comune di Francavilla al Mare) quale società strumentale per il servizio di riscossione tributi per conto dei comuni partecipanti di Francavilla al Mare e Pianella. La Società nasce in via del tutto sperimentale, essendo stata una delle prime società di tutto il territorio nazionale e la prima a livello regionale in Abruzzo, e attraverso il tempo, la formazione e la crescita dell'organico coinvolto ha acquisito sempre più maggiori consensi e competenze che hanno portato la società al raggiungimento di obiettivi che sarebbe stato e sarebbe tuttora difficile realizzare.

Questo per due ragioni: in primis la preparazione e la dedizione del personale impiegatizio, che fin dagli albori della società ha sempre lavorato di pari passo con l'Ente andando incontro alle sue esigenze, rappresentando esattamente la ragione della nascita societaria; in ultimo, ma non meno importante, il rapporto umano che si instaura tra contribuente ed impiegato facendo sì che gli stessi riescano a sentirsi compresi e aiutati divenendo per questo ben disposti a mettere in regola le proprie posizioni debitorie.

A seguito di questo buon andamento con la modifica statutaria del 2011 si aggiungono all'originaria, unica attività di gestione delle entrate comunali, all'oggetto sociale tutta una serie di ulteriori servizi affidabili quali ad esempio il servizio di ristorazione scolastica, manutenzione del verde pubblico, pulizia di locali comunali etc.

Ad oggi la Società si occupa principalmente di:

- 1) Gestione delle entrate tributarie comunali. Attività di gestione, accertamento, liquidazione e riscossione di tutte le entrate, tributarie ed extratributarie, nello specifico: ICI/IMU, TARSU/TARI, Canone Unico patrimoniale e mercatale, Imposta sulla pubblicità, Diritti sulle pubbliche affissioni, gestione della fase coattiva relativa alle sanzioni amministrative delle violazioni del codice della strada. In relazione ai suddetti servizi, la società può svolgere tutte le attività connesse, complementari, di supporto, compresa la riscossione coattiva e la gestione del contenzioso, definendo in modo omogeneo e coeso le politiche di gestione della fiscalità locale per gli enti locali soci
- 2) Ristorazione scolastica (in 11 plessi scolastici, tra scuole materne, elementari)
- 3) Servizio di pulizia dei locali comunali;
- 4) Servizio di Pubbliche Affissioni

Con riferimento al primo punto nello specifico la società si occupa di tutto l'iter di riscossione che parte dalla riscossione ordinaria dei tributi minori (ad eccezione della riscossione ordinaria dell'IMU), al sollecito per mancato pagamento, all'accertamento per omessa o infedele dichiarazione, alla riscossione coattiva mediante ingiunzione fiscale e quello che ne può conseguire.

Per mettere in piedi questa catena la Risco ha nel tempo formato il personale impiegato e dotato la società di organico necessario istituendo ruoli atti a perseguire ogni finalità. Infatti la Risco è una delle poche società nel panorama nazionale ad essere dotata di Ufficiale della Riscossione.

Tutto ciò sta a significare come ad oggi la Società venga individuata quale Unico punto di riferimento nella fornitura del servizio di riscossione, per il cittadino e per l'amministrazione della Città.

Nell'anno 2011, la società è interamente partecipata dal Comune di Francavilla al Mare, e, vista l'efficiente capacità organizzativa della stessa, l'Ente socio ha deciso di affidarle anche il servizio di refezione scolastica, potendo in questo modo ottenere sia maggiori economie di scala, riducendo il numero delle partecipate, sia una riduzione della distanza con la cittadinanza fornendo il servizio ad un minor costo.

Ad oggi, la società organizza il servizio di refezione nelle scuole primarie e dell'infanzia di primo grado presenti sul territorio somministrando pasti presso cucine e refettori presenti in ogni plesso scolastico, servendo quindi cibi cotti al momento, e formulando menù in linea con la stagionalità dei prodotti e della cultura gastronomica del territorio; è inoltre dotata di un sistema informatico mediante il quale ogni genitore può controllare la dieta seguita dai propri figli, effettuare il pagamento del pasto e monitorare la propria situazione di pagamento.

L'anno successivo, il 2012, la Risco diviene affidataria anche della gestione del servizio di pulizia dei locali comunali ed annessi.

Nello stesso periodo la Società acquisisce anche il servizio delle pubbliche affissioni implementando così le proprie attività e riducendo sempre più la distanza con l'Ente, del quale è diventata nel tempo organo collaborativo, con una rapida e tempestiva capacità di azione.

La RISCO S.r.l. ha strutturato un sito web per la gestione delle comunicazioni con gli utenti nell'ambito dell'erogazione ottimale e puntuale dei propri servizi, dando ampio spazio alla potenziale interattività con gli stakeholder e fornendo indicazioni tempestive sui programmi di servizio, sulle procedure di interfacciamento (come anche definito sulla Carta dei Servizi) e sugli aggiornamenti relativi alle modalità impiegate per erogare il servizio (anche in relazione alla gestione dell'emergenza pandemica COVID19).

L'Area relativa all'Amministrazione Trasparente garantisce, in base ai requisiti di legge, le informazioni necessarie per tutti gli elementi inerenti alla governance societaria e alle disposizioni emanate.

L'home Page si presenta nel modo seguente.

Risco
HOME
CHI SIAMO
CONTATTI
AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE
🔍

MENSA

CLICCA QUI

TRIBUTI

MENSA

AFFISSIONI

Ultimi articoli

Informativa privacy inerente ai controlli Covid19 per l'accesso in azienda
15 Ottobre 2021

AVVISO Informativa privacy inerente ai controlli Covid19 per accesso in azienda. [SCARICA L'INFORMATIVA](#)

Apertura iscrizione servizio mensa scolastica 2021-2022
12 luglio 2021

Le iscrizioni al servizio di mensa per l'anno scolastico 2021/2022 ripartiranno a far data dal 19 Luglio 2021. Da questo nuovo anno scolastico sarà possibile...

Comunicazione cambio menù 16 Marzo 2021
15 Marzo 2021

Comunichiamo che in data martedì 16 marzo 2021 il menù subirà la seguente variazione: Bocconcini di pollo verranno sostituiti da bocconcini di arista di salmone.

Comunicazione cambio menù periodo Quaresima
2 Marzo 2021

Comunichiamo che in data venerdì 12 marzo 2021 il menù subirà la seguente variazione causa Quaresima. Bocconcini di pollo verranno sostituiti da merluzzo in umido.

Istanza rateizzazione con autocertificazione
17 dicembre 2020

Con deliberazione DEL CONSIGLIO COMUNALE N. 23 DEL 30/09/2020 è stato modificato l'art.24 del REGOLAMENTO GENERALE DELLE ENTRATE TRIBUTARIE COMUNALI E DI RISCOSSIONE DELLE...

Aggiornamento menù 20 Novembre 2020
16 novembre 2020

Si comunica che per problemi di approvvigionamento dei "bocconcini di pollo parati" da somministrare in data 20 novembre 2020, il suddetto sarà sostituito da...

Cerca

Cerca

Iscriviti e resta aggiornato!

Email

Ho preso visione dell'informativa sulla privacy e consento il trattamento dei dati forniti conformemente a quanto previsto.

Iscriviti



Paga le tue bollette online



SEDE, ORARI
E CONTATTI

4. Politica per la qualità della RISCO

L'obiettivo della Risco srl è quello di fornire il proprio servizio con tempestività, chiarezza e trasparenza, per garantire al cittadino utente efficienza, sicurezza e risparmio di tempo favorendone il suo coinvolgimento e la sua collaborazione.

È stata costituita con l'intento primario di rappresentare un unico punto di riferimento nella fornitura del servizio di riscossione, per il cittadino e per l'amministrazione di Francavilla al Mare.

La RISCO ha quindi l'obiettivo primario di soddisfare i propri stakeholder, nel rispetto del quadro normativo e legislativo di pertinenza e nello spirito di collaborazione continuativa che lo contraddistingue da sempre con gli altri soggetti istituzionali.

La società si deve impegnare fortemente nell'eccellere in fase di progettazione ed erogazione dei propri servizi, in particolare per rispondere alle esigenze:

- Dei propri clienti, che contano sulla società per la gestione di tutti gli aspetti di servizio, nel pieno rispetto dei principi della carta dei servizi e di quelli di correttezza tecnico-professionale, trasparenza di gestione e garanzia di supporto continuativo
- Delle istituzioni pubbliche addette al controllo ufficiale, allo sviluppo del territorio, alla gestione della politica locale, perché si possa collaborare in trasparenza e in professionalità
- Della collettività, per garantire la qualificazione del servizio e l'adozione di tecniche e metodologie sempre all'avanguardia e votate a un sostegno continuativo dei cittadini

La RISCO si impegna fortemente nel soddisfare tali esigenze anche in considerazione dello scenario pandemico che ha contraddistinto questi ultimi anni.

La società si impegna nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità dei propri processi e dei propri servizi, attraverso:

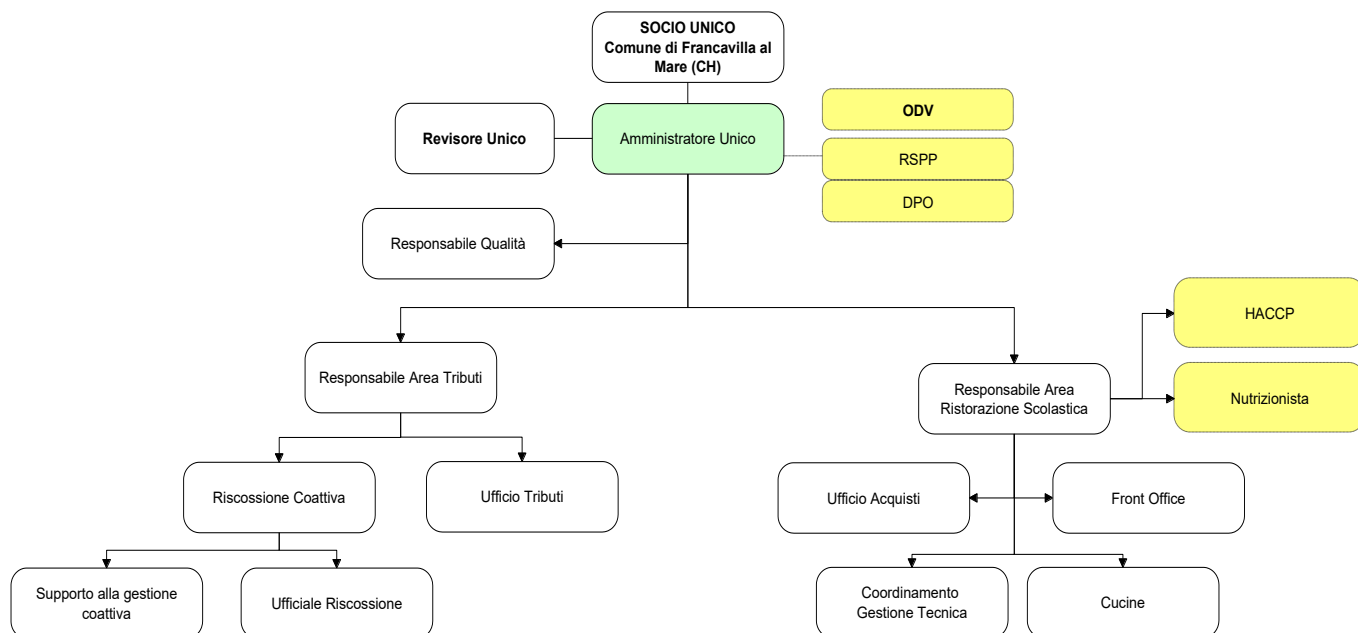
1. **Il perseguimento della soddisfazione dei clienti e degli altri stakeholder** in merito alla qualità dei servizi offerti e all'evoluzione tecnico-organizzativa delle procedure da mettere in atto, nell'ampio ventaglio di operatività che vada a sostenere la rinnovata valenza organizzativa della società
2. **L'efficacia del sistema e dei processi**, mediante il soddisfacimento dei requisiti normativi e "contrattuali" applicabili e il controllo accurato delle fasi di progettazione e realizzazione dei servizi offerti nonché di erogazione degli stessi, pur in considerazione delle modifiche anti-COVID
3. **L'adeguata gestione di rischi e opportunità** per i processi e i servizi erogati
4. **Il miglioramento continuo dei servizi e del sistema**, passando attraverso la ricerca dell'ottimizzazione dei processi e la crescita professionale per tutto il personale

La RISCO è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

5. Struttura Organizzativa

L'organigramma è il seguente:



6. Principi ispiratori della Carta

Nell'erogazione dei propri servizi la RISCO conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni dell'utente.

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento della Società s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, orientamento sessuale, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale). Ad esempio, nei servizi di ristorazione scolastica, sono accolte le esigenze dei commensali che per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari.

Imparzialità

I servizi ai propri utenti vengono erogati secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Efficienza ed Efficacia

Viene perseguito l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei Servizi offerti, adottando tutte le soluzioni tecnologiche, umane, organizzative e procedurali, funzionali alle situazioni ed alle esigenze.

Trasparenza e Partecipazione

Viene adottato l'impegno a garantire sia la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo dei servizi, che il diritto ad ottenere informazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio, nonché la facoltà di presentare reclami ed istanze.

Qualità

È di prioritaria importanza adottare criteri e metodi che assicurino la qualità dei servizi e la piena soddisfazione degli utenti. Nella ristorazione scolastica viene perseguita l'utilizzazione di prodotti biologici, locali e comunque con preferenza per le coltivazioni integrali con divieto di O.G.M. La società persegue con tenacia l'obiettivo, finalizzato allo sviluppo ed alla salvaguardia dello stato di salute del bambino, di diffondere i principi e le modalità di una corretta alimentazione come prevenzione di patologie derivanti da malnutrizione.

Chiarezza e cortesia

La RISCO assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Attenzione all'ambiente

La RISCO, consapevole del ruolo svolto nell'ambito dei servizi erogati, si impegna a migliorare continuamente l'impatto ambientale

Attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro

La RISCO, consapevole del ruolo svolto nell'ambito dei servizi erogati, si impegna a migliorare continuamente la salute e sicurezza del proprio personale e degli utenti che usufruiscono dei servizi erogati, secondo quanto applicabile

7. Pubblicazione della Carta

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul proprio sito Internet (www.riscosrl.it).

La Carta dei Servizi è altresì comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie, e rimane a disposizione del pubblico presso gli uffici preposti della sede aziendale.

8. Criteri di gestione dei servizi

8.1. Aspetti relativi al personale aziendale in contatto con gli utenti

Un punto che la RISCO, coerentemente con la legislazione di riferimento e le norme per la Gestione della Qualità aziendale, considera importante è la riconoscibilità del proprio personale a diretto contatto con gli utenti.

Oltre a ciò, senza dubbio la presentabilità del personale aziendale è un altro degli obiettivi prioritari che l'Azienda da sempre si pone.

Tutto il personale a contatto con l'utenza indossa abbigliamento decoroso e pulito e mantiene sempre una corretta cura personale, evitando qualsiasi forma di trascuratezza.

L'Azienda cura le comunicazioni, sia verbali che scritte, in modo che esse avvengano con un linguaggio chiaro e facilmente comprensibile da parte di tutti, ed adotta indirizzi atti a stabilire in genere rapporti di fiducia e di collaborazione con gli utenti.

8.2. Monitoraggio del servizio

La società ha adottato un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi atto a considerare:

- Gli standard (livello promesso) relativi agli indicatori di qualità;
- Il livello di percezione complessiva dei fattori di qualità;
- L'andamento delle segnalazioni e dei reclami.

La rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi fissati è utilizzata per delineare piani di miglioramento progressivo e/o di mantenimento delle prestazioni rese.

I risultati conseguiti (i livelli di qualità raggiunti e rilevati), rispetto agli obiettivi, sono pubblicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato (promesso) nella Carta.

9. Servizio Tributi

9.1. Descrizione del servizio

L'attività svolta dal servizio tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Il servizio si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti dei contribuenti".

Vengono erogati i seguenti servizi:

- Gestione di tutte le fasi della riscossione della tassa sui rifiuti (TARI)
- Accertamento e riscossione coattiva ICI/IMU (Imposta Municipale propria) e TASI (Tributo per i servizi indivisibili fino alla sua vigenza per legge)
- Accertamento e riscossione coattiva dei tributi minori (ICP, TOSAP, CNR, DPA)
- Gestione di tutte le fasi della riscossione del Canone unico Patrimoniale e mercatale;
- Riscossione coattiva sanzioni relative alle VCDS;

A Risco s.r.l. è altresì affidata la gestione del contenzioso.

Tutte le informazioni di dettaglio sono presenti sul sito web della Risco.

Per ogni servizio è possibile:

- ottenere informazioni sull'applicabilità del tributo, sulla modulistica da utilizzare, sulle tariffe e aliquote da applicare, sui requisiti necessari per ottenere agevolazioni, sulla natura e misura delle sanzioni in caso di violazioni commesse;
- dichiarare, se previsto, la propria posizione ai fini tributari;

- verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni; usufruire, dove possibile, degli strumenti di prevenzione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
- ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione se ammessa dal Regolamento generale delle entrate;
- presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge.

L'ufficio Tributi è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di contatto e di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei contribuenti.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'Ufficio tributi ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta.

Gli operatori si impegnano a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Sul sito web della Risco sono disponibili le norme ed i regolamenti necessari per il calcolo ed il pagamento dei tributi comunali, il calcolo del ravvedimento operoso, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso e di agevolazioni. Attraverso il "Cassetto Tributario" il cittadino può consultare e scaricare gli atti inviati dall'Ufficio Tributi, come avvisi di pagamento.

9.2. Fattori di qualità

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti. L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza instaurando un rapporto di collaborazione che tenga conto del fattore "tempo", inteso come "tempo a disposizione" del cittadino per usufruire dei servizi disponibili. In determinati periodi dell'anno caratterizzati da scadenze di adempimenti o versamenti, nei quali è prevedibile un aumento del pubblico, si provvede ad ampliare l'orario di apertura degli sportelli.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, agli stessi è richiesto, dopo l'erogazione del servizio, di esprimere un giudizio sulla qualità del servizio ricevuto. I risultati del questionario sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti. A fine anno, il servizio predispone un report dove vengono pubblicati i risultati dell'indagine sulla soddisfazione dei cittadini, con evidenziate le criticità e le aree di miglioramento.

I fattori di qualità per il servizio Tributi sono di seguito evidenziati:

Fattore	Aspetto	Indicatore di qualità	Standard di prestazione
Accessibilità	Ubicazione e accessibilità fisica	Presenza di uffici a piano terra e assenza di barriere architettoniche n. ore di apertura al pubblico	20 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	100%
	Informazioni per	Presenza di segnaletica	Indicazioni,

Fattore	Aspetto	Indicatore di qualità	Standard di prestazione
	l'accessibilità		cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati
Qualità	Soddisfazione utenti	Livello di soddisfazione utenti	>90%
	Informazioni/risposte scritte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (a seguito di richieste scritte o a mano)	Tempo medio di attesa	Entro 30 giorni
	Informazioni/risposte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (via e-mail)	Tempo medio di attesa	Entro 10 giorni
	Assistenza alla compilazione della modulistica in sede	Tempo intercorrente tra la richiesta e la consegna del modello	Immediata
	Risposte a richieste di riesame	Tempo intercorrente tra la richiesta e il riscontro	Entro 30 giorni
	Risposte a richieste di rimborso	Tempo intercorrente tra la presentazione della domanda (completa di tutta la documentazione prevista) e la liquidazione del rimborso	Entro 180 giorni
	Pianificazione appuntamenti, fatte salve le restrizioni dettate da misure di contenimento dell'epidemia da COVID-19	Tempo intercorrente tra la richiesta e l'incontro	Entro 15 giorni
Trasparenza	Disponibilità e completezza dei materiali informativi	Informazioni aggiornate sul portale	Aggiornamento tempestivo (entro 48 ore)
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 7 giorni
Efficacia	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dal Servizio Tributi nell'anno solare rispetto al totale servizi erogati	< 5%

10. Ristorazione scolastica

10.1. Generalità

Nella gestione del servizio è garantito il rispetto di tutte le norme vigenti nei differenti ambiti del processo di produzione e distribuzione dei pasti:

- qualificazione del personale addetto alla preparazione e distribuzione pasti;
- gestione di tutte le attività e adempimenti relativi all'approvvigionamento delle derrate alimentari;
- implementazione e manutenzione di un sistema di autocontrollo secondo le disposizioni normative in vigore.

10.2. Elenco mense scolastiche

Le scuole gestite dalla Risco srl sono le seguenti:

Istituto Comprensivo Statale "F. P. Michetti"

- | | |
|-----------------------|------------|
| - Infanzia Foro | CHAA82702N |
| - Infanzia Michetti | CHAA82703P |
| - Infanzia Piane | CHAA82701L |
| - Primaria Foro | CHEE82701T |
| - Primaria Alento | CHEE82703X |
| - Primaria D'Annunzio | CHEE82702V |

Istituto Comprensivo Statale "F. MASCI"

- | | |
|------------------------------|------------|
| - Infanzia Fontechiaro | CHAA82802D |
| - Infanzia Alento | CHAA82801C |
| - Primaria Costanza d'Avalos | CHEE82803Q |
| - Primaria San Franco | CHEE82802P |
| - Primaria Cetti Castagne | CHEE82801N |

ogni plesso scolastico è dotato di cucina interna che permette alla società di servire cibi cotti al momento

10.3. Iscrizioni

Per accedere al Servizio mensa è necessario effettuare l'iscrizione prima che l'alunno/a inizi ad usufruire del servizio di mensa scolastica.

Il servizio mensa viene erogato all'utenza dietro presentazione di iscrizione **on-line** e contestuale accettazione delle Condizioni Generali alle quali il servizio medesimo è assoggettato.

L'iscrizione può essere presentata **esclusivamente On-line** direttamente sul sito:

<https://istanze.cedeppservice.net/risco>

Documenti richiesti durante l'iscrizione:

- Copia del Documento di riconoscimento del genitore/tutore in corso di validità (richiesto solo al primo accesso/registrazione)
- Copia MODELLO ISEE da utilizzare per le PRESTAZIONI AGEVOLATE RIVOLTE AI MINORENNI in corso di validità privo di "Difformità" (se si vuole usufruire dell'agevolazione in base alla propria fascia di reddito)
- In caso di scelta di dieta speciale verrà richiesta la documentazione medica attestante la patologia
- Per l'esenzione totale dal pagamento del pasto per Disabilità Legge 104/92 con gravità: certificazione emessa dall'ente di pertinenza in corso di validità

Si raccomanda inoltre di controllare successivamente alla presentazione dell'iscrizione l'avvenuta accettazione della stessa.

Tutte le informazioni di dettaglio per la gestione dell'iscrizione al servizio sono riportate sul sito web <https://www.riscosrl.it/mensa/> unitamente alla modulistica da compilare a tale scopo.

Le informazioni sono aggiornate tempestivamente.

10.4. Controlli per l'igiene e la qualità

La RISCO, dunque, al fine di tutelare la salute degli utenti che usufruiscono del servizio di ristorazione, provvede ad attuare tutte le forme di controllo nelle fasi della gestione dei processi.

I controlli attuati in riferimento al servizio, sono relativi a:

- attuazione del piano di autocontrollo HACCP per l'igiene alimentare, con pieno rispetto degli standard igienici e di qualità sia presso il centro di cottura e/o cucina interna e nella fase di somministrazione del pasto
- controlli sugli aspetti merceologici e dietetici, sulla corrispondenza dei pasti a quanto previsto nei menù, sulla corretta erogazione delle diete speciali
- controlli sulle modalità di stoccaggio, lavorazione e distribuzione dei pasti, sulle scadenze dei prodotti, sulle modalità di trasporto e su tutto quanto è connesso con la produzione e la distribuzione dei pasti
- analisi programmate chimico-microbiologiche (tamponi) per verificare il grado di
- igiene delle superfici, delle attrezzature e delle mani degli operatori addetti al servizio
- ad ogni chiusura di ciclo produttivo occorre realizzare il "pasto test" (campioni giornalieri di cibi pronti mantenuti come reperto, surgelati e/o refrigerati a +2°/+4° per 72 ore, a disposizione di enti di controllo per eventuali indagini ed accertamenti) sui diversi livelli delle attività

Tutti gli alimenti impiegati sono di Qualità, alcuni anche a marchio controllato (DOP e IGP), e rispondono ai requisiti di Qualità Merceologica ed Igienica previsti dalle normative di Legge. La provenienza dei prodotti biologici impiegati è garantita dalle debite certificazioni e dai marchi di provenienza.

I Fornitori usuali sono selezionati tra le primarie aziende presenti sul mercato regionale, nazionale e UE.

10.5. Attenzioni particolari

Il legume prevalentemente impiegato nel ciclo produttivo è il legume Fresco-Caldo.

Vengono dedicate particolari attenzioni alla qualità del servizio:

- Tutti gli alimenti vengono cucinati al mattino, presso i centri di cottura e/o cucine interne delle scuole. I sughi di condimento dei primi piatti vengono preparati escludendo l'utilizzo di grassi di cottura e riducendo al minimo i grassi animali.
- Viene impiegato olio extravergine di oliva
- Vengono escluse le frittiture e preferita la cottura in forno
- L'uso del sale, esclusivamente iodato, è estremamente contenuto a favore nell'utilizzo di succo di limone, erbe aromatiche, brodo vegetale.
- Non vengono utilizzati alimenti precotti, additivi quali conservanti e/o coloranti.

Il menù scolastico viene elaborato dalla biologa- nutrizionista nominata ed approvato dalla competente autorità della ASL del territorio. Nella stesura dei menù si tiene conto delle caratteristiche, qualità e quantità degli alimenti, in relazione alle diverse età dei bambini interessati ed alle Tabelle relative alle grammature.

10.6. Diete speciali

Se un Utente ha, per motivi di salute, la necessità di cibi particolari, il genitore o chi ne fa le veci può fare richiesta di dieta speciale, consegnando un certificato medico che indichi in modo dettagliato gli alimenti vietati, il tipo di alimentazione che si vuole richiedere e la patologia per cui la dieta viene richiesta. La dieta speciale può essere richiesta all'atto dell'iscrizione, o nel momento in cui viene individuata la patologia, al servizio di ristorazione scolastica.

La dieta verrà eseguita puntualmente dalla data di consegna del certificato e verrà spedita all'ASL competente per territorio, per il rilascio dell'autorizzazione.

Lo stesso diritto è riconosciuto a chi, per motivi etnici o religiosi, richiede, con domanda scritta presentata alla RISCO, di poter escludere o eliminare dal pasto determinati alimenti. Nella richiesta bisogna evidenziare gli alimenti da escludere, che, con la collaborazione della dietista, verranno sostituiti da altre pietanze previste dal menu.

È possibile, in caso di indisposizione o malessere temporaneo, fare richiesta di dieta leggera (in bianco). Tale dieta prevede:

- pasta o riso all'olio extravergine d'oliva e grana padano;
- carne (o pesce) ai ferri o lessata, o formaggio fresco;
- patate o carote lessate e condite con olio extravergine d'oliva, mela

La dieta in bianco non necessita di certificato medico se la durata è di massimo tre giorni.

Tale dieta verrà iniziata nella stessa giornata della richiesta.

10.7. Impegni presi

10.7.1. Puntualità

La prima portata viene servita agli alunni e alle alunne appena essi prendono posto, l'orario di inizio somministrazione pasti viene concordato di anno in anno con i dirigenti scolastici interessati.

Non si comprendono eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, in quanto tali, non sono imputabili alla RISCO.

La RISCO si impegna a rispettare gli orari di consumazione del pasto; in particolare tutto il personale adibito alla distribuzione deve svolgere regolarmente tutte le mansioni previste in modo puntuale, al fine di evitare ritardi di ogni genere.

10.7.2. Cortesia

Il rapporto tra il personale addetto alla distribuzione dei pasti nei singoli refettori e i commensali è ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

10.7.3. Costo del servizio e pagamento

Il Comune, conformemente alla normativa vigente, annualmente stabilisce la quota di compartecipazione al costo del servizio di refezione scolastica da richiedere alle famiglie degli alunni che ne usufruiscono. Tale quota di compartecipazione, costituita dalla sola quota pasto, che potrà essere aggiornata di anno in anno, sarà resa nota agli iscritti mediante diffusione, in ogni plesso scolastico, di una comunicazione contenente l'indicazione delle nuove tariffe e delle ipotesi di riduzione o esenzione e le modalità di pagamento predisposte dall'Istituzione.

Per il servizio di refezione scolastica non sono al momento previste agevolazioni di tipo economico.

La RISCO è concessionaria del servizio, per cui la quota di compartecipazione al costo del servizio va corrisposta dalle famiglie direttamente alla RISCO, con modalità che verranno rese note ad inizio anno scolastico dal gestore stesso.

10.7.4. Recupero crediti

Nel caso venga accertato il mancato pagamento dei pasti consumati, senza giustificati motivi, la RISCO provvederà al recupero del credito mediante emissione di sollecito di pagamento, in caso di ulteriore inottemperanza tramite avviso del legale societario, in caso di ulteriore inottemperanza si procede all'affidamento del recupero ad apposita società per il recupero stragiudiziale delle somme.

10.8. Fattori di qualità

Di seguito vengono riportati i valori prestazionali attuali in riferimento ad alcuni fattori di qualità misurati ai fini della soddisfazione degli utenti.

Fattore	Aspetto	Indicatore di qualità	Standard di prestazione
Accessibilità	Ubicazione e accessibilità fisica	Presenza di uffici a piano terra e assenza di barriere architettoniche n. ore di apertura al pubblico	20 ore settimanali
	Accessibilità multicanale	Disponibilità di servizi prenotabili o erogabili on line	100%
	Informazioni per l'accessibilità	Presenza di segnaletica	Indicazioni, cartelli e vetrofanie chiari e aggiornati
Qualità	Soddisfazione utenti	Livello di soddisfazione utenti	>90%
Trasparenza	Pubblicazione informazioni	Livello di pubblicazione menu e informazioni sul servizio sul sito web	100%
	Tempistica di risposta alle segnalazioni e ai reclami	Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami	Tempo massimo 7 giorni
Flessibilità	Diete speciali	Livello di attenzione alle diete speciali (% utenti soddisfatti su richiesta)	100%
Efficacia	Conformità	Rispetto dei menu giornalieri	100% di quelli programmati
	Affidabilità	% di risposta su richiesta	100% di risposta su richieste di competenza
	Conformità (capacità di prestare il servizio come richiesto)	Numero di reclami relativi al servizio erogato dal Servizio Refezione scolastica nell'anno solare rispetto al totale servizi erogati	< 5%

11. Prevenzione della corruzione e tutela della trasparenza

La RISCO ha adottato, ai sensi della Legge 6 Novembre 2012, n. 190, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" un Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e per la tutela della trasparenza amministrativa (2021-2023). Tale ordinamento contempla un regolamento per l'accesso agli atti sulla trasparenza amministrativa ed uno relativo all'Accesso Civico, disponibili sul sito web.

12. La politica per la privacy

La presente politica per la protezione dei dati è redatta in ottemperanza all'art. 24, comma 2, del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) che disciplina gli aspetti relativi alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione degli stessi.

RISCO tiene conto del contesto di riferimento per le proprie attività e delle necessarie finalità di trattamento di dati personali ottenuti da interessati che vengono considerati stakeholder a pieno titolo dell'organizzazione.

Tutto l'approccio rivolto al sistema di protezione dei dati personali è improntato fortemente al principio di responsabilizzazione che il Titolare assume per connotare in maniera univoca e decisa l'autovalutazione delle proprie capacità di garantire conformità, liceità, coerenza e adeguatezza del sistema.

In particolare RISCO cura in modo attento, multidisciplinare e continuativo i seguenti aspetti:

1. la corretta identificazione degli interessati proprietari dei dati personali che gestisce
2. l'esattezza dei dati personali di cui viene in possesso
3. la liceità dei trattamenti che esegue su tali dati al fine di garantire tutti i principi sanciti dal GDPR e tutti i diritti e le libertà degli interessati stessi
4. l'identificazione, la valutazione e la gestione di tutti i rischi connessi con i diversi trattamenti eseguiti, con eventuale esecuzione di valutazioni di impatto (DPIA) secondo i termini stabiliti dal Regolamento e dalle linee guida del Garante disponibili
5. l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate (processi, strumenti e controlli idonei) per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che ogni trattamento è effettuato conformemente al Regolamento
6. il riesame e l'aggiornamento di dette misure
7. l'adozione di criteri e metodi di "privacy by design" e "privacy by default" per la piena conformità ai dettami del Regolamento
8. l'identificazione delle responsabilità e autorità richieste per la gestione del sistema di protezione dei dati personali, con le nomine pertinenti di Data Protection Officer, Responsabili del trattamento esterni, Incaricati al trattamento (o persone autorizzate al trattamento) e, se necessario, Amministratori di Sistema
9. la formulazione di politiche e procedure dedicate per la sicurezza dei trattamenti
10. la sensibilizzazione e la formazione del personale e dei fornitori (quando opportuno) per il sostegno delle attività di prevenzione e gestione nel sistema privacy
11. adeguati flussi informativi da e verso le strutture di controllo e operative per la gestione dei processi di protezione dei dati
12. la tracciabilità e la documentazione piena e coerente di tutte le operazioni condotte sui dati, nel pieno rispetto dei requisiti regolamentari e delle esigenze degli stakeholder
13. la trasparenza dei trattamenti mediante definizione completa delle informative pertinenti per gli interessati e, laddove previsto, della raccolta esplicita dei relativi consensi
14. la gestione conforme ed efficace di tutte le eventuali violazioni (data breach) che possono essersi verificate nell'ambito del sistema privacy istituito

RISCO crede fermamente che i suddetti principi guida costituiscano l'essenza di una gestione accurata e consapevole della protezione dei dati personali e considera tutto ciò come un fattore imprescindibile non soltanto per assicurare il rispetto dei requisiti cogenti e regolamentati ma anche per favorire una misura di competitività che fa della protezione dei dati personali una linea strategica di sviluppo del business e crea i presupposti fondamentali per ottenere la fiducia degli stakeholder.

RISCO mette a disposizione le informative di riferimento per tutte le categorie degli interessati al fine di portare a conoscenza anche dei diritti da poter esercitare.

Per qualsiasi richiesta o chiarimento in merito, si può far riferimento alla seguente mail: dpo@riscosrl.it oppure scrivere alla PEC risco@pec.riscosrl.it

13. Orario di apertura al pubblico

La RISCO, stante l'attuale emergenza sanitaria Covid 19, ha previsto che gli sportelli di Segreteria, al fine di razionalizzare gli accessi, riceverà gli iscritti nei consueti orari di apertura, con ingresso razionalizzato di una persona per volta a servizio o previo appuntamento concordato telefonicamente.

14. Gestione reclami

RISCO, nella prospettiva di un continuo miglioramento della Qualità del servizio, ha attivato un "sistema di ascolto al cliente" permanente, utile per cercare di erogare un servizio che sia a "misura d'utente". Pertanto, reclami che rilevino disservizi ed irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di Qualità previsti dalla Carta dei servizi, così come suggerimenti che forniscano indicazioni utili per la conduzione di un servizio che risponda alle aspettative dell'utente, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi raccolti, registrati ed analizzati.

I reclami possono essere avanzati sia in forma diretta, vale a dire verbalmente (anche tramite telefono) sia in forma indiretta, vale a dire per iscritto (tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica, oppure mediante la compilazione di un **Modulo Reclami**, che il cliente troverà presso i nostri uffici o scaricabile dal sito web <https://www.riscosrl.it/>).

Il personale che ha contatto con gli utenti (sia direttamente sia per telefono) è in grado di fornire informazioni ed ogni tipo di assistenza relativa alle modalità di presentazione dei reclami.

Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi in possesso relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

Se possibile, la risposta al reclamo potrà essere data immediatamente dall'impiegato addetto alla ricezione. Nel caso invece in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, detti reclami verranno inoltrati agli Uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria; all'utente verrà comunicato, per iscritto, il nominativo dell'Ufficio e del Responsabile dell'istruttoria, i tempi previsti per l'espletamento della stessa, ed i mezzi di tutela di cui l'utente dispone in caso di risposta sfavorevole.

Entro **30 giorni** dalla data di presentazione del reclamo o suggerimento, la RISCO provvederà a comunicare all'utente l'esito degli accertamenti compiuti, con la specifica delle procedure e dei tempi necessari per poter risolvere il problema sottoposto, ovvero le conclusioni assunte.

L'Azienda si riserva, comunque, di indicare nella risposta un termine massimo all'interno del quale il cliente viene invitato a proporre le sue eventuali controdeduzioni alla soluzione prospettata; decorso inutilmente tale termine, ed in assenza di comunicazioni contrarie da parte dell'utente, l'azienda lo riterrà soddisfatto ed archiverà (al protocollo) il reclamo come risolto positivamente.

Nel caso in cui, a causa della complessità delle verifiche necessarie, non sia possibile rispettare il termine sopra indicato, l'azienda provvederà ad aggiornare l'utente sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi che presumibilmente si ritengono necessari per la risoluzione del problema sottoposto.

14.1. Tutela e garanzia

Ogni utente può presentare reclami o segnalazioni sull'erogazione del servizio da parte dell'Ufficio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

Nel reclamo relativo a quanto è ritenuto oggetto di violazione, che deve essere sottoscritto dall'utente, vanno riportati tutti i dettagli e allegata documentazione utile.

Entro il termine di 30 gg. (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

I reclami sui disservizi dell'ufficio devono essere indirizzati al Comune di Francavilla al Mare, C.so Roma 7, consegnati a mano o spediti con raccomandata A/R o trasmessi via pec a protocollo@pec.comune.francavilla.ch.it.