

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

Allegato alla delibera del CdA n. 29 dell'11 settembre 2019



Regolamento e Carta dei Servizi del Servizio Ristorazione

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

Sommario

CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO RISTORAZIONE.....	3
1. PREAMBOLO.....	3
1.1 FONTI NORMATIVE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	4
1.2 FONTI NORMATIVE IN MATERIA DI SERVIZIO RISTORAZIONE	5
2. SERVIZIO RISTORAZIONE	6
3. RISTORANTI	6
4. TESSERA ERSU	7
4.1 USO E VALIDITÀ DELLA TESSERA	7
5. BENEFICIARI DEL SERVIZIO RISTORAZIONE	7
6. PARTICOLARI CATEGORIE DI BENEFICIARI.....	8
7. SERVIZIO RISTORAZIONE PER ALTRE UTENZE	9
7.1 PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA STUDENTESCA AL COSTO DEL SERVIZIO	9
7.2 ACQUISTO E VALIDITÀ DEI PASTI.....	10
8. MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE E CONSUMO DEI PASTI	11
8.1 COMPOSIZIONE DEL PASTO	12
8.1.1 SCAMBIO DELLE PIETANZE	12
8.2 RICHIESTA DI DIETE SPECIALI.....	13
9. CONTROLLI DI QUALITÀ, SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE DEL SERVIZIO RISTORAZIONE	14
10. GESTIONE DEI RECLAMI	14
11.1 PROCEDIMENTO SANZIONATORIO	15
12. CENE ED EVENTI SPECIALI	16
13. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO	16
13.1 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO	16
14. COMMISSIONE PER IL CONTROLLO DELLE MENSE UNIVERSITARIE	17

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO RISTORAZIONE

1. PREAMBOLO

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di trasparenza che sancisce il costante impegno dell'Ente a verificare e a rispettare determinati standard di qualità nello svolgimento del servizio ristorazione erogato dalle mense universitarie.

Sudetta carta non è una semplice guida, ma è un documento che stabilisce un *“patto”*, un *“accordo”* fra soggetto erogatore del servizio pubblico e utente basato su:

1. indicazione e definizione degli standard e della qualità del servizio;
2. promozione del servizio e informazione del servizio e verifica del rispetto degli standard del servizio;
3. predisposizione di procedure di ascolto e *customer-satisfaction*, anche tramite applicazioni informatiche, di semplice comprensione e di facile utilizzazione;
4. coinvolgimento e partecipazione del cittadino-utente alla definizione del progetto anche attraverso lo strumento di partecipazione e controllo rappresentato dalla Commissione per il Controllo delle Mense Universitarie;
5. il diritto alla tutela esercitabile, in caso di disservizio, mediante lo strumento del reclamo;

I nostri servizi sono stati pensati per agevolare negli studi ed arricchire l'esperienza umana e formativa della vita studentesca: borse di studio, alloggi per studenti, mense universitarie, agevolazioni per attività culturali e sportive, ai servizi di supporto allo studio.

Gli obiettivi possono essere riassunti nel seguente modo:

- informare gli studenti sui vari servizi erogati dall'Ente: in questo documento tutti gli interessati possono trovare una descrizione dettagliata dei contenuti e delle caratteristiche del servizio di ristorazione offerto dall'Ente.
- impegnare la struttura a mantenere e migliorare i servizi: tutte le caratteristiche dei servizi erogati, descritte nella Carta, costituiscono impegni vincolanti per l'Ente che, allo stesso tempo, si prefigge l'obiettivo di migliorarle nel tempo adeguandole alle esigenze dell'utenza.
- verificare periodicamente il grado di soddisfazione dell'utenza pertanto l'Ente si impegna: a rilevare il grado di soddisfazione degli studenti a fronte dei servizi erogati; ad analizzare gli eventuali scostamenti rispetto alle aspettative; a definire, se necessario, piani di miglioramento della qualità dei processi di produzione e di erogazione dei servizi; a migliorare, ove possibile, gli standard correnti.

I contenuti della Carta si ispirano ai Principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994.

Tali principi sono:

EGUAGLIANZA: l'Ente si impegna a garantire uniformità di trattamento e ad attenersi ai principi di uguaglianza sanciti dalla Costituzione italiana. L'attività esercitata è orientata a garantire, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, i soggetti diversamente abili e gli studenti appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITÀ: l'Ente si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso i suoi utenti. L'erogazione dei servizi è continua, regolare e senza interruzione.

PARTECIPAZIONE: l'Ente garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio secondo le modalità previste dalla presente Carta.

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

A tal fine l'utente:

- ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Ente secondo le modalità previste dalla vigente normativa;
- ha facoltà di presentare reclami, osservazioni, istanze e di formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

EFFICACIA ED EFFICIENZA: l'Ente nel limite delle risorse finanziarie e della dotazione organica a disposizione, persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

In riferimento a quanto detto l'Ente, salvo imprevisti e situazioni straordinarie, posto che la ristorazione universitaria favorisce lo studio, la cultura, la socialità, della comunità di docenti, ricercatori e studenti, attraverso la produzione alimentare, la consumazione dei pasti, l'uso degli spazi, si impegna a:

- informare gli studenti attraverso il sito web www.ersucagliari.it ed ogni altro strumento informativo utile;
- valutare le richieste con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del beneficio definite dal regolamento/bando, compatibilmente con le risorse economiche disponibili;
- applicare una corretta politica di autocontrollo igienico-alimentare verificando gli standard igienico-sanitari (l'Ente si avvale del servizio di un primario laboratorio accreditato che effettua le dovute analisi microbiologiche nell'ambito di operazioni di valutazione dei parametri qualitativi degli alimenti trattati nelle mense dello stesso Ente sia a gestione diretta che convenzionate);
- garantire l'approvvigionamento di alimenti e prodotti di prima qualità;
- predisporre menù settimanali ampiamente articolati e differenziati anche per periodi estivi e invernali, ponendo attenzione ad un equilibrato contenuto calorico e ad una buona presentazione dei piatti, garantendo anche un'opportuna flessibilità nella composizione del pasto;
- garantire il contenimento dei tempi di attesa attraverso l'erogazione di un numero minimo di otto pasti/minuto;
- garantire l'erogazione del pasto a tutti coloro che si trovassero in fila dopo l'orario di distribuzione;
- porre attenzione alle esigenze di persone affette da particolari patologie (celiachia, intolleranze alimentari, disabilità etc.);
- adottare comportamenti di servizio tesi al perseguitamento della soddisfazione della propria utenza;
- valutare le richieste di accesso al servizio ristorazione con imparzialità e secondo le disposizioni stabilite dalla normativa e regolamenti vigenti;
- rispettare i tempi, i criteri e le modalità di assegnazione ed erogazione del beneficio e degli eventuali pasti gratuiti, definite dal regolamento/bando, compatibilmente con le risorse economiche disponibili.

1.1 FONTI NORMATIVE DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Legge 11 luglio 1995 n. 273, "Conversione in legge, con modificazioni del Decreto Legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto Legislativo del 30 luglio 1999, n. 286, art. 11, "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art. 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59".

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

- Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1 II c.d. “Cresci-Italia”, convertito con modificazioni in L. n.27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all’art. 8, la Carta dei Servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante di quest’ultima, essendo fonte di regole cogenti.

1.2 FONTI NORMATIVE IN MATERIA DI SERVIZIO RISTORAZIONE

D.Lgs. n. 68 del 29 marzo 2012 2012 “Revisione della normativa di principio in materia di diritto allo studio, in attuazione della delega prevista dall’art.5 della legge 30/12/2010 n.240”;

- D.P.C.M. 09.04.2001 “Disposizioni per l’uniformità di trattamento sul diritto agli studi universitari”;
- Legge Regionale 4 settembre 1987, n. 37, recante "Norme per l’attuazione del diritto allo studio nelle Università della Sardegna"
- Deliberazione della Giunta Regionale 22/17 del 20 giugno 2019.

In caso di modifiche delle disposizioni di cui al presente paragrafo, fermo restando l’impegno dell’ERSU al tempestivo aggiornamento della Carta dei Servizi per finalità di massima trasparenza, queste troveranno immediata e automatica applicazione prevalendo su quanto previsto dalla Carta medesima.

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

2. SERVIZIO RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito direttamente dall'Ente con proprio personale o indirettamente tramite appalti e convenzioni.

L'Ente persegue costantemente l'obiettivo di migliorare il livello qualitativo dei servizi di ristorazione garantendo:

- la qualità igienico - sanitaria in applicazione delle normative comunitarie, nazionali e locali;
- la qualità merceologica delle materie prime;
- la qualità del menù, ossia, i menù sono articolati con particolare attenzione a:
 - stagionalità, per cui due menù che ruotano su 4 settimane vengono variati con il cambiamento delle stagioni (menù primavera-estate, menù autunno-inverno), garantendo la giusta varietà dell'offerta nell'articolazione giornaliera;
 - la qualità del servizio, attraverso una buona qualità organolettica e di presentazione dei cibi, il contenuto tempo di attesa, la cura e l'attenzione per l'utente;
 - l'informazione all'utente, attraverso la pubblicazione dei menù, delle grammature e degli eventuali allergeni presenti.

3. RISTORANTI

Il servizio di ristorazione è garantito dall'Ente tramite le mense di:

SEDI	TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	POSTI A SEDERE
Via Premuda n. 10, Cagliari	MENSA TRADIZIONALE, PIZZERIA	400
Via Trentino, Cagliari	MENSA TRADIZIONALE, PIZZERIA	192
Piazza Michelangelo n. 24 , Cagliari	MENSA TRADIZIONALE, FAST FOOD, PIZZERIA	200
Cittadella universitaria Monserrato	MENSA TRADIZIONALE	260
TOTALE CAGLIARI		1.052
Via Foscolo n. 3, Nuoro (in convenzione)	MENSA TRADIZIONALE, PIZZERIA	150
Via Martiri di Belfiore 2, Oristano (in convenzione)	MENSA TRADIZIONALE	80
TOTALE MENSE DECENTRATE		230
TOTALE GENERALE		1.282

Il servizio ristorazione nelle mense in convenzione si ispira agli stessi principi di qualità e freschezza dei prodotti previsti per le mense di Cagliari.

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

4. TESSERA ERSU

Per accedere al servizio di ristorazione occorre munirsi della tessera ERSU che contiene il codice personale dello studente e gli altri dati necessari nel rispetto della tutela della riservatezza.

La tessera è dematerializzata tramite strumenti informatici che per l'accesso alle mense generano un QR code.

Non sono rilasciate tessere fisiche ne sono ammessi strumenti alternativi.

La tessera virtuale è utilizzata anche per l'accesso alle Case dello studente e, se previsto dalle disposizioni dell'Ente, agli altri servizi erogati dall'ERSU alla propria utenza.

Le tessere virtuale e il QR code sono personali e assolutamente incedibili, eventuali casi di cessione a terzi o ogni utilizzo scorretto comporteranno l'adozione di provvedimenti sanzionatori da parte dell'ente.

La tessera della presente Carta è sempre intestata ad una persona fisica e non è ammessa l'emissione di tessere anonime.

4.1 USO E VALIDITÀ DELLA TESSERA

La tessera è rilasciata gratuitamente ed ha validità sino al termine dell'anno accademico in cui è stata attivata.

Fanno eccezione le tessere attivate in relazione ad utenze temporanee di cui all'art. 7 che possono avere una durata inferiore.

La tessera è immediatamente operativa sin dal momento del completamento della richiesta attraverso la procedura informatica resa disponibile dall'ERSU che si riserva di effettuare qualunque tipo di verifica successiva e in ogni tempo su quanto dichiarato dal richiedente e/o sul mantenimento dei necessari requisiti.

Per gli utenti che abbiano presentato l'ISEE al fine dell'attribuzione del diritto al pasto secondo le tariffe di contribuzione di cui all'art. 7.1, fermo restando l'immediata operatività della tessera con diritto di accesso alla mensa, il pasto potrà essere acquistato all'importo previsto per la fascia di reddito massima sino al momento dell'acquisizione da parte dell'Ufficio Ristorazione dell'effettivo dato ISEE tramite la cooperazione applicativa con l'INPS, cui seguirà l'attribuzione della tariffa spettante in base alla fascia effettivamente posseduta.

Qualora a seguito delle verifiche risulti che il soggetto richiedente non è in possesso dei requisiti previsti per il rilascio della tessera questa viene immediatamente revocata con incameramento del credito eventualmente presente.

Qualora risulti che il soggetto, pur avendo diritto al rilascio della tessera, abbia fatto dichiarazioni non veritieri l'Ufficio Ristorazione, fermo restando quanto previsto dalla legge per i casi di false dichiarazioni, provvede alle rettifiche d'ufficio eventualmente necessarie, in particolare sulle fasce tariffarie, applicando a titolo di sanzione la sospensione della tessera sino al massimo del termine dell'anno accademico in corso.

Qualora a seguito delle verifiche risulti che l'utente abbia fruito di pasti gratuiti indebiti o ad una tariffa inferiore a quella effettivamente prevista, l'Ufficio Ristorazione procede alla sospensione della tessera sino al completo ristoro da parte dell'utente medesimo di quanto dovuto per i pasti consumati sino a tale momento.

I titolari di tessera sono tenuti, inderogabilmente, a richiederne formalmente il rinnovo mediante la compilazione e la convalida della domanda on line secondo le modalità rese note annualmente degli Uffici ERSU competenti. Non sono ammessi rinnovi di carattere tacito o automatico.

5. BENEFICIARI DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Possono usufruire del servizio mensa alle condizioni previste dalla presente Carta dei Servizi gli studenti, in possesso della tessera ERSU, regolarmente iscritti per l'A.A. in corso appartenenti ad una delle seguenti categorie:

- all'Università degli Studi di Cagliari, ai corsi di diploma, di laurea, di laurea specialistica e magistrale a ciclo unico, di laurea specialistica e magistrale, di specializzazione, di dottorato di ricerca;

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

- alla Pontificia Facoltà Teologica della Sardegna;
- all'Istituto Superiore di Scienze Religiose sede di Cagliari;
- al Conservatorio Statale di Musica di Cagliari, per il triennio superiore di primo livello e il biennio superiore di secondo livello;
- alla Scuola Superiore per Mediatori Linguistici "Verbum";

Possono altresì usufruire del servizio:

- accompagnatori di studenti con disabilità alle condizioni di cui all'art. 6;
- altre utenze, come specificato al successivo art. 7.

6. PARTICOLARI CATEGORIE DI BENEFICIARI

Gli studenti beneficiari di borsa di studio hanno diritto ad usufruire del servizio ristorazione con le modalità *definite in base alla previsione dell'Assessorato Regionale della pubblica istruzione, beni culturali, informazione, spettacolo e sport. Per l'anno accademico in corso è stabilito:*

- a) studenti fuori sede: *n. 275 pasti gratuiti per l'intero anno accademico, con un massimo di due pasti giornalieri, a fronte della riduzione della borsa di studio prevista dal bando;*
- b) studenti in sede: un pasto gratuito al giorno;

Il costo complessivo dei pasti sarà coperto, per gli studenti fuori sede, dalla quota borsa di studio in servizio mensa e da una quota integrativa a carico dell'ERSU Cagliari, per gli studenti in sede è a carico dell'Ente.

Gli studenti presenti nella graduatoria della borsa di studio non beneficiari per esaurimento delle disponibilità finanziarie possono usufruire del servizio ristorazione con le seguenti modalità:

- a) iscritti al primo anno: partecipano al costo del pasto alla prima fascia di reddito;
- b) iscritti agli anni successivi: usufruiscono gratuitamente e senza limiti del servizio ristorazione.

Gli studenti con disabilità possono usufruire del servizio ristorazione beneficiando di due pasti al giorno se rientrano in una delle seguenti ipotesi:

- a) sono ospiti presso le case dello studente;
- b) hanno una invalidità superiore o uguale al 66%;
- c) hanno una invalidità non inferiore al 45% e presentano i requisiti di reddito previsti per la borsa di studio.

Gli accompagnatori di studenti diversamente abili in situazione di gravità debitamente certificata ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge n. 104/92 possono accedere al servizio mensa in condizione di gratuità.

Per le finalità di cui al precedente comma lo studente diversamente abile deve presentare apposita istanza con la relativa certificazione indicando il nominativo o i nominativi, in un numero massimo di tre, degli accompagnatori, fermo restando che l'accesso alla mensa è consentito ad un solo accompagnatore alla volta.

L'accompagnatore designato potrà accedere alla mensa con le modalità che saranno rese note dal Servizio.

La documentazione relativa all'accesso degli accompagnatori sarà conservata per un periodo massimo di 5 anni a decorrere dall'ultima richiesta di accesso al servizio mensa dello studente. Trascorso tale periodo la documentazione informatica verrà cancellata e quella cartacea distrutta.

Gli studenti collaboratori adibiti dall'ERSU all'accompagnamento degli studenti con disabilità, a prescindere dal grado di disabilità, fruiscono dei pasti gratuitamente munendosi di tessera ERSU personale.

Agli studenti collaboratori sono equiparati i volontari del servizio civile eventualmente assegnati all'ERSU.

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

7. SERVIZIO RISTORAZIONE PER ALTRE UTENZE

Gli studenti iscritti ad altri atenei ospiti per brevi soggiorni, gli studenti comunitari ed extra comunitari partecipanti ad iniziative di scambio culturale, quali le Summer School, possono usufruire del servizio in abbonamento al costo di euro **3,10**. I suddetti soggetti sono tenuti a munirsi di tessera ERSU secondo quanto previsto dalla presente Carta

I borsisti dell'Università e degli Enti pubblici di ricerca sono ammessi a fruire del servizio in abbonamento al costo previsto per la fascia di reddito più elevata.

I frequentanti master di primo e di secondo livello all'Università degli Studi di Cagliari, nonché eventuali corsi singoli, per il periodo strettamente necessario alla frequenza del master e dei corsi singoli, accedono al servizio mensa al costo previsto per la fascia di reddito più elevata.

Gli studenti già in possesso di laurea iscritti ad un altro corso di pari livello sono ammessi a fruire del servizio in abbonamento al costo previsto per la fascia di reddito più elevata.

I giovani stranieri partecipanti a programmi di mobilità e volontariato e gli studenti delle Scuole dell'obbligo e Superiori partecipanti a viaggi di studio e/o culturali nella città di Cagliari accedono al costo di euro **5,60** a pasto ed i loro accompagnatori al costo di euro **8,40**.

Partecipano al costo del pasto ad euro **7,00**, salvo diverse pattuizioni, le seguenti utenze:

- a) gli studenti pendolari delle Scuole Medie Superiori con sede in Cagliari;
- b) il personale non docente dell'Università di Cagliari;
- c) i ricercatori e titolari di assegni di ricerca dell'Università di Cagliari;
- d) i dipendenti dell'ERSU di Cagliari.

Partecipano al costo del pasto a euro **8,40**, salvo diverse pattuizioni, le seguenti utenze:

- a) i professori universitari;
- b) eventuali utenze convenzionate.

Anche per le utenze di cui al presente articolo è obbligatorio il rilascio della tessera mensa individuale, il cui periodo di validità è strettamente legato al mantenimento dei requisiti di cui al presente paragrafo e comunque non può superare il limite di cui al paragrafo 4.1.

Nel caso di accesso alla mensa di gruppi organizzati, debitamente autorizzati dall'Ufficio Ristorazione, è consentito l'utilizzo di un'unica tessera cumulativa intestata al soggetto responsabile che ne fa richiesta e nel rispetto di quanto previsto dal comma precedente per quanto attiene alla durata.

In deroga a quanto stabilito dalla presente Carta il personale ERSU Cagliari può, in alternativa alla tessera, utilizzare i buoni pasto rilasciati dall'Amministrazione. A tal fine i futuri Capitolati di gara prevedranno l'obbligo per l'aggiudicatario di accettare i suddetti buoni.

Non è in nessun caso consentito l'accesso al servizio di ristorazione a soggetti non precisamente individuati dalla presente Carta dei Servizi.

7.1 PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA STUDENTESCA AL COSTO DEL SERVIZIO

Il prezzo dei pasti è determinato per ciascuno studente in base all'ISEE e agli anni di carriera universitaria.

Le tariffe, per fasce di reddito, degli studenti con un numero di anni di carriera non superiore alla durata legale del corso di studi più due a partire dall'anno di prima iscrizione, in abbonamento, sono le seguenti:

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

Contribuzione utenza A.A. 2019/2020		
FASCIA	REDDITI (ISEE)	COSTO PASTO
prima	fino a 15.673,00 euro (2/3 soglia ISEE per borsa)	€ 2,20
seconda	da 15.673,01 a 23.508,78 euro (fino alla soglia ISEE borsa)	€ 2,80
terza	da 23.508,79 a euro 32.707,87 (importo fascia AA precedente +1,1%)	€ 3,10
quarta	da 32.707,88 a euro 44.973,32 (importo fascia AA precedente +1,1%)	€ 3,50
quinta	oltre 44.973,32 euro	€ 4,30

Gli studenti con un numero di anni di carriera superiore a due e sino a quattro rispetto alla durata legale del corso di studi possono usufruire del pasto al prezzo della fascia immediatamente successiva a quella di appartenenza per reddito.

Gli studenti con un numero di anni di carriera superiore a quattro rispetto alla durata legale del corso di studi possono usufruire del pasto con la penalizzazione di due fasce rispetto a quella di appartenenza per reddito.

Gli anni di carriera sono computati in base all'anno di prima iscrizione, così come previsto per la concessione dei Servizi attribuiti per concorso.

Gli studenti che presentano la domanda di accesso alla mensa e non indicano i dati dell'attestazione ISEE, vengono inseriti nella quinta fascia.

Gli studenti stranieri in condizioni di particolare disagio economico, opportunamente documentate, possono accedere gratuitamente e senza limiti al servizio di ristorazione se non beneficiari di borsa di studio concessa dall'ERSU o da altri Enti o Istituzioni per il corrente anno accademico.

Per la documentazione da presentare all'Ufficio Ristorazione per la valutazione della condizione economica e patrimoniale - che dovrà contenere l'esplicita indicazione relativa allo stato di disagio economico - si fa rinvio al bando di concorso per l'assegnazione di borse di studio e posti alloggio.

7.2 ACQUISTO E VALIDITÀ DEI PASTI.

L'acquisto dei pasti avviene al momento dell'accesso alla mensa tramite passaggio del QR code generato dalla tessera virtuale ERSU nelle postazioni appositamente predisposte.

I pasti vengono acquistati alle tariffe previste dalla presente Carta.

Per procedere all'acquisto è necessario che ogni utente disponga del necessario credito sulla propria tessera che opera con la modalità del "borsellino elettronico".

Le ricariche del borsellino elettronico avvengono attraverso le modalità definite dall'ERSU e rese note tramite i propri canali istituzionali e nelle sedi delle mense.

La ricarica del borsellino elettronico è ammessa entro i limiti di importo massimi definiti dal Servizio cui fa capo la ristorazione.

Tutti i pasti devono essere assegnati ad un titolare debitamente registrato nel sistema informativo di gestione delle mense, non è ammessa la vendita di pasti "anonimi".

Nel caso di gruppi autorizzati all'accesso alla mensa si applica quanto previsto dall'art. 7, terz'ultimo comma, della presente carta.

Nei casi in cui le disposizioni regionali e/o la presente Carta dei Servizi prevedono il diritto di determinate categorie di utenti, ad esempio borsisti, ad un determinato numero di pasti, giornalieri, annuali, ecc., questi sono garantiti previo accertamento dei requisiti previsti sempre tramite l'utilizzo della tessera virtuale ERSU.

L'Ente non rimborserà il controvalore di eventuali crediti presenti, per qualsiasi motivo, sul borsellino elettronico.

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

Trascorsi 5 anni dall'ultimo utilizzo della tessera mensa, il credito eventualmente presente sul borsellino elettronico verrà eliminato senza diritto ad alcun rimborso.

Qualora alla data del 1 ottobre non risultino approvate le graduatorie definitive per l'attribuzione delle borse di studio, gli studenti regolarmente iscritti all'Università potranno usufruire, sino alla data di approvazione delle suddette graduatorie, dei pasti gratuiti, a vario titolo spettanti, per l'anno accademico precedente eventualmente non fruiti entro il termine dello stesso.

8. MODALITÀ DI DISTRIBUZIONE E CONSUMO DEI PASTI

La distribuzione dei pasti, con esclusione della domenica e dei giorni festivi e dei periodi di interruzione specificati successivamente rispetta due turni giornalieri di erogazione pasti:

Mense	Giorni di apertura settimanale	SERVIZIO RESO	Orario erogazione pasti	Giornate di apertura *
via Premuda n.10, Cagliari	Dal lunedì al sabato	PRANZO CENA	12,00/14,30 19,00/21,00 (ora solare) 19,15/21,15 (ora legale)	240
via Trentino, Cagliari	Tutti i giorni compresa la domenica, escluse le feste nazionali.	PRANZO CENA	12,00/14,30 19,00/21,00 (ora solare) 19,15/21,15 (ora legale)	320
piazza Michelangelo 24 , Cagliari	Dal lunedì al sabato	PRANZO CENA	12,00/14,30 19,00/21,00(ora solare) 19,15/21,15 (ora legale)	240
Cittadella universitaria Monserrato	Dal lunedì al venerdì	SOLO PRANZO	12,00/14,30	200
via Foscolo n. 3, Nuoro	Dal lunedì al sabato	PRANZO CENA	12,00/14,30 19,00/21,00	240
via Martiri di Belfiore 2, Oristano.	Dal lunedì al sabato	PRANZO CENA	12,00/14,30 19,00/21,00	240

***dato orientativo che può variare a seconda del calendario delle varie festività.**

Il servizio nelle mense di norma viene interrotto nei seguenti periodi:

- estiva: dalla fine della seconda settimana di luglio alla fine della seconda settimana di settembre di ciascun anno;
- natalizia: dal 20 dicembre al 8 gennaio;
- pasquale: dal giovedì antecedente la Pasqua al mercoledì successivo.

Presso la mensa di via Trentino il servizio viene garantito per tutti i giorni della settimana anche nei giorni non lavorativi, con eccezione delle festività nazionali, per tutto l'arco dell'anno (di norma 320 giornate annue al fine di rispettare i termini del capitolato di appalto) con esclusione di circa 2 settimane nel mese di agosto che vengono modulate ogni anno dalla direzione del Servizio su proposta del Responsabile dell'Ufficio Ristorazione.

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

8.1 COMPOSIZIONE DEL PASTO

Il pasto è composto da:

- un primo piatto,
- un secondo piatto,
- un contorno,
- una porzione di frutta
- una di pane;

sono disponibili, a corredo del pasto, appositi erogatori di olio extravergine di oliva, aceto, ketchup maionese, sale e stuzzicadenti in mono porzione, l'utente potrà prelevare una posata di ciascun tipo, un bicchiere di plastica, quattro salviette;

le grammature da erogare sono riportate nel menù del giorno, esposto agli ingressi, a disposizione su apposita app sullo smartphone, la lista di scambio degli alimenti è sempre consultabile in bacheca.

Presso le mense di via Premuda, via Trentino e piazza Michelangelo è disponibile anche il servizio pizzeria che eroga un pasto alternativo con i seguenti abbinamenti:

Mense di via Premuda e via Trentino:

PROPOSTA PIZZA*	1 PIZZA OFFERTA IN ALMENO TRE DIVERSI TIPI
*Su richiesta mozzarella	1 CONTORNO
senza lattosio	1 FRUTTA O DESSERT

Mensa di piazza Michelangelo:

PROPOSTA PIZZA*	1 PIZZA OFFERTA IN ALMENO TRE DIVERSI TIPI
	1 UNA BIBITA IN LATTINA O BOTTIGLIA DA ALMENO 33 CENTILITRI (SEMPRE DISPONIBILI
*Su richiesta mozzarella	BIRRA, BIRRA ANALCOLICA, ARANCIATA, COLA),
PROPOSTA PIZZA*	1 PIZZA OFFERTA IN ALMENO TRE DIVERSI TIPI
	1 UNA BIBITA IN LATTINA O BOTTIGLIA DA ALMENO 33 CENTILITRI (SEMPRE DISPONIBILI
senza lattosio	BIRRA, BIRRA ANALCOLICA, ARANCIATA, COLA),
	1 DOLCE, OPPURE A SECONDA DELLA STAGIONE 1 GELATO.

In luogo della pizza potranno erogati focacce e "paninoni" di peso e valore equivalente alla stessa pizza.

8.1.1 SCAMBIO DELLE PIETANZE

L'utente, qualora lo desideri, può liberamente variare la composizione del suo pasto sulla base della seguente lista di interscambiabilità delle pietanze:

Mense di via Premuda, Monserrato e via Trentino

I PIATTO	= CONTORNO
	= FRUTTA
II PIATTO	= I PIATTO + CONTORNO
CONTORNO	= I PIATTO
	= FRUTTA
FRUTTA	= DESSERT ALLA FRUTTA
	= SUCCO DI FRUTTA
	= I PIATTO
	= CONTORNO

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

Mensa di piazza Michelangelo

I PIATTO	= SALUMI CON ALMENO TRE POSSIBILITÀ DI SCELTA, UNA DELLE QUALI DEVE ESSERE IL PROSCIUTTO CRUDO SEMPRE DISPONIBILE
	= FORMAGGI CON ALMENO TRE POSSIBILITÀ DI SCELTA
	= CONTORNO
	= N.1 YOGURT O DESSERT, OPPURE FRUTTA
II PIATTO	= SALUMI COME PER IL PRIMO PIATTO
	= FORMAGGI COME PER IL PRIMO PIATTO
	= PRIMO PIATTO PIÙ CONTORNO
CONTORNO	= I PIATTO
	= N.1 YOGURT O DESSERT, OPPURE FRUTTA
FRUTTA	= N.1 YOGURT O DESSERT, OPPURE FRUTTA
	= I PIATTO
	= CONTORNO

8.2 RICHIESTA DI DIETE SPECIALI

Lo studente che, per motivi di salute, necessita di un pasto cosiddetto “speciale”, indicando con tale aggettivo la sola differenza rispetto alla maggior parte dei pasti erogati, può recarsi presso la sede dell’Ufficio Ristorazione in via Premuda 10 a Cagliari e compilare una semplice autodichiarazione (**modulo allegato A**) attestante eventuali intolleranze o allergie alimentari.

In tale autodichiarazione viene chiesto allo studente di specificare in quale mensa usualmente si reca per consumare tale pasto.

L’autodichiarazione verrà consegnata ai responsabili di cucina della mensa in modo tale che il pasto venga preparato.

Lo studente ha diritto al servizio di ristorazione per celiaci alle stesse tariffe delle normali fasce differenziate in uso per gli studenti universitari

Gli ingredienti che compongono ogni alimento sono consultabili dall’utente al momento della scelta del proprio pasto.

Ogni giorno e nel turno antimeridiano e serale viene affisso nei locali ristoranti il menù con la denominazione della pietanza, la grammatura erogata per porzione ed infine un’indicazione dettagliata degli allergeni presenti nella suddetta pietanza.

Il nostro obiettivo è perciò un accesso equo e sicuro per gli studenti ai servizi di ristorazione collettiva che per noi si traduce in:

- Garantire un’ampia scelta di prodotti a disposizione.
- Qualità, scelta e selezione delle materie prime, non solo per l’assenza di glutine.
- Analisi dei rischi.
- Attenzione alle procedure.
- Formazione continua del personale.
- Istruzioni Operative per la produzione di pasti senza glutine.

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

9. CONTROLLI DI QUALITÀ, SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE E SOCIALE DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Per le mense a gestione diretta o in appalto, a garanzia del controllo e di una migliore qualità del servizio sono predisposte una serie di misure, in particolare:

- a) un primario laboratorio accreditato nel servizio di controllo dell'igiene degli alimenti, effettua le dovute analisi microbiologiche nell'ambito di operazioni di valutazione dei parametri qualitativi degli alimenti trattati nelle mense dello stesso Ente sia a gestione diretta che convenzionate;
- b) viene curata l'affissione presso ogni mensa del menù con l'indicazione delle grammature delle pietanze e della presenza di eventuali allergeni, è inoltre a disposizione una app per smartphone "**Ristocloud**" curata dalla ditta appaltatrice con la quale è visualizzato in tempo reale il menu del giorno;
- c) sono a disposizione presso ogni mensa una bilancia per la verifica delle grammature delle pietanze ed una cassetta per il deposito dei reclami e delle proposte degli utenti;
- d) il menù è infine sottoposto al controllo dietologico; sono disponibili informazioni riguardo alle tabelle caloriche ottimali per l'utenza universitaria;
- e) è possibile, presso tutte le mense, previa presentazione di apposita richiesta all'Ufficio Ristorazione, erogare menù speciali su prenotazione, rivolti ad utenti con particolari intolleranze alimentari, come la celiachia.

È inoltre curata, con cadenze ravvicinate, la distribuzione di questionari, anche tramite l'app "**Ristocloud**" (o altro strumento analogo) sullo smartphone, per l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utenza.

Tali disposizioni tendono da un lato a garantire la qualità igienica dei pasti, dall'altro a mettere a disposizione degli utenti strumenti e documenti che consentano loro di effettuare un controllo diretto sul servizio e sulle eventuali difformità fra le regole dettate dal Consiglio d'Amministrazione e quanto effettivamente offerto all'interno delle mense.

Qualità degli alimenti, attenzione per la salute e rispetto per l'ambiente sono le scelte adottate nelle nostre mense che offrono preparazioni alimentari attente a esigenze di salute e, ove possibile compatibilmente con l'organizzazione del servizio e i contratti di appalto stipulati, scelte culturali e religiose.

I menù sono vari e bilanciati e presentano frutta e verdura di stagione e alcuni alimenti provenienti da agricoltura biologica, sistemi di produzione integrata, pesca sostenibile e filiera corta.

L'utilizzo ognqualvolta sia possibile di piatti in ceramica, posate in acciaio e bicchieri in plastica in condizioni igieniche rigorose e l'utilizzo di acqua alla spina permettono di limitare il ricorso al materiale plastico e consentono di ridurre la quantità di rifiuti prodotti nel processo.

Nelle mense viene attuata la raccolta differenziata, un gesto concreto per il rispetto dell'ambiente.

Il servizio ristorazione, per il tramite di alcune Onlus, contribuisce al recupero di prodotti non erogati al self di distribuzione a fini di solidarietà sociale (Legge 25 giugno 2003, n. 155 *"Disciplina della distribuzione dei prodotti alimentari a fini di solidarietà sociale"* c.d. *"Legge del Buon Samaritano"*) ed al recupero di avanzi di cibo da destinare al gattile del Comune di Cagliari, con l'autorizzazione del S.I.A.N. ASL 8 CAGLIARI, al fine di ottemperare a quanto previsto dal D. Lgs. 22/1997 così come modificato dalla Legge n° 179 del 31/7/2002 – art. 23 su G.U. n° 189 del 13/8/2002 – art. 8.

Per quanto attiene le mense in convenzione di Nuoro e Oristano l'Ufficio Ristorazione garantisce l'espletamento di periodiche verifiche in loco, anche a sorpresa.

10. GESTIONE DEI RECLAMI

Questa Carta dei Servizi contiene di seguito alcune indicazioni sulla presentazione e sul trattamento dei reclami da parte degli studenti – utenti, in quanto il reclamo segnala una difficoltà e sollecita un intervento, ma afferma anche l'interesse degli studenti per ciò che accade.

I reclami sono da considerare una risorsa, pertanto la loro presentazione è di seguito disciplinata in modo semplice.

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

Il loro trattamento mirerà all'analisi delle possibili non conformità e, qualora queste venissero accertate, alla rimozione delle cause che le hanno provocate, in un'ottica di miglioramento del servizio reso e di collaborazione.

Nel dettaglio i reclami potranno essere inoltrati all'Ente attraverso i seguenti modalità:

- **VERBALE** con la comunicazione diretta degli eventuali problemi sul pasto o su altri aspetti del servizio al responsabile di cucina di turno, o al personale di sala preposto al controllo, o mediante una telefonata diretta al responsabile dell'Ufficio Ristorazione al numero 0702019218.
- **SCRITTA** mediante invio di segnalazioni al seguente indirizzo mail ufficioristorazione@ersucagliari.it

Il reclamante ha sempre diritto ad ottenere una risposta mediante gli stessi mezzi con i quali il reclamo è stato formulato ed entro tempi ragionevoli.

Non saranno presi in considerazione i reclami anonimi e quelli palesemente formulati al solo scopo emulativo.

11. NORME DI COMPORTAMENTO E PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

- L'accesso alle mense è consentito ai soli studenti e alle altre utenze individuate dalla presente Carta dei Servizi, comunque previo utilizzo della tessera virtuale ERSU;
- La tessera virtuale e il QR code sono personali e assolutamente incedibili, eventuali casi di cessione a terzi o ogni utilizzo scorretto comporteranno l'adozione di provvedimenti sanzionatori da parte dell'ente. Il personale addetto alle mense può in ogni momento richiedere al portatore della tessera un documento di identità che ne comprovi la titolarità;
- i tavoli dovranno essere occupati per il tempo strettamente necessario al consumo del pasto onde lasciare posto agli altri utenti in attesa;
- è vietato occupare anzitempo i tavoli e le sedie con libri, borse, indumenti e qualsiasi altra cosa ed in assenza del proprietario, tali cose verranno immediatamente rimosse per liberare i posti arbitrariamente occupati;
- non si possono consumare all'interno della mensa i pasti portati da casa e/o acquistati all'esterno;
- si consiglia gli utenti ad evitare di lasciare incustoditi oggetti e cose di valore in quanto l'Ente non risponde di eventuali ammanchi;
- al termine del pasto l'utente è tenuto ha depositare il vassoio con tutto quanto prelevato all'ingresso e i resti del pasto negli appositi raccoglitori presenti in sala;
- l'utente è responsabile per la durata del pasto, del vassoio, dei piatti in ceramica e delle posate in metallo. Al fine di prevenire eventuali "distrazioni" verranno controllati, alla presenza dell'utente, i vassoi depositi sul nastro trasportatore dello sparcchio. Eventuali ammanchi accertati comporteranno l'erogazione di una sanzione pari alla somma di € 1,00 per ogni posata mancante e di € 3,00 per ogni piatto mancante, fatta salva l'adozione di altri provvedimenti disciplinari in caso di recidiva;
- gli utenti delle unità produttive e distributive sono tenuti al rispetto del presente Regolamento, al corretto utilizzo delle strutture, all'educazione e al reciproco rispetto nei confronti dei docenti, dei ricercatori, degli studenti e degli operatori.

11.1 PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

L'utente che contravviene alle disposizioni previste dal presente Regolamento o che, comunque, commetta atti pregiudizievoli per il normale funzionamento delle unità produttive e distributive, è soggetto ai seguenti provvedimenti di carattere disciplinare:

- a) richiamo
- b) sospensione del beneficio
- c) revoca del beneficio

Il richiamo consiste in una formale contestazione all'utente da parte del responsabile dell'Ufficio Ristorazione, mediante il quale si contesta in forma circostanziata l'addebito e si ammonisce l'utente dal porre in essere ulteriori comportamenti non coerenti rispetto ai principi sanciti al precedente comma, ovvero contrari alle disposizioni del presente Regolamento.

La sospensione consiste nell'inibizione temporanea all'accesso ai centri di ristorazione per un periodo massimo di sessanta giorni, ed è comminata con lettera del Direttore del Servizio – sentito il Responsabile – nei seguenti casi:

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

- utilizzo di tessera o altro strumento identificativo necessario all'accesso al servizio di altro utente;
- utilizzo improprio e danneggiamento ad attrezzature - lesioni a persone - interruzione del servizio;
- atti discriminatori in base a fedi religiose, opinioni politiche, motivi sessuali, appartenenze etniche o linguistiche;
- reiterato comportamento contrario alle disposizioni del presente Regolamento, quando sia stata già comminata la sanzione del richiamo.

Qualora le circostanze lo esigano per motivi cautelari, lo studente può essere sospeso su disposizione del Responsabile dell'Ufficio con effetto immediato, in attesa degli accertamenti. In caso di utilizzo improprio della tessera di accesso è comunque stabilita una sospensione immediata fino ad un massimo di 15 gg che viene disposta direttamente dal suddetto Responsabile.

La revoca consiste nell'inibizione a tempo indeterminato all'accesso ai centri di ristorazione ed è comminata con provvedimento del Direttore Generale - sentito il dirigente responsabile – nei casi di violazione degli obblighi di comportamento che abbiano provocato grave danno all'Azienda o a terzi, o in presenza di più di una sospensione.

Il procedimento di cui al presente articolo in ogni caso si svolge nel rispetto del principio del contraddittorio.

Il procedimento sanzionatorio previsto nel presente articolo lascia impregiudicate l'azione in sede civile per l'eventuale risarcimento del danno, nonché l'azione in sede penale per fatti costituenti reato.

12. CENE ED EVENTI SPECIALI

Presso gli spazi appositamente individuati secondo i regolamenti dell'ERSU di Cagliari, possono essere realizzati eventi speciali, a carattere ricreativo e/o culturale, proposti dall'Ente e/o dagli studenti, anche riuniti in forma associativa.

13. INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AL SERVIZIO

Per ulteriori informazioni gli interessati possono rivolgersi all'Ufficio Ristorazione dell'Ersu di Cagliari sito in via Premuda 10 Cagliari, - **dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14,00 o consultare il sito web istituzionale all'indirizzo www.ersucagliari.it**.

13.1 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi della Legge 241/90 e s.m.i. il Responsabile Unico del Procedimento per "Rilascio Tessera mensa" e Accesso al Servizio di Ristorazione" è il Responsabile dell'Ufficio Ristorazione dell'Ersu di Cagliari, e-mail ufficioristorazione@ersucagliari.it

Allegati:

- Regolamento per l'istituzione e il funzionamento della Commissione per il Controllo delle Mense Universitarie;
- MODELLO A (RICHIESTA MENÙ DIFFERENZIATO).

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

14. COMMISSIONE PER IL CONTROLLO DELLE MENSE UNIVERSITARIE

Art. 1. Sistema di Controllo Mensa

ERSU Cagliari si dota di un Sistema di Controllo Mensa con il coinvolgimento fattivo fruitori, il quale integra ed interagisce con l'ordinaria attività esercitata – quale diretto erogatore e Stazione Appaltante del Servizio Ristorazione - dalla propria struttura amministrativa.

Art. 2. Istituzione

Ai sensi dell'art. 40 della L.R. n. 37/1987 e ai fini di cui ai precedenti articoli, il Consiglio di Amministrazione nomina un'apposita commissione formata da cinque membri.

Art. 3. Composizione e funzionamento della Commissione

Come previsto dall'art. 40 della L.R. n. 37/1987, la Commissione è composta da:

- 1) due componenti del consiglio di amministrazione;
- 2) tre scelti tra gli studenti designati dal loro rappresentante in seno al consiglio stesso.

I componenti scelti tra gli studenti sono rinnovati all'inizio di ogni anno accademico, i componenti membri del Consiglio di Amministrazione restano in carica per tutta la durata del loro mandato.

La partecipazione alla Commissione non dà luogo ad alcun tipo di compenso.

Con apposita deliberazione il Consiglio di Amministrazione definisce i compiti della Commissione e gli indirizzi per il funzionamento.

Servizio Diritto allo studio, attività culturali ed interventi per gli studenti

Ufficio Ristorazione

Regolamento e carta dei servizi del servizio ristorazione per l'A.A. 2019/2020

MODELLO A (RICHIESTA MENÙ DIFFERENZIATO)

Al Responsabile dell'Ufficio Ristorazione

Cagliari,

Oggetto: richiesta dieta speciale.

Il/la sottoscritt _____ n. tessera ERSU _____ chiede l'erogazione, presso la mensa di _____, di una dieta speciale per la seguente intolleranza alimentare: _____;

Si allega: _____

Dichiaro altresì di avere preso visione dell'informatica ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (GDPR) pubblicata sul sito <https://ersucagliari.it/index.php/it/privacy>, e di essere consapevole che dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale le presenti dichiarazioni vengono rese.

Distinti Saluti

Firma
