

**Comune di Pomarance**

Provincia di Pisa



# **Carta dei Servizi**

della

## **RISTORAZIONE SCOLASTICA**

*Recepita con deliberazione di consiglio  
dell' UMATIC n° 54 del 28/9/12*

# COMUNE DI POMARANCE

## CARTA DEI SERVIZI

### DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

#### 1) Che cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è lo strumento mediante il quale il Comune si impegna realmente a mantenere gli impegni presi nei confronti dell'Utenza in relazione alla qualità del servizio fornito.

Il Comune di Pomarance, responsabile del servizio di refezione scolastica, assume il ruolo di garante di una proposta alimentare i cui piatti siano gradevoli, preparati con cura, utilizzando i prodotti migliori e che siano serviti in un ambiente confacente, in modo tale che il pranzo venga vissuto come un momento piacevole e rilassante della giornata scolastica.

S'ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 che dispone " i principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici".

Informa dettagliatamente sui servizi erogati, sul relativo livello di qualità minima garantita e su quanto è necessario sapere per utilizzare al meglio il servizio di ristorazione scolastica.

Vengono inoltre indicati i possibili percorsi d'azione in caso di inadempienza a fronte di quanto definito nella Carta stessa.

La carta è stata elaborata con la consulenza di esperti nutrizionisti della ASL 5 e la partecipazione di rappresentanti della scuola.

Ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

#### 2) I principi

- **Uguaglianza e imparzialità:** assicuriamo la parità dei diritti a tutti i nostri Utenti sia nel rapporto Utente/Ente Pubblico, sia nell'accesso al servizio. Accogliamo le richieste di coloro che, per motivi di salute, religiosi o etici, chiedono di poter seguire diete particolari. Trattiamo con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti coloro che usufruiscono della ristorazione.
- **Continuità del servizio:** Assicuriamo un servizio regolare e continuo, senza interruzioni. In caso di eventi legati a mancanze ed emergenze in campo alimentare, che influiscano sul consueto svolgimento, abbiamo previsto una specifica procedura di intervento (denominata "pasto

sostitutivo” ) che, prontamente, consenta di ridurre al minimo i disagi dei commensali.

- **Partecipazione:** garantiamo e favoriamo la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del servizio (v. Commissioni Mensa) e il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e naturalmente, a presentare reclami.
- **Efficienza ed efficacia:** il Comune si impegna per i prossimi anni a:
  - migliorare il livello di efficacia ed efficienza dei servizi forniti attraverso l’ottimizzazione delle risorse a disposizione;
  - orientarsi per fornire servizi a sempre minore impatto ambientale: aumento dell’utilizzo di prodotti di elevata qualità nutrizionale e sicuri, limitazione dell’impiego di materiali non riciclabili e una maggiore attenzione al contenimento degli sprechi;
  - conseguire la certificazione di qualità per l’intero servizio secondo le più aggiornate normative CEE.

### **3)I diritti dei cittadini ovvero la garanzia della qualità del servizio.**

La CS definisce per ogni servizio fornito il/i relativi parametri qualitativi di riferimento (standard) oltre ai seguenti criteri generali:

#### **1.CHIAREZZA E CORTESIA**

- massima attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio nelle comunicazioni con gli utenti, attivazione di specifici canali per messaggi inerenti il servizio di mensa scolastica;
- particolare cura dell’aspetto legato alla cortesia delle persone che operano al suo interno promuovendo dei corsi di formazione del personale.

#### **2.COMFORT**

- attenzione alla cura dei locali adibiti alla refezione: comfort nei locali, cura della luminosità e della pulizia, facilità di accesso ai locali, sicurezza dei luoghi.

#### **3.ASCOLTO DEI BAMBINI E DEI GENITORI**

- ascolto di suggerimenti, idee, orientamenti di fondo ovvero sensibilità all’evolversi delle esigenze dei cittadini;
- risposte motivate in seguito alle richieste respinte.

#### **4.RISERVATEZZA**

- rispetto della riservatezza degli utenti che accedono al servizio: stato di salute, intolleranze alimentari;
- rispetto alle pratiche relative al servizio di cui trattasi in conformità alla normativa vigente.

#### **5. RESPONSABILITA’**

- Risarcimento riconosciuto all’utente per le conseguenze derivanti da: disservizi direttamente connessi con le attività del servizio mensa, non

derivanti da cause di forza maggiore o comunque non controllabili (v. gestione reclami);

- errori nella somministrazione dei cibi (cibi danneggiati, ingredienti non conformi ai capitolati e/o alle ricette).

#### **4)I doveri dei cittadini.**

Gli utenti sono tenuti a rispettare una serie di semplici regole in modo da collaborare ad un buon funzionamento dei servizi proposti, in particolare dovranno:

- Presentare le domande entro i termini previsti dal modulo di iscrizione;
- Fornire informazioni complete e veritiere circa lo stato di salute del bambino;
- Partecipare in modo costruttivo alle attività in cui sono coinvolti (commissioni mensa, incontri periodici, ecc.).

#### **5)Gli standard di qualità.**

La qualità del servizio prestato sarà garantita mediante il rispetto degli standard di qualità (standard generali) individuati dalla CS, che potranno annualmente essere rivisti ed integrati (standard specifici) per l'attuazione di strategie migliorative del servizio stesso. Gli standard generali e specifici, verranno quantificati per "valore" e "tipo" all'inizio di ogni anno scolastico ed alla fine dello stesso saranno soggetti a verifiche. I risultati verranno resi pubblici entro l'inizio di ogni anno scolastico successivo tramite apposite schede; ciò consentirà di seguire nel tempo l'andamento qualitativo del servizio ed eventualmente proporre ed attuare strategie di miglioramento.

- **Garanzia del menù previsto.**

Può accadere che, per motivi tecnici di servizio o emergenze, debbano essere preparati pasti diversi da quelli previsti dal menù del giorno. Il servizio di ristorazione si impegna, comunque, ad assicurare che almeno il 92 % dei "menù" giornalieri stabiliti siano sempre rispettati. L'Amministrazione, inoltre, sulla base di indicazioni e suggerimenti pervenuti dalla C.M., valuta la possibilità di modificare le componenti del menù che non risultassero gradite a una larga parte dei commensali.

- **Garanzia della dieta.**

Il Servizio di Ristorazione garantisce la fornitura di "diete particolari codificate" entro 5 giorni dalla richiesta. Questo standard viene considerato "impegnativo" e pertanto, se non rispettato, il servizio si impegna a indennizzare l'Utente a seguito di richiesta scritta (indennizzo previsto ≈ 10 euro).

Se un commensale ha la necessità di nutrirsi con cibi particolari, per motivi di salute, etici o religiosi, il genitore (o chi ne fa le veci) deve segnalarlo alla scuola ed all'Ufficio Istruzione del Comune.

La richiesta di diete speciali per motivi di salute (allergie, intolleranze, patologie metaboliche, ecc. ) deve essere accompagnata da certificazioni esaustive comprovanti lo stato di salute, non essendo sufficienti le generiche certificazioni di intolleranza.

Le "diete in bianco" o "di transizione" saranno fornite a chi ne ha fatto richiesta per la durata di un giorno. Per una durata superiore e comunque non oltre 5 giorni, è necessario produrre certificazione medica. Le richieste superiori a 5 giorni e le relative certificazioni ricevute, saranno sottoposte alla valutazione del Medico ASL competente.

- **Garanzia dei controlli documentati.**

Nei centri di distribuzione, preparazione e somministrazione dei pasti sono applicate le normative sull'autocontrollo (D.L. 155/97 e seguenti) per la sorveglianza di tutte le attività.

La C.M. predispone verifiche continue (analisi e test sensoriali, ecc.) e periodici prelievi di alimenti (secondo calendari prestabiliti) nei centri di produzione pasti, nei magazzini, nei frigoriferi e nei refettori. Le modalità ed i tempi sono definiti in un preciso " **piano dei controlli e delle analisi**" che dovrebbe garantire al meglio la sicurezza e la qualità dei cibi serviti nelle mense scolastiche. Le analisi chimico/microbiologiche vengono effettuate presso un laboratorio autorizzato (pubblico o privato accreditato).

Esempio di programma di controlli:

CONTROLLI TRIMESTRALI DOCUMENTATI (produzione e distribuzione)

STRUTTURE CONTROLLATE	NUMERO CONTROLLI TRIMESTRALI DOCUMENTATI
Centri stoccaggio alimenti	
Centri produzione pasti	
Scuole servite con pasti veicolati	

CONTROLLI TRIMESTRALI DOCUMENTATI  
(campionamento analitico e valutazione sensoriale)

OGGETTO CONTROLLO	DI	NUMERO PROVA	RAPPORTI	DI
ALIMENTI				
SEMILAVORATI				
PASTI				
TEST SENSORIALI				

N.B.: Il n. di controlli e analisi si riferisce ad un trimestre di funzionamento consecutivo del servizio pari ad una media di 60 giorni. Nei trimestri che prevedono festività e vacanze scolastiche tale numero viene riproporzionato sulla base degli effettivi giorni di servizio.

Può accadere che per motivi particolari ed eccezionali non possano essere effettuati tutti i controlli documentati previsti. L'A.C. si impegna, comunque, a garantire che vengano assicurati un n. di controlli documentati non inferiore al 96% di quelli programmati.

- **Puntualità del pranzo servito.**

Abbiamo stabilito un limite di tempo entro il quale deve essere servita agli alunni, la prima portata del pasto. Tale limite non può, ovviamente, comprendere eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, in quanto tali, non possono essere imputate ai gestori dei Centri di produzione pasti.

Il trasporto dei pasti dai Centri di produzione alle scuole che avessero più turni di ristorazione, verrà effettuato in corrispondenza dei diversi orari di "inizio pasto", per garantire le più corrette condizioni di consumazione. Pertanto, data l'importanza di una efficace erogazione del "servizio", abbiamo previsto questo standard: il limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita ai commensali non deve superare i 15 minuti dall'orario d'inizio dei pasti in vigore nella scuola.

- **Rispetto della emissione dei bollettini.**

Ogni mese l'ufficio preposto definisce i corrispettivi dovuti da ogni utente, calcolati in base alle presenze rilevate giornalmente in ogni scuola. Il Comune, ogni qualvolta l'importo dovuto supera i 25 € (salvo conguaglio alla fine dell'anno scolastico) invia alla famiglia degli alunni, un bollettino di c.c.p., che può essere pagato in qualsiasi ufficio postale. Sul bollettino l'utente troverà l'importo da pagare, il periodo di riferimento ed il numero dei pasti consumati, le eventuali somme a debito o a credito e la data entro la quale deve essere effettuato il pagamento.

La correttezza dei bollettini viene controllata sistematicamente a garanzia dell'esattezza del calcolo delle somme dovute.

- **Risposta ai reclami.**

Gli uffici interessati sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati dalla "Carta".

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il reclamo deve essere inoltrato a:

COMUNE DI POMARANCE - U.R.P. P.za Sant'Anna n.1 56045 POMARANCE (PI)

Nel caso di richieste o proposte che comportino una particolare ed approfondita analisi, entro i 30 giorni sarà comunque inoltrata all'Utente una "lettera di cortesia", nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi per l'espletamento dell'intera pratica.

## **6) Il servizio di ristorazione scolastica.**

Il servizio di ristorazione scolastica è rivolto a tutti gli utenti delle scuole statali presenti sul territorio comunale.

Il servizio viene garantito per tutti gli alunni iscritti che ne facciano espressa richiesta all'Ufficio Istruzione del Comune di Pomarance.

### **MODALITA' DI ISCRIZIONE.**

Il modulo di iscrizione, valevole sia per la richiesta del servizio di ristorazione che per il trasporto scolastico, è inviato ogni anno a tutte le famiglie dei bambini iscritti alle scuole; è inoltre disponibile presso l'U.R.P. del Comune, è esposto nelle bacheche di tutti i plessi scolastici ed è scaricabile dal sito internet del Comune.

Il modulo deve indicare almeno:

- Nome e cognome dei genitori o di chi ne fa le veci;
- Dati anagrafici e indirizzo del bambino;
- Recapito telefonico per comunicazioni urgenti;
- Sede della scuola frequentata;
- Data;
- Firma di uno o entrambi i genitori o di chi ne fa le veci.

Prima della fine della scuola, e comunque non oltre il 30 giugno, gli stessi moduli debitamente compilati devono essere consegnati all'U.R.P. o all'Ufficio Istruzione del Comune di Pomarance, che provvederà ad inserire i dati nel programma di gestione dei servizi scolastici.

Successivamente all'inoltro delle domande verrà verificata la completezza dei dati e nel caso in cui si presentino palesi irregolarità, si procederà a convocare gli interessati al fine di sanare le stesse.

### **DETERMINAZIONE DELLE QUOTE DI COMPARTECIPAZIONE.**

Le quote di compartecipazione a carico degli utenti del servizio sono determinate nella misura seguente:

- quota variabile dipendente dall'effettivo numero di pasti consumati.

L'ammontare delle quote di compartecipazione al servizio è stabilito di anno in anno, con deliberazione di Giunta Comunale, unitamente all'individuazione delle tariffe dei servizi a domanda individuale.

Il numero di pasti effettivamente consumati da ciascun alunno verrà calcolato mensilmente sulla base della rilevazione delle presenze giornaliere e verificato mediante idonei controlli da parte dell'Ufficio Istruzione; i prospetti mensili dei pasti consumati sono a disposizione di chiunque volesse prenderne visione presso l'Ufficio suddetto.

Chi intendesse usufruire di una riduzione della quota di compartecipazione dei servizi di ristorazione scolastica dovrà presentare l'attestazione ISEE.

Il calcolo della quota di compartecipazione avverrà in maniera proporzionale al reddito risultante dalla suddetta attestazione, sulla scorte di fasce di

reddito minime, intermedie e massime, stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

Chi non intende presentare l'attestazione ISEE, sarà collocato automaticamente nella fascia di massima compartecipazione.

Sono contemplati casi di esonero totale dal pagamento del servizio su richiesta ed attestazione della competente ASL.

### **7) Il servizio offerto.**

Il servizio di mensa scolastica è erogato nei plessi scolastici di seguito indicati:

SCUOLA MATERNA POMARANCE	Loc. I Collazzi – Pomarance
SCUOLA ELEM.POMARANCE	Via G.Cercignani – Pomarance
SCUOLA MEDIA POMARANCE	P.za M.Bardini – Pomarance
SCUOLA MATERNA MONTECERBOLI	Via S.G.Bosco – Montecerboli
SCUOLA ELEM.MONTECERBOLI	Via A.Manzoni,1 – Pomarance
SCUOLA MATERNA SERRAZZANO	Castello, 233 - Serrazzano
SCUOLA ELEM.SERRAZZANO	Castello, 324 - Serrazzano

La preparazione e la distribuzione dei pasti viene assegnata con gara pubblica a ditte specializzate nella ristorazione scolastica o, in deroga alla normativa vigente, a Cooperative Sociali. Nei contratti di fornitura che le Ditte si impegnano a rispettare, sono indicati particolari requisiti:

- il tempo di percorrenza necessario ad ogni automezzo per il completamento della consegna dei pasti (dal centro di produzione ai centri di consumo) che non deve, di norma, superare i 40 minuti;
- l'applicazione da parte della Ditta incaricata del sistema di autocontrollo previsto dal DL 155/97;
- l'utilizzo di contenitori e carrelli termici per il mantenimento di un'adeguata temperatura dei cibi durante la fase di distribuzione dei pasti.

I pasti sono preparati in riferimento a menù stagionali , su tre variazioni annuali (v. tabella seguente) con rotazioni di quattro settimane, programmati per ciascuna giornata dell'anno scolastico ; vengono redatti e/o approvati da un medico ASL, specialista in Igiene della Nutrizione, nel rispetto delle normative nazionali e delle raccomandazioni sull'alimentazione espresse da organismi italiani ed internazionali.

<b>MENU'</b>	<b>PERIODO DI ATTUAZIONE</b>
Autunnale	Settembre – ottobre – novembre
Invernale	Dicembre – gennaio – febbraio
Primaverile	Marzo – aprile – maggio - giugno



La data di inizio del servizio è concordata con l'Istituto Scolastico, tenuto conto delle esigenze organizzative e di inserimento dei nuovi alunni.

#### **a) MODALITA' DI UTILIZZAZIONE DEL SERVIZIO.**

Nei refettori, durante l'orario della mensa non è consentito consumare cibi diversi da quelli appositamente forniti dall'Amministrazione Comunale, sia da parte degli alunni che del personale docente e ATA.

La somministrazione dei pasti è svolta esclusivamente a cura del personale incaricato dall'Amministrazione Comunale; detto personale è soggetto ai controlli sanitari previsti dalla legge.

#### **b) LA QUALITA' DEL SERVIZIO.**

Per avere un servizio di qualità sia dal punto di vista igienico che da quello nutrizionale, il Comune di Pomarance attua un'oculata programmazione degli investimenti ed un efficace controllo, sia del rispetto del capitolato da parte della ditta aggiudicataria, che del buon andamento della refezione.

Il Comune di Pomarance, avvalendosi della consulenza di un medico esperto in igiene degli alimenti e della nutrizione, si impegna a controllare costantemente:

- la qualità delle materie prime e dei prodotti elaborati;
- il rispetto degli standard quantitativi degli alimenti;
- l'organizzazione e la conduzione del servizio;
- il rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza degli alimenti.

#### **c) LA QUALITA' DEGLI ALIMENTI.**

Il pasto deve garantire, oltre ad un equilibrato apporto nutrizionale, le necessarie garanzie igieniche ed un impiego di alimenti con caratteristiche merceologiche corrispondenti a quanto previsto nel capitolato d'appalto che costituisce parte integrante del contratto stipulato con la ditta fornitrice.

Verrà data preferenza, soprattutto per quanto riguarda gli alimenti di origine vegetale (ortaggi, frutta, cereali e legumi), a prodotti provenienti da colture biologiche e/o da agricoltura integrata opportunamente certificati (v. capitolato) e a prodotti non geneticamente manipolati corredati da relative certificazioni.

#### **d) IL CONTROLLO DI QUALITA'.**

Si esplica a diversi livelli:

1) predisposizione di un idoneo capitolato d'appalto, redatto in collaborazione tra un medico nutrizionista, i Responsabili dell'Ufficio Scuola ed un rappresentante dei genitori, che preveda condizioni chiare e tese ad ottimizzare il servizio erogato.

2) verifica della corretta e puntuale applicazione del D.Lgs. 155/97.

3) controlli a campione sul rispetto degli standard igienici e di qualità.

4) costituzione e formalizzazione della Commissione Mensa (circolo di qualità), di seguito denominata C.M., di cui fa parte il Comune, l'ASL, il

gestore del servizio di ristorazione (cuoche o ditte di catering), gli utenti (per le scuole elementari e medie), i genitori ed i docenti.

La C.M. è l'organismo attraverso il quale è assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio. La C.M. viene nominata ogni anno.

## ***REGOLAMENTO DELLA COMMISSIONE MENSA***

**1.FINALITA':** la C.M. è l'organismo deputato alla verifica della qualità del servizio di ristorazione scolastica che il Comune eroga agli utenti delle scuole.

**2. COMPOSIZIONE:** la C.M. è costituita nel seguente modo:

TIPO DI SCUOLA	GENITORI	DOCENTI	COMUNE	ASL	ADDETTI CUCINA	UTENTI
MATERNA	1	1	1	1	1	-
ELEMENTARE	1	1	"	"	1	1
MEDIA	1	1	"	"	1	1

n.b. i referenti del Comune e dell'ASL saranno unici per tutte le scuole

Per ciascun componente titolare può essere indicato un supplente.

**3. NOMINA:** i Consigli di Istituto, l'A.C., l'ASL, i Responsabili della ristorazione e le assemblee degli studenti, individuano i loro referenti, i cui nominativi devono essere comunicati all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Pomarance.

**4.DURATA DELL'INCARICO:** i componenti della C.M. , nominati annualmente (entro la fine di settembre), possono essere riconfermati nell'incarico per un massimo di 3 anni.

**5. NORME IGIENICHE:** l'attività della C.M. deve essere limitata alla mera osservazione delle procedure di preparazione e somministrazione dei pasti, con esclusione di qualsiasi forma di contatto diretto e indiretto con sostanze alimentari, utensileria, stoviglie ed altri oggetti destinati a venire a contatto diretto con gli alimenti. I rappresentanti della C.M., nello svolgimento delle suddette funzioni, sono tenuti ad indossare sopravveste chiara e copricapo contenente le capigliature, che verranno forniti dall'Azienda appaltatrice o dall'A.C. I componenti della C.M. devono essere sensibilizzati e responsabilizzati sul rischio di contaminazione degli alimenti rappresentato da soggetti con affezioni dell'apparato gastro-intestinale e respiratorio.

**6. MODALITA' D'INTERVENTO:** i rappresentanti della C.M. possono accedere ai locali di refezione scolastica, ai centri di produzione pasti, ai centri di fornitura alimenti. Al fine di non interferire nella normale attività lavorativa degli addetti al servizio di produzione e distribuzione, in ogni giornata sarà consentita la presenza di un numero di rappresentanti non superiore a 3 unità nei refettori e a non più di n. 6 unità per volta, presso i

centri di produzione pasti e presso i centri di fornitura alimenti. La durata di ogni visita viene limitata ad un massimo di 2 ore.

Presso le Scuole, la C.M. può accedere alla cucina, al refettorio, ai locali connessi alla ristorazione (spogliatoi e servizi igienici), può degustare, in spazio distinto e separato, campioni del pasto del giorno, con stoviglie a perdere fornite dal personale di cucina; può presenziare alla distribuzione e consumo dei pasti, nonché alle operazioni di pulizia e sanificazione.

Presso i Centri di Produzione pasti veicolati, la C.M. può visitare i locali di stoccaggio e conservazione degli alimenti, verificare le attrezzature in uso, assistere alla preparazione e cottura, nonché alle operazioni di confezionamento e carico dei pasti da trasportare.

**7. VERBALE DELLA COMMISSIONE MENSA:** la C.M. formalizza le risultanze delle verifiche eseguite su modulistica predisposta dall'Ufficio Istruzione del Comune e concordata col personale ASL. Copia di questa modulistica dovrà essere disponibile nelle periodiche riunioni della C.M. per le opportune valutazioni e relativi interventi.

**8. AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE:** i componenti della C.M. devono partecipare periodicamente ad attività di formazione ed aggiornamento concordate tra A.C., ASL e Responsabili della Scuola.

\*\*\*\*\*

