



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

INDICE

INTRODUZIONE

1. LA CARTA DEI SERVIZI

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 Principi fondamentali

2. IL SERVIZIO “REFEZIONE SCOLASTICA”

- 2.1 Che cos'è e a chi si rivolge
- 2.2 Obiettivi generali
- 2.3 Menu
- 2.4 Menu alternativi
- 2.5 Tabelle dietetiche

3. SEDE DEL SERVIZIO

4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

- 4.1 Progettazione educativa
- 4.2. Chi lavora al servizio
- 4.3 Periodo di funzionamento
- 4.4 Interruzione di servizio

5. COME ACCEDERE AL SERVIZIO “REFEZIONE SCOLASTICA”

- 5.1 Iscrizione
- 5.2 Compartecipazione al costo del servizio
- 5.3 Modalità di ritiro dal servizio

6. PRIVACY

7. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

- 7.1 Garanzie
- 7.2 Standard di qualità e indicatori di risultato
- 7.3 Suggerimenti e reclami

INTRODUZIONE

La presente carta ha l'obiettivo di illustrare il servizio in modo dettagliato alle famiglie, alle istituzioni scolastiche e alla cittadinanza in generale.

Nella presente carta sono illustrati il funzionamento, l'organizzazione, i contenuti ed i controlli attuati a tutela degli utenti.

Il servizio, erogato quotidianamente agli alunni/e delle scuole dell'infanzia di Calcinato, Calcinatello e Ponte San Marco e della Scuola Primaria di Ponte San Marco, rappresenta una occasione di socializzazione configurandosi, inoltre, come azione attiva di sostegno alla conciliazione tra tempi della famiglia e tempi del lavoro.

Fondamentale risulta la collaborazione tra famiglia, scuola e i soggetti coinvolti per il raggiungimento dell'obiettivo di un servizio di qualità.

1. LA CARTA DEI SERVIZI

1.1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento che ha l'obiettivo di fornire le informazioni relative al SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA in una logica di trasparenza.

La presente Carta dei Servizi si ispira alle indicazioni contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

In base a detti principi, sono obiettivi essenziali della carta:

- una chiara definizione dei criteri di attivazione, delle modalità di funzionamento, degli standard minimi e delle modalità di controllo dei servizi;
- migliorare la comunicazione tra l'Amministrazione e la cittadinanza, per favorire una sempre maggiore trasparenza dell'attività amministrativa;
- attivare e potenziare il coinvolgimento e la collaborazione tra l'Amministrazione e i cittadini fruitori dei servizi.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata in caso di modifiche sostanziali apportate ai contenuti del servizio e/o ogni volta che se ne ravvisi la necessità.

1.2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza:

Tutti hanno diritto ad accedere al servizio alle medesime condizioni, senza distinzioni dovute a condizioni personali. Per garantire la parità di trattamento sono previste misure atte a facilitare l'accesso in considerazione di esigenze particolari e documentate.

E' garantita agli utenti la possibilità di rispettare le diverse scelte individuali etiche e/o religiose.

Continuità

Il servizio è fornito con continuità e regolarità.

In caso di impedimenti, si adotteranno misure volte a garantire il minor disagio possibile agli utenti.

Partecipazione

E' diritto degli utenti presentare proposte, suggerimenti e reclami.

Imparzialità

Il personale del servizio REFEZIONE SCOLASTICA s'impegna a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni persona, nucleo familiare o comunità locale.

Efficienza ed efficacia

Il servizio REFEZIONE SCOLASTICA è erogato mediante l'attivazione di modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

I riferimenti per questo servizio sono:

Responsabile Area: Dott.ssa Sonia Girardi

Ufficio Amministrativo: Ufficio Pubblica Istruzione

2. SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

2.1. CHE COS'È E A CHI SI RIVOLGE

Il servizio di REFEZIONE SCOLASTICA consiste nella preparazione e somministrazione del pasto agli alunni/e delle scuole statali e comunali nelle quali sia prevista attività didattica curricolare nel pomeriggio o attivato un servizio integrativo a quello scolastico che accolga gli alunni/e al termine delle lezioni prevedendo anche il pasto.

- Il servizio è garantito per 5 giorni settimanali, da lunedì a venerdì, nelle scuole dell'infanzia statali Marini di Calcinato e Munari di Calcinatello, nella scuola dell'infanzia comunale Bianchi di Ponte San Marco e nella primaria Pedrini-Carloni di Ponte San Marco per le classi a tempo pieno.
- Nel servizio Non solo compiti attivato nelle scuole primarie Ferraboschi di Calcinato e Agosti di Calcinatello il servizio è garantito per 5 gg. Settimana, da lunedì a venerdì, ma le famiglie scelgono per quanti giorni iscrivere i figli secondo quanto previsto dalla Carta del Servizio Non solo compiti.

Il servizio può essere erogato, inoltre, nelle sezioni estive di scuola dell'infanzia e nei centri estivi organizzati dal Comune direttamente o in collaborazione con altri Enti o Associazioni.

Il livello qualitativo è garantito dall'applicazione delle direttive impartite in materia dal Servizio Dietetico dell'A.T.S. e dall'applicazione della normativa HACCP (Regolamento 853/2004 CE del 29 aprile 2004).

2.2 OBIETTIVI GENERALI

Il servizio di ristorazione scolastica, individuato come un elemento di natura sociale ed educativa, viene erogato in stretto coordinamento con lo svolgimento delle attività didattiche.

Le linee guida per la ristorazione scolastica della Regione Lombardia, individuano, tra gli obiettivi del servizio:

- l'orientamento, attraverso un approccio educativo, del comportamento alimentare dell'utente verso modelli corretti
- la possibilità di influenzare positivamente le scelte del piccolo consumatore anche nell'ambito del pasto in famiglia.

2.3 MENÙ

I menù per la scuola dell'infanzia e per la scuola primaria i menù sono predisposti da professionisti del settore.

Nella stesura dei menù i principali elementi presi in considerazione sono:

- le linee guida per l'educazione alimentare del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
- le "Linee Guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica"
- i LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la Popolazione Italiana)

- necessità derivanti dal sistema di trasporto dei pasti dal centro cottura alle sedi scolastiche
- gradimento e gradibilità dei pasti proposti rilevata attraverso i suggerimenti del personale docente e la Commissione Mensa.

La varietà della proposta alimentare è garantita da 4 menù stagionali ciascuno dei quali prevede una rotazione ogni 6 settimane.

Per ogni giorno della settimana è preparata una proposta alimentare diversa.

Ogni giorno è previsto un menù alternativo che può essere scelto per motivi personali, etici o religiosi.

È previsto:

- l'utilizzo di alimenti provenienti da agricoltura biologica per il 100% del fabbisogno, in coerenza con i menu stagionali, per: frutta, verdura, legumi, cereali e pseudocereali, pane e prodotti da forno, pasta e riso, prodotti lattiero-caseari, passate e conserve di pomodoro, derivati della carne, carni bovine, suine e avicole, olio.

- alcuni prodotti biologici con caratteristiche locali della provincia di Brescia.

- l'utilizzo prevalente di prodotti freschi, con deroghe per alcune verdure e pesce congelati/surgelati.

- pane comune fresco di tipo 0 o integrale con contenuto ridotto di sale (1,7% riferito alla farina)

Non è previsto l'utilizzo:

- di carni pre-impanate o pre-fritte,
- di materie prime e semilavorati con ingredienti che derivano da OGM e/o contengono OGM,
- di materie prime e semilavorati con ingredienti irradiati,
- di prodotti precucinati o precotti, di preparati per purè o simili, di prodotti di IV gamma, di preparati per brodo/esaltatori di sapidità e prodotti simili.

Un “pasto tipo” è composto da:

- un primo piatto
- un secondo piatto
- un contorno
- pane bianco o integrale
- frutta fresca di stagione o yogurt o, periodicamente, un dolce.

2.4 MENÙ ALTERNATIVI

2.4.1 DIETA SPECIALE

Per motivi di salute o in caso di patologie particolari, su presentazione di certificato medico (pediatra o medico specialista), è garantita l'erogazione di una dieta speciale personalizzata redatta a cura dello staff di consulenza dietetica della ditta, la cui preparazione avviene nella cucina della scuola o nel centro cottura con supervisione di una dietista in area appositamente dedicata.

La richiesta di dieta speciale deve essere inoltrata all'atto dell'iscrizione, o nel corso dell'anno scolastico, all'Ufficio Pubblica Istruzione.

2.4.2 DIETA PER MOTIVI ETICO RELIGIOSI

Le diete adeguate alla maggior parte di esigenze di tipo etico-religioso sono garantite mediante la scelta dell'alternativa del giorno.

Non è pertanto necessario alcun tipo di certificato o di richiesta, semplicemente negli ordinativi giornalieri deve essere ordinata l'alternativa.

2.4.3 MENU IN CASO DI INTERRUZIONE TOTALE O PARZIALE DI SERVIZIO

Si possono verificare interruzioni anche parziali di servizio in caso di emergenze tecniche o dovute a scioperi.

Menu per emergenze tecniche: al fine di garantire il servizio anche in situazioni di emergenza inerenti l'eventuale blocco parziale e/o totale delle cucine per qualsiasi causa (black-out elettrico, interruzioni di servizio, fermi macchine...), la ditta di ristorazione dovrà organizzare la predisposizione del menu d'emergenza, in modo totale o parziale, nei tempi corretti di erogazione pasto, così da garantire nel miglior modo possibile il servizio.

2.4.4 MENU A TEMA e PER FESTIVITA'

Nell'ambito delle proposte di Educazione Alimentare è prevista la preparazione di menù a tema, annualmente definiti con lo scopo di dare l'occasione ai/alle bambini/e di esplorare ed ampliare gli orizzonti gustativi, con la collaborazione delle insegnanti, del personale scolastico e del personale della ditta di ristorazione

Annualmente, in occasione delle festività di Natale, Pasqua, Carnevale, saranno erogati menù speciali.

2.4.5 MENU PER USCITE SCOLASTICHE

In occasione di uscite scolastiche, il pasto potrà essere sostituito dalla fornitura di cestino individuale realizzato conformemente alle prescrizioni di cui alle "Linee guida della Regione Lombardia per la ristorazione collettiva"

2.4.6 MENU DIETA LEGGERA

Nel caso di indisposizione può essere richiesta una dieta leggera per un massimo di 3 giorni consecutivi, oltre i quali risulta necessaria una richiesta corredata da certificato medico-specialistico;

2.5 TABELLE DIETETICHE

I pasti sono preparati nel rispetto delle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" e delle Linee guida di Regione Lombardia per la ristorazione scolastica recepite da ATS Brescia nella revisione del 2021 e successive integrazioni e nel rispetto dei criteri ambientali minimi (C.A.M.)

3. SEDE DEL SERVIZIO

I pasti vengono preparati quotidianamente nel centro cottura comunale di Ponte San Marco a cura del personale della Ditta aggiudicataria del servizio.

Nel rispetto delle vigenti normative in materia di conservazione e trasporto di alimenti pronti al consumo, i pasti vengono trasportati, dalla Ditta aggiudicataria del servizio, presso i plessi scolastici e serviti agli alunni/e in locali appositamente predisposti e a cura di personale formato.

I pasti dell'asilo nido vengono preparati presso la cucina dell'asilo stesso.

4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nell'individuazione dei criteri e delle modalità per l'organizzazione ed erogazione del servizio si è tenuto conto:

- della normativa vigente in materia di igiene alimentare e ristorazione in ambito scolastico,
- degli edifici scolastici, degli spazi mensa individuati e delle necessità di trasporto del pasto
- della natura dei servizi integrativi alla scuola e di quelli estivi in cui il pasto viene erogato,
- dell'esperienza maturata nell'organizzazione ed erogazione del medesimo servizio negli anni precedenti,
- dei rimandi dei fruitori del servizio e delle osservazioni e suggerimenti della Commissione Mensa

Il servizio prevede, oltre alla fornitura dei pasti, una proposta educativa a cura della Ditta aggiudicataria e da realizzarsi in accordo con il Comune e le istituzioni scolastiche.

Vengono garantiti:

- controllo delle materie prime
- preparazione dei pasti in base agli orari di consumo previsti
- rispetto delle tabelle merceologiche;
- rispetto delle grammature;
- rispetto della linea calda/fresca;

Il pasto nelle scuole dell'infanzia e primaria è accompagnato dal consumo di acqua di rete

4.1 PROGETTAZIONE EDUCATIVA

Il Comune promuove, in accordo con le istituzioni scolastiche e con la Ditta aggiudicataria del servizio, una proposta educativa complementare al servizio di refezione scolastica incentrata sui temi dell'educazione alimentare e di un corretto stile di vita.

Tale proposta, oltre che agli alunni, può essere indirizzata al personale scolastico, alle famiglie ai cittadini in generale.

4.2 CHI LAVORA AL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

Il servizio è assicurato dal Comune di Calcinato con affidamento a terzi individuati tramite procedura pubblica e secondo criterio di economicità dell'offerta.

La Ditta di Ristorazione aggiudicataria del servizio si occupa della preparazione e della somministrazione dei pasti, dell'approvvigionamento delle materie prime alimentari, oltre che di sostenere la progettualità in materia di educazione alimentare e corretti stili di vita.

Il Comune di Calcinato affida un incarico a Tecnologo Alimentare abilitato per l'effettuazione del controllo qualità presso i vari plessi scolastici, effettuando sopralluoghi sia in fase di preparazione del pasto che in fase di somministrazione dello stesso.

Il personale impiegato nella realizzazione del servizio è in possesso di requisiti previsti dalle vigenti disposizioni.

4.3 PERIODO DI FUNZIONAMENTO

Il servizio REFEZIONE SCOLASTICA è attivato secondo il calendario scolastico deliberato da Regione Lombardia e dall'Istituto Comprensivo di Calcinato.

Nel caso di attivazione di servizi pomeridiani integrativi a quello scolastico o di servizi estivi, il servizio verrà attivato secondo quanto previsto nella carta del servizio dei singoli servizi.

4.4 INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

In caso di sospensione dell'attività scolastica per scioperi ed assemblee del personale scolastico o per eventi e cause di forza maggiore non previste o preventivabili, il servizio non verrà effettuato, previa informazione all'utenza.

5. COME ACCEDERE AL SERVIZIO

5.1. ISCRIZIONE

I criteri di accesso ed ammissione al servizio sono definiti da specifica deliberazione di Giunta Comunale.

La trasparenza delle procedure di accesso è garantita da:

- pubblicità, ai sensi di legge, delle deliberazioni in materia;
- informazione degli utenti attraverso il sito istituzionale e i social;
- comunicati stampa

PER INFORMAZIONI su condizioni, compartecipazione, pagamenti, termini e scadenze relativi all'iscrizione al servizio è possibile:

- consultare il sito www.comune.calcinateo.bs.it
- rivolgersi a:

Ufficio Servizi Scolastici: 030 9989240

e-mail: istruzione@comune.calcinateo.bs.it

5.2. COMPARTICIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO

È prevista una contribuzione al servizio con le modalità previste da specifica deliberazione di Giunta Comunale.

5.3. MODALITÀ DI RITIRO DAL SERVIZIO

Il ritiro può essere effettuato compilando apposito modulo da trasmettere a istruzione@comune.calcinateo.bs.it e sarà effettivo dal primo giorno del mese successivo; farà fede la data di effettiva ricezione del modulo.

L'eventuale ritiro dell'utente dal servizio non dà diritto al rimborso delle rate già versate e dovute.

Per la scuola primaria nel caso di utenti frequentanti è necessario avere il nulla osta firmato dal Dirigente Scolastico.

Per la scuola dell'infanzia statale nel caso di utenti frequentanti è necessario avere il nulla osta firmato dal Dirigente Scolastico che attesti l'accordo per la gestione del pasto da casa.

In altri casi nel caso di frequenza del servizio scolastico non è prevista la possibilità di ritiro del servizio di ristorazione in quanto incluso nel tempo scuola.

In caso di mancata formalizzazione del ritiro verrà addebitata la retta prevista.

6. PRIVACY

Viene garantita la privacy relativa alla divulgazione di informazioni e di aspetti riguardanti l'alunno e la sua famiglia, in particolare per quanto attiene alle informazioni rese in sede di iscrizione, i dati personali e la salute, salvo deroghe autorizzate dai genitori o esercenti la potestà genitoriale.

Il Comune utilizzerà i dati personali e particolari degli alunni/e, ai sensi della normativa vigente in materia, ad esclusivi fini istituzionali e in relazione all'organizzazione del servizio.

Per i suddetti fini i dati verranno trasmessi all'operatore economico che ha in affidamento la gestione del servizio, ai sensi della normativa vigente in materia. Ai genitori e agli esercenti la potestà genitoriale, al momento della presentazione della domanda di iscrizione al servizio, viene fornita l'informativa di cui alla normativa vigente in materia.

7. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La realizzazione del servizio vede coinvolti più soggetti: Ditta aggiudicataria del servizio, Istituzione Scolastica o Enti Gestori di servizi integrativi o estivi, alunni/e e loro famiglie, Amministrazione Comunale. Il raggiungimento e mantenimento di un'elevata qualità del servizio trova nella collaborazione di tutti un elemento determinante.

Per la verifica e la valutazione della qualità del servizio di ristorazione è prevista anche la Commissione Mensa di cui fanno parte rappresentanti dell'Istituzione Scolastica e dei genitori.

Sono previsti sopralluoghi durante l'ora del pasto da parte dei genitori rappresentanti mensa oltre che incontri specifici di confronto e valutazione del servizio con i rappresentanti del Comune e la ditta di ristorazione.

7.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il fornitore del servizio è individuato mediante apposita procedura secondo la vigente normativa.

A garanzia della qualità e della regolarità del servizio sono previste penalità economiche in caso di difformità rispetto al capitolato riscontrate mediante i sistemi di controllo specificati nell'apposita sezione.

7.2 STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DI RISULTATO

INDICATORE DI QUALITÀ	MODALITÀ DI VERIFICA	VALORE GARANTITO
Qualità del servizio erogato e degli alimenti utilizzati	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno – tecnologo alimentare	Almeno 3 controlli per anno scolastico
Adeguatezza degli spazi dedicati al servizio	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	Spazi dedicati al servizio non inferiori al parametro di 1,20 mq/alunno
Adeguatezza del materiale impiegato	Monitoraggio da parte degli addetti all'auditing interno	Utilizzo di materiale a perdere soltanto in occasioni eccezionali

Periodicamente il Comune provvede al controllo di qualità del servizio.

Il controllo di qualità si aggiunge all'autocontrollo interno attuato dall'aggiudicatario del servizio.

Cosa viene valutato

- rispetto del menù previsto
- stato igienico-sanitario di ambienti, attrezzature e personale
- materie prime utilizzate
- mantenimento delle corrette temperature previste per legge
- tempistiche di produzione e di trasporto
- caratteristiche organolettiche del pasto
- modalità di distribuzione del pasto
- gradimento del pasto
- prelievo periodico di campioni su alimenti o superfici
- rispetto degli standard di qualità e igienici indicati nel capitolato d'appalto.

7.3 SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'utente può inviare al Comune di Calcinato - Area Servizi alla Persona - reclami e suggerimenti relativi al servizio, mediante:

- *lettera*
 Comune di Calcinato
 Area Servizi alla Persona
 P.zza Aldo Moro,1
 25011 Calcinato Brescia
e-mail: segreteria@comune.calcinato.bs.it
pec: protocollo@pec.comune.calcinato.bs.it

Le segnalazioni dovranno fornire le informazioni necessarie ad individuare il problema per facilitare l'accertamento di quanto segnalato, con una descrizione esaustiva dell'oggetto e del motivo della segnalazione stessa, precisando giorno e ora dell'avvenimento.

Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime e che non contengano i riferimenti utili alla risposta.

COMUNE DI CALCINATO

Alle segnalazioni pervenute verrà data risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento

Realizzato a cura dell'Area Servizi alla Persona del Comune di Calcinato