



Città di Francavilla al Mare

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

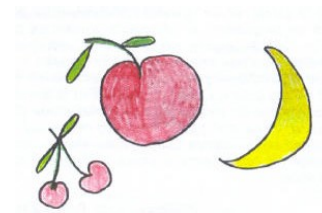


CARTA di SERVIZI **Ristorazione Scolastica**



INDICE

CITTÀ DI FRANCAVILLA AL MARE.....	1
-----------------------------------	---



Carta dei servizi Ristorazione scolastica

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

E' un documento che descrive i principi fondamentali del servizio di Ristorazione scolastica e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici " ed è rapportata alle esigenze dell'Amministrazione comunale di Francavilla al Mare e dell'utenza.

La Carta dei Servizi di Ristorazione Scolastica nasce dalla necessità di migliorare l'informazione, la conoscenza dei diritti, le garanzie e gli impegni che il gestore del servizio, per conto del Comune, attua e si impegna a rispettare nell'attività di Ristorazione e nel rapporto coi propri utenti.

FINALITA'

Il servizio di refezione scolastica è realizzato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze stabilite dalla normativa nazionale e regionale.

Il servizio è finalizzato a :

- concorrere all'effettiva attuazione del Diritto allo Studio per assicurare agli alunni la partecipazione all'attività scolastica per l'intera giornata.

- educare ad una corretta alimentazione, attraverso un menù proposto nel rispetto della salute del bambino e di una crescita equilibrata.

- è riconosciuto dal Consiglio Comunale di Francavilla al Mare servizio di interesse generale in considerazione della sua complementarietà e rilevanza, rispetto al diritto allo studio.

L'obiettivo della carta del servizio è quello di offrire un documento chiaro e verificabile da tutti i Clienti sulle fasi di organizzazione e di erogazione del Servizio, dei vincoli, dei doveri e dei comportamenti che il Comune, tramite il Gestore, attua e si impegna ad adottare, nel rispetto dei diritti degli utenti e delle prescrizioni del contratto di servizio e per la tutela dei Consumatori.



ORGANIZZAZIONE

La gestione del servizio è affidata tramite concessione alla società pubblica a totale capitale pubblico, società RISCO S.R.L. (di seguito denominato "Gestore"), e viene costantemente monitorata dai servizi comunali preposti.

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.

Il Gestore, 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. Vengono eseguiti controlli sugli aspetti merceologici e dietetici, sulla corrispondenza dei pasti a quanto previsto nei menù, sulla corretta erogazione delle diete speciali, 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. Periodicamente vengono effettuati prelievi di campioni di derrate e cibi pronti al consumo, per analisi microbiologiche, chimico-fisiche e merceologiche; ed inoltre sono eseguite analisi programmate chimico-microbiologiche (tamponi) per verificare il grado di igiene delle superfici, delle attrezzature e delle mani degli operatori addetti al servizio. Come prassi, posta a carico del gestore, 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.



PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

Parità dei Diritti degli Utenti

Il Servizio viene prestato nel rispetto di alcuni principi fondamentali. In primo luogo è assicurata la parità di diritti per tutti gli Utenti. Sono accolte le esigenze dei commensali che per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari.

Imparzialità

Parità di trattamento

Tutti coloro che usufruiscono della mensa scolastica vengono trattati con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia.

Continuità

Servizio continuo e regolare

Viene assicurato un servizio regolare e senza interruzione. Nel caso di eventi eccezionali che influiscono sul suo svolgimento, sono previsti interventi speciali per ridurre al minimo i disagi dei commensali e la durata di possibili disservizi.

Efficienza ed Efficacia

Ottimizzazione del servizio

Il Gestore persegue 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.

Partecipazione

Collaborazione con tutti gli Utenti

Il Gestore si impegna a garantire sia la partecipazione degli Utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione scolastica, che il diritto ad ottenere informazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio, nonché la facoltà di presentare reclami ed istanze.

Qualità

Utilizzazione di prodotti biologici, locali e comunque con preferenza per le coltivazioni integrali con divieto di O.G.M.

Conoscenza

Sviluppo di conoscenze alimentari

Il Gestore 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.



GARANZIE DI QUALITÀ IGIENICA

Il Capitolato d'appalto, prevede condizioni e caratteristiche chiare e tese ad ottimizzare il servizio erogato. In particolare, prevede la attuazione del piano di autocontrollo .

Il rispetto degli standard igienici e di qualità del servizio vengono assicurati dal Gestore. Tale controllo si realizza, sia presso il centro di cottura e/o cucina interna e nella fase di somministrazione del pasto. Vengono eseguiti controlli sugli aspetti merceologici e dietetici, sulla corrispondenza dei pasti a quanto previsto nei menù, sulla corretta erogazione delle diete speciali, 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. Periodicamente vengono effettuati prelievi di campioni di derrate e cibi pronti al consumo, per analisi microbiologiche, chimico-fisiche e merceologiche; ed inoltre sono eseguite analisi programmate chimico-microbiologiche (tamponi) per verificare il grado di igiene delle superfici, delle attrezzature e delle mani degli operatori addetti al servizio. Come prassi, posta a carico del gestore, 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).

QUALITÀ MERCEOLOGICA DEGLI ALIMENTI

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 e presenti nella concessione contrattuale stipulata con il Gestore. 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 CEE.

QUALITÀ NUTRIZIONALE DEGLI ALIMENTI

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

Viene preferita la cottura a vapore, per i contorni; escluse le fritture e preferita la cottura in forno. L'uso del sale 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.

DIETE PARTICOLARI

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 Refezione scolastica del Gestore. 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 al Gestore, 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 menù.

E' 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 cinque giorni. Tale dieta verrà iniziata nella stessa giornata della richiesta.



MENU E TABELLE DIETETICHE

Il menù scolastico viene elaborato 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.

IMPEGNI

Puntualità

E' stabilito un limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita agli alunni e alle alunne. Questo limite è di 15 minuti dall'orario d'inizio pasti in vigore nella scuola.

Tale periodo di tempo non comprende eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, in quanto tali, non sono imputabili al Gestore . Il Gestore 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 dal capitolato di gara in modo puntuale, al fine di evitare ritardi di ogni genere.

Cortesìa

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

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.

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

Recupero crediti

Nel caso venga accertato il mancato versamento delle rette dovute per i servizi utilizzati, senza giustificati motivi, il Gestore provvederà al recupero del credito mediante emissione del ruolo coattivo oltre al recupero dei relativi interessi e spese postali.

In caso di insolvenza continuativa relativa al pagamento della retta mensile o avente cadenza periodica reiterata per almeno tre mesi consecutivi o per un'intera rata periodica, il Gestore ne dà comunicazione tempestiva al Comune che si riserva la facoltà di contattare la famiglia al fine di verificare le cause di tale insolvenza e predisporre, nell'eventualità di riscontro di un disagio economico e sociale, attestato dalla relazione dell'Assistente Sociale, un piano di intervento.

Ove d'altro lato non fosse rilevata alcuna grave motivazione relativa al mancato pagamento della retta, il Gestore può procedere nei seguenti modi:

- alla sospensione immediata dal servizio;
- alla sospensione immediata di ogni retta agevolata concessa fino alla regolarizzazione di tutti i pagamenti in sospeso;
- alla messa in mora dell'utente e provvederà, in prima istanza, all'invio di un nuovo effetto di sollecito accresciuto delle ulteriori spese di R.R. L'utente sollecitato al pagamento che non regolarizzerà la propria posizione è sottoposto all'iscrizione a ruolo degli importi dovuti comprendenti, oltre alle spese postali, quelle di esattoria e gli interessi legali maturati dalla data di scadenza del sollecito.

RISPOSTA CERTA E RAPIDA

Se si verificassero problemi nel Servizio o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta, questi possono essere segnalati per telefono, per lettera o via fax, agli indirizzi e numeri telefonici indicati nel capitolo "informarsi ed essere ascoltati". Alle comunicazioni scritte viene garantita risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento. L'allegato modello di rilevamento della soddisfazione dell'utenza può essere utilizzato anche per formulare reclami scritti.

PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI

Il Comune può demandare il controllo della qualità del servizio, da esercitarsi anche con ricorso ad attività ispettiva presso i locali di preparazione e somministrazione dei pasti, ad una commissione

Il competente servizio del Comune, la Commissione Mensa, gli Insegnanti e gli Organi Istituzionali dell'ASL sono legittimati ad effettuare controlli e verifiche e sono organismi attraverso i quale il Gestore assicura, eventualmente anche con incontri periodici, la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del Servizio.

Gli utenti, individualmente o, meglio, attraverso le loro rappresentanze, possono far valere le proprie ragioni nel caso in cui si determinassero disservizi, segnalazioni, rivendicazioni o violazioni dei principi stabiliti nella presente Carta.



INFORMARSI ED ESSERE ASCOLTATI

La Ristorazione scolastica è anche informazione. Per utilizzarla al meglio è importante avere notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, così come è importante sapere a chi ci si deve rivolgere per ottenere chiarimenti e spiegazioni. Ecco quali sono i mezzi di informazione e di ascolto che si possono utilizzare per qualsiasi necessità:

La Carta del Servizio

La Carta del Servizio che viene distribuita alle famiglie interessate.

I comunicati

Le lettere informative che sono inviate in occasione di novità o scadenze importanti assieme alle fatture di pagamento o singolarmente.

L'Ufficio Refezione

L'Ufficio Refezione Scolastica del Gestore, società RISCO s.r.l. è a disposizione per qualsiasi informazione. Si può comunicare con l'Ufficio per telefono, per lettera, posta elettronica o via fax.

Per telefono

Al numero 085/4920272 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12.30

Via fax 085/4920273:

Per lettera a questo indirizzo:

Corso Roma n. 7

Indirizzo e-mail: info@riscosrl.it

Il Comune

I reclami possono essere inoltrati anche al Comune, precisando nell'oggetto che si tratta di un reclamo per il servizio mensa scolastica e utilizzando l'allegato modello.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati. Sono bene accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

Il Gestore al fine di migliorare l'informazione e la conoscenza delle prestazioni dei propri Servizi, si fa promotore per la realizzazione di incontri, iniziative di animazione e pubblicazione di opuscoli in cui sono riportati i menù forniti.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il giudizio sulla qualità

Per conoscere il grado di soddisfazione dei commensali, "Customer-Satisfaction", verranno effettuate delle rilevazioni periodiche dei giudizi sulla qualità del Servizio e delle attese di miglioramento della Ristorazione Scolastica, sempre utilizzando il modello allegato.

Gli addetti incaricati dal Gestore controlleranno che gli impegni assunti e gli standard di qualità espressi in questa Carta siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.

Standard di qualità e Controllo del servizio

Rispetto dei controlli ispettivi nel Centro di cottura e nei locali refettori: pari almeno al 95% dei controlli programmati.

Garanzia del menu

Rispetto dei menu giornalieri: pari almeno al 95% di quelli programmati. Il menù è vidimato dalla competente A.S.L per territorio-SIAN.

Garanzia delle diete speciali o particolari

Fornitura delle diete speciali e/o particolari: entro un giorno dalla data di presentazione del certificato

Garanzia delle diete in bianco

Fornitura delle diete in bianco: nella giornata stessa

Puntualità del pranzo

Tempo entro il quale deve essere servita la prima portata: non più di 15 minuti dall' orario di inizio del pasto.

Risposte chiare, rapide e risolutive

Reclami maggiori, sono quelli che pregiudicano, precludono o inficiano lo svolgimento corretto del servizio: la risposta è immediata o, al massimo, il giorno successivo.

Reclami minori, quelli che non precludono lo svolgimento corretto del servizio, ma determinano un abbassamento qualitativo non pregiudicante: risposta entro una settimana

Reclami e segnalazioni migliorative, quelle che possono contribuire al miglioramento del servizio: risposta entro 30 giorni

Reclami che riguardano la gestione della contabilità (problematiche legate alla fatturazione): risposta entro 30 giorni

Il Sindaco per conto del Comune

L'Amministratore unico della società RISCO SRL, nella qualità di concessionario gestore del servizio.

FrancaVilla al Mare,