



COMUNE DI CERIALE

Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica



- **LA CARTA DEL SERVIZIO**

La Carta dei Servizi è un atto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” e s.m.i. in cui sono descritti l’organizzazione, i principi fondamentali e le garanzie offerte a coloro che usufruiscono dei Servizi. Nasce dalla necessità di migliorare l’informazione e la conoscenza dei diritti degli utenti e degli impegni che la Ditta appaltatrice del servizio intende attuare e rispettare nel rapporto con coloro che usufruiscono del servizio.

L’obiettivo è di offrire agli utenti uno strumento chiaro e utile a verificare, nelle fasi di organizzazione ed erogazione del servizio, i vincoli, i doveri e i comportamenti che il

concessionario è tenuto a mantenere nel rispetto delle prescrizioni del Capitolato di gara e della tutela dei consumatori.

• **NOTIZIE SUL SERVIZIO**

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è un servizio pubblico a domanda individuale, gestito dal Comune di Ceriale tramite appalto ad impresa specializzata del settore. Attualmente il servizio di refezione è gestito dalla Ditta CAMST Soc. Coop. a r.l. con sede a Castenaso (BO).

Il Servizio è istituito presso le seguenti scuole:

Scuola dell'Infanzia

Scuola Primaria "Germano Carbonetto"

Scuola Primaria "Don Michele Serrato"

Scuola Secondaria di Primo Grado "F.lli Cervi"

L'attivazione del Servizio di Ristorazione Scolastica copre la totalità dell'anno scolastico, sulla base di un calendario concordato con l'Istituto Comprensivo di Ceriale.

Presupposto dell'erogazione del servizio è il proseguimento delle attività scolastiche in orario pomeridiano.

• **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Il Servizio di Ristorazione Scolastica, istituito dal Comune di Ceriale nell'ambito delle competenze dell'Amministrazione comunale, si propone di:

- rendere effettivo il diritto allo studio, garantendo la fornitura del pranzo in caso di rientro pomeridiano a scuola;
- favorire la socializzazione degli alunni;
- sviluppare negli alunni il senso di una corretta ed equilibrata alimentazione attraverso l'educazione alimentare, indirizzando le giovani generazioni ad un sano rapporto con il cibo e ad una scelta sempre più consapevole degli alimenti.

• **PRINCIPI DEL SERVIZIO**

Il Comune di Ceriale e la Ditta appaltatrice, nell'erogazione del servizio, si attengono ai seguenti principi fondamentali:

- **UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ** - Il servizio viene erogato senza distinzione alcuna di sesso, razza, lingua, religione (predisposizione di menù etnico religiosi), opinione politica. Il Comune di Ceriale si adopera per garantire l'accesso anche agli utenti diversamente abili attraverso la presenza di strutture adeguate.
- **CONTINUITÀ DEL SERVIZIO** - Il servizio viene erogato con continuità e regolarità, con le modalità e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni del servizio sono tempestivamente comunicate adottando tutte le misure necessarie a ridurre il disagio degli utenti.
- **PARTECIPAZIONE** - Il Comune promuove la partecipazione degli utenti al fine di favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità del servizio individuando i modi e le forme attraverso cui essi possono esprimere e comunicare suggerimenti, osservazioni, richieste e reclami.
- **SICUREZZA IGIENICO SANITARIA - QUALITÀ DEGLI ALIMENTI** - La Ditta appaltatrice garantisce la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente, nonché la qualità dei fornitori e dei prodotti alimentari.

- **RISERVATEZZA** – Nel pieno rispetto delle disposizioni di legge per la tutela della privacy, i dati personali dell'utente vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato né ceduti o comunque comunicati e/o diffusi a terzi.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA** – Il Servizio Pubblica Istruzione si adopera affinché il funzionamento del Servizio Refezione scolastica sia ispirato a criteri di efficienza (utilizzando le risorse in modo da raggiungere i migliori risultati) e di efficacia (conseguendo gli obiettivi prefissati). Il Servizio Pubblica Istruzione propone precisi standard di qualità e quantità dei servizi e predispone sistemi di valutazione e misurazione dei risultati conseguiti.

- **STANDARD DI QUALITA'**

- Garanzia del menù giornaliero: i piatti proposti giornalmente devono corrispondere a quelli indicati nei menù previsti. La variazione dei menù è consentita, in via temporanea, solo in casi eccezionali.
- Garanzia della dieta speciale: le diete speciali dovute a patologie entrano in vigore dal giorno successivo al ricevimento della richiesta e comunque al massimo entro 3 gg. lavorativi.
- Qualità dei prodotti alimentari: impiego di prodotti controllati, biologici, a lotta integrata, tipici e tradizionali, provenienti dal commercio equo solidale e a filiera tracciata.
- Sicurezza alimentare: il servizio ha un sistema di rintracciabilità della filiera agroalimentare. E' vietato l'uso di alimenti transgenici nelle mense scolastiche.
- Puntualità nella distribuzione del pasto: i tempi di percorrenza dalla cucina al refettorio, anche con l'ausilio dell'impianto di montavivande, che collega la cucina posta al piano terra con il refettorio situato al primo piano, vengono ridotti al minimo.
- Garanzia dei controlli: anche con l'ausilio degli appositi servizi dell'ASL, il servizio si impegna ogni anno ad effettuare controlli analitici sugli alimenti e verifiche periodiche sui processi di produzione e distribuzione pasti, nonché sul centro di cottura e sul refettorio.
- Sistema di autocontrollo: il servizio è erogato sotto l'osservanza di un sistema di autocontrollo (denominato in inglese HACCP, che significa "analisi dei rischi e controllo dei punti critici"), che consiste in un'accurata analisi del processo di produzione dei pasti, finalizzata ad individuare i punti critici e ad adottare le misure atte a prevenire rischi igienici
- Certificazione di qualità: la Ditta Camst S.r.l. è certificata secondo gli standard internazionali ed è in possesso delle seguenti certificazioni: UNI EN ISO 9001:2008 (Sistema di gestione per la qualità) – UNI EN ISO 22000:2005 (Sistema di gestione per la sicurezza alimentare) – UNI EN ISO 14001:2004 (Sistema di gestione ambientale) – UNI EN ISO 18001:2007 (Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul posto di lavoro) – SA 8000 (Sistema di gestione per la responsabilità sociale)
- Incontri con la Commissione Mensa: vengono effettuate riunioni periodiche.

- Qualità percepita dall'utenza: la Ditta appaltatrice adotta un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione dell'utenza ed effettua annualmente almeno un'indagine presso l'utenza diretta a rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio
- Educazione alimentare: promozione di iniziative rivolte agli alunni e agli insegnanti
- Formazione del personale: la Ditta appaltatrice garantisce lo svolgimento di corsi di formazione e addestramento, al fine di adeguare il servizio agli standard di qualità richiesti.

• **ACCESSO AL SERVIZIO**

Il servizio è rivolto agli alunni della Scuola dell'Infanzia, delle Scuole Primarie e della Scuola Secondaria di I Grado statali di Ceriale regolarmente iscritti al servizio.

La domanda di iscrizione al servizio, debitamente compilata e sottoscritta, va presentata in Comune utilizzando l'apposito modulo, ritirabile presso l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune o scaricabile dal sito internet dell'Ente.

Chi effettua l'iscrizione per il minore è, in prima istanza, il responsabile del pagamento di quando dovuto per il servizio.

L'accesso al servizio è regolato dalle disposizioni del Regolamento per la gestione del servizio adottato con delibera del C.C. n. 66 del 22.12.2011, al quale si rimanda.

• **NOTIZIE SUL PROCESSO DI PRODUZIONE/DISTRIBUZIONE DEI PASTI**

I pasti sono preparati giornalmente presso la cucina situata nel polo scolastico di Via Magnone e serviti nei refettori ubicati nello stesso immobile, salvo diverse disposizioni.

Nei refettori è vietata l'introduzione di alimenti e bevande personali nonché l'accesso ai non iscritti al servizio o a chi non è stato comunque autorizzato dal Comune.

Gli orari di distribuzione dei pasti sono organizzati in base agli orari scolastici.

Il pranzo è scodellato con le seguenti modalità:

- distribuzione al carrello per gli alunni delle Scuole dell'Infanzia e delle Scuole Primarie;
- Utilizzo del sistema self service per gli alunni della Scuola Secondaria di primo grado.

Il rapporto tra il personale addetto alla distribuzione dei pasti nel refettorio e gli utenti è ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

• **LA TABELLA DIETETICA**

Le tabelle dietetiche, sulla base delle quali vengono preparati i pasti, sono elaborate dai competenti servizi dell'Azienda Sanitaria Locale, secondo le indicazioni emerse durante le sedute della Commissione Mensa.

Esse prevedono menù differenziati (estivo e invernale) con articolazioni su quattro settimane.

La Ditta CAMST S.r.l. predispose il menù invernale (valido, indicativamente, da ottobre a metà aprile) ed il menù estivo (valido, indicativamente, tutto il mese di settembre e da metà aprile a giugno).

I menù devono avere la seguente struttura:

- un primo piatto
- un secondo piatto
- un contorno
- pane

- frutta fresca di stagione o dessert
- acqua.

Variazioni temporanee al menù sono consentite per cause di forza maggiore e devono essere tempestivamente comunicate dal gestore all'Ufficio Istruzione e all'ASL.

Indipendentemente da quanto previsto dal menù del giorno, in occasione delle uscite didattiche o in caso di emergenza o di situazioni eccezionali può essere prevista la fornitura di "pasti al sacco".

Tali forniture dovranno essere preparate lo stesso giorno del consumo e confezionati individualmente in sacchetti di carta ad uso alimentare.

• **DIETE SPECIALI**

Sono previste diete speciali per gli utenti affetti da patologie di tipo cronico o portatori di allergie o intolleranze alimentari e diete conformi ad esigenze etico-religiose.

La somministrazione delle diete speciali ed etico-religiose avviene dietro presentazione, presso l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Ceriale, di apposita richiesta scritta della famiglia (o compilando il modulo di iscrizione nella parte relativa), accompagnata dal certificato del medico curante nel caso di diete speciali richieste per motivi di salute.

Le diete speciali entrano in vigore il giorno successivo al ricevimento della richiesta e comunque al massimo entro 3 gg. lavorativi.

Per le patologie temporanee il certificato medico, che deve essere tempestivamente consegnato all'Ufficio Pubblica Istruzione, deve contenere l'indicazione del periodo di dieta.

Le diete speciali sono fornite in contenitori monoporzione in alluminio, su cui è indicato il nominativo dell'utente destinatario.

Sia la preparazione che la distribuzione sono giornalmente verificate con lista di controllo, al fine di consentirne la completa tracciabilità.

La documentazione sanitaria e per le variazioni dei menù legate a motivi etico-religiosi è richiesta esclusivamente per ragioni di servizio e mantenuta riservata ai sensi della vigente normativa sulla privacy.

Il titolare del trattamento dei dati sensibili relativi alla gestione delle diete speciali ed etico-religiose è la Ditta CAMST S.r.l..

• **DIETE IN BIANCO**

Dietro presentazione di certificato medico (che deve contenere l'indicazione del periodo di dieta) vengono assicurate diete in bianco.

Sono costituite, di norma, da un primo piatto di pasta o riso conditi con olio extra vergine di oliva, da una porzione di prosciutto cotto o di formaggio o di carne e da un contorno (secondo le indicazioni del medico), oltre che da pane e frutta.

Tali diete sono fornite in contenitori monoporzione in alluminio.

• **QUALITA' MATERIE PRIME (INDICAZIONI SU PRODOTTI)**

Tutti gli alimenti impiegati sono di prima qualità e rispondono ai requisiti merceologici e igienici previsti dalle normative vigenti e dal capitolato di gara.

Per la preparazione dei menù vengono utilizzati anche prodotti del Commercio Equo e Solidale, prodotti biologici, a lotta integrata, tipici e tradizionali, di filiera e carni bovine a filiera tracciata e/o filiera certificata.

E' vietato l'impiego di derrate alimentari contenenti ingredienti derivati da organismi geneticamente modificati.

La ditta appaltatrice deve acquisire dai fornitori idonee certificazioni di qualità o dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari alle vigenti leggi in materia.

- **GARANZIE IGIENICHE (SISTEMA DI AUTOCONTROLLO ADOTTATO)**

La CAMST ha implementato un piano di autocontrollo igienico sanitario secondo il metodo HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point), come previsto dal Reg. CE 852/04, per l'attività di produzione, trasporto e somministrazione pasti.

Il piano prevede procedure di gestione di tutte le attività connesse al processo. Sono attuati controlli sui fornitori, sulle merci (al ricevimento e in magazzino), sui pasti durante tutto il processo produttivo e di distribuzione e su tutti gli aspetti che possono avere un'incidenza sulla qualità e salubrità del pasto.

Tutte le materie prime sono gestite mantenendo evidenza della loro rintracciabilità (in arrivo e spedizione) e tracciabilità (lungo il processo produttivo, collegando la materia prima al prodotto finito).

Le derrate sono conservate e lavorate evitando il rischio di contaminazioni crociate, quando questo può rappresentare un rischio per la salubrità del prodotto sotto il punto di vista microbiologico o quello delle allergie e delle intolleranze alimentari.

Sono effettuate registrazioni dei parametri critici e significativi quali le temperature di conservazione e cottura degli alimenti, analisi chimiche e microbiologiche delle derrate acquistate e dei pasti somministrati, verifiche sull'efficacia delle procedure di pulizia, disinfezione e sanificazione delle attrezzature e degli ambienti di lavoro, piani di monitoraggio degli ambienti di lavoro al fine della prevenzione dalle infestazioni.

- **GESTIONE DEI RIFIUTI**

La Ditta appaltatrice si impegna ad implementare, ove possibile, l'utilizzo di materiale a perdere per la somministrazione dei pasti di tipo monouso in materiale biodegradabile e compostabile.

Nella cucina viene seguita la procedura della raccolta differenziata.

- **TARIFFE E AGEVOLAZIONI PER L'ACQUISTO DEI PASTI**

L'utente partecipa alla parziale copertura dei costi del Servizio di Ristorazione Scolastica, mediante il pagamento di una tariffa unitaria per ciascun pasto effettivamente prenotato e fornito dalla ditta Appaltatrice.

L'ammontare della tariffa viene stabilito per ogni anno solare con apposita deliberazione della Giunta Comunale.

Il servizio mensa è erogato a fronte di un pagamento anticipato con acquisto di "buoni virtuali": il genitore deve acquistare un credito per ogni figlio iscritto alla mensa scolastica.

Da tale credito viene decurtato automaticamente, ad ogni pasto consumato, il costo stabilito dalla Giunta.

Attualmente le sedi presso le quali è possibile effettuare l'operazione di acquisto del credito sono la Tesoreria Comunale e la Farmacia Comunale.

Per poter effettuare la ricarica presso le sedi sopraindicate, oltre all'importo che intende versare, l'utente deve comunicare all'operatore il codice dell'alunno interessato, comunicato successivamente all'iscrizione al servizio dall'Ufficio Pubblica Istruzione.

Non è previsto un importo minimo di versamento.

Sarà poi possibile verificare la situazione aggiornata delle ricariche effettuate, dei giorni di presenza a mensa dell'alunno, etc. accedendo al sito del Comune (www.comune.ceriale.sv.it) ed inserendo password e codice.

Le somme anticipate dagli utenti e non utilizzate entro la fine di ciascun anno scolastico, saranno utilizzate per l'anno scolastico successivo. Qualora l'utente non sia più iscritto al Servizio, il credito non sarà rimborsato ma potrà essere trasferito su qualsiasi altro utente indicato con la compilazione di apposito modulo.

Le riduzioni tariffarie e le esenzioni si applicano qualora siano rispettate le seguenti condizioni:

1. residenza nel Comune di Ceriale;
2. condizione economica del nucleo familiare di appartenenza, determinata in base all'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE), rientrante nei limiti stabiliti periodicamente con Delibera della Giunta comunale;

In assenza di tali condizioni si applica la tariffa intera.

Le agevolazioni tariffarie hanno efficacia limitata a ciascun anno scolastico.

Gli utenti non residenti nel Comune di Ceriale, per ottenere eventuali agevolazioni, devono rivolgersi al proprio Comune di residenza.

• RECLAMI

Il Comune di Ceriale è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi.

I reclami e i suggerimenti possono essere presentati all'Ufficio Pubblica Istruzione, il quale verifica quanto comunicato e risponde all'utente nei termini di legge previsti.

Si può richiedere il rimborso della tariffa pagata per il pasto non usufruito, nel caso di errore della Scuola relativamente alla rilevazione della presenza dell'alunno, sempre che la Scuola dia tempestiva segnalazione di quanto sopra.

• ATTIVITA' DI CONTROLLO

Oltre quanto già indicato nel paragrafo GARANZIE IGIENICHE (SISTEMA DI AUTOCONTROLLO ADOTTATO) vengono effettuati ulteriori controlli dagli organismi preposti che sono:

- i competenti servizi dell'ASL
- il personale e/o eventuali altre strutture specializzate incaricate dal Comune di Ceriale;
- il personale incaricato della Ditta (verifiche ispettive interne);
- la Commissione Mensa.

I controlli sono articolati in ispezioni, controlli sensoriali e accertamenti analitici di laboratorio: essi sono effettuati senza preavviso alcuno dagli organismi preposti.

Gli organismi preposti effettuano i controlli secondo le metodologie previste dalla normativa vigente e con le modalità ritenute più idonee, senza interferire sullo svolgimento del servizio o muovere rilievi al personale addetto.

Sono individuati 4 ambiti di monitoraggio che vengono effettuati da soggetti diversi:

TIPOLOGIA DI CONTROLLO	SOGGETTI	RILEVAZIONI
Igienico sanitario Verifiche del manuale di autocontrollo	A.S.L. 2 Savonese Responsabile HACCP	Sopralluoghi a campione
Verifica del rispetto della tabella dietetica	ASL 2 Savonese Responsabile HACCP Insegnanti rappresentanti della Commissione mensa	Sopralluoghi a campione Monitoraggio costante
Caratteristiche del servizio: qualità organolettica delle pietanze, pulizia dei	ASL 2 Savonese Responsabile HACCP	Sopralluoghi a campione

locali, attrezzature, abbigliamento del personale, tempi di distribuzione	Insegnanti rappresentanti della Commissione mensa Addetti dell'Ufficio Istruzione del Comune	Monitoraggio costante Sopralluoghi a campione
Verifica generale del servizio	ASL 2 Savonese Commissione mensa	Riunioni periodiche

Tutte le rilevazioni vengono effettuate senza preavviso ed i risultati dei controlli vengono attentamente valutati per la risoluzione delle eventuali criticità emerse.

- **RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA**

La Ditta CAMST adotta un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione dell'utenza. Tale sistema può essere impiegato per individuare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio.

La Ditta, inoltre, effettua annualmente un'indagine a campione presso l'utenza diretta a rilevare il grado di soddisfazione rispetto al servizio, i cui risultati devono essere messi a disposizione del Comune. L'indagine potrà essere effettuata con modalità diverse secondo la tipologia degli utenti. Sulla base di quanto emerso dall'indagine presso l'utenza, tenuto conto dei rilievi emersi dai controlli effettuati e dei reclami ricevuti, verranno predisposti, prima dell'inizio di ciascun anno scolastico, eventuali procedure di miglioramento del servizio.

- **PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE**

La Ditta collabora con il Comune, la Scuola e la Commissione Mensa nella realizzazione di progetti di sensibilizzazione ed educazione alimentare.

Gli interventi di educazione alimentare mirano a diffondere corretti comportamenti e buone abitudini tramite l'attivazione di progetti che consentono di acquisire stili alimentari più consapevoli a partire dalla mensa scolastica.

Per tutto quanto non espressamente indicato nella presente Carta dei Servizi si rimanda al vigente Regolamento del Servizio.

Per ulteriori informazioni:

consultare:

- gli avvisi sul sito Internet del Comune;
- gli avvisi inviati dal Comune tramite la Scuola per segnalare novità o scadenze importanti;

contattare:

- l'Ufficio Pubblica Istruzione al n. 0182 – 919338 -919302 oppure via fax al n. 0182 – 991461 o via e-mail all'indirizzo: pubblicaistruzione@comune.ceriale.sv.it