

Carta della Qualità

del servizio di ristorazione scolastica

del Comune di Marsciano

Informazioni
Principi fondamentali
Organizzazione

- Premessa
- Missione del servizio
- Caratteristiche ed organizzazione
- Menù
- Costo del servizio
- Comitato mensa, Commissione mensa e rilevazione della qualità
- Suggerimenti e reclami
- Recapiti utili e norme finali

Premessa

Cos'è la Carta della Qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio assicura ai cittadini le informazioni necessarie per usufruire del servizio di ristorazione scolastica nelle scuole del Comune di Marsciano, comprendere i principi fondamentali della programmazione, gli aspetti organizzativi e le condizioni di fruizione.

L'impostazione del servizio tiene conto degli indirizzi ministeriali e regionali, delle opinioni e dei suggerimenti delle componenti coinvolte, scuole, famiglie e ASL, in una logica di partecipazione, al fine di individuare dimensioni di qualità e rendere l'offerta adeguata alle esigenze territoriali. Il Comune si impegna a rispettare quanto previsto nella presente Carta e ad attuare quanto prescritto dalla normativa vigente. Tale Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici" e risponde all'esigenza di trasparenza e chiarezza, nel rispetto dei diritti e dei bisogni della cittadinanza.

Missione del servizio

I principi fondamentali

Il servizio di ristorazione scolastica consente agli alunni delle scuole con lezioni pomeridiane di fermarsi a scuola per consumare il pasto.

Tale servizio rientra nelle politiche di conciliazione famiglia – lavoro, poiché consente l'accudimento dei figli e solleva le famiglie dai compiti di cura per una parte della giornata.

Inoltre il momento della ristorazione si configura come tempo scuola e pertanto rappresenta l'occasione per svolgere attività educative, sperimentare socializzazione e dinamiche di gruppo, condividere esperienze in un contesto informale, acquisire regole comportamentali ed abitudini salutari, con l'offerta di pietanze diversificate e adatte alla crescita.

Il servizio di ristorazione scolastica pone al centro della programmazione il bambino e la famiglia ed offre interventi a sostegno dell'impegno formativo genitoriale, risposte diversificate e flessibili alla pluralità di esigenze e bisogni.

Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta

A tutti i cittadini è garantito pari trattamento e nessuna discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio, nel rispetto delle diversità di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio- economiche.

Informazione e partecipazione

Ai cittadini viene garantito l'accesso a informazioni chiare, dettagliate e aggiornate sui servizi comunali. Viene inoltre favorita la partecipazione e comunicazione da parte delle famiglie e delle scuole, che possono avanzare proposte e suggerimenti per migliorare il servizio, presentare reclami, richiedere un confronto con il personale, anche tramite la partecipazione alla Commissione mensa.

Cortesìa e professionalità

Il Comune di Marsciano si impegna a garantire che tutto il personale si relazioni con cortesia, rispetto e professionalità, per assicurare benessere ai bambini e serenità alle famiglie.

Efficacia ed efficienza

Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e funzionale possibile al fine di produrre i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza. Il Comune di Marsciano si impegna ad attivare sistemi di valutazione e controllo della qualità dei servizi.

Continuità

Il servizio di ristorazione scolastica viene fornito per tutti i giorni di attività scolastica, nel rispetto del calendario definito dagli istituti scolastici, senza interruzioni, con regolarità e continuità.

Tutela dei dati personali

Si assicura il trattamento dei dati personali, la cui presentazione è necessaria per formalizzare l'iscrizione al servizio di ristorazione e lo svolgimento nel rispetto delle condizioni di salute di ciascuno, come previsto dalla normativa vigente.

Le garanzie

Il Comune garantisce:

- il rispetto di tutti gli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente
- la qualità degli alimenti ed il rispetto dei principi di igiene e salute
- la partecipazione al processo di crescita dei bambini
- il monitoraggio degli adempimenti e del rispetto di quanto previsto dalla normativa la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

Caratteristiche ed organizzazione

Lo svolgimento di tutte le attività previste è affidato ad un'azienda, individuata tramite procedure di appalto per la concessione del servizio di ristorazione scolastica, descritta nelle modalità nel capitolato speciale di gara, pubblicato sul sito del comune di Marsciano

Destinatari

Possono iscriversi al servizio gli alunni frequentanti le scuole con lezioni pomeridiane. Non sono ammessi al servizio gli alunni appartenenti a famiglie che presentano debiti nei confronti del Comune. Possono usufruire del servizio gli insegnanti aventi diritto, secondo le condizioni previste dal contratto del comparto scuola.

Sedi

I pasti vengono prodotti presso il centro produzione pasti, situato in vocabolo Cerro a Marsciano.

Vengono poi trasferiti a tutti i centri di distribuzione pasti, presenti in ogni plesso scolastico di Marsciano e di seguito indicati:

Direzione didattica Primo Circolo

- Infanzia via Orvietana
- Infanzia Spina
- Infanzia Compignano
- Infanzia Castiglione della Valle
- Primaria IV Novembre
- Primaria Spina

Direzione didattica Secondo Circolo

- Infanzia Ammeto
- Infanzia Papiano
- Infanzia Schiavo
- Infanzia Castello delle Forme
- Primaria Ammetto
- Primaria Papiano

Capacità ricettiva

Ogni centro di distribuzione pasti può accogliere il numero di bambini previsto dalle norme per l'edilizia scolastica. Il Centro di produzione pasti ha la capacità di produrre giornalmente... pasti.

Orari

Il pasto viene servito come definito da ogni scuola, nell'ambito della propria programmazione, concordata con il Comune di Marsciano.

Iscrizioni

Le modalità di iscrizione al servizio di ristorazione vengono definite annualmente.

La domanda di accesso va presentata al Comune, entro una data stabilita dal Comune stesso, utilizzando la procedura online alla quale si accede dal sito www.comune.marsciano.it

Le domande presentate, per vari motivi, successivamente a tale data saranno comunque accolte.

Personale

Le figure che a diverso titolo sono coinvolte nelle fasi di preparazione e somministrazione dei pasti sono le seguenti:

- Il direttore della cucina, in possesso di esperienza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica, svolge funzioni di coordinamento e supervisione dell'intero servizio, oltre che di interfaccia con il Comune, le scuole ed i soggetti coinvolti. È responsabile dell'organizzazione del personale, degli approvvigionamenti, delle manutenzioni ordinarie e di ogni aspetto amministrativo.
- I cuochi: preparano i pasti secondo il menù prestabilito, provvedono all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili.
- Il personale addetto allo scodellamento: provvede alla distribuzione del cibo agli alunni e svolge tutte le funzioni ausiliarie di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni.

Menù

Il menù viene proposto dal servizio istruzione tenuto conto di quanto previsto dalla normativa vigente, delle osservazioni della commissione mensa e del parere della ASL, che è responsabile della definizione e validazione dello stesso.

Il menù, distribuito a tutte le scuole, è pubblicato sul sito del Comune di Marsciano: www.comune.marsciano.it alla sezione “istruzione”. Il menù assicura il giusto apporto nutrizionale e l’assunzione di alimenti sani e salutari ed è particolarmente ricco nella proposta di frutta e verdura. In particolare prevede l’utilizzo dei seguenti alimenti:

- Prodotti provenienti dall’agricoltura biologica e integrali per la preparazione di alcune pietanze
- Pesce servito settimanalmente, previa accurata deliscatura
- Olio extra vergine di oliva e parmigiano reggiano (DOP) per i condimenti.

La ASL definisce le linee guida per la richiesta di diete speciali, in presenza di documentata allergia alimentare o per motivi etico religiosi. Il Comune si avvale della figura professionale di una dietista che predispone il menù individuale, che deve essere rispettato con rigore, al fine di assicurare il benessere dei bambini. Tali menù vengono predisposti da personale dedicato, in una zona apposita del centro di produzione pasti, per evitare il rischio di contaminazioni. La dietista organizza anche incontri di educazione alimentare rivolti a insegnanti, alunni e famiglie.

Costo del servizio

Il consumo dei pasti a scuola prevede il pagamento di una retta.

Il sistema tariffario ed i criteri ad esso collegati vengono definiti annualmente dalla Giunta comunale.

Gli utenti possono usufruire di agevolazioni tariffarie in funzione della capacità economica definita dall’Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) e pubblicato sul sito del Comune di Marsciano: www.comune.marsciano.it alla sezione “istruzione”. La quota relativa ai pasti è dovuta solo per i giorni di presenza (rilevazione entro le 9:30). Pertanto le uscite da scuola in orario successivo alle 9:30 prevedono il pagamento del pasto. Il mancato pagamento di quanto dovuto entro i termini prevede il recupero del credito come definito dalla normativa e l’eventuale sospensione del servizio.

Comitato mensa, Commissione mensa e rilevazione della qualità

Il comitato mensa, costituito da rappresentanti di genitori, insegnanti e collaboratori scolastici di ogni plesso contribuisce, nell'interesse dei consumatori, al miglioramento della qualità del servizio offerto.

Inoltre per ogni plesso vengono nominati i genitori componenti della commissione mensa, i cui nominativi vengono comunicati al Comune dalle Direzioni Didattiche, che effettuano il monitoraggio della qualità del servizio attraverso sopralluoghi al momento del pasto e la compilazione di un'apposita scheda di valutazione, al fine di verificare il gradimento da parte dei bambini ed il rispetto di quanto previsto dal menù e possono accedere al centro di produzione pasti, senza preavviso ma negli orari consentiti, una volta al mese.

Suggerimenti e reclami

Al fine di assicurare la realizzazione del servizio descritto nella presente Carta, il Comune di Marsciano garantisce a tutte le famiglie la possibilità di presentare ricorsi, segnalare problemi, sporgere reclami contro eventuali disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le famiglie possono esercitare il proprio diritto al reclamo o al suggerimento nei seguenti modi:

- Verbalmente al personale del servizio istruzione.
- Via mail all'indirizzo di posta elettronica istruzione@comune.marsciano.pg.it

Termini di risposta

Nel caso in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione, il responsabile del servizio risponderà immediatamente. Nei casi in cui sia necessario predisporre accertamenti o avviare un'istruttoria, decide il dirigente dando comunicazione scritta ai richiedenti entro 30 giorni dell'inizio del procedimento.

Recapiti utili

Ufficio Istruzione

tel. 075/8747248 e 075/8747249

mail: istruzione@comune.marsciano.pg.it

Norme finali

La presente Carta della Qualità del Servizio di ristorazione scolastica viene aggiornata periodicamente in funzione di possibili riorganizzazioni del servizio o di eventuali variazioni del quadro normativo di riferimento.

Il documento è disponibile presso l'Ufficio Istruzione del Comune di Marsciano ed è possibile consultarlo e scaricarlo dal sito www.comune.marsciano.it alla sezione "istruzione".

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: BATTISTONI VILLELMA

CODICE FISCALE: TINIT-BTTVLL52S42G478Q

DATA FIRMA: 25/10/2018 14:54:10

IMPRONTA: 30616535326231666665653935303135336566663739323232333333333162316164383732326434