



COMUNE DI CASCINA

Carta del Servizio di Refezione Scolastica

approvata con determinazione dirigenziale n. 1284 del 28/12/2017



Indice

• <i>La Carta dei Servizi</i>	pag. 3
• <i>Organizzazione del Servizio</i>	pag. 3
• <i>Finalità e destinatari del servizio trasporto scolastico</i>	pag. 3
• <i>Ristorazione scolastica: contenuto nutrizionale e valore educativo</i>	pag. 4
• <i>Modalità di accesso e fruizione</i>	pag. 4
• <i>Menù e diete</i>	pag. 5
• <i>Tariffe</i>	pag. 5
• <i>Uffici ed orari d'accesso al pubblico</i>	pag. 6
• <i>Principi dell'erogazione del servizio</i>	pag. 7
• <i>Impegni di qualità</i>	pag. 8



La Carta dei Servizi

La Carta del servizio è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio stesso.

E' strumento utile al cittadino per conoscere, partecipare, scegliere e verificare le prestazioni fornitegli dalla propria Amministrazione e serve al Comune per la programmazione e la verifica della propria azione, contribuendo all'evoluzione del servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

Con essa si introducono il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha Diritto; di conseguenza l'Amministrazione Comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei Cittadini/Utenti.

Questo documento vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del Servizio di Refezione Scolastica, ispirato alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici" al fine di rendere noti gli standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, la verifica del loro rispetto, il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti e le modalità di accesso alle informazioni.

Organizzazione del Servizio

Il servizio di Refezione scolastica è gestito dal Comune di Cascina ed affidato tramite apposita procedura d'appalto alla società "Gustolandia Ristorazione s.r.l." che cura la preparazione, il trasporto e la distribuzione dei pasti nei refettori del territorio con propri mezzi e proprio personale professionalmente competente e costantemente aggiornato.

Al Comune di Cascina, titolare del Servizio, spetta il controllo, la vigilanza, nonché la determinazione delle tariffe. I termini e gli obblighi dell'affidamento del Servizio di Refezione scolastica sono individuati nel relativo Capitolato Speciale d'Appalto.

Il personale scolastico è addetto alla prenotazione giornaliera dei pasti entro l'orario stabilito, tramite l'utilizzo dell'applicativo **Baby Out** gestibile dai tablet forniti alla scuola dalla soc. di ristorazione.

Anche le famiglie degli utenti attraverso l'utilizzo di tale applicativo sui propri dispositivi (tablet o smartphone) hanno la possibilità di:

- comunicare direttamente al programma l'assenza del figlio/a a mensa,
- visualizzare le presenze del figlio/a;
- vedere i menù proposti;
- essere informate sulle attività scolastiche giornalmente effettuate (per le scuole abilitate).

Finalità e destinatari del servizio Refezione scolastica

Il servizio di Refezione scolastica è istituito dal Comune di Cascina, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, per concorrere all'attuazione del diritto allo studio, indipendentemente dalle condizioni economiche, familiari, sociali degli alunni interessati.

Il servizio di Refezione Scolastica è erogato nel periodo di apertura delle scuole ed è destinato:

- agli/le alunni/e delle scuole dell'infanzia, le scuole primarie a tempo pieno e secondarie di primo grado con servizio di doposcuola, che ne hanno fatto richiesta;
- al personale docente e non docente in servizio, avente diritto.

I pasti per le mense scolastiche vengono preparati presso il centro cottura centralizzato di Gustolandia s.r.l. che ha sede in Cascina via T. Romagnola n. 357; giornalmente vengono preparati circa 1600 pasti, consegnati e consumati rigorosamente lo stesso giorno della cottura, in orari diversi a seconda del turno e del tipo di scuola.

Ristorazione scolastica: contenuto nutrizionale e valore educativo

L'Organizzazione Mondiale della Sanità promuove sane scelte alimentari per i bambini e le bambine; infatti:

- una sana alimentazione rafforza il potenziale di apprendimento ed il benessere di bambini ed adolescenti
- una sana alimentazione contribuisce a diminuire il rischio delle principali patologie oggi causa di mortalità e di riduzione della qualità di vita (obesità, malattie cardiovascolari, disturbi del comportamento alimentare, ecc.)
- una sana alimentazione nella prima infanzia consente di vivere in buona salute.

Da questi enunciati emerge chiaramente il concetto di sana alimentazione come stile di vita: abitudine quotidiana, non saltuaria, operare delle scelte che costruiscono la salute ed il benessere fisico e psichico.

Il pranzo rappresenta la principale fonte di calorie e di nutrimenti all'interno della giornata alimentare del/la bambino/a.

Riveste pertanto un'importanza cruciale la scelta a scuola di un menù che possa garantire un apporto nutrizionale quantitativamente e qualitativamente corretto.

Le tabelle dietetiche sono ragionate e costruite in base a due ordini di valutazione:

1) corretto apporto di:

- energia
- proteine
- lipidi, con attenzione agli acidi grassi saturi
- glucidi, con attenzione agli zuccheri semplici

2) scelta di alimenti protettivi per la salute, in linea con le indicazioni nazionali ed internazionali:

- frutta e verdura
- legumi
- pesce

Per quanto attiene la valenza educativa del pranzo a scuola, possiamo individuare tre figure con ruoli diversi, ma tutti egualmente importanti:

- 1) il gestore del servizio: individua e prepara cibi che, oltre a soddisfare i fabbisogni nutrizionali, abbiano caratteristiche di appetibilità e di gradevolezza per i/le bambini/e
- 2) la scuola: concorre a promuovere un buon rapporto con il cibo, trasferendo al bambino un'immagine positiva della mensa ed invogliandolo a sperimentare sapori diversi ed alimenti nuovi.
- 3) la famiglia: consolida i corretti comportamenti alimentari incoraggiando e confermando a casa i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola.

Modalità di accesso e di fruizione

La richiesta d'**iscrizione** al **Servizio di Refezione** scolastica è effettuata compilando uno specifico modulo, disponibile anche sul sito comunale (www.comune.cascina.pi.it – Scuola – Mensa- modulistica), presentandolo ai competenti uffici entro e non oltre le scadenze prestabilite, al momento della prima iscrizione ad ogni grado di scuola ed ha validità per l'intero ciclo scolastico (eccetto mensa doposcuola da presentare ogni anno), salvo rinuncia.

Sono tenuti a presentare domanda di ammissione coloro che:

- 1) si iscrivono alla 1^a classe della Scuola d'Infanzia, primaria e secondaria di 1° grado;
- 2) cambiano scuola;
- 3) usufruiscono del servizio di mensa doposcuola;
- 4) non hanno usufruito del servizio nell'anno precedente.

Le nuove iscrizioni dovranno essere presentate nel periodo che verrà pubblicato sul sito, di norma tra il mese di Aprile e Maggio, al Front Office della Macrostruttura **3 Servizi alla Persona** – Viale Comaschi n. 116 p. 1° nei giorni di ricevimento al pubblico, oppure trasmesse via fax al n. 050/719334 o per mail al seguente indirizzo ldipaco@comune.cascina.pi.it; ldipaco@pec.comune.cascina.pi.it allegando una fotocopia di un documento di riconoscimento.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei giorni di Lunedì, Martedì, Giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e Martedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30.

Coloro che vogliono **rinunciare** al servizio di mensa devono presentare domanda di rinuncia in forma scritta utilizzando il modulo disponibile presso il Front-Office della Macrostruttura Educativo e Socio-Culturale o sul sito del Comune alla sezione “Scuola – Mensa – Modulistica”.

E' possibile presentare la rinuncia anche nel corso dell'anno.

La cessazione del servizio e del conseguente pagamento avverrà dal giorno successivo a quello di presentazione della rinuncia.

Menù e diete

I **menù** sono sottoposti al visto preventivo del servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda USL n.5 di Pisa. I 4 menù proposti sono variati e programmati in almeno 4 settimane e tengono conto della stagionalità di frutta e verdura. I menù vengono esposti a scuola per far sì che i genitori possano prenderne visione.

È possibile chiedere la variazione dei menù per motivi religiosi, di salute o patologie particolari. La **dieta** speciale va richiesta compilando l'apposito modulo disponibile sul sito ed allegando la certificazione medica se è per motivi di salute. La richiesta, ad esclusione della dieta per favismo e celiachia, ha validità per l'anno scolastico di riferimento, quindi va ripetuta ogni anno con allegata, ove occorre la certificazione medica, non potendo altrimenti garantire la variazione del menù.

Per disturbi leggeri e di breve durata è, invece, possibile ottenere una dieta “in bianco” per la durata massima di 3 giorni.

In caso di emergenza: problemi di approvvigionamento, interruzione dell'erogazione dell'acqua, assemblee sindacali o scioperi nelle scuole, è previsto un pasto sostitutivo la cui composizione, ed il cui valore energetico, si avvicinano il più possibile a quelli del pasto sostituito.

Tariffe

A tutti gli utilizzatori è richiesta la corresponsione di una tariffa per il consumo di ogni singolo pasto, determinata annualmente dall'Amministrazione Comunale nella quale si applicano le riduzioni e le agevolazioni in funzione della condizione economica determinata in base alla normativa ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente).

La **richiesta di riduzione** della quota ordinaria deve essere presentata agli uffici comunali competenti, utilizzando l'apposito modulo e facendolo pervenire entro il **30 agosto di ogni anno**, e comunque **non oltre il 30 novembre** di ogni anno come da vigente Regolamento ISEE (in questo ultimo caso l'agevolazione, se concessa, sarà applicata a partire dal mese successivo a quello della richiesta) con le seguenti modalità:

- consegnandolo allo **Sportello Informativo della Macrostruttura 3 Servizi alla Persona** in Viale C. Comaschi n. 116 in Cascina, piano 1° nei giorni di lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e anche il martedì pomeriggio dalle ore 15,30 alle ore 17,30;
- via fax al numero 050 - 719334 con allegata copia del documento in corso di validità del richiedente;
- per posta elettronica: ldipaco@comune.cascina.pi.it o ldipaco@pec.comune.cascina.pi.it (Lucia Di Paco) con allegata copia del documento in corso di validità del richiedente.

Uffici ed Orari d'accesso al pubblico

Macrostruttura 3 Servizi alla Persona

Responsabile P.O.A.

Dott.ssa Francesca Di Biase

Tel 050/719297

E-mail: fdibiase@comune.cascina.pi.it

Responsabile Servizi Scolastici

Educativi e diritto allo studio

Dott.ssa Anna Galgani

Tel 050/719220

E-mail: agalgani@comune.cascina.pi.it

U.O.C. Trasporto e Refezione Scolastica Gestione Entrate e Bilancio del Servizio

Responsabile

Lucia Di Paco

Tel. 050.719339 Fax 050/719334

E-mail: ldipaco@comune.cascina.pi.it

Collaboratore Amministrativo

Massimo Luchetti

tel. 050.719330 Fax 050/719334

e-mail: mluchetti@comune.cascina.pi.it

Collaboratore Amministrativo

Beatrice Talini

tel. 050.719344 Fax 050/719334

E-mail: btalini@comune.cascina.pi.it

Gli Uffici sono aperti al pubblico con i seguenti **orari:**

Lunedì, Martedì, Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00

Martedì e Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:30

La società erogatrice del servizio di refezione:

Gustolandia Ristorazione s.r.l.

Via Tosco Romagnola 357

Tel 050/742589 Fax 050/742396

E-mail: info@gustolandia-ristorazione.it

Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

▪ **Uguaglianza e imparzialità**

Il servizio garantisce equità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche, condizione sociale o grado di istruzione. In riferimento a ciò gli addetti al servizio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, imparzialità, rispetto dell'identità della persona e del suo diritto alla riservatezza, adoperando cortesia e gentilezza nelle comunicazioni, ispirate alla semplificazione ed alla chiarezza dei contenuti.

▪ **Efficienza ed efficacia**

L'organizzazione del servizio è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia mediante:

- la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi.
- la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti perseguendo la loro soddisfazione.

Il Comune si impegna a perseguire la massima continuità, regolarità di erogazione del servizio, secondo il piano del Servizio fornito annualmente in base al calendario scolastico, nei limiti previsti dalla presente Carta.

▪ **Trasparenza ed accesso**

I Servizi Educativi comunali garantiscono ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi attraverso una chiara e diffusa comunicazione delle informazioni, sia con la pubblicazione delle stesse sul sito comunale, sulla stampa locale che mediante avvisi alle scuole.

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del Servizio, confrontandosi con il personale comunale incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del Servizio atteso e con le scuole, dalle quali dipende la programmazione dell'attività didattica;
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, con segnalazioni scritte o suggerimenti verbali al personale comunale incaricato, alle quali l'Amministrazione si impegna a dare riscontro;
- alle scelte dirette al miglioramento continuo del servizio, partecipando alle customer satisfaction che verranno distribuite annualmente alle famiglie;
- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti di accesso agli atti, presentazione di memorie e documenti, come disciplinato dalla legge 241/90 e ss.mm.ii.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceverà l'assistenza del personale comunale incaricato.

▪ **Partecipazione**

Il Servizio di Refezione scolastica prevede la partecipazione diretta delle famiglie attraverso l'elezione di rappresentanti dei genitori che fanno parte dell'organismo di vigilanza denominato "Commissione Mensa".

La Commissione è l'organismo deputato alla verifica della qualità del Servizio ed è costituita da genitori, insegnanti, un rappresentante dell'Amministrazione ed un rappresentante di Gustolandia.

I rappresentanti hanno i seguenti compiti:

- partecipare con diritto di proposta e di voto alle riunioni della commissione;
- effettuare ispezioni nei refettori compilando la check list di rilevazione
- svolgere funzioni di portavoce e di referente della scuola di cui fanno parte;
- partecipare al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro o fornendo suggerimenti/proposte.

Gli impegni di qualità

OBIETTIVI	AZIONI	STANDARD QUALITATIVI
Garantire la qualità dei prodotti e del servizio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilizzo di prodotti certificati DOP, IGP, biologici, filiera corta; ▪ Tracciabilità degli alimenti a garanzia della loro provenienza, con particolare attenzione ai prodotti più a rischio (latticini, carne, pesce, uova); ▪ attenzione ai prodotti stagionali e a quelli tipici, di provenienza locale; ▪ non utilizzo prodotti geneticamente modificati 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ almeno il 60% ▪ Applichiamo la procedura di tracciabilità sul 100% dei latticini, della carne, del pesce e delle uova ▪ utilizzo di pane e frutta proveniente da aziende locali ▪
Soddisfazione degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adozione di menù equilibrati, variati sulle quattro settimane e nel rispetto della stagionalità di frutta e verdura ▪ Personalizzazione delle diete nei casi documentati da certificati medici e menù speciali ne rispetto della multiculturalità e multi etnicità ▪ Attenzione alla qualità organolettica dei pasti curando l'abbinamenti delle portate 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bilanciamento oltre il 90% dei menù rispetto alle tabelle LARN ▪ Risposta positiva al 100% delle richieste entro 2 giorni dalla presentazione ▪ Verifiche periodiche sul gradimento attraverso i dati degli scarti e delle check list
Garantire la sicurezza alimentare	<ul style="list-style-type: none"> ▪ controllo delle temperature nella fase di conservazione degli alimenti ▪ verifiche visive ed olfattive durante il processo di produzione pasti ▪ Analisi periodiche sugli alimenti ▪ controlli sull'igienicità dei locali refettorio ▪ Applicazione protocollo per la gestione delle non conformità 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ controllo giornaliero ▪ controllo giornaliero ▪ controllo giornaliero ▪ immediata attivazione delle procedure correttive a seguito di segnalazione di non conformità da parte della scuola
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Corso di aggiornamento HACCP ▪ Corso di formazione per docenti e personale ATA ed addette alla distribuzione sulla procedura di gestione delle non conformità 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Almeno uno all'anno ▪ Prima dell'inizio dell'anno scolastico
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informazioni alle famiglie sulle modalità di iscrizione, applicazione tariffe, menù 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aggiornamenti sul sito del Comune, sulla rassegna stampa locale,

Partecipazione e trasparenza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commissione Mensa 	tramite avvisi alle scuole, comunicazioni agli utenti presso il loro domicilio <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinamento intersettoriale ▪ Utilizzo applicativo Baby Out ▪ Convocazioni commissione; ▪ Mailing list per la condivisione tempestiva delle check list
------------------------------------	---	---

Annualmente il Responsabile dell'U.O.C. effettua una valutazione sulla Carta del Servizio tenuto conto:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività;
- b) dei verbali della commissione mensa;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dai destinatari;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito degli esiti della valutazione, si aggiorneranno o si confermeranno gli standard e gli indicatori di qualità della Carta del Servizio per l'anno successivo.