



CITTÁ DI CASTELLAMMARE DI STABIA

CARTA DEI SERVIZI DELLA REFEZIONE SCOLASTICA

Approvata con Delibera di Giunta Comunale n.147 del 16.10.2014



Città di Castellammare di Stabia

*Assessorato alla Pubblica Istruzione
Servizio Pubblica Istruzione*

**CARTA DEI SERVIZI
della
REFEZIONE SCOLASTICA**



“insieme e’ piu’ bello...”



Indice

1. **INTRODUZIONE**

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 I principi generali
- 1.3 Il servizio

2. **POLITICA PER LA QUALITA'**

- 2.1 Linee guida per una sana alimentazione
- 2.2 I controlli sulla qualità

3. **ACCESSO AL SERVIZIO**

- 3.1 Le iscrizioni
- 3.2 Le tariffe
- 3.3 Il ritiro blocchetti
- 3.4 La prenotazione del pasto

4. **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

5. **DANNO ed EVENTUALE RISARCIMENTO**

6. **INFORMAZIONI UTILI**

- I recapiti e gli orari
- Elenco mense nelle scuole di riferimento

1. INTRODUZIONE

Le profonde trasformazioni sociali avvenute negli ultimi cinquant'anni in Italia hanno determinato, in campo alimentare, profonde variazioni negli stili di vita: riduzione dei tempi medi dedicati alla cottura dei cibi, diminuzione delle occasioni di consumo dei pasti in famiglia, aumento dell'utilizzo di cibi precotti o consumati fuori-pasto, incremento della dipendenza da condizionamenti pubblicitari, tendenza alla scarsa mobilità.

Per incentivare stili alimentari e scelte corrette è necessario quindi iniziare dai bambini, con il supporto fondamentale dell'istituzione scuola perché, come afferma l'Organizzazione Mondiale della Sanità, una sana alimentazione nella prima infanzia aiuta a vivere l'età adulta in buona salute.

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi è un documento con il quale il Comune di Castellammare di Stabia assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, a partire dal diritto/dovere a ricevere/fornire informazioni.

1.2 I principi generali

< assicurare lo stesso servizio e gli stessi livelli di qualità a tutti gli utenti, senza distinzione alcuna di sesso, situazioni socio-economiche, religione, condizioni psico-fisiche, provenienza territoriale;

<garantire un servizio continuativo e regolare sulla scorta del Calendario scolastico regionale;

<assicurare la fruizione generalizzata, tenendo conto di tutte le svariate esigenze nutrizionali derivanti da motivazioni religiose oltreché fisiche.

< impegnarsi a potenziare gli standard qualitativi, introducendo periodicamente variazioni ed integrazioni nei menù adottati, curando costantemente il monitoraggio sulla tracciabilità degli alimenti, effettuando controlli di routine ed a campione nelle sedi di preparazione e di consumo dei pasti.

1.3 Il servizio

La gestione, esternalizzata, è affidata ad una ditta specializzata nel settore, risultata aggiudicataria dell'appalto a seguito di gare pubbliche, la quale deve rigorosamente attenersi ai termini ed agli obblighi individuati nel Capitolato speciale d'appalto.

L'individuazione dell'aggiudicatario è basata su una serie di prerogative, tra le quali la certificazione del sistema di qualità ai sensi dell'art. 43 del D.lgs. 163/2006, l'organizzazione e la formazione del personale, il piano di trasporto viveri, le

modalità di approvvigionamento delle derrate, la presenza di un sistema interno per il controllo, l'offerta di servizi aggiuntivi (tra i quali la gratuità per bambini provenienti da nuclei familiari in condizioni di disagio economico, segnalati dal Servizio Sociale comunale).

In tutte le scuole d'infanzia comunali e statali che effettuano il tempo prolungato il servizio viene erogato dall'inizio dell'anno scolastico sino al mese di giugno, dal lunedì al venerdì, mentre negli asili nido comunali nel corso dell'intero anno solare, fatta eccezione per il solo mese di agosto.

I pasti vengono preparati giornalmente e direttamente nei locali cucina delle scuole di riferimento, tranne che in tre plessi dove, per mancanza di specifici locali, i cibi vengono consegnati, a mezzo di contenitori termici, già cotti e confezionati dal Centro di cottura della ditta aggiudicataria.

La media numerica giornaliera è di 1200 utenti per 160 giorni.

I menù, diversificati tra primavera/estate ed autunno/inverno, e le tabelle merceologiche sono predisposti dal Dipartimento prevenzione igiene degli alimenti e dall'Unità operativa materno-infantile della locale ASL, sulla scorta dei Larn (Livelli raccomandati di assunzione giornaliera dei nutrienti) e delle Linee di indirizzo nazionale.

I menù, diversi per ciascuna settimana del mese, sono differenziati a secondo della età dei bambini e del loro fabbisogno nutrizionale e calorico.

2. POLITICA PER LA QUALITA'

2.1 Linee guida per una sana alimentazione

Il Comune, in questo ambito particolarmente meritevole di attenzione, ha stabilito di incrementare le risorse economiche occorrenti, allo scopo di ottimizzare la qualità secondo i seguenti obiettivi:

< tracciabilità delle materie prime, a mezzo di obbligo per l'aggiudicatario di comunicare preventivamente la lista dei propri fornitori, comprese eventuali variazioni degli stessi in corso d'opera, trasmettere le certificazioni inerenti (compreso l'elenco nominativo delle aziende fornitrici, il nome commerciale dei prodotti utilizzati, le schede tecniche aggiornate), conservare ed a richiesta esibire documentazione degli acquisti dei prodotti adoperati;

< utilizzo di prodotti certificati;

< personalizzazione delle diete e predisposizione di menù speciali: sono previste diete personalizzate per motivazioni religiose o mediche (allergie/intolleranze alimentari, patologie particolari ecc.); in questo secondo caso è richiesta una certificazione sanitaria a cura dell'Unità materno infantile della locale Asl, che rilascerà un menù individualizzato, da consegnare al Servizio Pubblica Istruzione ed al referente mensa della scuola di appartenenza, da riprodurre agli inizi di ciascun anno scolastico nel caso permanga tale necessità;

< divieto di utilizzo di alimenti derivanti da organismi geneticamente modificati (OGM);

< assegnazione priorità alla stagionalità dei prodotti;

< predisposizione da parte dell'aggiudicatario, nel proprio centro di cottura, di un locale-cucina specifico per la preparazione dei pasti caldi per utenti celiaci;

< promozione della raccolta differenziata dei rifiuti.

2.2 Controlli sulla qualità

Questo Comune ha richiesto, nel contratto di appalto, il rigoroso rispetto degli standard qualitativi previsti dalla normativa vigente e dal Regolamento CE 882/2004.

Al fine di dotarsi di strumenti di verifica e di controllo mirati, ha predisposto:

< il monitoraggio, a mezzo di tutte le modalità ritenute idonee e funzionali, a cura del personale del Servizio Pubblica Istruzione nonché delle Commissioni mensa di ciascuna scuola sede di erogazione del servizio (emanazioni dei Consigli di Circolo, composte da rappresentanti dei genitori e del corpo insegnante);

< l'obbligo per la ditta aggiudicataria di dotarsi del servizio di autocontrollo HACCP; avvalendosi di laboratorio accreditato ed iscritto nell'elenco ufficiale del Ministero della Sanità, essa deve effettuare analisi batteriologiche su alimenti cotti e crudi, tamponi palmari sulle superfici ed utensili, con cadenza almeno mensile, comprendenti i principali parametri microbiologici (I dati relativi ai controlli effettuati devono essere registrati, aggiornati e tenuti a disposizione, presso il Centro cottura, dell'autorità sanitaria incaricata dell'effettuazione dei controlli ufficiali e dei competenti organi comunali, nonché di enti incaricati dalla ASL.L'aggiudicatario deve relazionare mensilmente al Servizio Pubblica Istruzione in merito ai controlli effettuati, esibendo copia di tutte le analisi effettuate);

< la conservazione quotidiana, a cura del personale di cucina, di un pasto campione in apposito contenitore sigillato, in frigorifero a temperatura 0° per le 72 ore successive alla sua preparazione, con annotazione di contenuto, luogo, data, ora di prelievo, generalità dell'operatore che lo ha effettuato e firma leggibile;

< la redazione del Duvri (documento unico valutazione rischi da interferenze) a cura del Servizio Datore di Lavoro di questo Ente.

3. ACCESSO AL SERVIZIO

3.1 Le iscrizioni

Per accedere al servizio occorre compilare un apposito modulo che viene consegnato, al momento dell'iscrizione per ciascun anno scolastico, dalla scuola di appartenenza e da questa trasmesso al Comune.

L'iscrizione va rinnovata ogni anno poiché occorre rideterminare la tariffa ed aggiornare i dati relativi alla classe e/o alla scuola.

3.2 Le tariffe

Il pagamento avviene a mezzo bollettino postale prestampato (da ritirare nella scuola di appartenenza) riportante la relativa quota di pagamento sulla scorta delle fasce annualmente determinate dall'Amministrazione comunale in base alla certificazione Isee prodotta; in assenza di esibizione di tale Isee, viene applicata la fascia più alta.

Nel caso di famiglie con tre o più figli fruitori del servizio viene esonerato dal pagamento il bambino di età maggiore.

3.3 Ritiro blocchetti

Ad avvenuto pagamento, esibendo la relativa ricevuta, mensilmente va ritirato presso questo Servizio il blocchetto numerato contenente 20 ticket.

3.4 Prenotazione pasto

In ciascuna giornata di presenza, il bambino consegna al personale della ditta aggiudicataria un ticket per la fruizione del pasto.



4. RECLAMI e SUGGERIMENTI

Il reclamo è un'azione finalizzata ad evidenziare l'insoddisfazione per mancata coerenza e/o parziale applicazione di quanto riportato in uno o più punti della presente Carta.

Il suggerimento è uno strumento finalizzato ad ottimizzare il livello qualitativo del servizio.

Entrambi possono essere inoltrati verbalmente, telefonicamente o per iscritto in forma non anonima al Servizio Pubblica Istruzione di questo Comune.

L'Amministrazione comunale, valutato il loro contenuto, si impegna a fornire riscontro all'utente entro un massimo di 10 giorni; nel caso debba invece reperire informazioni o effettuare indagini ed approfondimenti, si impegna a dare risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

5. DANNO ed EVENTUALE RISARCIMENTO

Nel caso in cui, per effetto dell'erogazione e della fruizione del servizio, gli utenti dovessero subire un danno, l'eventuale domanda di risarcimento dovrà essere inviata all'impresa che gestisce il servizio e per conoscenza a questo Comune oppure esclusivamente a quest'ultimo a seconda della sua imputabilità.

In ottemperanza al Capitolato speciale d'appalto, l'impresa stipula una polizza assicurativa che copre tutti gli eventuali danni causati agli utenti da intossicazione alimentare e/o avvelenamenti in dipendenza dell'esecuzione del servizio.



6. INFORMAZIONI UTILI

Il Servizio Pubblica Istruzione è aperto al pubblico :

lunedì e venerdì dalle h. 9,00 alle h. 12,00

martedì e giovedì dalla h. 16,00 alle 18,00.

I recapiti sono i seguenti: tel 081.3900629 fax 081.3900627

Le scuole sedi del servizio sono:

ASILO NIDO MARTUCCI	Via Martucci 1
1° CIRCOLO BASILIO CECCHI	Viale Dante (presente 1 cuoca comunale)
2° Panzini plesso EX SEMINARIO	Piazza Giovanni XXIII (pasti esterni)
2° Panzini plesso FRATTE	Via Fratte
2° Panzini plesso S.Giacomo	Salita San Giacomo
2° Panzini plesso Salvati	Via Monaciello
3° CIRCOLO SAN MARCO EVANGELISTA	Via Cicerone
3° CIRCOLO RAMI D'ULIVO	Via Cassiodoro
3° CIRCOLO DON CIRO DONNARUMMA	Via Martucci
4° CIRCOLO ANNUNZIATELLA	Via Annunziatella (presente 1 cuoca comunale)
5° Karol Wojtyla CAPPELLA POSTIGLIONE	Via Cottrau (pasti esterni)
5° Karol Wojtyla plesso ROVIGLIANO	Via Napoli
5° Karol Wojtyla plesso Lattaro	Trav. Lattaro (pasti esterni)
5° Karol Wojtyla plesso Moscarella	Trav. Tavernola (presente 1 cuoca comunale)
ISTITUTO COMPRENSIVO DENZA	Via San Benedetto,2
ISTITUTO COMPRENSIVO DI CAPUA	Via P. Carrese
SCUOLA INFANZIA COMUNALE CARDUCCI	Via Carducci