

## **Comune di Albignasego**

### **CARTA DEI SERVIZI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA**

#### **Introduzione**

##### ***Cos'è la Carta di qualità dei servizi***

La Carta di qualità dei servizi è uno strumento del Comune di Albignasego per fornire ai cittadini informazioni di diverso tipo sui servizi. La Carta dei servizi permette la conoscenza organizzativa dell'Ente, delle modalità di accesso e di contatto, facilita la fruizione dei servizi e dichiara i livelli di qualità fissati.

La Carta di qualità dei servizi, in altre parole, regola i rapporti fra la Pubblica Amministrazione e i suoi cittadini, in un'ottica di trasparenza e di rispetto dei reciproci diritti e doveri.

La Carta di qualità dei servizi, in sintesi, è una "guida" e allo stesso tempo un "patto", attraverso il quale l'Amministrazione Comunale pone le basi per un nuovo rapporto tra l'Ente pubblico e i cittadini. Stimola il confronto in una prospettiva di miglioramento dei servizi, in linea con le esigenze e le aspettative dei cittadini.

Con la redazione della Carta di qualità dei servizi il Comune di Albignasego intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini e impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

##### ***Caratteristiche di questa Carta***

Questa Carta di qualità dei servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata quando interverranno significative variazioni. Annualmente sarà affiancata da una Relazione sui risultati conseguiti.

La Carta di qualità dei servizi e la Relazione sui risultati sono pubblicate sul sito del Comune di Albignasego.

#### **Norme e principi**

##### ***Principi fondamentali***

Nell'erogazione dei propri servizi il Comune di Albignasego si conforma ai principi fondamentali di seguito esposti, avendo come obiettivo primario la soddisfazione dei bisogni del cittadino.

##### **Legalità**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale si ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

##### **Eguaglianza**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale.

L'eguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va comunque intesa come uniformità delle prestazioni, che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali.

### **Imparzialità**

Il Comune di Albignasego eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia, e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

### **Continuità**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, nei limiti del possibile, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

### **Diritto di scelta**

Laddove non lo impedisca la normativa di settore e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

### **Partecipazione**

Il Comune di Albignasego s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo.

L'utente, in base alle modalità stabilite dalla normativa vigente in materia, ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Il Comune di Albignasego promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Comune di Albignasego pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **Chiarezza e cortesia**

Il Comune di Albignasego assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio

utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

## **Informazione**

Il Comune di Albignasego considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente viene quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

### ***Principali riferimenti normativi***

La Carta di qualità dei servizi trae origine dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Tale documento ha fissato e reso vincolante la modalità "cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi".

Riferimenti alla qualità dei servizi pubblici, agli standard e alle carte dei servizi si trovano anche nel Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995, convertito in Legge 11 luglio 1995, n. 273 e parzialmente abrogato dall'art. 11 del Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286.

Più di recente è stato dato nuovo impulso a questi temi, in seguito all'emanazione del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, in particolare con i destinatari dei servizi.

Da ultimo, va menzionato anche il Decreto Legislativo 20 dicembre 2009, n. 198, di attuazione dell'art. 4 della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di servizio pubblici.

## **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

"Dalla Convenzione dei diritti dell'Infanzia, adottata dall'ONU nel 1989, è sancito il diritto dei bambini ad avere un'alimentazione sana ed adeguata al raggiungimento del massimo della salute ottenibile".

1. L. 281 del 30-07-98 Diritti dei consumatori- Codice del Consumo D.L.vo 206 del 06-09-2005
2. Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica del Ministero della Salute 2010
3. Linee Guida in materia di Miglioramento della Qualità Nutrizionale nella Ristorazione scolastica (Regione del Veneto) ultima ediz. Ottobre 2013
4. Linee Guida per l'Educazione alimentare nella scuola italiana del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca 2011-2015

OKkio alla salute: rilevazioni 2008/09-2010-2012-2014 Istituto Superiore di Sanità – e partecipa con questi dati a una iniziativa Regione Europea dell'OMS nominata COSI (Childhood Obesity Surveillance Initiative)

5. Piano Nazionale della Prevenzione 2014-2018

6. “Allergie alimentari e sicurezza del consumatore: documento di indirizzo e stato dell’arte” del Ministero della Salute 2014

7. Legge Regione Veneto 27-06-2016- “Modifiche Precedente Legge Reg.n°17 del 23-07-2013 – Misure per garantire la qualità dei prodotti e servizi con indicazione d’origine “Qualità Veneto”

8. Tabelle LARN (SINU) 2014 IV Edizione

Legislazione riferita ai Requisiti Igienico-sanitari

- Regolamenti CE 852-853-854 cd “Pacchetto igiene” – Reg.882 e linee guida comunitarie e nazionali.
- Regolamento 178/2002 “Linee guida nazionali sulla rintracciabilità degli alimenti - Formazione EFSA (Autorità Europea per la Sicurezza Alimentare) per garantire il sistema di allerta alimentare.
- Decreto Ministero dell’Ambiente 25/07 –“Acquisti verdi” Adozione dei criteri minimi ambientali da inserire nei bandi di gara della pubblica amministrazione per l’acquisto di prodotti e servizi nei settori della Ristorazione Collettiva.
- Regolamento UE 1169/11 “Etichettatura e pubblicità dei prodotti alimentari” .

### **Presentazione del servizio**

Il servizio di ristorazione scolastica è affidato in concessione ad azienda specializzata nel settore della ristorazione scolastica, selezionata dal Comune di Albignasego mediante le prescritte procedure ad evidenza pubblica.

Alla ditta concessionaria compete la gestione di produzione e fornitura dei pasti presso le scuole nonché la gestione dei buoni pasto che al cui pagamento sono tenute le famiglie con figli iscritti al servizio mensa.

Il servizio è assegnato alla ditta Camst Soc. Coop. a r.l. Sede legale: Via Tosarelli, 318 – 40050 Villanova di Castenaso (BO), uno tra i più importanti gruppi di ristorazione in Italia, interamente costituito da capitale italiano. Nasce nel 1945 come cooperativa condividendo i principi sociali che caratterizzano questa forma di impresa e che opera in tutti i settori della ristorazione (scolastica, commerciale, aziendale, sanitaria, socio-assistenziale, fieristica fino all’organizzazione di ricevimenti) puntando sulla qualità e sulla sicurezza: caratteristiche fondamentali dei propri servizi.

All’Amministrazione compete la programmazione ed il controllo delle prestazioni rese dal concessionario e la determinazione delle tariffe (buono pasto).

Referente per il servizio di ristorazione scolastica e l’Ufficio Servizi scolastici  
Via Milano, 7 – 35020 Albignasego  
Telefono 0498042287  
E-Mail [nido@albignasego.gov.it](mailto:nido@albignasego.gov.it)  
PEC : [albignasego.pd@cert.ip-veneto.net](mailto:albignasego.pd@cert.ip-veneto.net)

L’ufficio è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari

Lunedì	10,00 – 12,30	
Martedì	10,00 – 12,30	16.00 – 17.30
Mercoledì	10,00 – 12,30	
Giovedì	10,00 – 12,30	16.00 – 17.30
Venerdì	10,00 – 12,30	

Il servizio di ristorazione scolastica è disponibile presso i seguenti plessi che adottano l'orario a tempo pieno:

scuole primarie: G. Bonetto, Falcone e Borsellino, G. Marconi, A. Moro, Raggio di sole, G. Rodari;

scuola secondaria di I° grado: M. Valgimigli, sez. staccata di S. Agostino.

Prerogative del servizio ristorazione scolastica sono:

- Garantire i fabbisogni nutrizionali degli utenti
- Garantire pasti sicuri sia per gli aspetti igienico-sanitari che per la qualità
- Abituare sia i bambini che i ragazzi utenti della mensa scolastica a nuove esperienze per creare la consapevolezza del consumo alimentare
- Educare gli utenti all'adozione di corretti comportamenti nell'utilizzo sia degli alimenti che delle strutture a loro dedicate per un consumo piacevole e sereno del pasto a scuola.

**Aspetti qualitativi del Concessionario** : Certificazioni CAMST secondo gli standard internazionali

Camst ha adottato la Linea Guida ISO 26000:2010, un codice di valori per le imprese e le organizzazioni che intende fornire gli strumenti necessari ad integrare i principi e gli aspetti della responsabilità sociale nella propria struttura. In linea con questi principi, Camst è certificata secondo gli standard internazionali.

UNI EN ISO 9001 2008: Sistema di gestione per la qualità e per la sicurezza alimentare.

Certifica la capacità di Camst a fornire un servizio di ristorazione conforme ai requisiti contrattuali e a quelli richiesti dai regolamenti e dalle leggi applicabili al settore della ristorazione con lo scopo di accrescere la soddisfazione dei propri Clienti.

HACCP: Sistema di analisi dei rischi e di controllo nelle industrie alimentari.

Certificato di approvazione del Sistema Food Hazard Analysis System (HACCP), per conformità alla norma Codex Alimentarius. L'HACCP è un sistema di analisi dei rischi e di controllo che si applica nelle industrie alimentari.

UNI EN ISO 22000 2005: Sistema di gestione per la sicurezza alimentare.

Camst, con tale certificazione, dimostra il suo impegno nei confronti della sicurezza alimentare, la volontà di identificare e controllare i fattori di rischio e garantire ai consumatori la sicurezza alimentare.

UNI EN ISO 14001 2004: Sistema di gestione Ambientale

Camst ha scelto di seguire le regole della certificazione il cui scopo principale è tutelare l'ambiente: controllare e ridurre l'impatto ambientale dell'attività nel rispetto delle normative esistenti in materia.

BS OHSAS 18001 2007: Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul posto di lavoro.

La linea aziendale persegue gli obiettivi di ridurre/eliminare i rischi cui sono esposti i lavoratori nello svolgimento dell'attività a tutela del rispetto delle persone, della loro sicurezza e salute.

## **1.4 Modalità di accesso: a chi è rivolto, come si accede, periodo di erogazione.**

### **Iscrizioni**

Il concessionario organizza la raccolta delle iscrizioni annuali dei nuovi iscritti, compresa la consegna ai nuovi iscritti una comunicazione contenente il codice utente, il codice disdetta pasti e le istruzioni per l'utilizzo del sistema informatizzato per la gestione delle mense scolastiche del Comune di Albignasego.

Le iscrizioni vengono raccolte dal concessionario che provvede altresì all'inserimento dei dati nel sistema informatizzato per la gestione dei buoni pasto ed a comunicare l'elenco degli iscritti all'ufficio servizi scolastici compresi i successivi aggiornamenti (cancellazioni- nuove iscrizioni).

La domanda di iscrizione si intende automaticamente confermata di anno in anno (ad eccezione del passaggio dalla scuola primaria alle scuole secondaria di I° grado) salvo rinuncia al servizio da comunicarsi per iscritto all'Ufficio servizi scolastici del Comune di Albignasego.

I moduli sono disponibili nel sito del Comune di Albignasego – sezione Servizi on-line – “Portale genitori” per il servizio di ristorazione al link : [http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a\\_id=18036](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=18036)  
Il servizio è garantito a tutti gli iscritti.

### **Informatizzazione del servizio**

E' prevista la gestione informatizzata del servizio, mediante apposito sistema per la rilevazione giornaliera delle presenze/assenze, ordine/prenotazione giornaliera dei pasti, addebito e incasso dei pagamenti dell'utenza.

#### • COME FUNZIONA IL SISTEMA INFORMATIZZATO

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche o dai genitori.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- disdetta giornaliera del pasto
- comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni)
- riattivazione del servizio dopo l'assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata)

Le operazioni saranno gratuite per l'utente ad esclusione della telefonata fatta da telefono cellulare al numero verde.

Il genitore dovrà gestire la prenotazione del pasto tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti:

1. Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android e Windows Phone: il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione “ComunicApp” per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store presente sul telefono. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

2. PC: per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer al portale genitori, previa identificazione con codice identificativo e password, cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

3. Sms: per il genitore sarà sufficiente inviare un sms al numero 3202041913 con il codice disdetta3 assegnato al proprio figlio e automaticamente il pasto sarà disdetto. Un sms di conferma verrà quindi inviato dal sistema sul cellulare del genitore a conferma dell'avvenuta operazione. Il genitore potrà altresì gestire l'assenza prolungata e la riattivazione del servizio. Le modifiche possono venire registrate in differita dal sistema.

4. Telefonata con centralino automatizzato: il genitore, componendo il numero verde 800688838 oppure il numero a pagamento 02 94754018 accessibile anche dai telefoni cellulari, sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche possono venire registrate in differita dal sistema.

### **Trattamento dei dati di iscrizione**

La ditta concessionaria è Responsabile esterno per il trattamento dei dati conferiti in sede di presentazione della domanda di accesso al servizio. In particolare dovrà trattare i dati in suo possesso esclusivamente ai fini dell'espletamento del servizio concessionato. Agli utenti del servizio è sottoposta la seguente Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003

*IL D. Lgs. 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dati personali" prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.*

*Secondo la normativa indicata tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della sua riservatezza e dei suoi diritti. Pertanto, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 196/2003 forniamo le seguenti informazioni:*

- 1) i dati forniti verranno trattati per la seguente finalità: somministrazione di dieta speciale o dieta di transizione, adattamento della tabella dietetica del centro cottura, interventi di sorveglianza nutrizionale da parte del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della ASL competente per territorio;*
- 2) il trattamento sarà effettuato con le seguenti modalità: manuale/informatizzato;*
- 3) il conferimento dei dati è obbligatorio al fine di predisporre la dieta speciale o la dieta di transizione;*
- 4) il diniego a fornire i dati personali e a sottoscrivere il consenso non consentirà di predisporre la dieta speciale;*
- 5) i dati saranno utilizzati dai dipendenti comunali incaricati del trattamento, dal personale della ditta Camst gestore del servizio, dal personale sanitario del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della ASL competente per territorio e dalle istituzioni scolastiche;*
- 6) il trattamento effettuato su tali dati sensibili sarà compreso nei limiti indicati dal Garante per finalità di carattere istituzionale;*
- 7) i dati non saranno oggetto di diffusione;*

- 8) *in ogni momento si potranno esercitare i propri diritti nei confronti del Responsabile del trattamento (CAMST), ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003;*
- 9) *il titolare del trattamento è il Comune di Albignasego.*

### **Costi del servizio**

L'accesso al servizio di ristorazione scolastica comporta la corresponsione di tariffe definite dall'Amministrazione. Le tariffe potranno essere oggetto di aggiornamento Istat o di eventuali aumenti deliberati dall'Amministrazione. Sarà cura dell'ufficio servizi scolastici comunicare le eventuali variazioni.

I costi vigenti del servizio sono disponibili al link:

<http://albignasego.mapweb.it/benefici/procedimento.php?id=457>

Per gli utenti residenti sono concesse delle tariffe agevolate in base all'ISEE. Le famiglie residenti che hanno un valore ISEE uguale o inferiore rispetto ai parametri stabiliti dall'Amministrazione Comunale devono presentare richiesta all'ufficio comunale competente entro il termine perentorio del 31 agosto precedente l'avvio dell'anno scolastico allegando l'attestazione ISEE in corso di validità e utilizzando il modulo scaricabile al seguente link:

<http://albignasego.mapweb.it/benefici/procedimento.php?id=457>

La ristorazione scolastica è un servizio prepagato, pertanto è necessario effettuare le ricariche presso i rivenditori autorizzati oppure tramite addebito diretto SEPA – S.D.D. (ex R.I.D). L'elenco dei rivenditori autorizzati e il modulo di domiciliazione sono disponibili sul sito istituzionale al link [http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a\\_id=18036](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=18036)

Ad inizio anno scolastico la ditta concessionaria farà pervenire ai nuovi iscritti una comunicazione contenente il codice utente, il codice disdetta pasti e le istruzioni per l'utilizzo del sistema informatizzato per la gestione delle mense scolastiche del Comune di Albignasego.

### **Restituzione credito**

Qualora al termine dell'anno scolastico l'utente avesse un credito residuo, lo stesso potrà essere rimborsato con bonifico inoltrando richiesta a CAMST entro il 15 luglio.

### **Periodo di erogazione**

L'Amministrazione comunale assicura, per il tramite del concessionario, l'effettuazione del servizio mensa nei giorni di calendario scolastico così come comunicati dalle autorità scolastiche (che hanno facoltà di comunicare un diverso giorno di inizio rispetto al calendario regionale in base ad eventuali esigenze delle scuole che non possano garantire l'orario unico per tutte le classi), fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore.

L'ufficio servizi scolastici, ricevuta comunicazione da parte dell'Istituto Comprensivo degli orari di scuola riferiti in particolare all'inizio dell'anno scolastico, provvede senza ritardo, a pubblicare nel

sito istituzionale - Portale genitori (link: [http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a\\_id=18036](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=18036)) appositamente informativa sull'avvio annuale del servizio.

In caso di sciopero interessante il personale della scuola, la decisione nonché la divulgazione, preventiva e tempestiva, della sospensione parziale o totale del servizio è a carico dell'Istituto Comprensivo anche rispetto all'Amministrazione ed all'affidatario del servizio.

In caso di sciopero, seggi elettorali, uscite didattiche non è necessario disdire i pasti. Ogni variazione del calendario scolastico verrà comunicata al concessionario dall'Istituzione Scolastica competente o dagli uffici comunali.

## **2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

### **2.1 Il ciclo produttivo, il trasporto, la distribuzione**

Nelle mense scolastiche Camst provvede alla fornitura di tutto il materiale a perdere (es. tovaglette, salviette, posate mono uso) ed altro materiale d'uso necessario a completare il servizio (vassoi, caraffe antiurto opportunamente coperte o con coperchio estraibile al momento dell'uso, ciotole e terrine di varie dimensioni, saliere, strumenti per servire (spatole, coltello per pane, pizze, coltelli, mestoli e quant'altro di similare ad uso esclusivo del personale addetto), porta-rotoloni per la cucina, guanti monouso e in lattice, copricapo, mascherine, grembiuli, sacchi trasparenti o semitrasparenti per lo smaltimento differenziato dei rifiuti da mensa, con relativi bidoni e bidoncini porta sacchi, in misura idonea per ogni refettorio attivato.

I pasti sono preparati secondo il legame fresco-caldo, cotture quotidiane presso o il Centro di Cottura come previsto dal capitolato di gara.

Successivamente i pasti sono inseriti in contenitori termici o isotermici per garantire il mantenimento delle temperature degli alimenti previste dalla normativa in vigore.

Quindi vengono veicolati con mezzi di trasporto idonei della Ditta presso i plessi per essere distribuiti nei refettori delle singole scuole con proprio personale.

#### **Personale**

Il personale impiegato nel servizio di ristorazione (ciclo produttivo, trasporto distribuzione) è dipendente della ditta Concessionaria che ha l'obbligo di avvalersi di personale professionalmente preparato, formato e aggiornato secondo le norme vigenti in materia, munito di adeguato vestiario nell'ambito del Centro cottura e nei refettori.

L'Amministrazione comunale si impegna ad assicurare la riconoscibilità del personale a contatto diretto con i bambini pertanto gli addetti alla distribuzione sono muniti di cartellino di riconoscimento,

Detto personale unitamente ai dipendenti dell'ufficio servizi scolastici, nello svolgimento dei compiti assegnati è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro tutte le informazioni richieste. Il personale è, in ogni caso, tenuto ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile ed a mantenere comportamenti tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione tra amministrazione comunale ed utenti. Il personale è

tenuto al rispetto del Codice di comportamento dei dipendenti pubblici (DPR n. 62 del 16.4.2013) ed al codice aziendale.

## **2.2 Qualità delle materie prime: fornitori, derrate alimentari e non**

Le caratteristiche qualitative delle materie prime sono in linea con gli indirizzi dati dalla Regione Veneto per il Miglioramento della Ristorazione Scolastica nelle varie edizioni.

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti fondamentali del servizio.

La qualità delle derrate alimentari e dei materiali in uso sono strettamente legati ai fornitori che devono essere certificati, secondo le normative, per i processi di produzione dei prodotti alimentari che sono previsti nel capitolato d'oneri negli allegati (Tabelle merceologiche).

Le derrate per la preparazione dei pasti devono essere confezionate ed etichettate conformi alle norme vigenti.

## **2.3 I controlli di garanzia igienica e la verifica qualità**

La Ditta di ristorazione deve attenersi alle normative in vigore attuando in particolare il Piano di autocontrollo, la tracciabilità per la rintracciabilità di un eventuale prodotto a rischio igienico-sanitario pretendendoli pure dai propri fornitori.

IL Piano di Autocontrollo (D.Lgs 6.11.2007 n.193) permette di controllare ogni fase della lavorazione e di intervenire per evitare momenti critici (cioè rischio igienico-sanitario, biologico, chimico, fisico etc.)

L'Azienda di Ristorazione è sottoposta a rigorosi controlli interni e istituzionali quali SIAN, Settore Veterinario, NAS, Repressione Frodi e non ultimo da parte dei tecnici comunali.

In particolare il servizio erogato viene monitorato costantemente e valutato con l'ausilio dei seguenti strumenti:

- Scheda di rilevazione dei parametri di conformità del servizio, del gradimento e delle quantità consumate, compilata durante i sopralluoghi effettuati nei refettori da personale appositamente incaricato (Dietista);
- Scheda di rilevazione delle conformità dei pasti, gradimento e delle quantità (sufficienti o insufficienti) e del consumo, compilata giornalmente in ogni scuola dal personale addetto alla distribuzione dei pasti;
- Verbali compilati sugli appositi moduli dalle commissioni mensa in occasione delle loro visite presso le mense;
- I dati raccolti, opportunamente elaborati, vengono messi a disposizione delle commissioni mensa per le valutazioni del servizio.

## **2.4 La Qualità Nutrizionale**

### IL MENU'

La composizione dei menù delle varie scuole vengono predisposti dal Servizio Dietetico della Ditta concessionaria del servizio, valutati e corretti da Dietista Comunale incaricata (se prevista) e validati dal Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione competente per territorio.

I menù sono diversificati in autunno-inverno- primavera-estate sulla base della stagionalità dei prodotti utilizzati e predisposti su almeno 4 settimane.

Fondamentale la rotazione degli alimenti per garantire anche i rientri a modulo e la varietà degli stessi.

Il Menù prevede:

MERENDA ANTIMERIDIANA, per le Scuole Primarie, uguale per tutti con frutta o yogurt o budino con piccolo panino o 1 fettina di torta preparata in Centro Cottura

IL PRANZO composto da un primo, un secondo piatto e contorni di verdura cotta o cruda.

Frutta e pane in eccedenza vengono utilizzati per le merende pomeridiane.

### TABELLE DIETETICHE - GRAMMATURE

Le T.D. indicano le quantità alimentari raccomandate per persona al giorno formulate sulle indicazioni dei LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati in Nutrienti ) per la popolazione italiana, emanati e aggiornati da CREA nut (Centro di ricerca per gli alimenti e la nutrizione) e riferiti alle diverse fasce di età.

Le T.D. sono il risultato dello studio dei fabbisogni nutrizionali (proteine, grassi, zuccheri, vitamine e Sali minerali) di cui ci si avvale per la formulazione dei menù delle scuole.

### TECNICHE DI COTTURA

Gli alimenti sono preparati secondo le seguenti tecniche di cottura:

1. Al vapore
2. Al forno
3. In brasiera

Sono previste nel capitolato d'oneri e non possono essere utilizzate precotture, frittiture non consentite dagli esperti della nutrizione con uso di grassi non autorizzati.

Tali indicazioni sono pure consigliate nelle Linee Guida per una Sana Alimentazione Italiana anche per l'uso domestico.

Al fine di favorire la conoscenza dei menù da parte dei genitori l'Ufficio Servizi scolastici pubblica sul sito istituzionale in home page ([http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a\\_id=12262](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=12262)) i menù periodici.

## **2.5 LE DIETE SPECIALI**

Il Centro di Cottura per la produzione dei pasti agli alunni prevede un servizio dietetico per i bambini e gli adulti che usufruiscono della mensa scolastica, per i quali è necessaria la fornitura di diete particolari. Viene fornito un pasto alternativo e possibilmente adeguato al menù generale.

### **□ Diete per varie patologie croniche e non, allergie o intolleranze**

Per usufruire della dieta speciale bisogna essere muniti di certificato medico, compilare la "Richiesta dieta speciale per motivi sanitari" scaricabile dal sito istituzionale e consegnare il tutto all'Ufficio servizi scolastici del Comune.

La richiesta va effettuata per ogni anno scolastico allegando nuovo certificato medico, mentre per le patologie permanenti è sufficiente riconfermare la presenza nella stessa scuola o rinnovata ad ogni cambio di scuola presentando solamente la "richiesta dieta speciale per motivi sanitari"

### **□ Diete per motivi etico-religiosi**

Viene garantita la somministrazione di diete per motivi religiosi: il genitore del bambino o di chi ne fa le veci deve far pervenire, nei tempi e metodi pubblicati nel sito del Comune o della Scuola, un'autocertificazione di richiesta di esclusione di alimenti non idonei per la propria religione.

### **□ Dieta in "Bianco"**

La dieta cosiddetta in bianco è prevista per motivi sanitari a carattere transitorio.

E' sufficiente l'autocertificazione dei genitori per un massimo di 3 giorni consecutivi direttamente alla Ditta di Ristorazione.

Per richieste superiori ai 3 giorni consecutivi è necessaria la presentazione del certificato medico negli uffici comunali.

**La dieta in "bianco" prevede pasta o riso all'olio oliva e.v.,pollo o tacchino al vapore o formaggio grana padano, patate o carote al vapore, mela.**

## **2.6 FORNITURA DEL PASTO NELLE GITE D'ISTRUZIONE**

### **IL CESTINO DA VIAGGIO**

E' previsto inoltre la possibilità per le gite scolastiche di usufruire di un cestino per il viaggio. Questo è predisposto con panini, frutta, dolce e acqua ed è sostitutivo del pasto in mensa.

### **2.7 FESTIVITA'**

In occasione delle feste di Natale, Carnevale, Pasqua la Ditta fornisce dolci tradizionali a seconda della ricorrenza (panettoni, crostoli, ovetti, gelati etc.).

Per la chiusura dell'anno scolastico si prevede un menù diverso con alimenti speciali molto graditi dai ragazzi nel rispetto, comunque, della qualità degli alimenti.

## **3. LA PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

E' fondamentale la partecipazione attiva degli utenti per il miglioramento costante del Servizio, instaurando una fattiva collaborazione tra cittadini e Istituzioni.

Il Regolamento comunale del Servizio di ristorazione scolastica, reperibile alla sezione Regolamenti del sito istituzionale ([http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a\\_id=12491](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=12491)) prevede le Commissioni Mensa delle scuole composte da genitori e insegnanti referenti della scuola per la Mensa. I rappresentanti delle Commissioni Mensa possono procedere alla verifica del servizio mediante visite al Centro Cottura con tempi e modalità concordate e ai refettori dei singoli plessi senza interferire nell'attività didattica.

I componenti redigono un verbale, fornito dal Comune di Albignasego, che compileranno segnalando la gradibilità del pasto, le temperature registrate dal personale addetto, le condizioni igieniche, le operazioni generali del servizio.

I membri delle Commissioni Mensa hanno diritto all'assaggio del pasto completo per valutarlo nel suo insieme.

Tali verbali verranno registrati dall'ufficio servizi scolastici che attiva eventuali verifiche/interventi rispetto ai contenuti segnalati.

Altro organo consultivo è il Comitato Mensa che si riunisce nella sede Comunale 2 volte l'anno o su richiesta di almeno un terzo dei Presidenti delle Commissioni Mensa.

Anche il Comitato mensa è disciplinato dal sopra citato Regolamento del servizio di ristorazione scolastica.

Il Comitato Mensa è composto dalla riunione delle Commissioni Mensa e dai seguenti componenti di diritto:

- Il Sindaco o suo delegato, che lo presiede
- Il Dirigente scolastico dell'Istituto Comprensivo (o suo sostituto)
- Il Responsabile di Settore con competenza in materia di servizi scolastici (o suo sostituto)
- l'incaricato del servizio "Dietista" del Comune (se attivato)

Il Comitato mensa in particolare è la sede di valutazione e discussione del servizio di ristorazione alla luce dei verbali dei vari Comitati.

## **Standard e valutazione**

### **Adozione di standard della qualità del servizio**

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, il Comune di Albignasego individua per il servizio di ristorazione scolastica, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti.

Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e il Comune si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venga rispettato, gli utenti e le utenti possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nel capitolo successivo

Dimensione di qualità	Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard obiettivi di qualità delle prestazioni
Accessibilità	Orario di apertura	Numero di ore settimanali di apertura garantita al pubblico dall'ufficio amministrativo comunale	15 ore
Ricettività	Richieste di iscrizione al servizio nei plessi in cui è attivato	% di accoglimento delle richieste	100
Ricettività	Richieste di diete speciali (validate dal S.I.A.N.) e richieste di diete etiche/religiose	% di accoglimento delle richieste	100
Trasparenza	Pubblicazione sul sito web delle informazioni rilevanti riguardanti il servizio (pubblicazione menù (periodica) costi servizio (aggiornamento annuale)	Numero giorni necessari per l'aggiornamento sul sito web dell'Ente	3 giorni
Tempestività	Tempi di introduzione menù individualizzati	n. giorni previsti per inizio diete speciali	Diete speciali per motivi sanitari: entro 4 giorni dal ricevimento del certificato medico;  per motivi etico-religiosi: entro 4 giorni dal ricevimento della richiesta
Regolarità di prestazione da parte del concessionario	Tempi di distribuzione	Limite di tempo entro il quale deve essere distribuito il pasto	La distribuzione non deve superare il limite massimo di 40 minuti dall'apertura dei contenitori termici.

Regolarità di prestazione da parte del concessionario	Temperature del cibo in distribuzione (verifica a inizio distribuzione con termometro) uguale o superiore a 65° cibi caldi – uguale o inferiore a 10° cibi freddi	% di temperature corrette	100
Regolarità di prestazione da parte del concessionario	Attenzione alla corretta preparazione, confezionamento delle diete speciali	% di rispondenza della preparazione, confezionamento della dieta prevista	100
Regolarità di prestazione da parte del concessionario	Attenzione alla corretta distribuzione delle diete speciali	% di rispondenza della distribuzione della dieta prevista	100
Regolarità di prestazione da parte del concessionario	Rispetto dei menù generali	Numero di variazioni rispetto al menù previsto	Non superiore a 4 volte al mese
Regolarità di prestazione da parte del concessionario	Pasto minimo garantito in caso di sciopero: pasto completo composto da primo piatto caldo, secondo piatto freddo, contorno	% di soddisfazione della richiesta del servizio a seguito comunicazione inoltrata da parte della scuola	100
Regolarità di prestazione da parte del concessionario	Pasto alternativo in caso di uscite didattiche: cestino da pic-nic individuale	% di soddisfazione della richiesta del servizio a seguito comunicazione inoltrata da parte della scuola	100
Efficacia	Indagine di customer satisfaction	Livello di soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio	Non inferiore 8/10
Fattori di qualità del menù	Qualità del menù	Qualità degli alimenti impiegati	Da filiera controllata Bovino fresco Suino fresco Carni avicunicole fresche Equine fresche Salumi  Provenienza prodotti ortofrutticoli DOP, IGP, biologici, Km.0

			Alimenti biologici Farina 00, farina di mais Pasta, orzo, farro Legumi: fagioli, ceci, lenticchie. Uova pastorizzate Yogurt, burro Passata di pomodoro  Alimenti DOP, IGP Prosciutto cotto e crudo, Parmigiano reggiano, Asiago, Casatella, Montasio
Fattori di qualità del menù	Utilizzo di prodotti biologici, Dop - Igp	Frequenza media mensile	75 volte /mese
Fattori di qualità del menù	Alternanza del menù	Varianti stagionali	4
Fattori di qualità del menù	Offerta menù pasto bianco per indisposizioni a disposizione anche dei bambini in regime di dieta speciale	% di possibilità di prenotazione	100
Monitoraggio	Controllo servizio	Numero sopralluoghi a rotazione presso refettori delle scuole	Non inferiore a n. 4 al mese

### **Altre informazioni utili**

#### **Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio**

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario dell'Amministrazione Comunale di Albignasego. A tal fine il Comune ha attivato diverse forme di ascolto dell'utente:

1. periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri organizzati dal Comune;
2. analisi dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti;
3. verifica delle situazioni in cui non vengono rispettati gli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

## **La valutazione del servizio da parte dei cittadini**

I risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicizzati e resi noti alla cittadinanza e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento del servizio.

## **L'analisi delle segnalazioni, dei reclami e dei suggerimenti**

Il Comune di Albignasego ascolta, accetta e registra i reclami, le segnalazioni e i suggerimenti inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta. Si intende:

- segnalazione: ogni comunicazione, presentata in qualsiasi forma e modalità, allo scopo di far presente una situazione che potrebbe compromettere l'efficacia del servizio;
- reclamo: ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio;
- suggerimento: ogni comunicazione presentata in qualsiasi forma e modalità, che contiene indicazioni utili per migliorare un servizio e renderlo più vicino alle aspettative dell'utente.

Sia il reclamo che la segnalazione devono contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione. Non saranno tenuti in considerazione reclami anonimi, generici o esclusivamente offensivi.

Reclami, suggerimenti, segnalazioni o apprezzamenti possono essere avanzati accedendo direttamente allo Sportello Unico dei Servizi al Cittadino, presso la Sede municipale di via Milano n. 7 Albignasego. Orario: dal lunedì al sabato dalle ore 08.30 alle ore 13.00. Martedì e giovedì orario continuato fino alle ore 17.30. Sportello decentrato presso Ex Casa Calore a S. Agostino: Orario: mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Con la massima celerità e in ogni caso non oltre 30 gg dal ricevimento della segnalazione si riceverà una risposta sull'esito della 'segnalazione' (reclamo, suggerimento, segnalazione o apprezzamento).

L'inoltro di un reclamo, segnalazione, suggerimento o apprezzamento è possibile [on line](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=13057) accedendo al seguente indirizzo [http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a\\_id=13057](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=13057);

Una volta che il Comune avrà effettuato le verifiche del caso, una risposta verrà inviata al cittadino tramite posta tradizionale (nel caso in cui non venga fornito un indirizzo di posta elettronica o il cittadino non sia registrato nel sito del Comune) o resa disponibile [nell'apposita sezione dell'area riservata](#) (per i cittadini registrati).

## **La verifica del rispetto degli standard di qualità**

Ogni anno il Comune di Albignasego misura gli standard e gli impegni promessi e comunicati attraverso la presente Carta dei Servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune (sito internet).

## **Diritti e doveri**

Con l'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica e i versamenti delle rispettive tariffe emergono per il Comune e per gli utenti del Servizio reciproci diritti e doveri.

### **DIRITTI dell'UTENTE**

- Pasti salubri e graditi
- Igiene e pulizia
- Continuità del servizio
- Imparzialità e riservatezza
- Informazioni sul servizio
- Rispetto degli orari.....

### **DOVERI dell'UTENTE**

- Informarsi sull'organizzazione del servizio
- Consultare il sito del Comune
- Non arrecare danni alle strutture scolastiche
- Avere sempre comportamenti corretti e collaboranti
- Pagare con regolarità i buoni pasto

### **INFORMAZIONI UTILI**

In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito al Servizio ristorazione scolastica

#### **1) Quando si deve fare domanda di iscrizione?**

Il concessionario organizza la raccolta delle iscrizioni annuali, compresa la consegna agli utenti di una nota informativa annuale, relativa al servizio, contenente il modulo di iscrizione, il codice utente, il codice disdetta pasti e le informazioni per utilizzo sistema informatizzato per la gestione delle mense scolastiche del Comune di Albignasego entro il mese di settembre.

Se una famiglia decide di iscrivere alla mensa il proprio figlio successivamente potrà scaricare il modulo nel sito del Comune di Albignasego: sezione Servizi on-line – “Portale genitori” per il servizio di ristorazione al link : [http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a\\_id=18036](http://www.obizzi.it/nqcontent.cfm?a_id=18036) e presentarlo al concessionario: Camst Soc. Coop A.R.L. Divisione Nord Est, mail: scuolenordest@camst. It o via fax al n. 0444 653750.

#### **2) Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno ?**

No, la domanda di iscrizione si intende automaticamente confermata di anno in anno (ad eccezione del passaggio dalla scuola primaria alle scuole secondarie di I° grado) salvo rinuncia al servizio da comunicarsi per iscritto all'Ufficio servizi scolastici del Comune di Albignasego.

Anche in corso d'anno è possibile presentare comunicazione scritta di rinuncia al servizio

#### **3) É possibile richiedere la riduzione della tariffa?**

Sì, per gli utenti residenti sono concesse delle tariffe agevolate in base all'ISEE. Le famiglie residenti che hanno un valore ISEE uguale o inferiore rispetto ai parametri stabiliti dall'Amministrazione Comunale devono presentare richiesta all'ufficio comunale competente entro il termine perentorio del 31 agosto di ogni anno allegando l'attestazione ISEE in corso di validità e utilizzando il modulo scaricabile al seguente link:

<http://albignasego.mapweb.it/benefici/procedimento.php?id=457>

#### **4) Come devo fare per disdire i pasti nei giorni di sciopero, assemblea sindacale, gite scolastiche?**

In occasione di scioperi, seggi elettorali, uscite didattiche non è necessario disdire il pasto.

Ogni variazione al calendario scolastico verrà tempestivamente comunicata al centro cottura dall'Istituzione Scolastica competente (ad esempio per gite, ampliamento vacanze etc.) o dagli uffici comunali (ad esempio per elezioni, scioperi etc.). La predisposizione del calendario di utilizzo del servizio mensa che regola la possibilità di disdetta da parte del genitore è di competenza dell'ente erogatore del servizio.

#### **5) Come posso richiedere una dieta speciale?**

Le diete speciali per motivi religiosi o per filosofia di vita (ad es. per vegetariani) e le diete speciali per motivi di salute (intolleranze, allergie, malattie metaboliche) possono essere richieste ed attivate (e successivamente disdette) solo tramite presentazione di autocertificazione per le prime e di certificato medico per le seconde presso il Comune.

#### **6) Per quanto tempo posso utilizzare il pasto in bianco?**

Il pasto in bianco per indisposizione del bambino può essere richiesto al massimo per n. 3 rientri consecutivi. Le richieste per periodi superiori verranno automaticamente rifiutate dal sistema.

#### **7) Qual'è l'orario entro il quale è possibile disdire il pasto tramite SMS?**

La disdetta del pasto dovrà essere effettuata dalle ore 18.00 del giorno precedente ed entro le ore 9,30 del mattino dell'assenza. Al di fuori di tale orario la disdetta non sarà registrata