



CARTA DEL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

La “Carta dei servizi” è lo strumento che permette di conoscere le metodologie di lavoro, le finalità e gli obiettivi che si intendono raggiungere al fine di garantire la migliore qualità delle prestazioni del Comune di San Fior adottando specifici standard di quantità e qualità, assicurandone il rispetto e verificando il grado di soddisfazione degli utenti.

Per garantire all’utenza un servizio affidabile e conforme alle normative di legge il Comune San Fior commissiona i servizi di propria competenza, ove possibile, a ditte che hanno ottenuto la conformità con le norme UNI EN ISO - UNI CEI EN ISO - EMAS.

Il Comune di San Fior si prefigge di investire sulla qualità dei servizi forniti per poter esaudire le potenziali richieste dell’utenza.

Per questo motivo la garanzia della certificazione di qualità e la “Carta dei Servizi” sono un punto di partenza per raggiungere la soddisfazione dell’utente. Il presente documento in particolare costituisce formale impegno verso i cittadini e utenti del Comune di San Fior.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel fornire i propri servizi il Comune di San Fior adotta i principi fondamentali di:

- **EGUAGLIANZA.** A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall’età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche.
- **IMPARZIALITA’.** A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso.
- **CONTINUITA’.** A tutti i cittadini è assicurata la continuità quantitativa e qualitativa delle prestazioni.
- **PARTECIPAZIONE.** Il cittadino ha diritto di collaborare all’erogazione delle prestazioni con eventuali suggerimenti e osservazioni.

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

- All’erogazione del servizio, confrontandosi con il responsabile del procedimento o con l’istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione dello stesso.
- Al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:
 - Presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro
 - Fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all’istruttore incaricato
- All’istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
 - Di accesso agli atti ai sensi della normativa vigente.
 - Di presentazione di memorie e documenti così come previsto dalla normativa vigente.

Nell’esercizio di tali diritti l’utente riceve l’assistenza del responsabile del procedimento o dell’istruttore incaricato.

- **CONTROLLO.** Il Comune di San Fior per essere informato sulle opinioni degli utenti in merito alla qualità dei servizi offerti potrà effettuare periodiche rilevazioni tramite indagini a campione

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO OFFERTO

Il servizio è svolto nei locali appositamente dedicati alla refezione scolastica, con affidamento a soggetti esterni, i quali impiegano propri mezzi tecnici e proprio personale. Al Comune di San Fior rimane in capo la titolarità e la programmazione del servizio, il controllo, la vigilanza e la fissazione delle tariffe. Le modalità di svolgimento del servizio sono ispirate al Piano d’Azione Nazionale per la Sostenibilità Ambientale dei consumi nel settore della Pubblica Amministrazione (c.d. Green Public Procurement – GPP) di cui al Decreto Interministeriale 11.04.2008, nonché ai Criteri Minimi Ambientali (c.d. C.A.M.) di cui al Decreto del Ministro dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare n. 221 del 25.07.2011. Conformemente a quanto disposto con Decreto del Ministro delle Politiche Agricole, Alimentari, Forestali e del turismo del 18.12.2017, l’Amministrazione Comunale:

- promuove il consumo di prodotti biologici, favorendo i principi di una sana alimentazione;
- valorizza il consumo di prodotti del territorio, al fine di ridurre l'impatto ambientale;
- definisce strategie volte alla riduzione dello spreco alimentare nelle scuole nonché a recuperare i prodotti non somministrati destinandoli ad organizzazioni non lucrative di utilità sociale che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione gratuita agli indigenti di prodotti alimentari, in linea con quanto previsto dalla Legge n. 166/2016.

Il servizio viene svolto garantendo il massimo dell'efficienza allo scopo di raggiungere, altresì, le seguenti finalità:

- fornire agli alunni un'alimentazione sana, genuina, con adeguato apporto nutrizionale a seconda delle varie fasce di età, di facile digeribilità, sempre di ottima qualità e gradevole al gusto;
- preparare i cibi seguendo in modo scrupoloso le norme igienico sanitarie e le buone prassi di igiene;
- preparare e confezionare i pasti destinati agli utenti allergici, intolleranti o con malattie metaboliche facendo molta attenzione alla contaminazione crociata con gli alimenti vietati;
- assicurare una idonea sanificazione delle stoviglie, dei materiali ed attrezzature impiegati, nonché dei locali utilizzati;
- rispettare le più appropriate norme dietologiche e dietetiche previste per le particolari categorie di utenti cui è destinato.

Il servizio di ristorazione scolastica rientra nel più vasto concetto di "assistenza scolastica", le cui funzioni amministrative sono state attribuite ai Comuni con l'art. 45 del D.P.R. 24 luglio 1977, n. 616 e le cui modalità di svolgimento sono demandate alla competenza legislativa regionale.

Il servizio ha come utenti gli alunni, insegnanti e personale autorizzato dalla scuola dei seguenti plessi dell' Istituto Comprensivo Statale di San Fior:

- Scuola Infanzia "M.P. Mastena", via Degli Alpini n. 4 – San Fior;
- Scuola Primaria "Giovanni XIII", via Degli Alpini n. 2 – San Fior;

Il servizio di ristorazione scolastica comprende, sinteticamente, le seguenti attività (desumibili compiutamente dal Capitolato Speciale di Appalto depositato presso il Comune):

- fornitura derrate alimentari;
- predisposizione menù e informazione agli utenti;
- predisposizione diete di transizione e diete speciali;
- preparazione e cottura dei pasti;
- confezionamento e trasporto dei pasti;
- gestione dei locali mensa e delle annesse attrezzature;
- somministrazione dei pasti;
- lavaggio stoviglie e attrezzature e pulizia locali;
- raccolta e gestione rifiuti assieme ad iniziative contro lo spreco alimentare;

L'erogazione dei pasti nelle scuole è subordinata al calendario scolastico, esclusi i giorni festivi infrasettimanali ed esclusi altresì quei giorni che pur previsti dal calendario scolastico vedranno le lezioni sospese per una qualsiasi ragione.

Il servizio di refezione scolastica è considerato di pubblica utilità e non può essere interrotto o sospeso se non per comprovate cause di forza maggiore. E' inoltre considerato servizio pubblico essenziale, ai sensi dell'art. 1 della Legge 12.06.1990, n. 146 "Norme dell'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali" e successive modifiche ed integrazioni.

Il servizio di refezione scolastica ha acquisito una valenza di natura didattica oltreché educativa dovendo necessariamente contribuire a favorire corretti comportamenti alimentari. I criteri ed i parametri che riguardano l'intero ciclo, dalla fornitura alla distribuzione dei pasti, sono finalizzati a garantire il miglioramento della sicurezza e della qualità del prodotto fornito, così come stabilito dalle vigenti "Linee di indirizzo per il miglioramento della qualità nutrizionale nella Ristorazione Scolastica" approvate con D.G.R. Veneto n. 1663 del 12.11.2018.

Come previsto dall'art. 18 della Legge 28 dicembre 2015, n. 221 recante "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali", sono rispettati i criteri ambientali minimi stabiliti dall'Allegato 1 al Decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 25 luglio 2011 e s.m.i. Nell'organizzazione del servizio il Comune intende privilegiare la sostenibilità ambientale e sociale, nonché la garanzia della qualità e la provenienza dei prodotti alimentari. In particolare viene data particolare importanza al:

- possesso di certificazioni riferite al centro di cottura utilizzato per la produzione dei pasti;

- origine biologica delle seguenti materie prime: frutta, ortaggi, legumi, prodotti trasformati di origine vegetale, pane e prodotti da forno, pasta, riso, farine, cereali e derivati, olio extra vergine di oliva;
- origine biologica delle seguenti materie prime: prodotti lattiero-caseari;
- origine biologica delle seguenti materie prime: uova, yogurt e succhi di frutta;
- origine biologica delle seguenti materie prime: carne, pesce da acquacoltura;
- reperimento pane e prodotti da forno utilizzando la filiera corta;
- utilizzo, nella preparazione dei pasti, o somministrazione di carne bovina, suina e avicunicola "Origine Italia";
- utilizzo, nella preparazione dei pasti, o somministrazione di latte e derivati del latte "Origine Italia" e a filiera corta;
- utilizzo, nella preparazione dei pasti, o somministrazione di pomodoro e derivati del pomodoro "Origine Italia"
- utilizzo di olio extra vergine "Italiano" e/o "biologico";
- utilizzo, nella preparazione dei pasti, di prodotti del commercio equo e solidale;
- progetto di valorizzazione delle produzioni regionali, ed in particolare del territorio provinciale, di carne, latte e derivati, frutta e verdura;
- utilizzo, nella preparazione dei pasti, ovvero somministrazione, con periodicità almeno mensile, di prodotti agroalimentari provenienti dall'agricoltura sociale;
- adozione di misure a tutela dell'ambiente;
- adozione di iniziative di educazione alimentare rivolte agli utenti del servizio e alle famiglie, inerente alla lotta contro lo spreco alimentare;
- elaborazione e realizzazione di progetti di educazione alimentare in collaborazione con l'organo scolastico e l'ULSS di riferimento inerente l'incremento del consumo di frutta e verdura a scuola e a casa;

Il servizio fornisce informazioni per l'utenza relativamente a:

- menù vidimati dal SIAN competente e tabelle dietetiche;
- modalità di preparazione;
- indicazione di TUTTI gli ingredienti utilizzati;
- indicazione delle sostanze o prodotti che provocano allergie o intolleranze, così come elencati nell'allegato II del Regolamento UE n. 1169/2011. Tali informazioni vengono rese secondo le modalità di cui alla Circolare del Ministero della Salute n. 3674 del 06.02.2015;
- provenienza territoriale degli alimenti;
- stagionalità degli alimenti;
- informazioni agli utenti relativamente a cambio menù o singole pietanze.

Il servizio è erogato a tutti gli utenti con imparzialità e sono, di norma, accolte le esigenze degli iscritti al servizio ed in particolare di quelli che, per motivi di salute, di religione e per scelte personali/familiari, chiedono di poter seguire diete particolari.

L'organizzazione complessiva del servizio è curata dall'Ufficio Istruzione del Comune di San Fior.

La sicurezza igienica e la qualità degli alimenti sono tutelati da appositi controlli e da un sistema di autocontrollo che ha lo scopo di ridurre i pericoli e prevenire i rischi. Tutte le mense scolastiche hanno adottato il "Manuale di Autocontrollo Igienico" secondo il sistema H.A.C.C.P. che consente la verifica di tutte le attività legate alla ristorazione scolastica, attraverso la compilazione di schede di controllo per il monitoraggio delle procedure di somministrazione dei cibi, sanificazione e smaltimento dei rifiuti.

Periodicamente l'amministrazione comunale provvede con personale tecnico ad effettuare ispezioni e monitoraggi presso le scuole sul trasporto e la distribuzione dei pasti, sulla temperatura al momento dell'arrivo dei pasti e durante la distribuzione, sulle grammature dei pasti serviti e sulle caratteristiche organolettiche degli stessi.

Oltre ai controlli di qualità effettuati dal gestore del servizio, a quelli di competenza dell'ULSS di riferimento e del Comune, un monitoraggio sull'andamento del servizio viene garantito anche dalla Commissione Mensa la quale svolge nell'interesse degli utenti e di concerto con l'Amministrazione Comunale, attività:

- di collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale facendosi carico di rappresentare le diverse istanze provenienti dalla stessa;
- di verifica del rispetto degli standard qualitativi del servizio;

- di monitoraggio sul gradimento del pasto anche attraverso schede di valutazione predisposte d'intesa con l'amministrazione comunale;
- di promozione di iniziative culturali ed educative dirette a favorire l'approccio a un'alimentazione sana ed equilibrata;
- di raccolta delle valutazioni espresse da comitati spontanei formati dai genitori e conseguente sottoposizione delle stesse all'attenzione dell'amministrazione comunale;
- consultive nei confronti dell'amministrazione comunale per quanto riguarda le variazioni dei menù, gli orari, le modalità di erogazione del servizio, le tariffe e le proposte di modifica del presente regolamento;
- di proposta all'amministrazione comunale in ordine al funzionamento del servizio, al suo miglioramento e ad iniziative di educazione alimentare nelle scuole.

La Commissione Mensa è composta da un rappresentante dei genitori per ogni plesso ove sia attivo il servizio di refezione scolastica. Fanno parte della stessa anche rappresentanti dei docenti, uno per ogni plesso di scuola elementare e media in cui sia attivo il servizio, nominati dai competenti organi scolastici.

I rappresentanti dei genitori sono nominati dai competenti organi scolastici sulla base di procedure democratiche di elezione da tenersi contestualmente all'elezione annuale degli organi di rappresentanza dei genitori. I rappresentanti dei genitori possono essere riconfermati nella carica al massimo per tre anni consecutivi.

Modalità di accesso e fruizione

Il servizio viene fornito a tutti gli alunni iscritti alla scuola primaria e dell'infanzia statale di San Fior per il quali esso sia previsto nei rispettivi moduli didattici.

L'Amministrazione Comunale di San Fior definisce annualmente, attraverso procedure trasparenti, i criteri di accesso al servizio.

L'Amministrazione Comunale definisce, attraverso procedure trasparenti, le modalità di partecipazione dei destinatari al costo del servizio in rapporto alla capacità economica del nucleo familiare ed alla tipologia del servizio scelto. A tale scopo la Giunta Comunale approva annualmente le tariffe ed i relativi criteri di applicazione. Sono consentite iscrizioni e recesso dal servizio in corso d'anno. La tariffa è calcolata in relazione ai pasti effettivamente fruiti nel corso dell'anno. Per usufruire del servizio è necessario, dopo averne dato comunicazione agli organi scolastici, consegnare all'Ufficio Scuola del Comune (Piazza G. Marconi n. 2, secondo piano) il modulo di iscrizione e di autorizzazione all'addebito diretto scaricabile dal sito internet comunale.

Il pagamento dei pasti consumati viene effettuato mediante addebito diretto in conto corrente secondo le disposizioni SEPA DIRECT DEBIT CORE con scadenza 31 gennaio (per le mensilità di settembre, ottobre, novembre e dicembre), 30 aprile (per le mensilità di gennaio, febbraio e marzo) e 31 luglio (per le mensilità di aprile, maggio e giugno). L'addebito viene sempre preceduto dall'invio di apposito avviso recante l'importo della somma addebitata, il numero dei pasti consumati nel periodo di riferimento e la valuta di addebito sul segnalato conto corrente bancario o postale

Procedure di reclamo

Il reclamo ha lo scopo di offrire ai destinatari del servizio uno strumento agile ed immediato per segnalare al Comune comportamenti non in linea con i principi e le finalità della presente Carta dei servizi. Ogni destinatario può presentare al Comune per il tramite del responsabile dell'Ufficio Scuola, reclami relativamente all'erogazione del servizio. Essi dovranno essere presentati in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritti dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione. In caso di presentazione formale il Comune provvederà a fornire risposta all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

Tutti gli standard di erogazione dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni "normali" con esclusione quindi di situazioni "straordinarie" quali ad esempio eventuali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti delle Autorità Pubbliche.

Il presente documento può essere soggetto a variazioni in relazione alle disposizioni di legge e direttive emanate da parte delle autorità competenti in materia.

Qualsiasi violazione ai principi contenuti nel presente documento può essere segnalata al Comune di San Fior Piazza G. Marconi n. 2 - 31020 San Fior Tel. 0438/2665 fax 0438/266590 mail cultura@comune.san-fior.tv.it.

T:\UO_AssistenzaCulturaSport\Assistenza\Responsabile\SCUOLE\CARTA SERVIZIMATERIALE VARIO\CARTASERVIZImensascolastica.doc