

## LA CARTA DEI SERVIZI DELLA REFEZIONE SCOLASTICA 2018



Il cibo è cultura. Una sana alimentazione è un'abitudine che bisogna prendere fin dall'infanzia. I bambini che si alimenteranno in maniera corretta cresceranno meglio ed è per questo motivo che il servizio di ristorazione scolastica ha un ruolo fondamentale: utilizzo di materie prime di qualità acquistate da fornitori qualificati e certificati; non utilizzo di prodotti OGM preservando così la biodiversità e l'identità dei prodotti alimentari; usare le tabelle nutrizionali per dosare il consumo di tutti gli elementi nutrizionalmente indispensabili; favorire i menù variati e stagionali, promuovere la filosofia del mangiare di tutto un po', in modo equilibrato senza dimenticare l'importanza di consumare quotidianamente frutta e verdura; partecipare all'attività di educazione alimentare, insegnando anche a scuola il rispetto delle buone maniere a tavola e coinvolgendo i bambini anche con il gioco; dialogare con le famiglie, per fornire un servizio di ristorazione scolastica il più possibile vicino alle esigenze condivise.

Con la redazione della Carta, il Comune di Sant' Agnello mira a rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e, in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna a rispettare i principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici. Tra i principi generali si richiamano in particolare anche le Linee Guida per la ristorazione scolastica approvate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri in Conferenza Unificata nella seduta del 29 aprile 2010.

### EGUAGLIANZA , IMPARZIALITÀ E DIRITTO DI SCELTA

Garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da ogni elemento discriminante quale sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

## CONTINUITÀ

Assicurare un servizio continuativo, regolare, in base al calendario scolastico, senza interruzioni, impegnandosi comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio.

## PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione dei cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio. Scuole, Comune, istituzioni sanitarie, famiglie e studenti sono protagonisti di una gestione partecipata dei servizi la quale favorisce la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici e il miglioramento continuo della loro qualità.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

Impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori e una permanenza in mensa confortevole per alunni e insegnanti.

## DIETE SPECIALI

Il servizio garantisce la possibilità di seguire eventuali diete speciali, con la supervisione della competente ASL, e compatibilmente alle esigenze di tipo organizzativo, diete a carattere religioso e a carattere etico. Tali richieste devono essere supportate, a tutela del minore, da una adeguata certificazione medica.

Il servizio garantisce, eccezionalmente, l'erogazione di "diete bianche". Rientrano in questa categoria gli alunni che necessitano per un breve periodo (max 3 giorni) di una dieta leggera a seguito di gastriti, enteriti, sindromi post-influenzali, e/o alternative. Non sono ammesse variazioni del menù in caso di rifiuto e/o mancato gradimento delle pietanze da parte degli utenti.

Il servizio garantisce, compatibilmente alle esigenze di tipo organizzativo, l'erogazione di tutte le diete a carattere religioso e a carattere etico, tra cui:

- dieta vegetariana: questa dieta prevede di norma l'esclusione della somministrazione di carne e suoi derivati, alcune volte anche di pesce a seconda delle abitudini della famiglia;
- dieta vegana: questa dieta prevede l'esclusione della somministrazione di ogni alimento di origine animale.

Nel caso in cui la famiglia per motivi etico-religiosi intenda richiedere la somministrazione al proprio figlio di UN MENÙ ALTERNATIVO, la richiesta di dieta speciale ha valore di autocertificazione e deve essere sottoscritta da entrambi i genitori.

## IL SERVIZIO

Il servizio è stato appaltato per un periodo di tre anni : dal 01.10.2016 al 31.05.2019 e per l'importo di euro 586.000,00 (IVA 4% inclusa). L'appaltatore è l'azienda Global Service srl , con sede in via Foria , 136 – Napoli – P.Iva/ Cod. Fiscale 06698721211.

Il servizio di mensa scolastica viene fornito:

- nelle scuole dell'infanzia plesso via Ciampa “ Istituto Comprensivo A. Gemelli”
- nelle scuole dell'infanzia/primarie plesso Capoluogo “ Istituto Comprensivo Gemelli “
- nelle scuole dell'infanzia/primarie plesso Colli di Fontanelle “ Istituto Comprensivo Gemelli

#### STANDARD IMPEGNI DI QUALITÀ

Il servizio di ristorazione scolastica è incentrato sull'obiettivo di un continuo miglioramento. Sono stati quindi individuati alcuni standard che permettano di valutare il livello di qualità offerto.

#### IL CONTROLLO QUALITÀ MENSE SCOLASTICHE

Il Comune ha stabilito di avvalersi del supporto dei professionisti dell' Azienda Sanitaria Locale e della Commissione Mensa , per poter meglio verificare il rispetto delle previsioni contrattuali e garantire la qualità del servizio.

Con riferimento alla gestione del servizio di ristorazione scolastica, è emersa la necessità di realizzare i seguenti interventi:

- fornire supporto tecnico alle Commissioni mensa;
- effettuare verifiche e controlli sui Centri di Cottura affidati alla ditta ;
- effettuare verifiche e controlli sui refettori delle scuole; effettuare controlli sul gradimento del menù; apportare miglioramenti qualitativi al servizio.

L'adozione di un sistematico orientamento alla soddisfazione del cliente è necessaria per rispondere in modo sempre più adeguato alle sue esigenze e, di conseguenza, a “garantire” gli standard qualitativi del servizio offerto .

È facoltà del Comune effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà opportune, controlli presso i Centri di Cottura , i refettori e i locali annessi, per verificare la rispondenza del servizio fornito alle prescrizioni contrattuali del Capitolato Speciale d'appalto, in aderenza a quanto disposto dal piano di autocontrollo igienico (HACCP) adottato dalla Global Service .È facoltà del Comune disporre, senza limitazioni di orario, la presenza di propri incaricati presso il Centro Cottura e i refettori, con il compito di verificare la corretta applicazione di quanto previsto nel Capitolato e di quanto previsto dall'offerta di Global Service in sede di gara.

Uno degli strumenti essenziali per garantire il rispetto del capitolato d'appalto e per assicurare la qualità del servizio offerto è quello degli organismi di controllo, tra i quali sono comprese le commissioni mensa, composte da incaricati del Comune, rappresentanti dei genitori e degli insegnanti.

La costituzione delle commissioni mensa avviene senza particolari formalità. Una volta individuati i componenti, i nominativi devono essere segnalati al Comune – Ufficio Mensa.

I componenti delle commissioni mensa possono effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso (fatto salvo l'avviso alle scuole) e con le modalità ritenute più opportune, controlli presso le sale mensa, per verificare il rispetto di quanto previsto nel Capitolato Speciale d'Appalto.

La Commissione mensa esercita, nell'interesse dell'utenza, un ruolo di:

- programmazione di attività connesse alla ristorazione scolastica e all'educazione alimentare;
- collegamento tra gli utenti del Servizio di Ristorazione Scolastica e l'Amministrazione Comunale;
- consulenza per quanto riguarda le variazioni del menù scolastico, nonché le modalità di erogazione del servizio;
- valutazione e monitoraggio sulla qualità del servizio.

A tale scopo, i rappresentanti della Commissione mensa possono accedere, anche singolarmente, al Centro Cottura, ai refettori e ai singoli plessi scolastici. I rappresentanti della Commissione mensa non sono tenuti al possesso del libretto di idoneità sanitaria in quanto la loro attività deve essere limitata alla mera osservazione delle procedure di preparazione e somministrazione dei pasti, con esclusione di qualsiasi forma di contatto diretto e indiretto con sostanze alimentari, utensileria, stoviglie e altri oggetti destinati a venire a contatto con gli alimenti.

## COSTO SERVIZIO , RIDUZIONI E AGEVOLAZIONI

A partire dal 02 ottobre 2017, il servizio mensa è stato informatizzato tramite il software "Telemoney" e i buoni cartacei sostituiti da un conto elettronico virtuale. Il sistema non consente di usufruire del servizio se l'utente non dispone di un credito di spesa sufficiente. Le famiglie saranno aggiornate di volta in volta sul proprio credito residuo e acquistare così il numero di pasti in base alle proprie esigenze. I pasti potranno essere disdetti comunicando ad apposito numero verde gratuito o accedendo on line dalle ore 18,00 del giorno precedente alle ore 9,00 del giorno corrente. Raggiunta la famiglia una situazione debitoria, il servizio mensa non sarà erogato.

Alle quote di compartecipazione al servizio vengono applicate, per i soli residenti, le seguenti riduzioni:

### 1) RIDUZIONI PER SITUAZIONE REDDITUALE

Situazione ISEE

Da € 0,00 a € 5.000,00 = € 1,20 a pasto riduzione 50%

Da € 5.001,00 a € 10.000,00 = € 1,70 a pasto

Da € 10.001,00 in poi € 2,40 a pasto

Come previsto dalla normativa vigente, la dichiarazione sostitutiva ha validità sino al 15 gennaio dell'anno successivo. Pertanto, decorso tale termine, non si può utilizzare la dichiarazione sostitutiva scaduta per la richiesta di nuove prestazioni, fermo restando la validità della stessa per le prestazioni già concesse.

### 2) RIDUZIONI PER NUCLEI FAMILIARI CON PIU' FIGLI:

In alternativa alle riduzioni ISEE, saranno applicate le seguenti riduzioni per nuclei familiari residenti con due o più figli frequentanti la scuola dell'infanzia e/o primaria:

N. FIGLI 2 € 2,05 a pasto per ciascun figlio

DA 3 IN POI € 1,80 a pasto per ciascun figlio

### 3) ESENZIONI

Per i minori, pur non residenti, in condizioni di disabilità grave, accertata ai sensi della L. 104/90 e/o residenti ,segnalati e seguiti dai servizi sociali competenti territorialmente, è prevista l'esenzione totale dal pagamento del costo del servizio stesso.

Le agevolazioni non sono cumulabili tra loro.

Hanno diritto ad usufruire delle agevolazioni tariffarie/esenzioni solo gli utenti residenti nel comune di Sant'Agnello, ad eccezione delle condizioni di disabilità grave . Gli alunni provenienti dai territori limitrofi sono tenuti al pagamento della quota intera del buono pasto, ossia € 2,40.

Per poter accedere alle riduzioni/esenzioni tariffarie con decorrenza dall'inizio dell'anno scolastico, il richiedente dovrà presentare richiesta al Comune compilando l'apposito modulo entro il termine da questi stabilito; le richieste di riduzione/esenzione e le eventuali variazioni dell'ISEE (derivanti da mutamenti delle condizioni familiari ed economiche del nucleo familiare) inoltrate successivamente avranno decorrenza a partire dall'inizio del mese successivo alla data di presentazione.