

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio serve a dare informazioni utili agli utenti sulle prestazioni offerte con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta dei Servizi, infatti, non è un documento stampato o pubblicato una volta per tutte, ma è documento in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili.

L'Amministrazione si impegna, così, a far sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli, quanto i suoi utenti sono soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze espresse.

Il tutto viene rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...);
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento dell'anno trascorso;
- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno;
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno.

In caso di disservizio o mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di reclamo oltre all'eventuale ricorso alle Associazioni dei Consumatori accreditate.

CARTA DEI SERVIZI DI REFEZIONE SCOLASTICA DEL COMUNE DI AMATRICE

PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità è indispensabile che le nostre attività si ispirino ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

UGUAGLIANZA Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. A tal proposito si intrattengono rapporti di collaborazione e confronto con i genitori degli alunni

CHIAREZZA E TRASPARENZA All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI L'Ente si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al del Regolamento UE 679/2016 e del D. Lgs. 101/2018.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è stato istituito con il preciso intento di permettere l'adempimento dell'obbligo scolastico a tutti i bambini che frequentano le scuole pubbliche dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado in orario pomeridiano, ossia a tempo pieno o modulo. Oltre ad assicurare la partecipazione all'attività scolastica, il servizio si pone l'obiettivo di fornire un pasto di qualità e cioè equilibrato dal punto di vista nutrizionale, sicuro dal punto di vista igienico-sanitario e in grado di promuovere i prodotti e le tipicità del territorio. Inoltre, i comportamenti assunti durante il consumo dei pasti a scuola possono rappresentare un importante momento educativo e di socializzazione da condividere anche con le istituzioni scolastiche e le famiglie.

MODALITA' DI GESTIONE

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è affidato, per l'annualità 2018-2019, all'Istituzione Formativa di Rieti, sede di Amatrice delocalizzata temporaneamente a Rieti, di seguito IFR. L'Accordo ex art. 15 della Legge 241 del 1990 definisce puntualmente la qualità delle derrate alimentari specificando le tipologie di prodotti "biologici" e "tipici" che dovranno essere utilizzati nella produzione. Inoltre viene richiesto alla IFR il pieno rispetto di tutte le normative a garanzia della sicurezza alimentare. La produzione dei pasti avviene presso le cucine della mensa comunale sita nell'area food di San Cipriano, dove all'interno viene anche la distribuzione. Il personale dedicato e gli studenti dell'IFR provvedono allo scodellamento e all'allestimento e riordino degli spazi dedicati alla ristorazione. Alla corretta erogazione del servizio di ristorazione concorrono diversi soggetti ognuno per la parte di competenza o ruolo e che di seguito vengono descritti.

COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Resta in capo all'Amministrazione comunale, in quanto mandataria dell'incarico, il controllo del servizio erogato che attraverso diverse forme di monitoraggio, meglio specificate in seguito.

IL SISTEMA CONTROLLO QUALITA', garantisce:

- un costruttivo e costante confronto con i responsabili IFR e l'ASL Rieti per tutti gli aspetti e le problematiche di competenza, inclusa la predisposizione e l'annuale aggiornamento dei menu stagionali;
- la verifica del rispetto delle disposizioni dell'Accordo ex art. 15 L 241/1990 tra Comune e IFR;
- la verifica dell'osservanza da parte degli operatori delle norme igienico-sanitarie vigenti;
- l'accertamento e la corrispondenza della qualità degli alimenti utilizzati con quanto descritto nel Capitolato tecnico;
- la costante verifica del gradimento dei menu proposti.

COMPETENZE IFR

L'Istituzione Formativa di Rieti, in quanto soggetto gestore del servizio di refezione, mantiene il controllo diretto dell'operato del centro cottura e nel refettorio. E' il soggetto responsabile dell'erogazione della ristorazione scolastica e anch'esso mette in atto gli interventi di controllo e verifica previsti dall'Accordo.

RUOLO DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE

Il rapporto con le Istituzioni Scolastiche è di natura collaborativa per tutte le necessarie verifiche di funzionamento del servizio e delle nuove richieste emergenti nel corso dell'anno scolastico. Per la corretta programmazione del servizio comunicano, prima dell'avvio dell'anno scolastico, le diverse esigenze di utilizzo della ristorazione quali ad esempio il numero degli iscritti, data di avvio del servizio, modalità specifiche di esecuzione.

RUOLO DEGLI EDUCATORI

Gli educatori rivestono un ruolo importante per il buon andamento del servizio oltre che per orientare l'utenza alla corretta educazione alimentare in quanto:

- contribuiscono con la loro presenza alla corretta somministrazione delle diete speciali;
- danno indicazioni sul gradimento delle preparazioni o segnalano disservizi;
- richiedono, in forma scritta e con un preavviso di almeno quattro giorni lavorativi, eventuali sospensioni temporanee del servizio (uscite/attività didattiche, ecc.) con l'obiettivo di razionalizzare l'effettiva produzione dei pasti;
- collaborano alla diffusione e alla comprensione dell'importanza delle sane abitudini alimentari;
- possono incoraggiare i bambini al consumo di alimenti tipici, poco conosciuti o graditi.

RUOLO GENITORI

I genitori degli utenti rivestono un ruolo importante nel facilitare le comunicazioni e interazioni tra l'utenza scolastica e il Servizio di Refezione Scolastica. Infatti, con i sopralluoghi effettuati nei centri cottura e nei refettori, svolgono un'ulteriore verifica degli standard qualitativi e forniscono importanti indicazioni per il miglioramento del servizio.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato applicando il calendario scolastico regionale e sospeso solo in caso di elezioni o su specifica richiesta dell'istituzione scolastica (gite, feste, ecc.). L'Istituzione Scolastica comunica la frequenza di utilizzo del servizio a seconda della scuola e dei moduli di rientro.

MODALITA' DI ISCRIZIONE E UTILIZZO DEL SERVIZIO

I genitori degli utenti iscritti alla scuola primaria o della scuola secondaria di primo grado devono compilare il "modulo di adesione al servizio di refezione scolastica", disponibile presso le segreterie degli istituti scolastici, e l'ufficio servizi sociali e scolastici del Comune e restituirlo alle stesse entro i termini indicati. L'iscrizione al primo anno è sufficiente per l'intera durata del percorso. Il modulo di iscrizione va ricompilato nel caso di modifiche dei dati forniti o di passaggio al percorso scolastico superiore (ad es. da scuola dell'infanzia a scuola primaria).

Tutti i dati dell'utente vengono automaticamente registrati nel sistema informatico. La modalità di prenotazione dei pasti è automatica: ciascun bambino, in base al calendario scolastico ha il pasto prenotato tutti i giorni in cui la sua classe aderisce al servizio di ristorazione scolastica. Nel caso in cui la sua classe dovesse effettuare uscite programmate il pasto viene sospeso automaticamente dal sistema senza alcuna comunicazione da parte della famiglia. Giornalmente la scuola fornirà entro le ore 10.00 al gestore del servizio il numero degli alunni che non usufruiscono del servizio in base alle assenze riscontrate.

I PASTI

I pasti vengono preparati quotidianamente nei giorni previsti, nel centro cottura della mensa comunale dall'Istituzione Formativa e somministrati presso la sala refettorio della stessa. Ciascun pasto risulta composto da un primo piatto, un secondo e contorno, pane comune, frutta o dessert.

I MENU

Nel corso dell'anno scolastico, seguendo l'alternanza stagionale, vengono proposte diverse tipologie di menu standard in accordo con la ASL. I menu si articolano in quattro settimane. I menù prevedono l'utilizzo di prodotti tipici del territorio amatriciano e di altre produzioni della provincia di Rieti. Gli stessi prevedono anche l'utilizzo di prodotti biologici.

MENU ALTERNATIVI

Non tutta l'utenza scolastica può assumere il menu standard a causa di certificate allergie o intolleranze. In caso di particolari necessità e richieste, da indicare ad inizio dell'anno o comunque al momento dell'insorgenza delle intolleranze, potranno prevedersi menu per celiaci, menu privo di latte e derivati o altri menu particolari. E' inoltre previsto per manifeste esigenze etiche o religiose la possibilità di menu particolari.

PROCEDURA PER LA RICHIESTA ED EROGAZIONE DELLA DIETA SPECIALE PER MOTIVI SANITARI

Il Servizio dà la possibilità di usufruire di dieta speciale per motivi di salute solo nel caso di patologie certificate dal medico curante o dallo specialista. Per poter beneficiare di tale servizio è necessario presentare al comune una particolare richiesta di dieta speciale per intolleranza o allergia alimentare, che deve essere presentata ogni anno, sia in presenza di patologie permanenti che temporanee, completo di certificato medico in originale con l'indicazione della patologia e degli alimenti che devono essere esclusi dalla dieta scolastica. Per le patologie permanenti (celiachia, diabete, favismo, allergie/intolleranze alimentari, ecc.) il certificato medico ha validità di 5 anni (ed è quindi sufficiente presentare annualmente soltanto il modello di richiesta) mentre per quelle temporanee fa testo il periodo indicato dal medico nel certificato stesso.

TARIFFE

Il costo del servizio viene determinato in base al costo di erogazione del servizio. L'utente iscritto al servizio di ristorazione scolastica dovrà corrispondere un contributo (ticket) il cui valore è fissato in modo da coprire una percentuale del costo effettivo del servizio.

Con deliberazione della Giunta Comunale viene stabilito l'importo del contributo del Comune di Amatrice e la quota a carico dell'utenza, eventualmente differenziato per scuola dell'infanzia e scuola primaria e secondaria di primo grado. Il pagamento dei pasti avviene mediante versamento anticipato. Gli eventuali importi rimasti a credito dell'utente a fine anno saranno riconosciuti per l'anno successivo. Il rimborso all'utente sarà effettuato solo nel caso di migrazione ad altro Comune o per esaurimento del ciclo scolastico o passaggio a scuola non servita dalla ristorazione scolastica.

Per la tariffazione degli alunni non residenti nel Comune di Amatrice il Comune stesso procederà ad accordi con i Comuni che usufruiscono del servizio per il pagamento del contributo a loro carico. In caso di mancato accordo tutto il costo del pasto sarà a carico dell'alunno.

IL SISTEMA CONTROLLO QUALITA'

Il Sistema Controllo Qualità riguarda ciascuna delle fasi che portano all'erogazione finale del servizio di refezione scolastica e viene svolto da più soggetti con ruoli e responsabilità specifiche.

CONTROLLI INTERNI

Il controllo del rispetto degli standard previsti per ciascuna fase del servizio viene svolto da personale interno.

CONTROLLI ESTERNI

La ASL Rieti svolge verifiche autonome relativamente al rispetto delle norme igienico-sanitarie presso il centro di cottura ed il refettorio effettuando, a campione, anche analisi sugli alimenti e sulle attrezzature. Parte integrante del sistema di controllo sono anche i genitori, che hanno competenza sulla valutazione visiva e sulla gradibilità delle preparazioni; possono inoltre trasmettere segnalazioni o proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio.

In particolare i genitori possono partecipare, previa richiesta effettuata entro le ore 10.00, al pasto degli alunni verificando la qualità dello stesso e quella del servizio. Al fine della partecipazione i genitori sono tenuti al pagamento per intero del costo del pasto. Il numero massimo di genitori ammessi giornalmente è pari a 2.

GLI STANDARD DI QUALITA'

Il Servizio di Refezione Scolastica, persegue l'obiettivo di un costante miglioramento del servizio offerto, individuando delle norme procedurali che oltre a garantire la qualità, misurano e quantificano il livello conseguito relativamente alla soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza.

Gli standard e i relativi indicatori necessari per la valutazione della qualità sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI che rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese.

SPECIFICI che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

TABELLA STANDARD DI QUALITA'

FATTORI QUALITÀ	INDICATORI STANDARD
Rapporto tra numero totale delle richieste pervenute e il numero delle richieste soddisfatte	Percentuale non inferiore al 95%
Percentuale tra numero reclami pervenuti e numero utenti iscritti al servizio	Non superiore al 5%
Percentuale di giornate nelle quali viene rispettato il menu programmato rapportato al totale delle giornate di erogazione	Almeno il 90% delle giornate del calendario scolastico
Percentuale di accesso alle richieste dei genitori di partecipare al pasto	Almeno il 90% delle richieste

RAPPORTI CON I CITTADINI RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disservizi; deve essere formulato in modo preciso riportando tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e per facilitarne l'accertamento e la soluzione. La comunicazione del reclamo avviene in forma scritta e può essere trasmessa anche via email o fax ai recapiti comunali dei servizi sociali e scolastici. la risposta è prevista entro 30 giorni dalla presentazione.

Nel caso di comunicazione informale (verbale o telefonica), la stessa verrà presa in considerazione alla stregua di semplice segnalazione. In presenza di richieste/segnalazioni che necessitino di un'analisi più approfondita, l'utente sarà contattato e informato sulle motivazioni del ritardo.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Attraverso un costante colloquio con genitori ed insegnanti si attivano forme costanti di monitoraggio sull'andamento generale del servizio e in particolare sulla gradibilità dei pasti preparati anche al fine della modifica dei menù.

RIFERIMENTI

UFFICIO COMUNALE PREPOSTO:

Ufficio Servizi Sociali e Scolastici
Sede di Amatrice.

REFERENTE COMUNALE:

Giovanna Persico

RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Antonio Preite

RECAPITI

Tel. 0746 83081

Fax 0746 825682

E-mail uff.servizisociali@comune.amatrice.rieti.it

SOGGETTO EROGATORE DEL SERVIZIO

Istituzione Formativa di Rieti, Alberghiero di Amatrice sede provvisoria di Rieti

RECAPITI

Tel. 0746.1725263 3358044676 (D'Angelo Fabio)

Fax 0746.1873103

e-mail cfpamatrice@tecnoadslazio.it PEC:amatrice-ifrieti@pec.it fadangelo@regione.lazio.it

LUOGO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E CENTRO COTTURA

Mensa pubblica comunale Area Food San Cipriano, Amatrice (RI)