



SETTORE AFFARI SOCIALI

CARTA DEL SERVIZIO MENSA SCOLASTICA

PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che ogni Pubblica Amministrazione è tenuta a fornire ai propri utenti e descrive finalità, modi, criteri e strutture con cui il servizio viene attuato. La Carta si ispira agli articoli nn. 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, i quali sanciscono e tutelano una serie di diritti sui quali si fondano i principi fondamentali della Carta. La Carta dei Servizi ha lo scopo principale di rendere trasparenti i rapporti tra l'Ente erogatore e gli utenti, definendo diritti, doveri e responsabilità di entrambi. E' uno strumento in grado di concentrare e orientare le innovazioni mediante un processo di valutazione dei risultati da parte degli utenti e degli operatori. La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento informativo e di comunicazione, che si propone di rendere più semplice l'utilizzo dei servizi a tutti i potenziali utenti e allo stesso tempo di consentirne un costante controllo e miglioramento della qualità. La Carta dei Servizi si ispira ad alcuni principi di fondo sui quali si orientano i Servizi del Comune di Bitritto.

In particolare:

- l'eguaglianza dei cittadini, ossia la parità di diritti a tutti gli utenti;
- l'imparzialità nei confronti degli utenti che usufruiscono dei servizi;
- il rispetto delle differenze individuali e l'offerta di pari opportunità di crescita a tutti i bambini;
- la regolarità e la continuità del servizio offerto;

- l'efficienza e l'efficacia dei servizi, assicurate dalla competenza degli operatori e dal rispetto degli standard di qualità previsti;
- il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati;
- il diritto alla partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo dei servizi, attraverso la Commissione Mensa.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti coloro che hanno interesse a ricevere informazioni sul servizio di ristorazione scolastica comunale.

PRINCIPI E FINALITÀ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Principi ispiratori

1. Adesione alle linee di indirizzo nazionali per la Ristorazione Scolastica emanate dal Ministero della Salute nel mese di maggio 2010;
2. Adesione alle indicazioni in materia di menù e grammature della Ristorazione scolastica, emanate dal SIAN territorialmente competente;
3. Adesione alle linee guida della Regione Puglia sulla Refezione Scolastica.

Il recepimento dei principi ispiratori intende essere la premessa per lo sviluppo di efficaci politiche di educazione alimentare e per l'espletamento di un servizio di ristorazione efficiente.

Finalità

- (a) assicurare il pieno e concreto esercizio da parte degli studenti del diritto allo studio costituzionalmente garantito;
- (b) assicurare il godimento del servizio a tutti gli alunni, senza distinzioni di sesso, razza, religione, convinzioni etiche, di salute;
- (c) garantire il rispetto delle convinzioni etico-religiose degli utenti in materia alimentare;
- (d) garantire la tutela della salute degli utenti, in particolare di coloro che sono affetti da patologie che richiedono un regime alimentare personalizzato;

- (e) armonizzare funzionalmente il servizio di ristorazione scolastica con l'attività didattica delle scuole di Bitritto;
- (f) lottare contro gli sprechi, in un'ottica di etica e di rispetto verso l'ambiente e verso coloro che non hanno la possibilità di avvicinarsi al cibo con facilità.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il servizio deve:

- garantire la rispondenza della qualità del pasto a quanto definito dal Capitolato Speciale di Appalto;
- garantire la sicurezza alimentare;
- assicurare continuità e regolarità del servizio anche in caso di eventi eccezionali (interruzione nell'erogazione di acqua potabile o di energia elettrica, eventi climatici avversi, mancate o errate consegne di derrate, ecc.), approntando soluzioni di emergenza che consentano di ridurre al minimo i disagi e garantiscano nel contempo la fornitura di un pasto alternativo;
- monitorare costantemente il livello della qualità del servizio in relazione a quanto atteso dagli standard contrattuali;
- migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio attraverso l'andamento della misurazione di specifici indicatori di risultato, di seguito meglio descritti;
- accrescere la consapevolezza degli utenti nell'adesione alle linee di indirizzo nazionali, regionali e territoriali per una corretta alimentazione;
- sorvegliare ed attivare adeguati correttivi per il contenimento degli sprechi alimentari;
- ascoltare l'utente, soddisfacendo, ove possibile, le richieste. Sono attentamente raccolti e valutati i suggerimenti e le segnalazioni dell'utenza, espressi nelle opportune sedi e

finalizzati al possibile miglioramento del servizio. La partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica si esprime principalmente attraverso la rappresentanza della Commissione Mensa;

- sviluppare negli utenti, mediante la partecipazione al funzionamento del servizio, capacità di riflessione sugli stili alimentari, anche attraverso il coinvolgimento degli insegnanti e degli educatori.

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il servizio di ristorazione scolastica viene erogato dal Comune di Bitritto nei seguenti ambiti: scuola dell'infanzia e scuola primaria. Il Comune fornisce quotidianamente pasti a circa 214 utenti esclusi gli insegnanti. La realizzazione del servizio avviene mediante pasti preparati presso il centro cottura della ditta incaricata e trasportati presso il refettorio/classi di via Giovanni Paolo II per gli alunni della scuola primaria "G. Modugno" e presso la scuola dell'infanzia "Santa Maria di Costantinopoli" in via Moscati .

Il servizio di ristorazione scolastica comprende le seguenti attività:

- la raccolta delle prenotazioni dei pasti e la loro trasmissione al centro cottura;
- la preparazione dei pasti presso il centro cottura;
- il confezionamento e il trasporto dei pasti (compresa la fornitura di diete);
- l'assemblaggio e il condimento delle pietanze;
- la somministrazione dei pasti ai minori ed insegnanti;
- lo sbarazzo e la pulizia dei refettori/classi e dei locali di servizio;

La gestione del servizio di ristorazione è affidata ad un'impresa individuata a seguito di gara pubblica di appalto. Il contratto di appalto è disciplinato dal Capitolato speciale di Appalto; tale atto individua gli standard di qualità attesi e le modalità di espletamento del servizio.

La produzione dei pasti

L'impresa appaltatrice assicura la produzione dei pasti in tutti i plessi affidati in gestione. I menù giornalieri adottati sono stagionali (estivo e invernale), a rotazione su quattro settimane, definiti nelle tabelle dietetiche annualmente validate dal SIAN territorialmente competente e pubblicate sul sito internet comunale nella specifica sezione dedicata alla ristorazione.

Centro produzione pasti

Presso il centro cottura presente sul territorio di Bari, in via Lindemann n. 5/3 Z.I. , avviene la preparazione dei pasti destinati a:

- essere distribuiti e consumati presso le classi della scuola dell'infanzia “ Santa Maria di Costantinopoli” ubicate in via Moscati
- essere distribuiti e consumati presso il refettorio e le classi della scuola primaria “Giuseppe Modugno” ubicati in via Giovanni Paolo II.

Per il trasporto dei pasti sono rispettati i seguenti requisiti:

- i pasti sono collocati in appositi contenitori coibentati per il mantenimento delle adeguate temperature. In particolare, per i prodotti da consumare caldi, vengono assicurati idonei sistemi funzionali ad una migliore tenuta della temperatura durante la fase di trasporto;
- la consegna dei pasti deve essere effettuata entro l'orario definito dal “piano dei trasporti”, funzionale all'orario previsto per il consumo del pasto presso la scuola, con mezzi rispondenti ai requisiti di legge;
- l'impresa appaltatrice applica il Sistema di Autocontrollo Igienico al fine di prevenire i pericoli di natura igienico-sanitaria, anche nelle fasi di trasporto dei pasti, rilevando in fase di accettazione delle preparazioni, presso i terminali di distribuzione, la conformità delle temperature di consegna e attivando, qualora necessarie, azioni correttive volte alla garanzia dei requisiti previsti.

La qualità degli alimenti

I livelli qualitativi degli alimenti impiegati per la produzione dei pasti sono identici per tutti i plessi e rispondono a quanto indicato nel Capitolato Speciale di Appalto.

Alimenti e prodotti presenti in menù

Il pasto giornaliero viene approntato applicando apposite tabelle dietetiche e menù stagionali validati. La composizione del pasto prevede principalmente un primo piatto, un secondo piatto con contorno, il pane, la frutta ed acqua. I menù proposti sono atti a garantire un adeguato apporto energetico, a seconda della fascia di età interessata e sono elaborati nel rispetto delle normative nazionali/regionali e delle raccomandazioni sull'alimentazione, espresse da organismi italiani e internazionali.

Il fornitore dovrà fornire prodotti rispondenti a quanto previsto da Capitolato Speciale d'Appalto.

Le tabelle dietetiche

Le tabelle dietetiche sono formulate in adesione alle linee di indirizzo nazionali per la Ristorazione Scolastica emanate dal Ministero della Salute (maggio 2010), alle indicazioni in materia di menù e grammature della Ristorazione scolastica, emanate dal SIAN territorialmente competente, e alle linee guida della Regione Puglia sulla Refezione Scolastica. Il menù proposto è di tipo stagionale, a rotazione su quattro settimane. E' garantita la preparazione di menù particolari, su esplicita richiesta delle famiglie, secondo i casi di seguito disciplinati, e sulla base di esigenze particolari.

Menù per uscite scolastiche

In occasione di uscite scolastiche, su richiesta, il pasto può essere sostituito dalla fornitura di un cestino freddo.

La prenotazione del pasto

Alla prenotazione giornaliera del pasto provvedono i genitori degli utenti mediante segnalazione presso piattaforma dedicata dell'eventuale assenza dell'alunno. Diversamente, l'alunno sarà considerato presente al pasto. Presso le scuole dell'infanzia e primaria, attualmente, (nelle more dell'attivazione della pagina dedicata il personale entro le ore 9.30 di ciascun giorno provvede alla raccolta e registrazione delle prenotazioni. In seguito, assicura la trasmissione di quanto registrato al centro cottura/cucina, affinché proceda alla fase di produzione dei pasti. Qualora l'utente lasci il servizio durante la mattinata, ma comunque prima delle ore 9,45 è necessario che il personale scolastico segnali al centro cottura/cucina, la disdetta del pasto. Qualora l'utente si rechi a scuola oltre l'orario riservato alle prenotazioni, non sarà possibile accedere al pasto.

Le disdette del pasto comunicate oltre le ore 10.30 non possono essere accolte.

Pertanto, il pasto sarà ugualmente addebitato all'utente. I dati relativi alle prenotazioni ed eventuali disdette del pasto sono compiute mediante l'impiego di terminali, che grazie ad un software dedicato consentono la registrazione delle informazioni in una banca dati on-line accessibile ai genitori per controllo. La suddetta banca dati è utilizzata anche dal personale comunale dell'Ufficio Pubblica Istruzione per il monitoraggio dei pagamenti del servizio da parte dell'utenza. Il software in gestione consente inoltre a ciascun utente la possibilità di conoscere la propria situazione contabile mediante l'accesso al sito www.bitritto.soluzionimensa.it nella sezione refezione scolastica, attraverso autenticazione con SPID.

REGIMI DIETETICI PARTICOLARI

Menù in bianco per indisposizione

La dieta in bianco è una dieta temporanea come previsto dalle Linee Guida per la Ristorazione Scolastica della Regione Puglia, destinata a bambini riammessi in comunità dopo malattie di varia natura, o qualora ne necessitano.

Modalità di richiesta del menù in bianco

In caso di indisposizione temporanea è possibile prenotare il menù dietetico entro l'orario di prenotazione giornaliera. Per indisposizioni che richiedano una dieta in bianco, non è necessaria la presentazione di certificazione medica per periodi di durata inferiore ad una settimana. Se la durata supera la settimana, la richiesta dovrà essere accompagnata da certificazione medica, con indicazione dei tempi di inizio e fine dieta in bianco. La richiesta di menù in bianco è presentata dal genitore al personale educatore/insegnante, che provvederà a comunicarlo tempestivamente al Comune (ufficio Pubblica Istruzione).

Le diete speciali per patologie

Per dieta speciale si intende un regime alimentare differente da quello fornito normalmente dalla ristorazione scolastica. Esso risponde a specifiche esigenze degli utenti con patologie che prevedono esclusioni o sostituzioni che devono essere certificate dal medico specialista.

Le diete speciali per motivi etico-religiosi

Il servizio di Ristorazione Scolastica, nel rispetto del principio costituzionale dell'uguaglianza, garantisce un regime alimentare differenziato per tutti gli utenti che dichiarano di avere convinzioni etiche e/o religiose connesse con l'alimentazione.

Modalità per la richiesta di dieta speciale

Le diete per motivi etico-religiosi sono richieste compilando esclusivamente modulo di domanda dieta. Le diete per patologia sono richieste presentando il relativo modulo recante i dati anagrafici e il plesso di appartenenza del bambino. Per i bambini e le bambine ai quali sia stata diagnosticata un'effettiva patologia di tipo allergico o intolleranza a determinati alimenti o altra patologia che richieda dieta specifica, le esclusioni degli alimenti da non somministrare dovranno essere indicate sulla certificazione del Pediatra di Base (su indicazione del Medico Specialista) che ha in cura il

bambino. Tale certificazione dovrà essere rivalutata annualmente o interrotta secondo le seguenti modalità:

1. durante l'anno scolastico inviando una comunicazione scritta, per posta elettronica (affarisociali@comune.bitritto.ba.it) o consegnandola a mano all'Ufficio Pubblica Istruzione presso l'Ufficio Pubblica Istruzione via Bellino n. 4;
2. con presentazione di nuovo certificato medico consegnato in originale unitamente al modulo di domanda all'Ufficio Pubblica Istruzione che provvederà a farne avere copia all'Impresa Appaltatrice. La certificazione medica dovrà sempre essere rinnovata in occasione del passaggio da un ciclo di istruzione all'altro.

L'Ufficio Pubblica Istruzione si riserva la facoltà di richiedere specifiche ulteriori in caso di certificazioni incomplete o poco chiare.

Tutti i dati forniti per la corretta predisposizione delle diete speciali sono coperti da segreto d'ufficio e trattati secondo quanto previsto dal GDPR n. 679/2016 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

QUALITA' E CONTROLLI

Cos'è la qualità?

La qualità del servizio di ristorazione è la qualità misurata rispetto a quanto previsto nel Capitolato speciale di appalto, che disciplina tutti gli ambiti di erogazione del servizio. Risulta pertanto misurabile attraverso la sintesi di più elementi di valutazione definibili sulla base di criteri oggettivi.

Tra questi:

1. puntualità del servizio;
2. rispetto dei tempi di distribuzione del pasto nel rispetto dell'orario stabilito dai Dirigenti Scolastici;
3. la cortesia e professionalità degli addetti al servizio;
4. la temperatura e gradevolezza del cibo;

5. la rispondenza del menù rispetto a quanto previsto dalle Tabelle Dietetiche;
6. la puntualità e precisione nell'erogazione delle diete speciali;
7. il rispetto delle norme igieniche;
8. la pulizia delle stoviglie utilizzate;
9. la pulizia degli ambienti;
10. il corretto allestimento del refettorio e degli elementi utilizzati per la distribuzione del pasto;
11. il rispetto dei tempi di erogazione delle diete speciali e in bianco;
12. il rispetto dei tempi di risposta a reclami/segnalazioni.

I controlli

L'attività di controllo della qualità è affidata al Responsabile Settore Servizi Sociali

Tramite ispezioni sulle cucine, sui centri cottura/cucina e nei refettori sono verificate sia la rispondenza delle attività di produzione e distribuzione del pasto rispetto a quanto previsto dal Capitolato, sia la funzionalità ed efficienza del servizio in tutti i suoi aspetti.

Ulteriori controlli sono affidati ai membri delle Commissioni Mensa che, tramite la compilazione di apposita scheda,(approvata con determinazione n.132 del 03.12.2021) registrano quanto da loro rilevato nel corso dei sopralluoghi.

Ogni scostamento significativo della qualità del servizio da quanto previsto dal Capitolato speciale di appalto, misurato sulla base di oggettivi riscontri, genera una serie di attività volte alla ricerca delle cause del problema rilevato, all'attivazione dei più idonei correttivi per risolvere il problema e, soprattutto, alla messa in campo delle azioni preventive più efficaci volte ad evitare che il problema possa ripresentarsi.

LA COMUNICAZIONE

Gli utenti sono informati con la pubblicazione di tutta la documentazione inerente il servizio di ristorazione scolastica tramite il sito Comunale www.comune.bitritto.ba.it, alla pagina Servizio Pubblica Istruzione - Refezione scolastica.

Gli utenti inoltre possono inviare comunicazioni all'indirizzo mail affarisociali@comune.bitritto.ba.it oppure mediante i seguenti recapiti: tel. 080-3858260 – 080-3858218

Modalità di iscrizione al servizio di ristorazione

Occorre presentare richiesta di iscrizione online, collegandosi al sito internet sopra indicato.

Costo del servizio

Il piano tariffario viene approvato annualmente con Deliberazione della Giunta Comunale.

LA PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

La Commissione Mensa, quale organo di rappresentanza, svolge:

- ruolo di collegamento tra l'utenza, il Comune ed il gestore del servizio, facendosi carico di riportare i suggerimenti ed i reclami che pervengono dall'utenza stessa;
- ruolo di collaborazione nel monitoraggio dell'accettabilità del pasto e delle modalità di erogazione del servizio attraverso le schede di valutazione, opportunamente predisposte. Le linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica (Ministero della Salute, 2010) individuano, altresì, nella Commissione Mensa un interlocutore/partner nei diversi progetti/iniziative di educazione alimentare nella scuola, mirando alla responsabilizzazione dei suoi componenti ai fini della promozione di sane scelte alimentari fra tutti i genitori

affidenti alla scuola, prevedendo interventi di formazione e aggiornamento per tutti i soggetti coinvolti nella ristorazione scolastica, mirati sia agli aspetti di educazione alla salute che a quelli più strettamente legati alla qualità nutrizionale ed alla sicurezza degli alimenti. La partecipazione degli utenti al servizio di ristorazione scolastica è pertanto realizzata attraverso la costituzione della Commissione Mensa per la scuola dell'infanzia e la scuola primaria. Le linee guida di funzionamento della Commissione Mensa sono definite nell'allegato alla presente Carta.

RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'Ufficio Pubblica Istruzione è a disposizione per raccogliere e registrare eventuali segnalazioni o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni riportati nella presente Carta dei servizi e nel Capitolato speciale di appalto, ai recapiti precedentemente riportati. Il reclamo può essere formulato anche per iscritto, in forma precisa, con tutte le informazioni necessarie ad identificare il problema per poter facilitare la verifica di quanto segnalato. Gli utenti possono segnalare disservizi anche ai propri rappresentanti in seno alla Commissione Mensa. Il Comune di Bitritto si impegna a dare risposta al reclamo entro 15 giorni dalla sua ricezione.

DECORRENZA E NORME FINALI

La presente Carta del servizio mensa scolastica entra in vigore con l'approvazione della stessa da parte della Giunta comunale. Della sua approvazione e del suo contenuto saranno informati i destinatari del servizio. Copia della carta sarà a disposizione presso l'Ufficio Pubblica Istruzione, presso la Segreteria dell'Istituto Comprensivo "Rita Levi Montalcini" e pubblicata sul portale istituzionale.