



Carta del **Servizio** di ristorazione scolastica





Il saluto delle Autorità

- 1** Che cos'è la Carta del Servizio
- 2** I principi fondamentali
- 3** Modalità di gestione ed erogazione del Servizio di ristorazione scolastica
- 4** Menu
- 5** Iscrizione al Servizio
- 6** Costo del servizio
- 7** Modalità di pagamento
- 8** Servizio SMS
- 9** Prenotazione del pasto
- 10** Strumenti di verifica
- 11** Garanzie di qualità
- 12** La Commissione Mensa
- 13** Adozione di standard
- 14** Qualità del Servizio
- 15** Informazioni agli utenti
- 16** Rapporti con gli utenti
- 17** Come raggiungerci
- 18** Suggerimenti e reclami
- 19** Tempi di risposta
- 20** Allegati

Linee guida per la composizione e il funzionamento della commissione mensa della ristorazione scolastica



Il saluto delle Autorità

La nostra salute, il benessere fisico dipendono in gran parte da una sana e corretta alimentazione. Per questo, come Amministrazione, abbiamo non solo il dovere di fornire ai bambini e ai ragazzi che frequentano le nostre mense, alimenti di qualità, ma anche educarli a mangiare in modo corretto.

Nella stesura del bando di gara per la scelta dell'Azienda a cui è stata affidata la gestione del servizio mensa, ci siamo posti come obiettivo primario quello della qualità dei cibi: alimenti freschi, sicuri e anche biologici.

Tuttavia sono convinto che tra i diversi servizi offerti dal Comune ai cittadini, quello della mensa scolastica, sia tra i più delicati da gestire.

Solo una responsabile sinergia tra scuola, Comune, famiglie e nutrizionisti può aiutare i nostri figli a stare bene insieme a tavola e a crescere in modo sano e consapevole.

L'Assessore alla Cultura Istruzione
Albino Montani

1

Che cos'è la Carta del Servizio

Questa Carta del Servizio è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino allo scopo di far conoscere il Servizio di ristorazione scolastica.

Ma non solo, essa serve anche a definire “standard minimi” di qualità che il cittadino può controllare. In pratica una “garanzia” nelle mani del cittadino.

Essa si compone di una parte generale che spiega quali sono i principi cui il servizio di ristorazione scolastica s'ispira ed una parte specifica di illu-

strazione del servizio.

Inoltre, essa non è un documento che viene prodotto una volta per tutte e non è un semplice atto burocratico, per questo la parte specifica di illustrazione del servizio potrà essere aggiornata annualmente e comunque ogni volta che cambiano leggi e regolamenti, o quando il Comune si pone obiettivi diversi. E' inoltre consultabile sul sito www.dusmann.it all'interno dell'Area Riservata e sul sito internet del Comune www.samarate.net e presso i refettori delle scuole.



2

I principi fondamentali

I principi ispiratori di questa Carta del Servizio sono indicati nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27 gennaio 1994 che ha emanato appunto i principi sui quali devono essere progressivamente uniformati i servizi pubblici.

Con questa Carta del Servizio il Comune di Samarate intende darvi attuazione nell'erogazione del Servizio di ristorazione scolastica.

Principio dell'uguaglianza e dell'imparzialità

Il Comune di Samarate eroga un servizio improntato ai criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando, a parità di diritti, il servizio di ristorazione scolastica a tutti i bambini le cui famiglie abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate e di volta in volta opportunamente rese note.

Principio della trasparenza

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio medesimo, secondo la procedura stabilita dal Regolamento comunale per il diritto di accesso. Il modulo di domanda per accedere agli atti è scaricabile dal sito internet www.dusmann.it all'interno

dell'Area Riservata.

Principio della continuità

Un servizio essenziale, quale quello di ristorazione scolastica, deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie.

Per questo in caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento sono previsti interventi particolari, a seconda dell'evento negativo manifestatosi, per contenere il disagio e ridurre al minimo il disservizio.

Principio della partecipazione

La partecipazione è sempre garantita sia per tutelare il diritto ad una corretta fruizione del servizio sia per favorire la collaborazione tra tutti gli attori interessati.

La Commissione mensa, è l'organismo attraverso cui viene assicurata la partecipazione di tutti: rappresentanti dei genitori, delle scuole, del Comune e della società di ristorazione. Le famiglie, hanno il diritto di ottenere informazioni, oltre che individualmente, anche attraverso la Commissione mensa che dovrà inoltrare i suggerimenti o i reclami al Servizio Istruzione del Comune, al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.

Principio dell'efficienza e dell'efficacia

L'efficienza e l'efficacia sono perseguite come garanzia della qualità del servizio sia sul piano umano sia su quello strutturale-tecnologico. La piena soddisfa-

ne delle famiglie è ricercata attraverso il miglioramento delle competenze e della cortesia del personale, il continuo monitoraggio dell' idoneità e della funzionalità dei locali, delle attrezzature oltre che delle diverse fasi gestionali del servizio.

Principio del rispetto per l'ambiente

I nostri bambini sono gli adulti di domani. E' molto importante che fin dalla scuola possano imparare che il loro benessere è strettamente legato all'ambiente nel quale vivono. I genitori insegnano loro che acqua ed energia elettrica non vanno sprecate, che le automobili inquinano, che tutto quello che si butta via inquina l'ambiente, che è meglio mangiare cibi sani apprezzando la frutta e la verdura di stagione, meglio se priva di pesticidi, che saponi, detersivi e detergenti se usati in grandi quantità inquinano. Il Comune, la società di ristorazione con la collaborazione della scuola, consapevoli del ruolo di affiancamento alle famiglie in questo importante processo di educazione hanno improntato il contratto di ristorazione a questo principio. Esso è ispirato alle esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente, alla promozione dello sviluppo sostenibile, alla difesa della biodiversità (riferimento: Decreto Legislativo 12.04.2006

n. 163, articolo 2, comma 2), al Piano d'Azione Nazionale per il Green Public Procurement di cui al Decreto Interministeriale dell'11.04.2008 "Piano d'azione per la sostenibilità dei consumi nel settore della pubblica amministrazione" previsto dall'articolo 1, commi 1126, 1127 e 1128 della Legge n. 296 del 27.12. 2006 (legge finanziaria)".

Concretamente come? Attraverso:

- l'installazione presso il centro di cottura di impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica;
- l'impiego, per il trasporto degli alimenti, di automezzi con motore metano/benzina a risparmio energetico e a basso impatto ambientale;
- la preferenza di fornitori che impieghino imballaggi ecologici e/o riutilizzabili;
- l'uso di stoviglie monouso (solo per i casi di emergenza) in materiali biodegradabili;
- l'impiego di alimenti provenienti da agricoltura biologica o a lotta integrata e da zone entro 50 km da Samarate (prodotti locali);
- l'impiego di prodotti ecologici per la sanificazione.

La gestione del servizio si articola in diverse fasi affidate ad un'unica azienda specializzata nel settore, attualmente la società Dussmann Service con sede a Capriate San Gervasio in provincia di Bergamo, che ha anche una sede di riferimento a Samarate presso il centro di cottura comunale di Via S. Maria Località Cascina Elisa, e sono le seguenti:

a) la produzione, l'approvvigionamento e lo stoccaggio delle derrate alimentari e la preparazione e il confezionamento dei pasti avvengono presso il centro cottura comunale di Via S. Maria. Il Direttore del centro di cottura segue l'intera organizzazione del lavoro collaborando con il capo cuoco e la dietista e con personale per le specifiche mansioni operative.

b) i trasporto e la distribuzione dei pasti sono garantiti giornalmente presso le scuole:

- Infanzia di Via Donne della Resistenza a Samarate
- Infanzia di Via Santa Maria, loc. Cascina Elisa
- Primaria "Manzoni" di Via Dante a Samarate
- Primaria "Cozzi" di Via Ferrini a San Macario
- Primaria "De Amicis" di Via Acque-

dotto a Verghera

■ Secondaria di 1° grado di Via Papini a San Macario

I pasti sono consumati nei rispettivi refettori. La società di ristorazione garantisce la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel contratto di appalto, con un margine di ritardo che non può superare i quindici minuti.

c) Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti è assicurata dalla società di ristorazione secondo quanto indicato nel contratto di appalto.

d) la preparazione dei pasti presso la cucina dell'asilo nido di Piazza 11 settembre con una cuoca dedicata.





4 Menu

Il Servizio di ristorazione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata dei bambini.

Per questo i menu tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette, il gradimento dei bambini.

I menu sono consultabili sul sito www.dusmann.it all'interno dell'Area Riservata.

Sono previsti due menu: uno per la stagione invernale ed uno per quella estiva.

Il menu invernale è in vigore nel periodo compreso tra la seconda metà del mese di ottobre e la prima metà del mese di aprile, mentre quello estivo tra la seconda metà del mese di aprile e la prima metà del mese di ottobre.

Ognuno dei due menu stabilisce le pietanze che verranno servite ogni giorno articolate nell'arco di quattro settimane.

Il Comune di Samarate garantisce il pieno rispetto del menù previsto. In circostanze eccezionali debitamente motivate e documentate, possono essere introdotte variazioni estemporanee al menu.

Diete leggere o blande

Può accadere che un bambino che fruisce del servizio di ristorazione scolastica abbia la necessità di consumare uno/più pasti leggero/i per motivi di salute legati a fattori momentanei. In questo caso è prevista la possibilità di fruire di una dieta leggera o blanda.

Come fare? Occorre segnalarlo la mattina stessa del consumo, al momento della prenotazione del pasto.

La dieta leggera è garantita al massimo per cinque giorni consecutivi al mese.

Non è necessario presentare il certificato medico, ad eccezione del caso in cui la necessità di seguire la dieta leggera si protragga oltre i cinque giorni.

Le diete blande devono essere valutate e redatte dalla dietista e formulate in aderenza al menu corrente, ossia il più possibile simili alle preparazioni sostituite.

Esse sono così composte.

Primo piatto: pasta o riso asciutti o in brodo vegetale conditi con olio extravergine di oliva e/o pomodoro e/o formaggio grattugiato;

Secondo piatto: carne magra al vapore, ai ferri o bollita; pesce al vapore, ai ferri o bollito; formaggio magro o ricotta; legumi lessati (non in caso di enterite). In casi particolari (allergie verso

un componente specifico, oppure gravi idiosincrasie alimentari certificate dal medico curante) è possibile la sostituzione con prosciutto crudo o cotto o formaggio;

Contorno: verdura cruda, lessata o al vapore condita con olio extravergine di oliva crudo ed eventualmente limone;

Frutta: libera, a parte i casi di enterite, nei quali viene consigliata la mela.

Diete speciali

Al bambino che abbia la necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita la dieta "speciale". La famiglia segnala, entro l'inizio dell'anno scolastico a Dussmann Service tale necessità presentando una domanda scritta, il cui modulo è scaricabile sul sito di Dussmann Service www.dussmann.it all'interno dell'Area Riservata. Poiché la dieta speciale garantisce la salute del bambino, il certificato medico in questo caso è obbligatorio; esso è altrettanto obbligatorio nel momento in cui dovesse cessare la necessità di fruire della dieta speciale. Il certificato medico ha validità annuale e pertanto ogni anno deve essere rinnovato.

Considerata l'estrema importanza che la dieta speciale riveste per la salute del bambino, la dietista, presente tutti i giorni al centro di cottura, è disponibile al numero di telefono 0331.235560 per informazioni e consigli relativi al pasto.

Diete etico-religiose

Anche il bambino, che per ragioni di fede religiosa o di etica della famiglia, richieda di mangiare alcuni alimenti o di escluderne altri ha il diritto di ottenere un tipo di alimentazione particolare. In questo caso la famiglia presenta una domanda scritta, il cui modulo è scaricabile dal sito internet di Dussmann Service www.dussmann.it all'interno dell'Area Riservata.

Merende del mattino

E' possibile prevedere la distribuzione della merenda del mattino nell'ambito di progetti allo scopo sviluppati in collaborazione tra il Comune, le famiglie, la scuola e la Commissione mensa, con il supporto della società di ristorazione.

Nell'anno scolastico 2012/2013 non è prevista la distribuzione di merende.



5

Iscrizione al Servizio

Per accedere al servizio di ristorazione scolastica occorre compilare annualmente la domanda di iscrizione. Le domande devono essere presentate presso l'ufficio Dussmann Service di Via S. Maria in Località Cascina Elisa.

Le famiglie sono invitate a porre la massima attenzione agli avvisi ed

alle circolari che di volta in volta saranno diffuse sul sito internet del Comune e distribuite nelle scuole.

L'iscrizione al servizio verrà effettuata esclusivamente se i pagamenti del servizio dell'anno precedente risultano essere in regola.



6

Costo del servizio

Il costo del servizio di ristorazione scolastica è stabilito dal contratto di appalto. Le famiglie i cui bambini sono iscritti e frequentano la mensa, partecipano ai costi mediante il pagamento di una tariffa/pasto.

Il costo del pasto può essere rivisto di anno in anno.

Per fare in modo che tutte le famiglie che necessitano del servizio di ristorazione scolastica si trovino nella possibilità di accedervi senza discriminazione, il Comune ha previsto alcune agevolazioni tariffarie.

Le agevolazioni sono accordate esclusivamente ai residenti nel Comune di Samarate. Per ottenere le agevolazioni occorre compilare appo-

sita domanda rivolgendosi all'ufficio Istruzione del Comune.

Le agevolazioni tariffarie sono definite annualmente secondo le disposizioni del bilancio comunale applicando uno sconto percentuale sulla tariffa a seconda della fascia di reddito ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) di appartenenza della famiglia. Per conoscere la propria fascia di appartenenza occorre procurarsi l'attestazione ISEE. L'attestazione ISEE ha validità di 1 anno: è importante che le famiglie ne controllino la data di scadenza, poiché entro tale data, la domanda di riduzione deve obbligatoriamente essere rinnovata.



7

Modalità di pagamento

Il pagamento della ristorazione scolastica può essere assolto con differenti modalità, a discrezione della famiglia, come di seguito indicato:

■ Presso il Centro Cottura Via S. Maria in località Cascina Elisa

■ Recandosi nelle farmacie del Territorio.

Nell'arco dell'anno scolastico Dusmann Service in collaborazione con il Servizio Istruzione del Comune effettua il controllo contabile sullo stato dei pagamenti delle famiglie. In presenza di eventuali debiti invia, alle famiglie risultate debentrici, la prima lettera di sollecito al pagamento. Analogo controllo effettua al

termine di ogni anno scolastico e gli eventuali debiti saranno nuovamente sollecitati, alle famiglie debentrici, mediante lettera raccomandata o altro strumento che ne comprovi l'avvenuta ricezione da parte delle interessate.

Tutti i debiti non coperti alla data indicata dalla seconda lettera di sollecito saranno inviati al gestore delle riscossioni che provvederà per conto del Comune di Samarate al loro recupero coattivo.

Le famiglie debentrici che fossero in possesso dei voucher dote scuola possono assolvere al pagamento del debito utilizzando il credito dei voucher.

8

Servizio SMS

E' attivo il servizio di SMS con funzione di promemoria, per ricordare alle famiglie che sono in prossimità dell'esaurimento del credito necessario per il pagamento dei pasti.

Lo strumento del SMS potrà essere adottato anche per comunicare alle famiglie altre informazioni che attengono al servizio di ristorazione scolastica.



9

Prenotazione del pasto

I pasti vengono prenotati giornalmente tramite il personale della società di ristorazione entro le ore 10.00. Entro e non oltre le ore 10.30 è possibile, in caso di indisposizione o per motivi personali, disdire la prenotazione, a cura della famiglia. Nel caso la disdetta avvenisse successivamente alle ore 10,30, il costo del pasto verrà regolarmente addebitato alla famiglia.

In caso la famiglia rilevi l'erronea prenotazione di un pasto, la stessa deve segnalarlo inviando una mail all'indirizzo info.samarate@dusmann.it.

Il servizio svolgerà la relativa verifica ed in caso di riscontro positivo l'importo del pasto erroneamente addebitato verrà ripristinato.

10

Strumenti di verifica

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri prima citata prevede anche che vengano adottati strumenti per la verifica della corretta esecuzione del servizio prestato.

La qualità del servizio di ristorazione scolastica si concretizza anche nella valorizzazione dei seguenti aspetti:

- La salubrità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione.
- L'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto.
- Il gradimento dei pasti sia per il gusto sia per l'aspetto.
- L'accuratezza organizzativa del servizio.

Gli organi preposti al controllo sono:

- I competenti Servizi di Igiene Pubblica Ambientale dell'ASL territoriale;

- Gli incaricati del Comune nonché altre strutture specializzate incaricate dalla stessa;

- I rappresentanti della Commissione mensa.

Il Comune espleta il controllo per il tramite dello specialista Tecnologo Alimentare appositamente incaricato. Il Tecnologo Alimentare settimanalmente, per 10/11 mesi all'anno, effettua un controllo presso il centro di cottura, e, a rotazione, presso un plesso scolastico. Anche i rappresentanti della Commissione mensa possono, secondo quanto indicato nelle Linee Guida della Commissione medesima, effettuare sopralluoghi opportunamente autorizzati, con lo stesso scopo.



La società di ristorazione è tenuta ad acquisire dai fornitori e a rendere disponibili al Comune le certificazioni di qualità, le dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari alle vigenti leggi in materia e le schede tecniche, oltre ai documenti di acquisto delle derrate.

La società di ristorazione su richiesta del Comune, fornisce le certificazioni rilasciate dai fornitori circa la conformità alle normative di riferimento e le bolle di acquisto dei prodotti da agricoltura biologica e locali ogni volta che ne sia previsto l'impiego.

Inoltre la società di ristorazione:

- effettua il controllo qualitativo e quantitativo delle derrate impiegate per il servizio.

- adotta le misure adeguate per garantire la massima sicurezza igienica del prodotto finale applicando il piano di autocontrollo igienico previsto dal Regolamento CE 852/2004 nell'ambito di tutte le operazioni di produzione e distribuzione dei pasti.

- individua pertanto ogni fase del servizio che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti e garantisce che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate le opportune procedure di sicurezza, avvalendosi dei principi su cui

è basato il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points). Nell'ambito dell'autocontrollo igienico la società di ristorazione deve attuare le procedure di verifica previste, comprese le analisi di laboratorio su materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti di lavorazione ed attrezzature con la frequenza prevista.

- Registra i dati relativi al monitoraggio dei punti critici e alle procedure di verifica del piano di autocontrollo, li tiene aggiornati ed a disposizione dell'autorità sanitaria e del Comune.

- al fine di individuare più celermente le cause di eventuali tossinfezioni alimentari, la società di ristorazione è tenuta a prelevare almeno 100 grammi di ciascuna preparazione indicata dal menu e mantenerla in frigorifero per 72 ore a + 4°C in una zona identificabile con un cartello riportante la dizione: "Pasto Test". Ogni alimento prelevato (Pasto Test) deve essere riposto in sacchetti sterili, con indicata la natura del contenuto e la data di preparazione.

La partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

La Commissione mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, attraverso il quale viene assicu-

rata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

La nomina, i compiti e il funzionamento della Commissione Mensa sono disciplinati dalle Linee Guida.



Sono definiti di seguito alcuni standard:

a) **Controlli**

Tecnologo Alimentare Incaricato del Comune di Samarate.

Effettuati secondo quanto indicato al precedente punto 10 di questa Carta del Servizio in modo completo.

b) **Commissione Mensa**

N. 2 riunioni per anno fisse, più eventuali riunioni straordinarie

c) **Qualità dei menu**

Tabelle Dietetiche – Allegato 2 al contratto

d) **Tipologia dei menu**

Adozione dinamica dei menu, formulati nel rispetto di precisi standard nutrizio-

nali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti. I menu seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione delle ricette proposte ed evitando combinazioni alimentari incompatibili.

e) **Qualità delle derrate alimentari**

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate rispondono alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal contratto.

È vietata qualsiasi forma di riciclo.

La società di ristorazione conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menu del giorno, tale campione rimane in conservazione a temperatura controllata ed è a disposizione delle Autorità Sanitarie Competenti.

f) **Sedi di consumo del pasto**

I locali adibiti a refettorio rispondono ai requisiti di legge e sono utilizzati in modo esclusivo a tale scopo. I piatti e i bicchieri sono in materiale infrangibile e idoneo all'uso alimentare, per motivi di sicurezza. E' consentito in casi eccezionali e previa au-

torizzazione del Comune il monouso.

La posateria è in acciaio inox.

g) **I prodotti di pulizia**

I detersivi, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano le indicazioni del contratto.

h) **I rifiuti**

Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e allo smaltimento razionale dei rifiuti. E' proibito asportare qualsiasi tipo di rifiuto o avanzo dalle zone di produzione e di distribuzione dei pasti.

i) **Tempi di risposta** alle comunicazioni scritte: max 30 giorni

Alimenti provenienti da produzione biologica

Pomodori pelati
Latte
Olio extravergine di oliva
Pasta di semola
Riso parboiled
Pane
Farina bianca 00
Burro
Uova
Fagiolini
Piselli
Confettura monodose
Succhi di frutta brick
Gnocchi

Alimenti provenienti da produzione entro 50 Km da Samarate (prodotti locali)

Pane
Pasta
Latte
Burro
Carne
Carne ovinicola

Prodotti DOP, IGP

Crudo DOP
Mortadella IGP
Bresaola IGP
Speck IGP
Parmigiano Reggiano DOP
Asiago DOP
Taleggio DOP
Farina DOP



14 Qualità del Servizio

Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, sono effettuate due rilevazioni periodiche: sulla qualità percepita dai commensali, sul gradimento delle ricette proposte e sulle attese rispetto al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

Il Comune per il tramite del proprio personale e del tecnologo alimentare incaricato e della Commissione mensa, e grazie alla collaborazione del personale insegnante delle scuole, verifica che gli standard di qualità espressi in questa Carta del Servizio siano rispettati, e s'impegna ad intervenire per risolvere eventuali problemi e per migliorare costantemente il servizio. I risultati delle verifiche e dei giudizi saranno raccolti in una relazione che verrà presentata alla Commissione mensa e successivamente resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito internet del comune.

In occasione della pubblicazione saranno resi noti anche i reclami presentati ed i miglioramenti introdotti durante l'anno scolastico ed il programma delle iniziative di miglioramento per l'anno scolastico successivo.

15 Informazioni agli utenti

Il Comune di Samarate assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del Servizio di ristorazione scolastica.

Al fine di garantire notizie sempre aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno diffuse sul sito internet del Comune e distribuite a scuola nel corso dell'anno scolastico ad integrazione e/o modifica di questa Carta del Servizio avvisi e circolari informative.

16 Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve ispirarsi al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al servizio di ristorazione scolastica che operano a contatto con gli utenti sono tenuti a indicare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche; devono indossare idonea divisa completa di copricapo, che deve sempre essere pulita e decorosa, e portare il cartellino di riconoscimento ed il nome dell'Impresa.

17 Come raggiungerci

Il Servizio Istruzione del Comune è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio di ristorazione scolastica (iscrizione al servizio, tariffe ed agevolazioni di pagamento, I.S.E.E., modalità di pagamento, prenotazione del pasto, menu, diete, ecc.).

Dussmann Service

• indirizzo di posta elettronica:

info.samarate@dussmann.it

• centro di cottura: tel. 0331.235560



18 Suggerimenti e reclami

Il Servizio Istruzione del Comune è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli standard riportati in questa Carta del Servizio.

I reclami devono essere presentati da persone che sono state personalmente presenti al verificarsi del disservizio, quindi, insegnanti o membri della Commissione mensa.

Il reclamo può essere presentato dalla famiglia direttamente al Servizio Istruzione, ma deve obbligatoriamente riportare il riferimento all'insegnante presente al momento del verificarsi del disservizio.

In ogni caso il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono bene accetti i suggerimenti per migliorare il servizio.

Non saranno accettati reclami anonimi. Il Presidente della Commissione mensa, o un membro delegato dallo stesso verificata la presenza di reclami, raccoglierà gli stessi, consegnandoli al Servizio Istruzione del Comune entro 48 ore. Entro le successive 24 ore il Servizio provvederà all'invio alla società di ristorazione.

19 Tempi di risposta

Alle comunicazioni scritte è garantita altrettanta risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 20 lavorativi giorni dal ricevimento.



20 Allegati

LINEE GUIDA PER LA COMPOSIZIONE E IL FUNZIONAMENTO DELLA COMMISSIONE MENSA DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

Art. 1 – FINALITA'

La commissione mensa (da questo punto in poi verrà riportata come C.M.) è quell'organismo consultivo deputato alla verifica della qualità del servizio di ristorazione dato in concessione dal Comune alla Ditta Dussmann Service (2012/18) al fine anche di promuovere comportamenti che favoriscono buone condizioni di salute e migliorare le abitudini alimentari e nutrizionali.

Art. 2.a – COMPOSIZIONE e DURATA della C.M. SCOLASTICA

La C.M. scolastica è composta da:

- Dai Responsabili della ditta Dussmann Service.
- Un rappresentante dei genitori (può turnare semestralmente con altro genitore) e uno degli insegnanti per ogni plesso di ogni ordine di scuola d'infanzia, primaria, secondaria di 1° grado designato annualmente dai competenti organi collegiali.
- L'Assessore ai Servizi Istruzione e/o un suo delegato.
- Dal Consulente mensa Comunale. Qualora non venga designato un rappresentante dei genitori e/o degli insegnanti per ognuno dei plessi scola-



stici, la rappresentanza della struttura può essere ricoperta dal rappresentante di un altro plesso scolastico.

Art. 3 - COMPITI

La C.M. svolge un ruolo di collegamento tra l'utenza e la concessionaria informando altresì l'Amministrazione Comunale, in particolare i membri della commissione mensa hanno il compito di:

- Verificare costantemente l'andamento dell'accettabilità del menù.
- Verificare l'efficienza e l'efficacia del servizio di ristorazione.
- Raccogliere le segnalazioni provenienti dai genitori, insegnanti, educatori e utenti del servizio e riportarle alla C.M.

Ad ogni componente della C.M. viene data inoltre la possibilità di:

- Assaggiare, in spazio distinto e separato dai refettori, il pasto del giorno.
- Presenziare alla distribuzione e consumo dei pasti nonché alle operazioni di pulizia e sanificazione.

I rappresentanti dei genitori dei diversi plessi scolastici, possono effettuare i sopralluoghi presso i refettori di loro competenza con la frequenza da loro ritenuta più idonea, nel numero di un solo rappresentante al giorno per plesso

Durante il sopralluogo presso i refettori, il membro della C.M. è tenuto a:

- Verificare l'accettabilità dei pasti da parte dell'utenza.
- Esprimere un proprio parere in merito al menù servito.
- Valutare come vengono svolte le operazioni di distribuzione e pulizia dei refettori.

Al fine di verificare la qualità del servizio il membro della C.M. potrà avvalersi di schede di rilevazione relative al servizio.

Il membro della C.M. non può riprendere o dare suggerimenti al personale di servizio presso il refettorio.

I membri della C.M. possono essere invitati a prender parte ad attività formative qualora la C.M. lo ritenesse utile.

Art. 4 - FUNZIONAMENTO

La C.M. viene convocata dal Presidente (nominato nel corso della prima Commissione Mensa) ogni qualvolta si ritenga necessario effettuare valutazioni sul servizio e comunque di norma due volte all'anno.

Qualora se ne ravvisino le necessità i componenti della C.M. che rappresentino almeno 1/3 dei membri assegnati, possono chiedere la convocazione straordinaria della C.M. per iscritto enunciandone le motivazioni.

I rappresentanti della commissione mensa non sono tenuti al possesso del Libretto di idoneità sanitaria o at-

testati di formazione ai sensi del Reg. CE 852/04, in quanto la loro attività deve essere limitata alla mera osservazione delle attività svolte presso e il refettorio, con esclusione di qualsiasi forma di contatto diretto con sostanze alimentari, utensileria, stoviglie e ogni altro oggetto destinato al contatto diretto con gli alimenti.

Art. 5 - ACCESSO DEI GENITORI AI REFETTORI

Qualora lo volesse, un genitore può recarsi presso il refettorio dove man-

gia il proprio figlio solo se accompagnato da un membro della commissione mensa.

Può essere accolto al massimo un genitore alla volta e possono essere accettati massimo 2 genitori per plesso scolastico al mese.

Il genitore interessato dovrà comunicare l'interesse di recarsi al refettorio almeno 2 giorni prima della data di accesso di Dussmann Service.





Città di Samarate

Provincia di Varese

Dussmann Service

Via Papa Giovanni XXIII, 4

24042 Capriate San Gervasio (BG)

Tel 02 915 18 Fax 02 915 18 499

www.dussmann.it

