



COMUNE DI MOSCIANO SANT'ANGELO



CARTA DEI SERVIZI PER LA REFEZIONE SCOLASTICA

La Carta dei Servizi è un documento essenziale che illustra in modo dettagliato il servizio di refezione scolastica ai cittadini del Comune di Mosciano Sant'Angelo, inclusi i diritti e i doveri degli utenti. È fondamentale che la Carta dei Servizi contenga informazioni chiare e trasparenti sulle modalità di accesso ai servizi, sui tempi di risposta, sui criteri di qualità e sugli indicatori di misurazione e monitoraggio. Inoltre, è importante prevedere azioni di controllo e di valutazione del gradimento da parte degli utenti, nonché canali per l'inoltro di suggerimenti e reclami.

Inoltre la carta dei servizi serve anche a definire "standard minimi" di qualità che il cittadino può controllare. In pratica una "garanzia" nelle mani del cittadino/genitore. 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 illustrazione 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.

Carta dei Servizi per il Servizio Mensa Scolastica INDICE

1. Presentazione del Servizio PAG. 4
2. Modalità di Accesso al Servizio PAG. 5
 - Orari di apertura e chiusura della mensa PAG. 5
 - Modalità di prenotazione e pagamento dei pasti e procedure per eventuali allergie o intolleranze alimentari PAG. 5
3. Standard di Qualità PAG. 7
 - Menu settimanali bilanciati e variati PAG. 7
 - Utilizzo di prodotti freschi e di stagione PAG. 8
 - Rispetto delle normative igienico-sanitarie PAG. 8
 - Monitoraggio costante della qualità dei pasti PAG. 10
4. Partecipazione degli Utenti PAG. 11
 - Canali di comunicazione con le famiglie e gli studenti PAG. 11
 - Raccolta di feedback e suggerimenti per migliorare il servizio PAG. 11
 - Coinvolgimento attivo delle famiglie nelle decisioni riguardanti il menu PAG. 11
5. Azioni di Controllo e Valutazione PAG. 12
 - Verifica periodica della soddisfazione degli utenti PAG. 12
 - Monitoraggio della qualità del servizio PAG. 13
 - Azioni correttive in caso di criticità riscontrate PAG. 13
6. Modalità di Inoltro di Suggerimenti e Reclami PAG. 14
 - Procedure per segnalare eventuali disservizi o reclami PAG. 14
 - Tempi di risposta alle segnalazioni PAG. 14
 - Impegno a risolvere prontamente le problematiche segnalate PAG. 14
7. Obiettivi di Miglioramento PAG. 15
 - Coinvolgimento degli utenti nelle iniziative di miglioramento PAG. 15
 - Monitoraggio costante dei risultati ottenuti PAG. 16

Carta dei Servizi per il Servizio Mensa Scolastica



1. Presentazione del Servizio

Il servizio mensa scolastica si propone di fornire pasti equilibrati e di qualità agli studenti, contribuendo al loro benessere fisico e alla promozione di corretti stili di vita, supportando la loro concentrazione e apprendimento durante la giornata scolastica. I pasti sono preparati con ingredienti freschi e locali, seguendo le linee guida nutrizionali stabilite dalle autorità sanitarie. Inoltre, vengono offerte opzioni per vegetariani, vegani e persone con intolleranze alimentari.

Il personale della mensa lavora con impegno per garantire che gli studenti ricevano pasti sani e gustosi, in un ambiente pulito e accogliente. Sono disponibili confezioni da asporto per studenti che partecipano a attività extracurricolari o che hanno bisogno di mangiare in altri spazi della scuola.

Il servizio di mensa scolastica è anche un momento di socializzazione per gli studenti, che possono sedersi insieme, condividere pasti e conversare tra loro. In questo modo si promuove un clima accogliente e inclusivo all'interno della scuola.

In sintesi, il servizio di mensa scolastica si impegna a fornire pasti equilibrati, di qualità e adatti alle esigenze degli studenti, contribuendo al loro benessere fisico e mentale durante il percorso scolastico.

2. Modalità di Accesso al Servizio



- Modalità di prenotazione e pagamento dei pasti e procedure per eventuali allergie o intolleranze alimentari

Con delibera di giunta n. 79 del 01/06/2023 sono state approvate le modalità di iscrizione ai servizi mensa e trasporto scolastico.

Le iscrizioni avvengono **ESCLUSIVAMENTE ONLINE** tramite l'applicativo Planet School o altra piattaforma che sarà messa a disposizione al link <https://www.apservice.it/psmosciano/inslogin.aspx>

Il genitore utilizza le stesse credenziali per accedere ai servizi di mensa scolastica.

Nella domanda di iscrizione dovranno essere indicate le generalità dell'alunno e dei genitori, di un esercente la potestà ovvero di chi ha il minore in affidamento familiare.

Documenti da allegare alla domanda di iscrizione:

- copia digitale dell'ISEE priva di omissioni e/o difformità
- copia digitale dei documenti di riconoscimento dei genitori, di un esercente la potestà o da chi ha il minore in affidamento familiare in corso di validità.

Per usufruire di qualsiasi servizio scolastico il nucleo familiare deve essere in regola con tutti i precedenti pagamenti riguardanti tutti i servizi scolastici comunali.

Dettaglio avviso iscrizioni servizio mensa scolastica:

Per ottenere diete speciali per motivi sanitario-patologici e/o per motivi etico-religiosi, occorre allegare alla Domanda on line apposita certificazione medica.

Il pagamento dovrà essere effettuato dal genitore o da chi esercita la potestà genitoriale intestatario della domanda esclusivamente con sistema PagoPA, direttamente collegato alla piattaforma Planet School. L'importo da ricaricare è libero. La piattaforma Planet School consente di verificare in qualsiasi momento il credito residuo. Si raccomanda ai genitori e agli esercenti la potestà genitoriale di provvedere al pagamento prima dell'esaurimento del credito.

Sarà possibile procedere al pagamento con le seguenti modalità:

- online collegandosi all'applicativo Planet School con le credenziali di accesso;
- presentandosi agli sportelli del circuito PagoPA (Circuito Sisal, Lottomatica, Tabaccherie) con la Lettera di Pagamento stampata dall'applicativo Planet School. In alternativa alla stampa, la lettera di Pagamento potrà essere mostrata agli sportelli del circuito PagoPa dal proprio smartphone.

Non saranno accettati pagamenti fuori dal circuito PagoPA.

È prevista l'esenzione totale dal pagamento della tariffa del servizio di refezione scolastica per gli utenti diversamente abili in situazione di gravità ai sensi dell'art. 3, comma 3, della Legge 5.2.92, n.104, muniti di idonea certificazione medica ai sensi di legge, da allegare alla domanda di iscrizione.

Al 2° - 3° - 4° - 5° figlio (...) si applica la percentuale di compartecipazione corrispondente allo scaglione ISEE precedente. Nel caso in cui il nucleo familiare appartenga al primo scaglione ISEE, questo stesso importo sarà applicato per tutti i minori del nucleo familiare e pertanto non troverà applicazione la predetta riduzione tariffaria.

I costi del servizio dipendono dalla fascia di reddito di appartenenza, come da dettaglio che segue:

0 / 8.000,00 => € 1,00

8.001,00/10.600,00 => € 2,00

10.601,00/15.000,00 => € 2,50

15.001,00/20.000,00 => € 3,50

20.001,00/IN POI => € 4,00

SUPPORTO E INFO PER LE ISCRIZIONI

Per informazioni, chiarimenti e/o ricevere assistenza nell'utilizzo del software, sarà possibile contattare l'Ufficio Servizi Scolastici all'indirizzo e mail serviziscolastici@comune.mosciano.te.it

3. Standard di Qualità



- Menu settimanali bilanciati e variati

L'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) definisce la salute come uno "stato di completo benessere fisico, mentale e sociale e non semplicemente come l'assenza di malattia o infermità".

Non si può parlare di buona salute se la nutrizione non è adeguata. Nessun alimento preso singolarmente contiene tutti i nutrienti necessari, per questo risulta fondamentale variare la dieta il più possibile. Un'alimentazione varia ed equilibrata è alla base di una vita in salute, un'alimentazione non corretta, infatti, oltre ad incidere sul benessere psico-fisico rappresenta uno dei principali fattori di rischio per l'insorgenza di malattie croniche non trasmissibili.

L'educazione alimentare rappresenta il primo ed efficace strumento di prevenzione a tutela della salute, tanto come azione quanto come prevenzione.

Un'alimentazione varia ed equilibrata è alla base di una vita in salute. Cattive abitudini alimentari e uno stile di vita sedentario rappresentano uno dei principali fattori di rischio per l'insorgenza di numerose malattie croniche.

Il momento del pranzo in ambito scolastico contribuisce, anche, a favorire:

- lo scambio di relazioni interpersonali, abitudini, regole, culture diverse, conoscenze, assaggi di diversi gusti e sapori;

- l'approccio scolastico verso i principi di una corretta alimentazione;
- la fruizione di un pasto equilibrato che concorre a mantenere in salute;
- una buona relazione all'interno del refettorio e corrette abitudini alimentari nel contesto scolastico;

- la garanzia di un pasto sano che accoglie anche esigenze particolari e/o legate alla salute. Il servizio di refezione scolastica prevede la somministrazione di "pasti speciali" per alunni/e e adulti che per motivi medici, etico - religiosi, scelta alimentare, necessitano di una preparazione dei pasti alternativa al menù ordinario.

Le diete previste sono:

- diete speciali per motivi di salute che prevedono la presenza di un certificato medico;
- diete speciali etico - religiose (vegane, vegetariane, ecc.).

- Utilizzo di prodotti freschi e di stagione

La scelta di materie prime di qualità rimane uno degli obiettivi principali dell'azienda NENE' SERVICES SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B, la quale si impegna a ricercare e ad aumentare i prodotti di filiera corta, locali e quelli di origine biologica e ad utilizzare prodotti freschi: abbiamo eliminato totalmente i semilavorati di origine industriale, utilizziamo per il 90% verdure fresche locali e non surgelate, offriamo ai bambini pane fresco di farina di tipo 2 locale tagliato direttamente nelle scuole, al fine di preservarne la fragranza.

Per garantire un'adeguata varietà, in ogni anno scolastico vengono elaborati 4 menù (primavera, estate, inverno, autunno) suddivisi a loro volta in 4 settimane ciascuno. Ogni menù stagionale alterna ricette che propongono varie fonti da cui trarre i principi nutritivi (carboidrati, proteine, grassi), cercando di conciliare il gusto dei bambini con prodotti genuini, stagionali e rappresentativi delle nostre tradizioni gastronomiche

- Rispetto delle normative igienico-sanitarie

Il servizio di Refezione Scolastica descritto in questa Carta dei Servizi è gestito nel rispetto delle norme in tema alimentare e ambientale che costituiscono i principi di riferimento del servizio.

I riferimenti normativi a cui questa carta si ispira, sono i seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al D.Lgs. 286 del 1999 sui principi che regolano l'erogazione dei servizi pubblici;
- Regolamento CE 178/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 gennaio 2002, sui principi della sicurezza alimentare e rintracciabilità;
- Regolamenti CE 852, 853, 854/2004, rappresentano le norme quadro per l'igiene dei prodotti alimentari e per l'organizzazione dei controlli ufficiali in materia di alimenti;
- Legge 4 luglio 2005, n. 123 Norme per la protezione dei soggetti malati di celiachia";

- Linee di indirizzo nazionali sulla Ristorazione Scolastica per la popolazione italiana in età scolare;
 - Decreto Ministeriale 10 marzo 2020 Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e forniture di derrate alimentari (pubblicato in G.U. serie generale n. 90 del 04.04.2020);
 - Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti LARN - (Revisione 2014);
 - LINEE DI INDIRIZZO REGIONALE PER LA RISTORAZIONE SCOLASTICA DELLA REGIONE ABRUZZO pubblicate su internet alla pagina web <https://www.aslteramo.it/wp-content/uploads/2020/02/Linee-di-indirizzo-per-la-ristorazione-scolastica-della-Regione-Abruzzo-gennaio-2023-.pdf>.
- Con la redazione di questa Carta dei Servizi si intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti, nel rispetto dei seguenti principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.



- Monitoraggio costante della qualità dei pasti

| CARATTERISTICA | INDICATORE | STANDARD DI QUALITÀ |
|---|--|---------------------|
| Richiesta di attivazione del servizio da parte della scuola dal primo giorno di anno scolastico | % di accoglimento | 100% |
| Richiesta di fruizione del pasto oltre le ore 9,50 | % di accoglimento | 100% |
| Richiesta dieta speciale | % di accoglimento | 100% |
| Richiesta di menù in bianco | % di accoglimento | 100% |
| Erogazione delle diete speciali per motivi sanitari | Tempo massimo di attivazione dieta entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta | 100% |
| Erogazione del pasto sostitutivo in caso di anomalie del pasto | Tempo massimo di sostituzione entro 75 minuti | 90% |
| Erogazione del menù in bianco | Erogazione dal primo giorno della richiesta | 99% |
| Disponibilità strumento rispettosi ambiente | Dotazione apparecchiatura a basso impatto ambientale (tovaglia carta riciclata, stoviglie riutilizzabili, posate in acciaio) | 100% |
| Disponibilità strumento rispettosi ambiente | Dotazione di gastronorm di acciaio inox per la veicolazione dei pasti | 95% |
| Comunicazione del menù sul sito istituzionale del comune di firenze | Presenza del menù sul sito internet del comune di firenze - educazione - servizi scolastici mensa entro il 10 settembre precedente l'inizio dell'anno scolastico | 100% |
| Funzionalità ed efficienza del servizio di consegna | Consegna pasti con mezzi di trasporto rispettosi dell'ambiente alimentati a metano o gpl ibridi o elettrici | 95% |
| Funzionalità ed efficienza del servizio di distribuzione | Presenza in refettorio di olio extra vergine di oliva, aceto e sale | 100% |
| Funzionalità ed efficienza del servizio di distribuzione | Pulizia quotidiana dei refettori | 100% |
| Funzionalità ed efficienza del servizio di distribuzione | Operatori con divisa in ordine e pulita | 100% |
| Alternanza dei menù | Presenza di tre varianti stagionali: autunno, inverno e primavera - estate | 100% |
| Analisi della gradevolezza del menù | Riscontro commissione mensa in merito alle quantità, qualità e scarti | 100% |
| Indagine di gradimento dei fruitori della refezione scolastica | Questionari di gradimento raccolto a genitori, insegnanti e alunni/e in modalità online | 100% |
| Controlli haccp | Almeno due controlli presso ogni refettorio per ogni anno scolastico | 100% |
| Controlli haccp | Almeno due controlli presso il centro cottura per ogni anno scolastico | 100% |
| Analisi chimiche nei centri cottura | Analisi su superficie e piani di lavoro e attrezzatura per verificare la pulizia e sanificazione almeno 2 volte ad anno scolastico | 100% |

4. Partecipazione degli Utenti

- Canali di comunicazione con le famiglie e gli studenti

Per NENE' SERVICES SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B comunicare in maniera efficace con le famiglie, gli utenti e i soggetti del territorio interessati, è un aspetto fondamentale. In particolare, crediamo fortemente nella bidirezionalità della comunicazione, vogliamo ascoltare le famiglie per costruire insieme un servizio che sia sempre migliore per i bambini e la comunità di cui fanno parte. Sul sito web aziendale www.neneservices.it è possibile trovare molte informazioni sulla nostra politica e organizzazione, i menù e le ricette nonché tutta la documentazione cogente inerente le pubbliche amministrazioni. Dal sito è possibile contattare direttamente il nostro staff (attraverso la sezione "contatti") per richiedere informazioni, inoltrare eventuali osservazioni, suggerimenti e reclami; eventuali richieste o segnalazioni possono essere anche inoltrate agli Uffici comunali preposti i quali trasmetteranno il tutto all'ufficio qualità dell'azienda.

- Raccolta di feedback e suggerimenti per migliorare il servizio.

Sono avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini sul gradimento del pasto: i risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite saranno successivamente pubblicate sul sito internet istituzionale e sono utilizzate anche per rielaborare il menu per l'anno successivo.

- Coinvolgimento attivo delle famiglie nelle decisioni riguardanti il menu

Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Refezione Scolastica secondo le modalità definite dalle linee guida della refezione scolastica e delle Commissioni Mensa ed il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e a presentare reclami. Sono inoltre previsti sopralluoghi sia presso i Centri Cottura che nei refettori dai genitori rappresentanti delle Commissioni mensa sia durante l'orario di produzione dei pasti presso i centri Cottura che nei refettori durante l'ora del pasto, oltre a incontri specifici di confronto e valutazione del servizio con la Commissione Mensa Cittadina, in presenza di rappresentanti del Comune e, se necessario, dei rappresentanti delle ditte di ristorazione e di controllo qualità.

5. Azioni di Controllo e Valutazione



- Verifica periodica della soddisfazione degli utenti

Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del servizio attraverso le Commissioni Mensa (formate da genitori degli/delle alunni/e che fruiscono del servizio presente in ogni plesso scolastico) e della Commissione Mensa cittadina che riunisce un rappresentante di tutte le Commissioni Mensa e il competente ufficio della Direzione Istruzione.

Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo del servizio secondo le modalità definite, come il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti e a presentare reclami. La ristorazione scolastica per promuovere una chiara e continuativa collaborazione con l'utenza, vagliando ogni suggerimento, proposta e segnalazione, mette a disposizione l'ufficio controlli qualità con il personale preposto ed effettua controlli gestiti da terzi soggetti attraverso procedure di gara previste dal Codice degli appalti.

- Monitoraggio della qualità del servizio

Le certificazioni di qualità e l'applicazione di corrette procedure non esimono da un'attenta sorveglianza da parte degli Organi di Controllo ufficiali. Infatti NENE' SERVICES SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B è sottoposta a verifiche periodiche e casuali da parte degli Organi di Vigilanza (ASL del territorio, NAS, Ispettorato del Lavoro ecc..) in base alle programmazioni regionali di sorveglianza e anche su specifica richiesta da parte delle Amministrazioni Comunali. Tali controlli prevedono la verifica del rispetto delle norme igienicosanitarie e di quelle inerenti la sicurezza sul lavoro.

- Azioni correttive in caso di criticità riscontrate

Le Amministrazioni Comunali potranno segnalare problematiche rilevate nei centri di somministrazione riguardanti l'attività dell'azienda rivolgendosi direttamente all'Ufficio Qualità dell'azienda, il quale gestirà le osservazioni/non conformità rilevate predisponendo le eventuali azioni correttive. Con propri atti l'Amministrazione Comunale deciderà la costituzione, il funzionamento e la composizione delle Commissioni Mensa o di ogni altro organo istituito per perseguire la più ampia partecipazione delle famiglie.



6. Modalità di Inoltro di Suggerimenti e Reclami

- Procedure per segnalare eventuali disservizi o reclami

Il/i fruitore/i, a vario titolo della refezione scolastica, che vuole/vogliono presentare suggerimenti per migliorare il servizio, o segnalazioni, o reclami in merito a disfunzioni del servizio, può/possono farlo: tramite i rappresentanti della Commissione Mensa della scuola frequentata dal proprio figlio che, a loro volta, inoltreranno la segnalazione a:

info@neneservices.it (precisando il nome della scuola e il problema).

- Tempi di risposta alle segnalazioni

Il servizio prende in esame e risponde a tutte le segnalazioni entro cinque (5) giorni lavorativi dal ricevimento.

Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già colte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

- Impegno a risolvere prontamente le problematiche segnalate

Una volta elaborata la risposta, il problema sarà immediatamente risolto.



7. Obiettivi di Miglioramento



- Coinvolgimento degli utenti nelle iniziative di miglioramento

La partecipazione del cittadino fruitore, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori del servizio. In particolare gli utenti hanno facoltà di presentare reclami e istanze, compilare il questionario tipo di qualità dove indicare il proprio gradimento sui singoli servizi e prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

CONTATTI AZIENDALI:

NENE' SERVICES SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B
Piazza Ercole Vincenzo Orsini, n. 8 - 64046 Montorio al Vomano (TE)
sito web www.neneservices.it
E-mail: info@neneservices.it
Tel. +39 349 6413352

- **Monitoraggio costante dei risultati ottenuti**

L'Amministrazione Comunale impronta la sua azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che per l'efficacia si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:

° *Corretto*, garantendo la conformità alle norme;

° *Favorevole* all'utente, interpretando le norme e le procedure nel senso positivo in rapporto alle istanze pervenute, tenendo conto degli interessi generali della collettività;

° *Tempestivo* nel senso sia di conformità agli standard d'impegno sia di congruità temporale con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute.

