Carta della Qualità
del servizio di ristorazione scolastica

Informazioni
Principi fondamentali
Organizzazione

Comune di Sondrio

Dussmann

1 Premessa

2 Missione del servizio

3 Caratteristiche ed organizzazione

4 Menù

5 Costo del servizio

6 Commissione mensa e rilevazione della qualità

7 Suggerimenti e reclami

8 Recapiti utili e norme finali

1 Premessa

Cos'è la Carta della Qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio assicura ai cittadini le informazioni necessarie per usufruire del servizio di ristorazione scolastica nelle scuole del Comune di Sondrio, comprendere i principi fondamentali della programmazione, gli aspetti organizzativi e le condizioni di fruizione.

L'impostazione del servizio tiene conto degli indirizzi ministeriali e regionali, delle opinioni e dei suggerimenti delle componenti coinvolte, scuole, famiglie e Agenzia Tutela della Salute della Montagna (ATS), in una logica di partecipazione, al fine di individuare dimensioni di qualità e rendere l'offerta adeguata alle esigenze territoriali.

Il Comune si impegna a rispettare quanto previsto nella presente Carta e ad attuare quanto prescritto dalla normativa vigente.

Tale Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi pubblici" e risponde all'esigenza di trasparenza e chiarezza, nel rispetto dei diritti e dei bisogni della cittadinanza.

2 Missione del servizio

I principi fondamentali

Il servizio di ristorazione scolastica consente agli alunni delle scuole con lezioni pomeridiane di fermarsi a scuola per consumare il pasto.
Tale servizio rientra nelle politiche di conciliazione famiglia – lavoro, poiché consente l'accudimento dei figli e risolleva le famiglie dai compiti di cura per una parte della giornata. Inoltre il momento della ristorazione si configura come tempo scuola e pertanto rappresenta l'occasione per svolgere attività educative, sperimentare socializzazione e dinamiche di gruppo, condividere esperienze in un contesto informale, acquisire regole comportamentali ed abitudini salutari, con l'offerta di pietanze diversificate e adatte alla crescita.
Il servizio di ristorazione scolastica pone al centro della programmazione il bambino e la famiglia ed offre interventi a sostegno dell'impegno formativo genitoriale, risposte diversificate e flessibili alla pluralità di esigenze e bisogni.

Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta

A tutti i cittadini è garantito pari trattamento e nessuna discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio, nel rispetto delle diversità di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

Informazione e partecipazione

Ai cittadini viene garantito l'accesso a informazioni chiare, dettagliate e aggiornate sui servizi comunali. Viene inoltre favorita la partecipazione e comunicazione da parte delle famiglie e delle scuole, che possono avanzare proposte e suggerimenti per migliorare il servizio, presentare reclami, richiedere un confronto con il personale, anche tramite la partecipazione alla Commissione mensa.

Cortesia e professionalità

Il Comune di Sondrio si impegna a garantire che tutto il personale si relazioni con cortesia, rispetto e professionalità, per assicurare benessere dei bambini e serenità alle famiglie.

Efficacia ed efficienza

Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e funzionale possibile al fine di produrre i migliori risultati in termini di efficacia ed efficienza. Il Comune di Sondrio si impegna ad attivare sistemi di valutazione e controllo della qualità dei servizi.

Continuità

Il servizio di ristorazione scolastica viene fornito per tutti i giorni di attività scolastica, nel rispetto del calendario definito dagli istituti scolastici, senza interruzioni con regolarità e continuità.

Tutela dei dati personali

Si assicura il trattamento dei dati personali, la cui presentazione è necessaria per formalizzare l'iscrizione al servizio di ristorazione e lo svolgimento nel rispetto delle condizioni di salute di ciascuno, come previsto dalla normativa vigente.

Le garanzie

Il Comune garantisce:

- il rispetto di tutti gli standard strutturali e gestionali previsti dalla normativa vigente
- la qualità degli alimenti ed il rispetto dei principi di igiene e salute
- la partecipazione al processo di crescita dei bambini
- l'organizzazione di momenti formativi per il personale addetto alla preparazione dei pasti
- il monitoraggio degli adempimenti e del rispetto di quanto previsto dalla normativa
- la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio

3 Caratteristiche ed organizzazione

Lo svolgimento di tutte le attività previste è affidato ad un'azienda, individuata tramite procedure di appalto per la concessione del servizio di ristorazione scolastica, descritta nelle modalità nel capitolato speciale di gara, pubblicato sul sito del comune di Sondrio www.comune.sondrio.it.

Destinatari

Possono iscriversi al servizio gli alunni frequentanti le scuole con lezioni pomeridiane, previa verifica, da parte dei dirigenti scolastici, della disponibilità di posti a sedere nei refettori, nel rispetto della normativa vigente in materia di edilizia scolastica.
Il numero delle classi istituite presso ogni scuola con lezioni pomeridiane è definito annualmente dall'Ufficio Scolastico Territoriale. Il Comune intende promuovere e sostenere la formazione di una sezione a tempo lungo presso ogni plesso scolastico.
Gli alunni residenti a Sondrio hanno la priorità nell'accoglienza della domanda di iscrizione.
Non sono ammessi al servizio gli alunni appartenenti a famiglie che presentano debiti nei confronti della azienda concessionaria.
Possono usufruire del servizio gli insegnanti, nella misura massima di uno per classe, alle condizioni previste dal contratto del comparto scuola.

Sedi

I pasti vengono prodotti presso il centro produzione pasti, situato in via Valeriana a Sondrio.
Vengono poi trasferiti a tutti i centri di distribuzione pasti, presenti in ogni plesso scolastico di Sondrio e di seguito indicati:

Istituto Comprensivo Sondrio Centro
- Primaria Quadrio
- Infanzia Segantini
- Infanzia Melazzini
- Secondaria Ligari

Istituto Comprensivo Sondrio Paesi Retici
- Primaria Credaro
- Primaria Paini
- Primaria Ponchiera
- Primaria Triangia
- Infanzia Munari
- Infanzia Ponchiera
- Infanzia Triangia

Istituto Comprensivo Sondrio Paesi Orobici
- Primaria Racchetti
- Infanzia Vanoni
- Infanzia Gianoli

Capacità ricettiva

Ogni centro di distribuzione pasti può accogliere il numero di bambini previsto dalle norme per l'edilizia scolastica.

Il Centro di produzione pasti ha la capacità di produrre giornalmente 1.200 pasti.

Orari

Il pasto viene servito di norma alle 12:30, in un turno unico, come definito da ogni scuola, nell'ambito della propria programmazione, concordata con il Comune di Sondrio.

Iscrizioni

Le modalità di iscrizione al servizio di ristorazione vengono definite annualmente.
La domanda di accesso viene presentata alla scuola nel periodo delle iscrizioni definito dal Ministero dell'Istruzione e della ricerca, utilizzando il modulo online presente sul sito Dussmann:
sondrio.scuoledussmann.it
Le domande presentate successivamente saranno considerate solo in caso di disponibilità di posti.

Personale

Le figure che a diverso titolo sono coinvolte nelle fasi di preparazione e somministrazione dei pasti sono le seguenti:

- Il direttore della cucina, in possesso di esperienza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica, svolge funzioni di coordinamento e supervisione dell'intero servizio, oltre che di interfaccia con il Comune, le scuole ed i soggetti coinvolti. È responsabile dell'organizzazione del personale, degli approvvigionamenti, delle manutenzioni ordinarie e di ogni aspetto amministrativo;

- Il capo cuoco svolge funzioni di responsabile della produzione pasti e di supporto nel coordinamento generale (gestione delle prenotazioni, controllo ricevimento, stoccaggio e conservazione delle derrate, preparazione degli ordini di acquisto …);

- I cuochi: preparano i pasti secondo il menù prestabilito, provvedono all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili;

- La dietista: prepara i menù speciali richiesti dall'ATS, per i soggetti che presentano allergie alimentari;

- Il personale addetto allo scodellamento: provvede alla distribuzione del cibo agli alunni e svolge tutte le funzioni ausiliarie di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni;

- Gli assistenti educatori: presenti solo in alcune scuole primarie, affiancano gli insegnanti nelle attività di vigilanza al servizio di ristorazione e attuano iniziative di animazione.

4 Menù

Il menù viene proposto dal servizio istruzione e dagli operatori dell'azienda concessionaria del servizio di ristorazione, tenuto conto di quanto previsto dalla normativa vigente, delle osservazioni della commissione mensa e del parere del dipartimento di prevenzione medico dell'ATS, che è responsabile della definizione e validazione dello stesso.

Il menù, distribuito a tutte le scuole, è pubblicato sul sito del Comune di Sondrio: www.comune.sondrio.it alla sezione "istruzione". Il menù assicura il giusto apporto nutrizionale e l'assunzione di alimenti sani e salutari ed è particolarmente ricco nella proposta di frutta e verdura. In particolare prevede l'utilizzo dei seguenti alimenti:

- Pane iposodico ai sensi dell'iniziativa "Con meno sale nel pane c'è più gusto e… guadagni in salute"
- Prodotti a chilometro zero di provenienza locale, quali: mele, latte, formaggi (casera DOP), bresaola (IGP).
- Prodotti provenienti dall'agricoltura biologica per la preparazione di alcune portate, quali:

yogurt, pomodoro conservato per sughi, legumi, uova.

- Pesce servito settimanalmente, previa accurata deliscatura
- Olio extra vergine di oliva e parmigiano reggiano (DOP) per i condimenti.

Periodicamente vengono forniti menù particolari, in occasione di giornate a tema, con preparazioni speciali, finalizzate a stimolare i bambini all'assaggio di nuovi cibi e valutarne il gradimento, in un contesto festoso e di sorpresa.

Il dipartimento di prevenzione medico dell'ATS definisce le linee guida per la richiesta di diete speciali, in presenza di documentata allergia alimentare e predispone il menù individuale, che deve essere rispettato con rigore, al fine di assicurare il benessere dei bambini. Tali menù vengono predisposti da personale dedicato, in una zona apposita del centro di produzione pasti, per evitare il rischio di contaminazioni.

Vengono assicurate diete diversificate (prive di carne) per motivi religiosi.

5 Costo del servizio

Il consumo dei pasti a scuola prevede il pagamento di una retta.
Il sistema tariffario ed i criteri ad esso collegati vengono definiti annualmente dalla Giunta comunale.
I residenti a Sondrio (minore con un genitore) potranno usufruire di agevolazioni tariffarie in funzione della capacità economica definita dall'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), e pubblicato sul sito del Comune di Sondrio: www.comune.sondrio.it alla sezione "istruzione".
La quota relativa ai pasti è dovuta solo per i giorni di presenza (rilevazione entro le 9:30). Pertanto le uscite da scuola in orario successivo alle 9:30 prevedono il pagamento del pasto.
La tariffa fissa è forfetaria mensile ed è dovuta anche in caso di assenza. Per i mesi di settembre e giugno per le scuole primarie la quota fissa sarà pari al 50%. Le rinunce effettuate in corso d'anno prevedono il pagamento della quota fissa per l'intero mese in cui è stata presentata la comunicazione di cessazione.
In caso di fruizione limitata a corsi con pochi rientri pomeridiani la quota fissa sarà proporzionata alle giornate previste.

Il mancato pagamento di quanto dovuto entro i termini prevede l'applicazione di una penale pari a € 3,00, a parziale copertura di costi amministrativi; prevede inoltre il recupero del credito come definito dalla normativa e l'eventuale sospensione del servizio.
Il servizio di ristorazione scolastica è riservato ai bambini i cui nuclei familiari (minore con almeno un esercente la potestà genitoriale) sono residenti nel comune di Sondrio. Solo in caso di disponibilità di posti sono ammesse iscrizioni di bambini non residenti, che saranno tenuti a pagare la tariffa massima (fatti salvi eventuali diversi accordi fra Comune di Sondrio e Comune di residenza dei minori).

6 Commissione mensa e rilevazione della qualità

La commissione mensa contribuisce, nell'interesse dei consumatori, al miglioramento della qualità del servizio offerto. È costituita da genitori, insegnanti, operatori dell'ATS e dell'azienda concessionaria del servizio di ristorazione scolastica disposti a collaborare con il personale comunale. Si distinguono:

- una commissione mensa per ogni centro di distribuzione pasti composta da un insegnante per plesso e da un rappresentante dei genitori per classe a tempo pieno; i genitori devono essere individuati tra quelli che hanno figli iscritti al servizio di ristorazione presso lo stesso plesso;
- una commissione mensa centrale composta dal Dirigente del Settore Servizi alla Persona, o da un suo delegato, da un rappresentante del servizio istruzione del Comune e, in rappresentanza di ogni istituto comprensivo, da un unico insegnante e da un rappresentante dei genitori per ogni ordine di scuola, nominato tra i rappresentanti delle commissioni mensa dei diversi plessi.

I rappresentanti delle commissioni mensa dovranno essere eletti fra tutti i componenti dei consigli di classe. Le commissioni hanno durata annuale ed effettuano il monitoraggio della qualità del servizio, attraverso sopralluoghi al momento del pasto e la compilazione dell'apposita scheda di valutazione, al fine di verificare il gradimento da parte dei bambini ed il rispetto di quanto previsto dal menù. Il Servizio istruzione e l'azienda concessionaria del servizio di ristorazione, anche con l'aiuto della commissione mensa, effettuano periodicamente indagini per rilevare il punto di vista delle famiglie ed il grado di soddisfazione del servizio.

Si indicano di seguito le dimensioni di qualità oggetto di monitoraggio:

- informazione alle famiglie, chiarezza, tempi di risposta
- accessibilità
- organizzazione del servizio
- puntualità nella distribuzione
- temperatura del cibo
- igiene degli ambienti e degli utensili
- gradimento delle pietanze
- soddisfazione del servizio ricevuto
- professionalità del personale
- risoluzione delle problematiche

7 Suggerimenti e reclami

Al fine di assicurare la realizzazione del servizio descritto nella presente Carta, il Comune di Sondrio garantisce a tutte le famiglie la possibilità di presentare ricorsi, segnalare problemi, sporgere reclami contro eventuali disservizi, atti o comportamenti ritenuti difformi o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Le famiglie possono esercitare il proprio diritto al reclamo o al suggerimento nei seguenti modi:

Verbalmente al personale del servizio istruzione.

Per iscritto utilizzando i moduli predisposti, da inviare:

- via mail all'indirizzo di posta elettronica istruzione@comune.sondrio.it
- mediante lettera indirizzata al Comune di Sondrio - Settore Servizi alla Persona - Servizio Istruzione - Via Giuseppe Perego 1 - 23100 Sondrio.

Termini di risposta

Nel caso in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione, il responsabile del servizio risponderà immediatamente.
Nei casi in cui sia necessario predisporre accertamenti o avviare un'istruttoria, decide il dirigente dando comunicazione scritta ai richiedenti entro 30 giorni dell'inizio del procedimento.

8 Recapiti utili

Servizio Istruzione
tel. 0342 526261
istruzione @comune.sondrio.it

Centro di produzione pasti
tel. 0342 215069
sondrioscuole@dussmann.it

Informazioni sul sito del Comune di Sondrio:
www.comune.sondrio.it
Servizio Istruzione

9 Norme finali

La presente Carta della Qualità del Servizio di ristorazione scolastica viene aggiornata periodicamente in funzione di possibili riorganizzazioni del servizio o di eventuali variazioni del quadro normativo di riferimento.
Il documento è disponibile presso il Servizio Istruzione, l'Ufficio Relazioni col Pubblico del Comune di Sondrio e le Segreterie degli Istituti Comprensivi.
È possibile consultarla e scaricarla dal sito del Comune di Sondrio: www.comune.sondrio.it alla sezione "istruzione" o dal sito Dussmann Service (sondrio.scuoledussmann.it)

Comune di Sondrio
Piazza Campello, 1
23100 Sondrio (SO)
Tel 0342-526.111 Fax 0342-526.333
www.comune.sondrio.it

Dussmann Service
Via Papa Giovanni XXIII,4
24042 Capriate San Gervasio (BG)
Tel 02 915 18 Fax 02 915 18 499
www.dussmann.it

Dussmann