

ALLEGATO B alla deliberazione di Giunta N°__ del ____

**COMUNE DI MARANELLO
SERVIZIO ISTRUZIONE**

**CARTA DEL SERVIZIO
REFEZIONE SCOLASTICA**

Indice

1. COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO	3
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
3. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	5
4. COMPOSIZIONE DEL MENU	7
5. LE MATERIE PRIME UTILIZZATE	9
6. I NOSTRI IMPEGNI:LE VOSTRE GARANZIE	10
7. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E DOVERI DELL'UTENTE	13
8. INDICATORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	15
9. I REFERENTI COMUNALI DEL SERVIZIO	16

1. **COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO**

Diritti e garanzie

La carta dei servizi definisce le responsabilità dell'amministrazione comunale, erogatrice del servizio di ristorazione scolastica, nei confronti dei cittadini che ne usufruiscono, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*".

In questo opuscolo sono descritti i principi fondamentali del Servizio di Ristorazione Scolastica e le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano; è uno strumento di base che regola i rapporti fra il servizio mensa ed i suoi utenti, è uno strumento informativo sull'organizzazione del servizio e sui livelli minimi di prestazione garantiti, nonché sulle modalità di controllo dell'Amministrazione in relazione agli standard definiti.

La carta del servizio della refezione scolastica è stata elaborata dal Servizio Istruzione del Comune di Maranello.

Con la carta dei servizi il Comune di Maranello intende:

- rendere noti gli impegni da prendere nei confronti del cittadino nell'attività di refezione scolastica
- garantire che tali impegni siano mantenuti
- migliorare l'informazione al cittadino con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti
- offrire a tutti i cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio

Validità della carta

La presente carta del servizio nasce con riferimento all'anno 2012; tuttavia è un documento da chiarire in chiave dinamica, da tenere costantemente aggiornato, in quanto soggetto a continue verifiche, modifiche ed integrazioni.

Destinatari della carta

La carta del servizio di refezione scolastica si rivolge a tutti coloro che entrano in contatto con il servizio.

In questo senso i destinatari principali sono:

- senz'altro i bambini e i ragazzi, utenti del servizio;
- le famiglie
- le scuole servite
- coloro che lavorano per il buon funzionamento della refezione scolastica: cuoche, inservienti, addette alla distribuzione dei pasti, dietiste dell'AUSL, insegnanti ed educatori, che hanno il ruolo fondamentale di seguire i bambini nel momento del pasto a scuola.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza

Il servizio è ispirato al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Amministrazione Comunale e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti: si garantisce la parità di trattamento degli utenti, accogliendo però le richieste di coloro che, per motivi di salute o di religione, chiedono di poter seguire diete particolari.

Imparzialità

L'Amministrazione Comunale ispira i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia.

Regolarità e continuità

L'erogazione del servizio è continuativa, regolare e senza interruzioni. Nel caso di eventi eccezionali che influiscono sul suo svolgimento, è prevista una procedura particolare d'emergenza (denominata pasto sostitutivo) per ridurre al minimo il disagio dei fruitori.

Efficienza, efficacia e qualità

L'impegno dell'amministrazione è quello di perseguire l'obiettivo del costante e progressivo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, ricercando una qualità sempre più elevata

Partecipazione

L'Amministrazione Comunale garantisce e favorisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della ristorazione scolastica, così come il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami.

Nelle fasi di organizzazione, erogazione e verifica del servizio l'amministrazione comunale si avvale della collaborazione –consulenza delle Istituzioni scolastiche, delle Commissioni Mensi e del servizio USL di Modena (servizi SIAN, Pediatria di Comunità e Veterinaria).

Trasparenza e informazioni al cittadino

Le informazioni all'utente e la conoscenza del servizio sono rese mediante i seguenti strumenti:

- carta del servizio
- lettere informative
- assemblee ed incontri
- iniziative di educazione alimentare
- materiale informativo illustrante i menù, le valutazioni nutrizionali, i consigli alimentari, ricettari.

3. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

A chi è destinato il servizio

Il servizio di refezione scolastica viene garantito ai bambini frequentanti i nidi d'infanzia comunali, le scuole d'infanzia statali e le scuole primarie, le cui famiglie ne facciano regolare richiesta.

Dove sono prodotti i pasti

- Il Centro Produzione Pasti Comunale "Pomo d'oro", sito in Maranello, Via Boito, 23 produce pasti per: i nidi d'infanzia "Le Coccinelle", "Virgilia", "Aquilone" e "Doremi"; le scuole d'infanzia "Agazzi", "Cassiani" e "Gorzano" e le scuole primarie "C. Stradi". Al Pomo d'oro i pasti sono prodotti mediante affidamento del servizio a ditta specializzata individuata con procedura ad evidenza pubblica secondo la normativa vigente.
- Il Centro Produzione Pasti "Melograno" sito località Pozza, Via Vandelli, 201 produce i pasti per: le scuole d'infanzia "E. Obici" e le Scuole Primarie "G. Rodari". La gestione del Centro "Melograno" è comunale.

Come sono prodotti i pasti

Giornalmente, vengono compiuti i seguenti processi che fanno parte della catena di erogazione del servizio:

- raccolta delle ordinazioni dei pasti, compresi quelli alternativi e le diete speciali, presso ogni struttura in cui viene erogato il servizio;
- trasmissione delle ordinazioni (entro le ore 9.30) da ogni plesso al centro di produzione di riferimento;
- Ricezione delle materie prime presso i due centri produzione;
- Preparazione dei pasti e confezionamento presso i due centri produzione;
- trasporto dei pasti dai Centri di produzione ai terminali attrezzati ed autorizzati dall'ASL, ubicati all'interno delle strutture scolastiche;
- sanificazione e apparecchiatura tavoli nei refettori delle scuole primarie e nelle sezioni delle scuole d'infanzia e dei nidi;
- porzionamento pasti nei singoli plessi;
- distribuzione di ogni singola portata;
- riordino, pulizia e gestione dei rifiuti, sia nei centri di produzione, che in quelli di distribuzione, che nei refettori/sezioni.

Tutte le fasi della catena di produzione avvengono nel rispetto del sistema di autocontrollo H.A.C.C.P. così come prevede il "Manuale di autocontrollo sulla produzione dei pasti scolastici secondo il sistema H.A.C.C.P" approvato dal Comune di Maranello e in dotazione dei centri produzione.

Quando sono prodotti i pasti

I pasti vengono prodotti in momenti vicinissimi al loro consumo: sono pertanto effettuate diverse cotture a seconda degli orari dei pasti consumati nelle scuole.

Nei plessi che non hanno un centro di produzione interno, i pasti vengono trasportati, immediatamente prima del loro consumo, tramite un automezzo adibito esclusivamente al trasporto alimentare (utilizzando appositi contenitori coibentati approvati dall'ASL per mantenere la temperatura); inoltre, come previsto dal Manuale di Autocontrollo H.A.C.C.P., al momento dell'arrivo dei pasti, le persone addette al ricevimento pasti, controllano la temperatura e provvedono alla somministrazione solo se i pasti rispettano i limiti critici di temperatura previsti.

Da chi sono prodotti e distribuiti i pasti

Il personale addetto alla produzione ed alla distribuzione dei pasti possiede le caratteristiche di professionalità richieste ed è costantemente aggiornato da corsi di formazione ed aggiornamento organizzati dal Comune e dal gestore esterno.

Il personale che lavora a contatto diretto o indiretto con gli alimenti mantiene uno standard elevato di pulizia ed indossa indumenti adeguati, puliti e, se il caso, protettivi.

Sulla base della L. R. 11/03 e da deliberazione di G. R. 342/04 del 17 marzo 2004 è cessato l'obbligo di rilascio e di rinnovo dei libretti di idoneità sanitaria per il personale che ne era prima soggetto, (tra cui, appunto, coloro che lavorano a contatto diretto o indiretto con gli alimenti), sostituendo tale obbligo con quello del conseguimento di un attestato di frequenza ad uno specifico corso di formazione, organizzato dall'AUSL.

Il personale adotta, nello svolgimento delle proprie mansioni, comportamenti improntati alla correttezza ed alla trasparenza.

Per la distribuzione dei pasti nelle singole mense scolastiche di scuola primaria e d'infanzia, il Comune si avvale di un'impresa esterna individuata sul mercato mediante procedura ad evidenza pubblica secondo la normativa vigente

La distribuzione dei pasti nei nidi d'infanzia avviene con personale comunale.

Quanti pasti sono prodotti nelle nostre cucine

Riferimento all'anno solare 2011:

<i>scuole primarie Rodari:</i>	<i>33.855 pasti annui</i>
<i>scuole d'infanzia Obici:</i>	<i>13.754 pasti annui</i>
<i>scuole d'infanzia Gorzano:</i>	<i>9.897 pasti annui</i>
<i>micronido Doremi:</i>	<i>2.131pasti annui</i>

<i>scuole primarie Stradi:</i>	<i>42.173 pasti annui</i>
<i>nido Le Coccinelle e Virgilia</i>	<i>10.601 pasti annui</i>
<i>micronido Virgilia</i>	<i>2.279 pasti annui</i>
<i>scuola d'infanzia Agazzi</i>	<i>16.242 pasti annui</i>
<i>nido Aquilone</i>	<i>7.107 pasti annui</i>
<i>scuola d'infanzia Cassiani</i>	<i>11.734 pasti annui</i>
<i>centri estivi</i>	<i>152.479 pasti totali</i>

Puntualità del pasto

La puntualità del pasto è un aspetto determinante nell'erogazione del servizio di ristorazione scolastica. L'Amministrazione garantisce che il pasto venga servito agli orari stabiliti: nei casi di pasti trasportati si effettua il trasporto in funzione dei diversi orari di inizio pasto.

L'Amministrazione ricerca la collaborazione degli insegnanti per evitare ritardi delle classi nel giungere ai refettori.

Il rapporto tra il personale addetto e i commensali è ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

4. COMPOSIZIONE DEL MENU

Gli alimenti preparati giornalmente si attengono a tabelle dietetiche predisposte e controllate dal Servizio SIAN dell'ASL di Modena, rispettando le indicazioni della Società Italiana di Nutrizione Umana (SINU), che stabilisce quali sono i livelli di assunzione raccomandata ed equilibrata di apporto energetico e nutritivo (LARN) a seconda delle diverse fasi della crescita.

Il ricettario, elaborato in collaborazione con la Pediatria di Comunità, fornisce precise indicazioni sulle materie prime utilizzate nella preparazione degli alimenti, sulle modalità di preparazione dei cibi e sulle tecniche di cottura utilizzate.

I menù adottati sono due:

Menù primavera-estate (vigente nel periodo aprile-ottobre)

Menù autunno-inverno (vigente nel periodo novembre-marzo).

Il passaggio da un menù all'altro può essere anticipato o posticipato a seconda dell'andamento delle stagioni.

Il menù varia ogni settimana per quattro settimane, a rotazione continua.

Com'è articolato e composto il menù scolastico

Nella composizione del menù scolastico viene anzitutto rispettato il principio che, attraverso una alimentazione corretta in età infantile è possibile prevenire importanti patologie dell'età adulta quali: l'obesità, il diabete, l'arteriosclerosi, gli incidenti cardio-vascolari.

Ne consegue che, nell'articolazione dei menù scolastici, si rispettano le seguenti regole basilari per una corretta alimentazione:

- ricerca della maggiore variabilità possibile con vasta scelta tra i gruppi di alimenti:
 - gruppo 1: latte e derivati
 - gruppo 2: carni, pesce e uova
 - gruppo 3: legumi
 - gruppo 4: cereali e tuberi
 - gruppo 5: ortaggi e frutta
 - gruppo 6: grassi da condimento
- uso di materie prime di ottima qualità e fresche
- uso di carni magre
- cottura tramite bollitura, a vapore, al forno
- quale condimento utilizzo esclusivo di olio extravergine di oliva aggiunto a cottura ultimata (salvo minime quantità di burro, solo in alcuni piatti)
- uso esclusivo di uova intere pastorizzate
- progressiva introduzione di alimenti biologici o a lotta integrata
- utilizzo di una minima quantità di sale nelle pietanze e solo di tipo iodato

Nel pasto viene rispettato il seguente rapporto tra macronutrienti:
proteine: 15%,
grassi: 30%,
zuccheri: 55%.

Grammature a crudo per la preparazione dei menù

Alimenti	Nidi Gr.	Materna Gr.	Elementare Gr.
pasta o riso (per primi asciutti)	50	60	70
tagliatelle (per primi asciutti)	40	50	60
pasta o riso (per primi in brodo)	25	30	35
orzo perlato	20	25	30
carne	70	80	90
pesce (senza glassatura)	80	90	100
insalata	20	30	40
carote	30	40	50
finocchi	30	40	50
pomodori	50	60	70
patate	80	90	100
verdure cotte	70	80	90
frutta fresca	100	150	150
frutta sciroppata	100	110	120
pane	30	40	50

Parmigiano .reggiano (alla distribuzione)	3	4	5
---	---	---	---

Menu' alternativi

Sono alternative previste al menù del giorno:

Diete speciali:

Per i bambini con intolleranze alimentari, allergie o altro vengono seguite le prescrizioni pediatriche con tabelle dietetiche personalizzate, su presentazione del certificato del medico curante, attestante gli alimenti da escludere e il periodo di osservazione della dieta. Lo stesso diritto è riconosciuto a chi, per motivi religiosi o etici, richiede con domanda presentata al servizio istruzione, di non mangiare determinati alimenti.

Pasto "in bianco"

In caso di lievi disturbi gastrointestinali, può essere richiesto dal genitore, senza certificazione medica, e per la durata massima di non più di tre giorni consecutivi.

Piatto alternativo

In casi di rifiuto ripetuto del menù del giorno o di parte di esso è possibile fare richiesta del piatto alternativo, consistente in pasta condita con olio extravergine di oliva e parmigiano-reggiano per il primo piatto e prosciutto crudo o cotto e/o formaggio per il secondo piatto.

5. LE MATERIE PRIME UTILIZZATE

Qualità delle materie prime

Le materie prime impiegate per la preparazione dei pasti, sia nella cucina a gestione comunale "Il Melograno", che nella cucina a gestione a terzi "Pomo d'oro", rispondono ai requisiti di qualità merceologica ed igienica previsti dalle normative di legge. Nel capitolato di appalto per la fornitura delle materie prime è stato pertanto specificato che la fornitura deve avvenire in osservanza della legislazione relativa; sono state predisposte delle schede allegate al capitolato e relative alle singole tipologie di alimenti da fornire, indicanti le caratteristiche qualitative che l'alimento deve possedere, facendo riferimento alla qualità igienica, nutrizionale, organolettica e merceologica.

Nella scelta delle materie prime si privilegiano prodotti:

- Prodotti tradizionali: che sono legati per provenienza e metodi di coltivazione e allevamento alle zone geografiche dell'Emilia Romagna (es. Filone di maiale allevato nella provincia di Modena),
- D.O.P.: denominazione di origine protetta (es. Olio extra Vergine di oliva, ecc...);
- Prodotti tipici: D.O.P: denominazione di origine protetta (es. Parmigiano Reggiano DOP). e I.G.P: indicazione geografica protetta)

- **Prodotti stagionalità:** frutta e verdura sono scelti in base al periodo di coltivazione e maturazione naturale
- **Prodotti garantiti per tracciabilità della provenienza:** da quando nasce il prodotto a quando arriva al distributore finale il prodotto è controllato in ogni fase e tutti i passaggi sono riportati nell'etichetta;
- **Prodotti biologici:** gli alimenti provenienti da coltivazioni, esenti da prodotti chimici di sintesi;
- **Prodotti provenienti dal commercio equo e solidale:** provengono da canali alternativi al commercio convenzionale e offrono garanzie di qualità e sicurezza per chi li consuma e possibilità di sviluppo dignitoso per chi li produce (es. cacao in polvere).

Gli alimenti biologici

Grande spazio è dato nei menù agli alimenti biologico, intesi come alimenti realizzati secondo precisi protocolli di produzione, trasformazione e conservazione che escludono l'uso di concimi chimici di sintesi, antiparassitari, diserbanti, conservanti e additivi.

Tali modalità garantiscono una produzione agricola di qualità.

Gli alimenti biologici presenti nei menù delle mense scolastiche sono:

- **Latte e derivati:** latte intero fresco, yogurt;
- **Frutta:** mele, arance, kiwi (anche a km "0"), albicocche;
- **Verdura:** carote, lattuga (anche a km "0"), patate;
- **Carni:** carne di manzo per ragù, filone di maiale, macinato di suino, noce di vitello, fesa di bovino;
- **Generi vari:** pasta di semola di grano duro, olio extravergine d'oliva, passata di pomodoro, biscotti secchi, cacao in polvere, marmellata di frutta, succo di frutta, farina di grano 00, orzo per bevande, orzo perlato per minestre

Controllo qualità

L'accertamento e verifica della qualità e quantità della merce avviene al ricevimento della stessa e durante tutte le fasi di lavorazione, preparazione e distribuzione a cura del personale di cucina, del responsabile comunale del Servizio Refezione scolastica attraverso ispezioni del competente servizio AUSL nonché della ditta alla quale è stato appaltato il servizio. Nel caso a seguito di verifiche, la fornitura risulti in tutto o in parte di qualità inferiore o di tipologia diversa da quella stabilita, la stessa viene prontamente ritirata e sostituita a cura del fornitore.

6. I NOSTRI IMPEGNI: LE VOSTRE GARANZIE

Qualità, Igiene e Sicurezza alimentare

In applicazione alla normativa vigente, tutti i Centri di Produzione e di Distribuzione Pasti hanno adottato un Sistema di Autocontrollo mediante l'applicazione di quanto previsto dai *Manuali di Autocontrollo Igienico secondo il sistema H.A.C.C.P. (Hazard Analysis Critical Control Point: analisi dei Punti di Controllo Critico di Pericolo)* in dotazione c/o i plessi di produzione.

La Certificazione di qualità

Il servizio refezione scolastica del Comune di Maranello è certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2008 (campi applicativi interessati: progettazione, gestione ed erogazione del servizio di refezione scolastica: preparazione, trasporto e somministrazione pasti, educazione alimentare). La certificazione di qualità è intesa principalmente come strumento e metodologia per riorganizzare e dare valore aggiunto al servizio reso, ottenendo una miglior standardizzazione delle attività, un miglior scambio informativo, ed, in definitiva, un miglioramento del servizio all'utenza;

L'applicazione dei requisiti della norma UNI alla refezione scolastica ha modificato e migliorato negli anni l'Organizzazione stessa, coinvolgendo tutti gli attori nel processo di miglioramento continuo, in particolare si è reso necessario lavorare nelle seguenti direzioni:

- azione costante di lettura dei bisogni e delle aspettative delle famiglie utenti
- definizione di una politica per la qualità e di obiettivi per la qualità
- identificazione dei processi, definizione delle sequenze e delle fasi di attività
- misurazione e monitoraggio dei processi di attività, conoscenza della soddisfazione dell'utente e analisi costante dei processi e delle modalità operative di gestione del servizio in tutti i suoi aspetti;

La gestione dei servizi secondo un sistema di qualità rappresenta inoltre un importante strumento di comunicazione alle famiglie della organizzazione e del funzionamento dei servizi educativi per la refezione scolastica.

Il Centro produzione Pasti POMODORO, gestito dall'ATI Markas – Ghirlandina è in possesso delle certificazioni di qualità. MARKAS Service S.r.l. ha ottenuto la Certificazione “BEST FOUR” (Business Excellence Sustainable Task) che riunisce in un unico processo certificativo un sistema gestionale integrato adottato dall'azienda per raggiungere l'eccellenza nella gestione di Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Etica. Nello specifico:

1. ISO 9001:2001 sistemi di gestione qualità;
2. ISO 14001:2004 certificazione ambientale;

3. OHSAS 18001 certificazione della sicurezza;
4. SA 8000:2001 certificazione etica;

E inoltre:

5. UNI EN ISO 10854 certificazione HACCP;
6. ISO 22000:2005 certificazione Sicurezza Alimentare.

Controlli e Analisi

L'applicazione puntuale di quanto contenuto nel manuale permette di monitorare tutti i processi.

- Quotidianamente il personale compila le schede di controllo per la verifica delle diverse fasi nella catena di produzione:ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, confezionamento, distribuzione, somministrazione, sanificazione e smaltimento rifiuti. I punti critici di ogni fase di lavorazione vengono preventivamente individuati e sono introdotte azioni correttive da mettere in atto per la eliminazione o riduzione del rischio.
- Oltre ai controlli quotidiani di cui sopra tesi a ridurre il rischio, il servizio Veterinario ed il servizio Igiene Pubblica dell'AUSL di Modena– Distretto di Sassuolo, effettua periodici sopralluoghi per verificare la puntuale applicazione del sistema H.A.C.C.P.
- Un laboratorio di analisi effettua Analisi Microbiologiche, chimiche-fisiche, merceologiche sui campioni di cibo, sia lavorati che non lavorati, in modo da verificare la presenza di eventuali microrganismi nocivi per l'organismo, oltre a tamponi ambientali, per verificare l'igienicità degli ambienti e delle attrezzature utilizzate per la preparazione dei pasti.
- Il responsabile qualità del servizio refezione e coordinatore del servizio effettua controlli settimanali al Centro Produzione Pasti a gestione Comunale Melograno, così come il referente della pubblica amministrazione per la ditta che gestisce il servizio in appalto li effettua sul Centro di Produzione pasti Pomo d'oro e sui refettori.

Tali controlli restano documentati presso l'amministrazione comunale. Anche la commissione mensa esercita un ruolo di sorveglianza e controllo sugli aspetti qualitativi dei cibi somministrati. Ogni sopralluogo, verifica e controllo sono documentati sulle apposite schede di registrazione.

Il pasto sostitutivo

L'amministrazione garantisce il pasto anche in caso di emergenze (es. problemi di approvvigionamento, interruzione accidentale dell'energia elettrica, etc.). Si tratta di un pasto che, per composizione e valore energetico, si avvicina il più possibile a quello del pasto sostituito.

L'Educazione Alimentare

Dall'anno scolastico 1999-2000 l'Amministrazione ha iniziato un percorso di Educazione Alimentare che sta proseguendo tuttora, rivolto alla collettività, agli utenti delle mense dei nidi d'infanzia delle scuole d'infanzia, primarie e agli alunni delle scuole medie, agli operatori dei servizi e agli insegnanti.

Gli obiettivi sono quelli di promuovere uno stile di vita sano, sviluppare una coscienza critica sulle scelte alimentari e consolidare la cultura alimentare locale; diversi gli interventi realizzati: laboratori di educazione alimentare e spettacoli a tema, visite alle fattorie didattiche, conferenze aperte alla collettività, realizzazione di orti nelle scuole, incontri formativi per gli operatori dei servizi, i membri delle commissioni mensa e agli insegnanti interessati, redazione di materiale informativo (menù, ricettari, menù integrativi, carta del servizio refezione scolastica).

L'informazione agli utenti

Ogni utente riceve la carta del servizio, i menù relativi all'anno in corso (primavera-estate ed autunno-inverno e la proposta di menù alternativo serale), e, ai nuovi utenti sono consegnati i ricettari scolastici.

Vengono inviate inoltre, in corso d'anno, comunicazioni informative legate ai tempi e modalità di iscrizione, novità nell'erogazione del servizio o a importanti scadenze, nonché eventuali nuove pubblicazioni.

7. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E DOVERI DELL'UTENTE

Come si accede al servizio a chi è rivolto

Per accedere al servizio è necessario presentare istanza di iscrizione secondo modalità e tempi fissati annualmente dall'Amministrazione Comunale.

Il servizio è garantito ai bambini frequentanti il nido, ai bambini iscritti alla scuola d'infanzia e agli alunni della scuola primaria che ne facciano richiesta.

La partecipazione degli utenti alla spesa

Le famiglie degli utenti del servizio mensa scolastica partecipano alla parziale copertura del costo del servizio mediante il pagamento del pasto consumato e di una tariffa annua fissa (una tantum).

Agevolazioni economiche

L'amministrazione, su richiesta dell'interessato e previa valutazione della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.), concede ai residenti tariffe agevolate fino al permanere delle condizioni economiche che danno diritto al beneficio.

Annualmente l'Amministrazione fissa gli indicatori ISEE che danno diritto ai buoni agevolati nonché la soglia di attendibilità dei valori ISEE. Sono stati inoltre introdotti dei sistemi integrativi al parametro familiare del D.L.ivo 109-98 che tengano conto non solo del numero dei componenti, ma anche della tipologia familiare e della specifica frequenza: si rimanda, in questo senso, agli specifici regolamenti comunali.

Quantum della tariffa

I costi del pasto, della quota annua, nonché delle tariffe agevolate sono fissati annualmente dall'Amministrazione con propri Regolamenti.

Modalità di pagamento del servizio

A fine mese il competente servizio Istruzione, una volta verificati per ogni utente i pasti prenotati, fattura l'importo da corrispondere all'amministrazione entro la fine del mese successivo a quello di consumazione.

Il pagamento dei pasti fatturati può avvenire :

- presso la Tesoreria Comunale: "Banca Popolare dell'Emilia-Romagna", sita in Via Nazionale Giardini N° 74, tel. 0536/941686 e presso la filiale di Pozza di Maranello sita in V.Vignola, 271 a Pozza di Maranello;
- presso il Servizio Istruzione, solo tramite Bancomat (postazione POS), in V.V. Veneto 7/1;
- mediante bonifico bancario a favore del Comune di Maranello presso la Banca Popolare dell'Emilia Romagna, serv. Tesoreria agenzia di Maranello C/C 489707, ABI 5387, CAB 66820 citando nome e cognome del bambino
- pagamento tramite RID

Le Commissioni Mensa

Le Commissioni Mensa, istituite presso tutte le scuole, sono l'organismo deputato alla verifica della qualità del servizio di Refezione Scolastica erogato agli utenti; attraverso di esse viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio.

I componenti delle Commissioni mensa sono insegnanti e genitori annualmente nominati dalle scuole e dai genitori durante le operazioni di nomina dei rappresentanti di classe, essi svolgono compiti di controllo e verifica della qualità del servizio previsti dal Regolamento delle Commissioni Mensa.

Le Commissioni Mensa, oltre ai genitori e insegnanti, è composta anche dal Responsabile del servizio Refezione scolastica, e, su richiesta, dalla Dietista dell'ASL di Modena, distretto di Sassuolo e dalle cuoche.

L'Amministrazione Comunale ha predisposto una serie di attività formative per i membri della Commissione Mensa, che vengono effettuate nel corso dell'anno scolastico.

Suggerimenti e reclami

Ogni soggetto coinvolto nell'organizzazione, erogazione e funzionamento può presentare proposte e suggerimenti e sottoporre all'Amministrazione reclami.

Ciò può avvenire recandosi personalmente al servizio istruzione o scrivendo all'indirizzo indicato nel paragrafo seguente,

L'Amministrazione, nel rispetto delle disposizioni normative sulla tutela della privacy, risponde in forma scritta dopo aver effettuato le opportune verifiche, nel più breve tempo possibile e comunque entro 30 giorni.

8. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Strumenti di monitoraggio

La qualità di un servizio è massima nella misura in cui corrisponde pienamente al bisogno espresso e all'attesa dell'utente.

Per misurare il grado di soddisfazione dell'utente il servizio istruzione utilizza i seguenti strumenti:

- effettua periodicamente test di gradibilità,
- si avvale dell'apporto delle commissioni mensa (i membri delle commissioni mensa devono redigere apposito verbale ad ogni sopralluogo),
- utilizza quaderni-mensa (in cui gli insegnanti annotano le loro osservazioni sul pasto).

Indicatori di qualità del servizio

Controllo del servizio

Rispetto dei controlli ispettivi nelle cucine, nei Centri di produzione Pasti e nei locali mensa: pari almeno al 90% dei controlli trimestrali programmati.

Garanzia del menù

Rispetto dei menù giornalieri: pari almeno al 95% di quelli programmati.

Garanzia della dieta

Fornitura delle diete particolari già codificate: entro tre giorni dalla data di presentazione del certificato medico.

Puntualità del pranzo

Tempo entro il quale deve essere servita la prima portata: massimo 5 minuti dall'orario di inizio del pasto. Non si risponde ovviamente dei ritardi delle classi rispetto all'accesso ai refettori, per i quali si può soltanto richiedere la collaborazione degli insegnanti.

Numero controlli

Da parte del personale di cucina autocontrolli giornalieri

Da parte dei responsabili qualità : ispezioni settimanali ai centri produzione

Da parte dell'Azienda ASL: presumibilmente 2 volte l'anno
Controlli organolettici in laboratorio: 3 prelievi mensili su tre alimenti ogni volta, oltre un tampone ambientale per verificare l'igienicità dei locali

Risposta certa e rapida

Risposta ai reclami: entro 30 giorni di calendario

Formazione del personale

9. I REFERENTI COMUNALI DEL SERVIZIO

Servizio Istruzione (Via Vittorio Veneto 9, Maranello)

Dirigente Area Scolastica Sociale e Responsabile Servizio Istruzione:

Patrizia Tagliazucchi mail: ptagliazucchi@comune.maranello.

Responsabile Unità Operativa Mense Scolastiche e Responsabile Gestione Qualità Raffaella Bulgarelli (tel. 0536-240012, e-mail: rbulgarelli@comune.maranello.mo.it, fax 0536-944897) per informazioni sull'organizzazione, qualità, menù, diete speciali.

Responsabile Acquisti segreteria d'area Moira Venturelli (tel. 0536-240014, e-mail: mventurelli@comune.maranello.mo.it, fax 0536-240034)

Front Office segreteria d'area Grimaldi Paola (tel. 0536-240042, e-mail: pgrimaldi@comune.maranello.mo.it, fax 0536-240034) per informazioni sulle iscrizioni, rette, pagamenti.

-