

COMUNE DI PRATA di PRINCIPATO ULTRA

SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA ANNI 2017/2021

per la Scuola d'Infanzia e la Scuola Primaria e Secondaria di 1° Grado del Comune di Prata di
Principato Ultra (AV) – Istituto Comprensivo “E. Cocchia- C.A. Dalla Chiesa”

CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

PREMESSA

La trasparenza e il dialogo con i cittadini è uno dei punti cardine, su cui si impernia l'attività amministrativa, che ha come obiettivi, tra gli altri, la centralità della persona, principio fondamentale sancito dall'ordinamento costituzionale italiano.

Nell'ambito delle attività di un Comune si estrinseca in una serie di diritti primari dei quali i singoli cittadini possono usufruire, essendo prima di tutto informati dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione, nel principio di uguaglianza ed imparzialità, contemperando efficienza, efficacia ed economicità.

La Carta dei Servizi per la ristorazione scolastica è un mezzo che va in questa direzione, infatti è uno strumento che esprime le regole e gli intenti che le amministrazioni, sia pubbliche che private, definiscono di fronte ai propri cittadini utenti. Un documento che vincola le Amministrazioni con la dichiarazione dei propri obiettivi e con il riconoscimento e la tutela di specifici diritti del cittadino.

La Carta dei Servizi è, dunque, oltre che un efficace strumento di comunicazione, un documento di impegno, un “patto”, che l'ente gestore dei servizi pubblici, stipula con i suoi cittadini, dichiarando di rispettare precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio, e di attivare un sistema di gestione dei reclami.

CHE COS'E'

La carta del servizio di ristorazione scolastica del Comune vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica, ispirato alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici” in ottemperanza a quanto prescritto nell'art. 32 comma 1 del D.Lgs. 33/2013, ad oggetto “obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”.

La realizzazione di questa Carta del Servizio consentirà a tutti i genitori interessati di conoscere gli aspetti generali e più specifici del servizio. Le informazioni contenute riguardano:

- 1) modalità di gestione e di erogazione del servizio;
- 2) gli strumenti di controllo e di garanzia;
- 3) le procedure che gli utenti devono seguire per le diverse richieste e segnalazioni.

1) Modalità di gestione e di erogazione del servizio.

Il servizio di ristorazione scolastica si configura quale servizio pubblico a domanda individuale affidato in appalto ad impresa di ristorazione per gli anni scolastici 2017/2018, 2018/2019, 2019/2020 e 2020/2021. Il servizio di ristorazione scolastica è aperto a tutti gli utenti delle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado frequentanti l'Istituto Comprensivo Statale “E. Cocchia- C.A. Dalla Chiesa” di Prata di Principato Ultra .

La modalità di gestione del servizio viene regolata da apposito capitolato speciale di appalto recepito con la sottoscrizione del contratto dall'impresa aggiudicataria del servizio. Il Servizio di Ristorazione Scolastica viene ritenuto tanto essenziale quanto determinante nell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini e dei ragazzi. L'erogazione del servizio si articola nelle seguenti attività curate dalla ditta affidataria:

a) produzione:

- la ditta aggiudicataria cura l'approvvigionamento e lo stoccaggio delle derrate alimentari; prepara i pasti, nella cucina sita nell'edificio scolastico di via Mazzini, distribuisce i pasti che saranno consumati presso il refettorio dello stesso edificio;

b) riassetto, pulizia e sanificazione dei locali del refettorio;

c) manutenzione ordinaria delle attrezzature.

La Ditta responsabile del servizio di ristorazione scolastica dovrà adottare il Sistema di Autocontrollo Igienico - Sanitario HACCP, per la prevenzione dei rischi, e quindi dei potenziali pericoli, in tutte le fasi del processo produttivo.

Tale sistema consiste in un'accurata analisi dell'intero processo di produzione dei pasti, compresa la distribuzione, finalizzata a individuare i punti critici nei quali potrebbero manifestarsi rischi igienici e di conseguenza applica le misure necessarie a prevenirli o correggerli.

Menù

Il menù adottato nelle scuole è stato previamente sottoposto ad approvazione del competente Servizio di Igiene Alimenti e Nutrizione della Asl di Avellino.

Nel definire il menù si è tenuta in considerazione la necessità di soddisfare sia le esigenze nutrizionali che quelle organolettiche.

L'attuale dieta prevede l'inserimento di alcuni prodotti biologici.

Diete speciali

La ditta aggiudicataria, previa richiesta degli interessati, fornisce pasti differenziati ai soggetti aventi problemi connessi all'alimentazione (errori metabolici, morbo celiaco o intolleranza al glutine, fibrosi cistica del pancreas), nonché ai diabetici, ai dislipidemici e a coloro che sono affetti da allergie alimentari in genere. A tal proposito si precisa che è a carico della ditta l'acquisto dei cibi impiegati. Il centro di cottura appronta le diete speciali per gli utenti affetti dalle suddette patologie di tipo cronico o portatori di allergie alimentari.

La predisposizione delle diete speciali è a cura di un dietista e deve essere controfirmata dal medico curante.

In particolare:

- nel caso di soggetti utenti affetti da patologie croniche tipo: diabete infantile, morbo celiaco, obesità, dislipidemie, dismetabolismi ecc., deve essere presentato un certificato medico di recente rilascio con allegate tutte le refertazioni ospedaliere;
- nel caso di soggetti utenti portatori di allergie alimentari deve essere obbligatoriamente presentato un certificato medico di recente rilascio con allegati i test allergologici, rilasciati da centri di allergologia oppure prescritti da centri di gastroenterologia infantile, con validità non superiore all'anno.

Diete in bianco

Il centro di cottura provvede alla predisposizione di diete in bianco, qualora venga fatta richiesta entro le ore 9.30 dello stesso giorno. Le diete in bianco, che non necessitano di certificato medico, sono costituite da pasta o riso in bianco, da una verdura e da una porzione di prosciutto cotto o formaggio fresco, un panino, frutta ed acqua.

Diete differenziate per esigenze etnico-religiose

La ditta aggiudicataria, su richiesta dell'utenza, predispone menù conformi ad esigenze etnico-religiose, vegetariane e ad eventuali altre caratteristiche particolari, compatibilmente con l'attrezzatura e la struttura della cucina.

2) Strumenti di controllo e garanzia.

I controlli di cui al D.lgs. n. 193/2007 vengono effettuati dagli organi dell'ASL o, comunque, dai soggetti competenti in materia di vigilanza sanitaria.

Funzioni di controllo e garanzia finalizzati all'accertamento del regolare andamento del servizio ed eventualmente, ove necessario, alle segnalazioni e/o richieste di intervento da parte dei competenti organi di cui al punto precedente, sono attribuite al Responsabile Comunale del Servizio Amministrativo.

Oltre ai controlli "esterni" sono previsti dei meccanismi di controlli "interni" operati direttamente dalla ditta affidataria che sono:

- il Sistema HACCP. Piano di autocontrollo obbligatorio per legge, il quale consiste in un sistema di autocontrollo della qualità conformemente a quanto previsto dal D.lgs. n. 193/2007;
- controllo della qualità percepita dall'utente. Si tratta di indagini di *customer satisfaction*, I.Q.P.- indagine sulla qualità percepita - che utilizza questionari diversificati che vengono distribuiti a scuola a seconda delle fasi di età e dei ruoli.

Attraverso domande appositamente formulate si chiede di esprimere valutazioni non solo sui principali aspetti che concorrono alla gradibilità del cibo, ma in generale sull'andamento del servizio.

3) Procedure da seguire per iscrizione al servizio - richieste e segnalazioni

Hanno diritto a fruire del predetto servizio gli utenti iscritti a mensa frequentanti la Scuola d'Infanzia e la Scuola Primaria e Secondaria di 1° Grado

L'accesso al servizio mensa avviene previo pagamento del costo del pasto secondo modalità dettagliate di seguito, che dà diritto ad ottenere buoni pasto da presentare a scuola.

IL COSTO DEL SERVIZIO – PAGAMENTI

Il costo per singolo pasto, in relazione alla situazione di dissesto finanziario in cui versa il Comune, è a completo carico degli utenti del servizio di refezione scolastica

PRINCIPIO DELLA TRASPARENZA –INFORMAZIONE ALL'UTENZA

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio, secondo la procedura stabilita dalla normativa sul diritto di accesso agli atti, presso l'Ufficio del Comune che s'interessa dei Servizi Scolastici, **aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 14.00.**

L'Ufficio Servizi Scolastici è a disposizione per eventuali segnalazioni e/o suggerimenti per migliorare il Servizio.

L'Amministrazione Comunale si impegna ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del Servizio di Ristorazione Scolastica. Al fine di garantire notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno distribuiti nel corso dell'anno scolastico appositi comunicati e avvisi informativi, anche avvalendosi della ditta affidataria del servizio. Gli stessi saranno affissi materialmente presso la mensa.