

# Carta dei Servizi



Direzione: Direzione Politiche Educative della Famiglia e Sportive

Servizio: Ristorazione Scolastica

Anno: 2013

*Carta pubblicata in  
Carta aggiornata al*

*novembre 2013  
ottobre 2013*

**INDICE**

<b>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>4</b>
<b>A) NORME E PRINCIPI</b>	<b>5</b>
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	6
<b>B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>7</b>
FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	7
MODALITA' DI GESTIONE	7
COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE	8
COMPETENZE A.M.E.S.	8
RUOLO DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE	9
RUOLO DEGLI EDUCATORI	9
RUOLO COMITATI MENSA	9
RUOLO ULSS 12	9
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	10
MODALITA' DI ISCRIZIONE E UTILIZZO DEL SERVIZIO	10
I PASTI	11
I MENU	11
MENU ALTERNATIVI	11
PROCEDURA PER LA RICHIESTA ED EROGAZIONE DELLA DIETA SPECIALE PER MOTIVI SANITARI	12
PROCEDURA PER LA RICHIESTA ED EROGAZIONE DI DIETA SPECIALE PER MOTIVI ETICI E RELIGIOSI	13
PROCEDURA PER LA RICHIESTA ED EROGAZIONE DELLA DIETA IN BIANCO	13
TARIFFE	13
ESENZIONI DAL PAGAMENTO	14
IL SISTEMA CONTROLLO QUALITA'	14

GLI STANDARD DI QUALITA'	15
PASTI SOSTITUTIVI E RIMBORSI	17
<b>C) RAPPORTI CON I CITTADINI</b>	<b>18</b>
RECLAMI E SUGGERIMENTI	18
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	18
<b>D) INFORMAZIONI UTILI</b>	<b>18</b>
RECAPITI E ORARI DEL SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA	18
RECAPITI DI A.M.E.S. S.p.A.	18
COSA FARE PER	18

## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio Ristorazione Scolastica, serve a dare informazioni utili agli utenti sulle prestazioni offerte con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta dei Servizi, infatti, non è un documento stampato o pubblicato una volta per tutte, ma è documento in continua evoluzione, in quanto con essa l'Amministrazione Comunale stipula un patto con i propri cittadini dichiarando espressamente ciò che viene loro garantito e a cui hanno o non hanno diritto, attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili. L'Amministrazione si impegna, così, a far sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli, quanto i suoi utenti sono soddisfatti e attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze espresse. Il tutto viene rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare:

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...);
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento dell'anno trascorso;
- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno;
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno.

In caso di disservizio o mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di reclamo (vedi sezione Reclami e suggerimenti) oltre all'eventuale ricorso alle Associazioni dei Consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).

## A) NORME E PRINCIPI

### PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità è indispensabile che le nostre attività si ispirino ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

#### **UGUAGLIANZA**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

#### **IMPARZIALITÀ**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

#### **CONTINUITÀ**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

#### **PARTECIPAZIONE**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. A tal proposito si intrattengono rapporti di collaborazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).

#### **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

**TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/03.

**PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi della Carta dei servizi del Servizio Ristorazione Scolastica sono:

Normativa statale

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi", che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Normativa regionale

- Legge Regionale del 2 aprile 1985 n. 31 "Norme e interventi per agevolare i compiti educativi delle famiglie e per rendere effettivo il diritto allo studio."

### Normativa comunale

- Regolamento del Servizio Ristorazione Scolastica approvato con deliberazione del Consiglio Comunale di Venezia n. 332/1997 e ss.mm.ii.
- Deliberazione del Consiglio Comunale n. 92/2006 “Ames Spa – Affidamento dei Servizi di ristorazione scolastica e delle funzioni svolte dal personale non docente degli asili nido e delle scuole dell’infanzia del Comune di Venezia”.
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 430/2007 “Ames Spa - Servizio di non docenza nell’ambito dell’area scolastico-educativa e del servizio di ristorazione scolastica comprendente, oltre alla produzione dei pasti, la fornitura di pasti a crudo per gli asili nido, il trasporto dei pasti confezionati, lo scodellamento, la riscossione dei ticket mensa approvazione disciplinare tecnico”.
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/2006 “Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l’aggiornamento delle Carte dei servizi”;
- Deliberazione di Giunta Comunale n. 13/2011, Approvazione procedura adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali;

## **B) PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è stato istituito con il preciso intento di permettere l’adempimento dell’obbligo scolastico a tutti i bambini che frequentano le scuole pubbliche dell’infanzia, primaria e secondaria di primo grado in orario pomeridiano, ossia a tempo pieno o modulo.

Oltre ad assicurare la partecipazione all’attività scolastica, il servizio si pone l’obiettivo di fornire un pasto di qualità e cioè equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sicuro dal punto di vista igienico-sanitario. Inoltre, i comportamenti assunti durante il consumo dei pasti a scuola possono rappresentare un importante momento educativo e di socializzazione da condividere anche con le istituzioni scolastiche e le famiglie.

### **MODALITA' DI GESTIONE**

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è stato affidato sin dal 2006 ad A.M.E.S. S.p.A. – società di proprietà del Comune di Venezia - che, a sua volta, affida la produzione dei pasti e i servizi correlati alla ristorazione scolastica a soggetto esterno individuato in base a procedura di gara ad evidenza pubblica.

La gara viene aggiudicata in base all’offerta economicamente più vantaggiosa e quindi oltre al fattore prezzo vengono presi in considerazione alcuni parametri di qualità (possesso di certificazione di qualità, procedura di qualificazione dei fornitori, modalità di applicazione del

piano di controllo qualità del servizio e del sistema di autocontrollo, proposte di miglioramento del servizio) che incidono sulla valutazione finale in fase di aggiudicazione del servizio.

Il capitolato tecnico definisce puntualmente la qualità delle derrate alimentari specificando le tipologie di prodotti "biologici" che dovranno essere utilizzati nella produzione. Inoltre viene richiesto alla ditta affidataria il pieno rispetto di tutte le normative a garanzia della sicurezza alimentare (filiera tracciabilità, etichettatura, piano di autocontrollo per tutte le fasi di lavorazione, trasporto e scodellamento dei pasti).

La produzione dei pasti avviene presso 7 centri di cottura distribuiti nel territorio e veicolata ai circa 100 refettori scolastici delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado dove il personale dedicato provvede allo scodellamento e all'allestimento e riordino degli spazi dedicati alla ristorazione.

Alla corretta erogazione del servizio di ristorazione concorrono diversi soggetti ognuno per la parte di competenza o ruolo e che di seguito vengono descritti.

#### COMPETENZE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

Resta in capo all'Amministrazione comunale, in quanto mandataria dell'incarico, il controllo del servizio erogato che attraverso diverse forme di monitoraggio, meglio specificate nella sezione IL SISTEMA CONTROLLO QUALITA', garantisce:

- un costruttivo e costante confronto con i responsabili della Società A.M.E.S. S.P.A. e l'ULSS12 Veneziana per tutti gli aspetti e le problematiche di competenza, inclusa la predisposizione e l'annuale aggiornamento dei menu stagionali;
- la verifica del rispetto delle disposizioni del Capitolato d'Appalto;
- la verifica dell'osservanza da parte degli operatori delle norme igienico-sanitarie vigenti;
- l'accertamento e la corrispondenza della qualità degli alimenti utilizzati con quanto descritto nel Capitolato d' Appalto;
- la costante verifica del gradimento dei menu proposti.

#### COMPETENZE A.M.E.S.

La Società A.M.E.S. S.p.A., in quanto affidataria della gestione del servizio di ristorazione, mantiene il controllo diretto dell'operato dei gestori dei centri cottura oltre che del loro intervento nei vari refettori scolastici.

E' il soggetto responsabile dell'erogazione della ristorazione scolastica e anch'esso mette in atto gli interventi di controllo e verifica previsti dal Capitolato d'Appalto firmato dalle ditte gestori del servizio.

## RUOLO DELLE ISTITUZIONI SCOLASTICHE

Il rapporto con le Istituzioni Scolastiche è di natura collaborativa per tutte le necessarie verifiche di funzionamento del servizio e delle nuove richieste emergenti nel corso dell'anno scolastico.

Per la corretta programmazione del servizio comunicano, prima dell'avvio dell'anno scolastico, le diverse esigenze di utilizzo della ristorazione quali ad esempio il numero degli iscritti, data di avvio del servizio, modalità specifiche di esecuzione.

## RUOLO DEGLI EDUCATORI

Gli educatori rivestono un ruolo importante per il buon andamento del servizio oltre che per orientare l'utenza alla corretta educazione alimentare in quanto:

- contribuiscono con la loro presenza alla corretta somministrazione delle diete speciali;
- danno indicazioni sul gradimento delle preparazioni o segnalano disservizi;
- richiedono, in forma scritta e con un preavviso di almeno quattro giorni lavorativi, eventuali sospensioni temporanee del servizio (uscite/attività didattiche, ecc.) così come previsto dal Regolamento del Servizio e con l'obiettivo di razionalizzare l'effettiva produzione dei pasti;
- possono collaborare alla diffusione e alla comprensione dell'importanza delle sane abitudini alimentari;
- possono incoraggiare i bambini al consumo di alimenti poco conosciuti o graditi.

## RUOLO COMITATI MENSA

I genitori degli utenti che si iscrivono ai Comitati Mensa rivestono un ruolo importante nel facilitare le comunicazioni e interazioni tra l'utenza scolastica e il Servizio di Ristorazione Scolastica.

Infatti, con i sopralluoghi effettuati nei centri cottura e nei refettori, svolgono un'ulteriore verifica degli standard qualitativi e forniscono importanti indicazioni per il miglioramento del servizio.

## RUOLO ULSS 12

Sin dal 2003 il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (S.I.A.N.) dell'ULSS 12, oltre ad assolvere i compiti istituzionali specifici del proprio ruolo, collabora attivamente con l'Amministrazione Comunale per le diverse tematiche specifiche del servizio di ristorazione che possono riassumersi come segue:

- collaborazione alla stesura e successiva validazione dei menu stagionali;

- analisi dei certificati medici presentati dall'utenza e indicazione della dieta speciale da somministrare;
- corsi di formazione e aggiornamento per il personale operante nei centri cottura e refettori;
- corsi di formazione e aggiornamento per i componenti dei Comitati Mensa;

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato applicando il calendario scolastico regionale e sospeso solo in caso di elezioni o su specifica richiesta dell'istituzione scolastica (gite, feste, ecc.).

Le varie Istituzioni Scolastiche comunicano la frequenza di utilizzo del servizio a seconda della scuola e dei moduli di rientro.

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è previsto anche a supporto delle attività didattico-ricreative che si svolgono presso alcune sedi scolastiche del territorio nel periodo estivo.

### MODALITA' DI ISCRIZIONE E UTILIZZO DEL SERVIZIO

I genitori degli utenti iscritti al primo anno della scuola dell'infanzia o della scuola primaria o della scuola secondaria di primo grado devono compilare il "modulo di adesione al servizio di ristorazione scolastica", disponibile presso le segreterie degli istituti scolastici, e restituirlo alle stesse entro il mese di giugno. L'iscrizione al primo anno è sufficiente per l'intera durata del percorso. Il modulo di iscrizione va ricompilato nel caso di modifiche dei dati forniti o di passaggio al percorso scolastico superiore (ad es. da scuola dell'infanzia a scuola primaria).

Tutti i dati dell'utente vengono automaticamente registrati nel nuovo sistema informatico iPhone Call che ha preso avvio dall'anno scolastico 2013/2014.

La modalità di prenotazione dei pasti è automatica: ciascun bambino, in base al calendario scolastico ha il pasto prenotato tutti i giorni in cui la sua classe aderisce al servizio di ristorazione scolastica. Nel caso in cui la sua classe dovesse effettuare uscite programmate il pasto viene sospeso automaticamente dal sistema senza alcuna comunicazione da parte della famiglia. In caso di malattia o di altro fatto che impedisca la frequenza, la famiglia dovrà comunicare l'assenza del proprio figlio, disattivando in questo modo la prenotazione del pasto giornaliero. La disattivazione della prenotazione del pasto avviene con una semplice telefonata gratuita attraverso il sistema informatizzato automatico secondo le modalità illustrate nella bacheca di ogni scuola e indicate nel pieghevole informativo che è stato consegnato all'utenza e che è scaricabile dal sito internet comunale [www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica](http://www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica).

## I PASTI

I pasti vengono preparati quotidianamente in 7 centri cottura opportunamente dislocati sul territorio e successivamente trasportati presso le diverse sedi scolastiche per la relativa somministrazione all'utenza.

Ciascun pasto risulta composto da un primo piatto, un secondo e contorno, pane comune, frutta o dessert.

## I MENU

Nel corso dell'anno scolastico, seguendo l'alternanza stagionale, vengono proposte tre diverse tipologie di menu standard:

invernale che va in vigore dal mese di ottobre al mese di marzo

primaverile che va dal mese di aprile al mese di maggio

estivo che va dal mese di giugno fino alla fine del mese di settembre.

Tutti i menu si articolano in 5 settimane.

Durante l'applicazione del menu invernale (di solito nel mese di gennaio) viene programmata una rotazione, cioè una diversa sequenza di distribuzione delle preparazioni che permette anche ai bambini, con orario a modulo, di assaggiare tutte le preparazioni.

Tutti i menu sono sottoposti alla validazione del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ULSS 12 in modo che siano rispettati i criteri definiti dal "LARN - Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti", dalle "Linee Guida di Indirizzo Nazionale e Regionale in materia di miglioramento della qualità nella ristorazione scolastica" e controllati i valori nutrizionali e calorici di ciascun pasto.

I menu stagionali, sempre nel rispetto di precisi standard nutrizionali indicati dal SIAN, vengono aggiornati annualmente anche in base agli indici di gradimento registrati ed espressi da un campione rappresentativo costituito da alunni, insegnanti, comitati mensa e ispettori del servizio di ristorazione.

## MENU ALTERNATIVI

Considerato che non tutta l'utenza scolastica può assumere il menu standard a causa di certificate allergie o intolleranze è stato avviato uno studio approfondito con il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ULSS 12 per individuare le categorie di utenza per le quali fosse necessario elaborare dei menu specifici.

L'analisi ha portato all'elaborazione dei seguenti menu speciali:

- menu per celiaci
- menu privo di latte e derivati
- menu privo di pomodoro
- menu privo di uova

- menu privo di pesce
- menu privo di legumi e derivati
- menu privo di frutta a guscio

E' stata inoltre prevista una tabella menu per manifeste esigenze etiche o religiose.

Infine è prevista una "dieta in bianco" da somministrare per brevi periodi (max 3 gg.) che prevede la somministrazione di riso all'olio, formaggio o fettina di tacchino, un contorno tollerato, frutta e pane fresco comune.

### PROCEDURA PER LA RICHIESTA ED EROGAZIONE DELLA DIETA SPECIALE PER MOTIVI SANITARI

Il Servizio di Ristorazione Scolastica dà la possibilità di usufruire di dieta speciale per motivi di salute solo nel caso di patologie certificate dal medico curante.

Per poter beneficiare di tale servizio è necessario presentare al Servizio Ristorazione Scolastica la seguente documentazione:

- il modello "Richiesta dieta speciale per intolleranza o allergia alimentare" scaricabile dal sito internet [www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica](http://www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica) compilato in ogni sua parte che deve essere presentato ogni anno, sia in presenza di patologie permanenti che temporanee;
- il certificato medico in originale con l'indicazione della patologia e degli alimenti che devono essere esclusi dalla dieta scolastica.

Per le patologie permanenti (celiachia, diabete, favismo, allergie/intolleranze alimentari, ecc.) il certificato medico ha validità di 5 anni (ed è quindi sufficiente presentare annualmente soltanto il modello di richiesta) mentre per quelle temporanee fa testo il periodo indicato dal medico nel certificato stesso.

Eventuali richieste di variazione della dieta dovranno essere presentate per iscritto e convalidate da una nuova certificazione medica.

Le richieste di dieta speciale vengono trasmesse al Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda U.L.S.S. 12 che procederà ad un'attenta valutazione dei documenti e, in base alle caratteristiche tecniche dei prodotti e dei valori nutrizionali della preparazioni, predisporre le diete che verranno somministrate all'utenza.

Se l'utente richiede il mantenimento della dieta speciale già acquisita dal Servizio Ristorazione Scolastica durante l'anno scolastico precedente, la documentazione va presentata entro i mesi di marzo/aprile di ciascun anno assicurando, in tal modo, la somministrazione della dieta richiesta alla ripresa del servizio di ristorazione del nuovo anno scolastico

Se la necessità di seguire un particolare regime alimentare avviene nel corso dell'anno scolastico, la somministrazione della dieta speciale viene predisposta entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione (certificato medico e modello compilato).

In attesa che il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda U.L.S.S. 12 svolga gli accertamenti dovuti viene somministrata, di prassi, la dieta in bianco come indicata all'art. 21 del Regolamento del Servizio di Ristorazione Scolastica (riso all'olio, formaggio o fettina di tacchino, un contorno tollerato, frutta e pane fresco comune).

### PROCEDURA PER LA RICHIESTA ED EROGAZIONE DI DIETA SPECIALE PER MOTIVI ETICI E RELIGIOSI

Per richiedere la dieta per motivi etici (latto-ovo-vegetariana) o religiosi è sufficiente compilare il modello "Richiesta di variazione menu per motivi etico-religiosi" scaricabile dal sito internet comunale [www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica](http://www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica) e inviarlo via email o fax al Servizio di Ristorazione Scolastica (per i recapiti vedi sezione INFORMAZIONI UTILI).

L'erogazione della dieta avviene entro 5 giorni successivi al ricevimento della richiesta.

### PROCEDURA PER LA RICHIESTA ED EROGAZIONE DELLA DIETA IN BIANCO

La dieta "in bianco", se richiesta per un periodo non superiore a tre giorni consecutivi, non necessita di certificazione medica e deve essere richiesta direttamente dal genitore tra le ore 18.00 del giorno precedente alla richiesta e le ore 09.00 del giorno di fruizione mediante invio di SMS al 338.2154951.

### TARIFFE

Ai sensi del Regolamento Comunale in vigore il costo del servizio viene determinato facendo riferimento alle seguenti spese:

- spese per il personale
- spese per acquisto di beni e servizi
- spese per le manutenzioni ordinarie
- spese per i trasferimenti e le quote di ammortamento tecnico e finanziario degli impianti ed attrezzature
- costi comuni a più servizi

L'utente iscritto al servizio di ristorazione scolastica dovrà corrispondere un contributo (ticket) il cui valore è fissato in modo da coprire non oltre il 60% del costo effettivo del servizio.

Con deliberazione della Giunta Comunale viene stabilito l'importo del contributo a carico dell'utenza, differenziato per scuola dell'infanzia e scuola primaria e secondaria di primo grado.

Il pagamento dei pasti avviene mediante versamento anticipato ad importo libero secondo le modalità contenute nel pieghevole informativo scaricabile dal sito internet comunale [www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica](http://www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica).

Gli eventuali importi rimasti a credito dell'utente a fine anno saranno riconosciuti per l'anno successivo. Il rimborso all'utente sarà effettuato solo nel caso di migrazione ad altro Comune o per esaurimento del ciclo scolastico o passaggio a scuola non servita dalla ristorazione scolastica.

### ESENZIONI DAL PAGAMENTO

Il Regolamento del Servizio di Ristorazione Scolastica prevede, per gli aventi diritto, l'esenzione parziale o totale dal pagamento dei buoni pasto.

La richiesta, corredata dall'attestazione I.S.E.E. dell'anno precedente, deve essere presentata alla Municipalità di riferimento entro il 30 settembre di ciascun anno scolastico.

I valori I.S.E.E. per l'esenzione vengono aggiornati ogni anno tenendo conto della variazione ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati intercorsa nell'anno precedente.

### IL SISTEMA CONTROLLO QUALITA'

Il Sistema Controllo Qualità riguarda ciascuna delle fasi che portano all'erogazione finale del servizio di ristorazione scolastica e viene svolto da più soggetti con ruoli e responsabilità specifiche.

Il Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Venezia ha conseguito la Certificazione di Qualità UNI – EN- ISO 9001 e le singole imprese affidatarie possiedono anch'esse la Certificazione di Qualità secondo le norme ISO e specificatamente sono certificate UNI EN ISO 9001 – UNI EN 15181 – UNI EN ISO 22005 – SA 8000.

#### Controlli interni

Il controllo del rispetto degli standard previsti per ciascuna fase del servizio viene svolto da personale interno, appositamente addestrato, che effettua sopralluoghi presso i centri cottura e i refettori scolastici.

I controlli sono programmati in modo autonomo e assicurano almeno un sopralluogo a quadrimestre presso tutti i refettori e i centri cottura.

I controlli sono diversificati a seconda della struttura visitata e specificatamente::

#### nei Centri cottura viene verificata:

- l'integrità, la corretta conservazione e la conformità al Capitolato d'Appalto delle materie prime;

- lo stato di pulizia dei locali, delle attrezzature, dell'abbigliamento e del comportamento del personale addetto alle varie fasi del servizio (produzione, confezionamento e trasporto pasti);
- l'adeguata manutenzione dei locali e delle apparecchiature;
- il rispetto delle procedure previste dal piano di autocontrollo per la sicurezza igienico-sanitaria durante tutte le fasi per la produzione dei pasti;
- l'utilizzo di mezzi di trasporto conformi alle normative;
- il rispetto dei menu giornalieri e delle diete speciali richieste.

nei Refettori viene verificato:

- il rispetto dei tempi di consegna, delle temperature e della gradibilità dei pasti prodotti;
- il rispetto di tutte le procedure previste dal piano di autocontrollo per la sicurezza igienico-sanitaria nelle fasi di scodellamento e consumo pasti;
- l'adeguata manutenzione dei locali e degli arredi ed attrezzature.

Controlli esterni

Il Sistema Controllo Qualità sul servizio erogato coinvolge anche il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ULSS 12 Veneziana che svolge verifiche autonome relativamente al rispetto delle norme igienico-sanitarie presso i centri di cottura e i refettori scolastici effettuando, a campione, anche analisi sugli alimenti e sulle attrezzature.

Parte integrante del sistema di controllo sono anche i Comitati Mensa, formati dai genitori dei bambini, che hanno competenza sulla valutazione visiva e sulla gradibilità delle preparazioni; possono inoltre trasmettere segnalazioni o proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## GLI STANDARD DI QUALITA'

Il Servizio di Ristorazione Scolastica, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento del servizio offerto, ha individuato delle norme procedurali che oltre a garantire la qualità, misurano e quantificano il livello conseguito relativamente alla soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza.

Ad esempio sono state codificate le varie fasi che portano alla redazione dei menu e che comportano il confronto con le varie parti interessate al processo vale a dire A.M.E.S. con le ditte produttrici dei pasti, il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'U.L.S.S. 12 e i Comitati Mensa.

Il Servizio Ispettivo Comunale inoltre provvede alla programmazione delle verifiche nei vari centri di cottura e i refettori che è mirata alla valutazione del mantenimento dei parametri qualitativi del servizio quali ad esempio il rispetto del menu, la corretta tempistica sia nelle

consegne che nella distribuzione dei pasti, le temperature dei pasti serviti, l'indice di gradimento percepito durante la visita, ecc.

Per garantire una buona erogazione del servizio di ristorazione scolastica sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare la qualità del servizio offerto. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti. Nell'usufruire del servizio gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Gli standard e relativi indicatori sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI che rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese.

SPECIFICI che si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto.

**TABELLA STANDARD DI QUALITA'**

Fattori Qualità	Indicatori	Standard	Tipo
Garanzia del servizio	Rapporto tra numero totale delle richieste pervenute e il numero delle richieste soddisfatte.	Percentuale non inferiore al 90%	Generale
Monitoraggio del funzionamento del servizio	Visite ispettive presso i centri cottura e i refettori scolastici	Almeno una visita annuale per sede	Generale
Monitoraggio del funzionamento del servizio	Percentuale tra numero reclami pervenuti e numero utenti iscritti al servizio	Non superiore al 5%	Specifico
Qualità del servizio	Percentuale di giornate nelle quali viene rispettato il menu programmato rapportato al totale delle giornate di erogazione.	Almeno il 90% delle giornate del calendario scolastico.	Generale
Qualità del servizio	Analisi chimico-fisico-microbiologiche su materie prime e prodotto finito.	Rilevazione semestrale (almeno n.5 analisi per ogni centro cottura)	Specifico
Qualità del servizio	Corretta applicazione del piano HACCP	Rilevazione semestrale (almeno n.2 verifiche per ogni centro cottura)	Specifico
Formazione	Corso di formazione rivolto ai Comitati Mensa sui temi dell'alimentazione e della sicurezza alimentare.	Almeno 1 annuale	Generale
Formazione	Corso di formazione rivolto al personale addetto alla produzione e scodella mento pasti.	Almeno 1 annuale	Generale
Comunicazione	Aggiornamento sito istituzionale.	Almeno due volte all'anno	Generale
Accessibilità	N. ore settimanali di apertura al pubblico	Almeno 15 ore (escluso luglio e agosto in cui l'orario può subire delle variazioni)	Generale

**PASTI SOSTITUTIVI E RIMBORSI**

Nel caso di indisponibilità del pasto previsto a menu per problemi tecnico-organizzativi, viene somministrato un pasto sostitutivo. Nel caso in cui gli utenti non riescano ad usufruire del pasto sostitutivo, il ticket per la ristorazione viene riaccreditato per il pasto successivo.

## C) RAPPORTI CON I CITTADINI

### RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disservizi; deve essere formulato in modo preciso riportando tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e per facilitarne l'accertamento e la soluzione.

La comunicazione del reclamo avviene in forma scritta e può essere trasmessa anche via email o fax ai recapiti che trovate indicati alla sezione INFORMAZIONI UTILI e la risposta è prevista entro 30 giorni dalla presentazione. Nel caso di comunicazione informale (verbale o telefonica), la stessa verrà presa in considerazione alla stregua di semplice segnalazione.

In presenza di richieste/segnalazioni che necessitino di un'analisi più approfondita, l'utente sarà contattato e informato sulle motivazioni del ritardo.

### INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Con la registrazione e la successiva rielaborazione dei dati raccolti dagli ispettori comunali e dai comitati mensa sulle schede compilate durante i sopralluoghi presso i refettori, si attivano forme costanti di monitoraggio sull'andamento generale del servizio e in particolare sulla gradibilità dei pasti preparati.

In tali schede è infatti dedicata una specifica sezione che ha l'obiettivo di verificare per ciascuna delle preparazioni previste dal menu del giorno, corrispondenza, gradibilità, corretta porzionatura e percentuale di scarto del cibo.

## D) INFORMAZIONI UTILI

### RECAPITI E ORARI DEL SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

<i>Indirizzo</i>	Via G. Verdi, 36 – 30173 Mestre Ve
<i>Orario di apertura al pubblico:</i>	dal lunedì al venerdì - dalle 9.00 alle 12.00 lunedì e giovedì pomeriggio - dalle 14.30 alle 16.30
<i>Telefono segreteria</i>	041 2749558
<i>Fax:</i>	041 2749540
<i>E-mail:</i>	ristorazionescolastica@comune.venezia.it
<i>Sito Internet:</i>	www.comune.venezia.it/ristorazionescolastica

### RECAPITI DI A.M.E.S. S.p.A.

<i>Indirizzo</i>	Isola Nova del Tronchetto 14 – 30135 Venezia
<i>Telefono segreteria</i>	041 2967200
<i>Fax:</i>	041 2967292
<i>E-mail:</i>	ristorazione@amesvenezia.it
<i>Sito Internet:</i>	www.amesvenezia.it

## COSA FARE PER

### **Come ci si iscrive al servizio di Ristorazione scolastica?**

I genitori degli utenti iscritti al primo anno del ciclo scolastico devono compilare il “modulo di adesione al servizio di ristorazione scolastica”, disponibile presso le segreterie degli istituti scolastici, e restituirlo alle stesse entro il mese di giugno.

### **Cosa devo fare per richiedere l'esenzione dal pagamento del ticket previsto?**

Per la richiesta di esenzione dal pagamento del ticket previsto è necessario rivolgersi alla Municipalità di riferimento che, in base agli indicatori I.S.E.E. dell'anno precedente, applicherà l'esonero parziale o totale dei versamenti dovuti.

### **Come faccio a pagare il contributo per il pasto?**

Il costo del buono pasto è differenziato per la scuola dell'infanzia e per la scuola primaria e secondaria di 1° grado.

Il versamento è anticipato e può essere fatto con diverse modalità:

- mediante bonifico bancario intestato ad A.M.E.S. Spa (vedi codici IBAN nel sito [www.amesvenezia.it](http://www.amesvenezia.it));
- mediante versamento diretto presso le farmacie comunali e presso gli altri punti di ricarica convenzionati attivi nei supermercati indicati in un elenco pubblicato e costantemente aggiornato nel sito [www.amesvenezia.it](http://www.amesvenezia.it).

### **Come posso richiedere e ricevere informazioni?**

E' possibile consultare il sito internet comunale [www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica](http://www.comune.venezia.it/ristorazione scolastica) per avere tutte le informazioni generali o, nel caso di richieste particolari, si può utilizzare la trasmissione via fax al n. 0412749540, l'invio con posta ordinaria o via email all'indirizzo di posta elettronica: [ristorazione scolastica@comune.venezia.it](mailto:ristorazione scolastica@comune.venezia.it).

### **Come posso sapere cosa mangia il mio bambino a scuola?**

Consultando il sito internet dove sono pubblicate le tabelle del menu stagionale in corso e cioè il menu standard, quello privo di glutine, il menu latte-ovo-vegetariano e quello latte-ovo-vegetariano privo di glutine oltre ad altre sei tabelle menu predisposte per le più diffuse tipologie di mono allergia/intolleranza alimentare (latte, pomodoro, uova, pesce, frutta secca, legumi e derivati)

### **Cosa devo fare per richiedere una dieta speciale per motivi di salute?**

Per usufruire di una dieta speciale per motivi sanitari è necessario inviare al Servizio Ristorazione Scolastica la seguente documentazione:

- il modello “Richiesta dieta speciale” compilato in ogni sua parte che va presentato ogni anno, sia in presenza di patologie permanenti che temporanee;
- il certificato medico in originale con l'indicazione della patologia e degli alimenti che devono essere esclusi dalla dieta scolastica.

Per le patologie permanenti (celiachia, diabete, favismo, allergie/intolleranze alimentari, ecc.) il certificato medico ha validità di 5 anni (ed è quindi sufficiente presentare annualmente soltanto il modello di richiesta) mentre per quelle temporanee fa testo il periodo indicato dal medico nel certificato stesso.

#### **Cosa devo fare in caso di variazione della dieta speciale?**

Anche eventuali variazioni alla dieta speciale richiesta vanno presentate in forma scritta e convalidate dalla certificazione medica

#### **In quali casi non è richiesta la presentazione del certificato medico?**

Se la richiesta di dieta speciale non supera i tre giorni consecutivi, è sufficiente la comunicazione da parte del genitore via SMS al n 338.2154951 tra le ore 18.00 del giorno precedente alla richiesta e le ore 09.00 del giorno di fruizione.

In questo caso viene erogata la dieta in bianco, come previsto dal Regolamento del Servizio di Ristorazione Scolastica e cioè riso all'olio, fettina di tacchino, o formaggio, un contorno tollerato, frutta e pane fresco comune.

#### **Posso chiedere una dieta anche per motivi etici o religiosi ?**

Sì, è sufficiente compilare il modello “Richiesta dieta speciale per motivi etici o religiosi” e inviarlo alla segreteria del Servizio di Ristorazione Scolastica.

#### **Cosa devo fare per entrare a far parte dei comitati mensa?**

E' necessario compilare il modello d'iscrizione scaricabile dal sito internet e inviarlo al Servizio di Ristorazione Scolastica.

#### **Quale documentazione posso scaricare dal sito internet?**

Consultando il sito [www.comune.venezia.it/ristorazionescolastica](http://www.comune.venezia.it/ristorazionescolastica) potete scaricare tutte le tabelle dei menu in vigore e alcune utili dispense informative a cura dell'ULSS 12 che trovate descritte nella sezione TEMATICHE.

#### **Quali modelli posso scaricare dal sito internet**

Nel sito [www.comune.venezia.it/ristorazionescolastica](http://www.comune.venezia.it/ristorazionescolastica) trovate due sezioni contenenti alcuni modelli maggiormente utilizzati e precisamente:

- nella sezione MODELLI UTILIZZABILI DAI COMITATI MENSA è disponibile e scaricabile tutta la documentazione che può essere usata dai genitori sia per l'iscrizione ai comitati che quella da utilizzare in occasione delle visite nei centri cottura e refettori scolastici;

- nella sezione MODELLI UTILIZZABILI DAGLI UTENTI DEL SERVIZIO sono stati inseriti i modelli per la richiesta di dieta speciale.