



Comune di Russi

Area Servizi alla Cittadinanza

Ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale

CARTA DEI SERVIZI

RISTORAZIONE SCOLASTICA

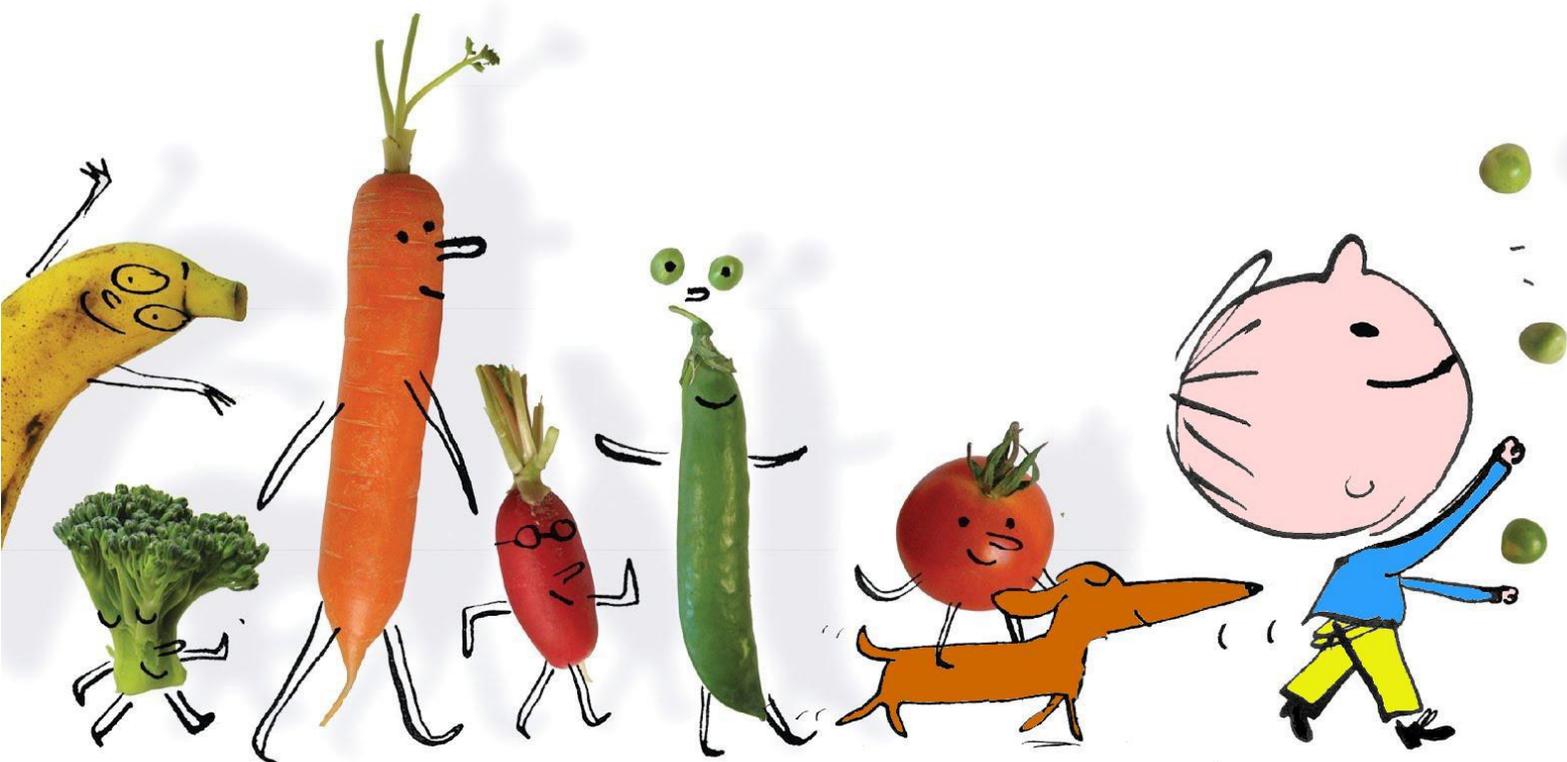


Illustrazione di Serge Bloch

Redatto dall'Ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale nell'autunno del 2016

Approvata con Deliberazione di Giunta Comunale n. 26 del 24 marzo 2017

PRESENTAZIONE

Il servizio di ristorazione scolastica coinvolge centinaia di famiglie del territorio e interessa gli anni fondamentali dello sviluppo dei nostri bambini e delle nostre bambine.

Ogni anno le nostre due mense scolastiche (una presso il Nido d'Infanzia Comunale A.P.Babini e una mensa centralizzata presso la Scuola Primaria di Russi) erogano circa 650 pasti al giorno, a favore degli utenti del nido comunale, della scuola dell'infanzia e delle scuole primarie. Questa Carta disciplina in particolare il servizio di mensa della scuola dell'infanzia e delle scuole primarie.

Perché la qualità dei pasti e dei prodotti utilizzati sia sempre alta e salutare lavoriamo in stretto raccordo con i servizi competenti di AUSL Romagna, in particolare il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda Sanitaria locale (SIAN-ASL), che stabilisce tabelle dietetiche e menù, e il fornitore del servizio che, rispettando le indicazioni che l'Amministrazione stabilisce in sede di gara, prepara e serve i pasti che i nostri giovani studenti consumeranno nelle mense scolastiche. Viene privilegiato l'utilizzo di derrate alimentari prodotte localmente (di provenienza "km 0"), locale o regionale; prodotte in una logica di "filiera corta" e principalmente biologiche.

Nonostante le politiche educative nazionali abbiano vissuto fasi alterne, tra paure e contraddizioni, la nostra comunità ha conservato una forte etica della responsabilità. In nessun momento abbiamo disperso i nostri tratti identitari, fondati su relazioni di qualità, propensione all'accoglienza e alla cooperazione.

In questa direzione, anche il momento del pranzo a scuola è divenuto occasione di scambio e relazione, approfondimento di conoscenze. L'Amministrazione Comunale, che ha obblighi previsti dalla legge, ha considerato il pranzo non solo una somministrazione di cibo, ma il contesto favorevole per promuovere una cultura e una educazione che vada oltre l'alimentazione.

Il momento del pranzo rappresenta quindi un contesto capace di risaltare le caratteristiche dei bambini, dai gusti alle competenze, e, nello stesso tempo, richiama le responsabilità educative della famiglia, della città intera, attorno al valore del cibo e alla qualità dell'alimentazione.

Vanno in questa direzione le tante iniziative promosse: la distribuzione nelle mense scolastiche nel mese di marzo, in occasione della commemorazione nazionale delle vittime di mafia, dei prodotti di Libera Terra che provengono dai terreni confiscati alla criminalità organizzata; le giornate del menù senza glutine, svolte nei mesi invernali; i laboratori di cucina per i genitori interessati, con la partecipazione del personale addetto alla ristorazione, del Pedagogista Comunale e della Dietista del Servizio Sanitario presso il nostro nido d'infanzia comunale. I laboratori sono stati proposti anche ai genitori delle primarie nell'anno scolastico 2015/2016 e ai genitori della scuola dell'infanzia nell'anno scolastico 2016/2017, programmati per il mese di marzo. I menù giornalieri sono consultabili nel sito del Comune, dal quale è inoltre possibile scaricare una app gratuita "Il menù di Gnammo" per una consultazione più rapida.

Ovviamente il momento del pasto a scuola è solamente una parte dell'educazione alimentare che possiamo diffondere, la parte più importante e decisiva viene poi compiuta nelle case dalle famiglie.

Queste ultime vengono inoltre coinvolte attraverso i panel d'assaggio che ci permettono di monitorare il livello di gradimento dei menù e delle pietanze servite e soprattutto migliorare, laddove ci vengano segnalate, criticità o problematiche.

Auspico che questa Carta dei servizi vi aiuti a meglio comprendere il funzionamento e i principi che guidano questo delicato servizio pubblico e che, in un'ottica di costruzione partecipata dei processi e delle politiche pubbliche, vogliate aiutarci a migliorare il servizio con proposte e suggerimenti.

L'Assessore alle Politiche Educative

Laura Errani

Sommaro

Pag.

PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA	
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	6
PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI	6
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	8
PARTE SECONDA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	
FINALITA'	9
DESCRIZIONE	10
ORGANIZZAZIONE	11
LE TABELLE DIETETICHE E I MENU'	11
GLI ALIMENTI	12
MENU' INDIVIDUALIZZATI	12
ACCESSO	13
TARIFFE	14
MODALITÀ DI PAGAMENTO	14
PARTE TERZA: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ	
PANEL D'ASSAGGIO	15
SEGNALAZIONI	15
ESITI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA - STANDARD DI QUALITÀ	16
IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA..... IN NUMERI	17
UFFICIO ISTRUZIONE E SICUREZZA SOCIALE	17
L'ufficio – dove, come e quando	



PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI è uno strumento di comunicazione del Comune di Russi perché i cittadini siano pienamente consapevoli dei loro diritti; è realizzata dall'Ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale ed interessa il Servizio di Ristorazione scolastica erogato nelle scuole primarie cittadine. Essa descrive non solo le scelte politiche, educative e culturali relative all'alimentazione dei bambini ma fornisce anche tutte le informazioni sull'attività svolta, le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso, e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo.

La Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al D.Lgs. 286/1999 ed al D.Lgs. 150/2009.

Gli altri riferimenti relativi alla ristorazione scolastica sono:

Legge Regionale 4 novembre, n. 29 del 2002 “Norme per l’orientamento dei consumi e l’educazione alimentare e per la qualificazione dei servizi di ristorazione collettiva”;

“Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia Romagna del Servizio Sanitario Regionale” del 2009;

“Linee di indirizzo Nazionale per la Ristorazione scolastica” del Ministero della Salute del 2010;

“Linee guida per l’educazione alimentare nella scuola italiana“ del Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca del 2011;

“Tabelle dietetiche per la ristorazione scolastica” elaborate periodicamente dal Dipartimento di Sanità Pubblica - Unità Operativa Pediatria di Comunità Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione di Ravenna.

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La Ristorazione scolastica incoraggia la partecipazione delle scuole coinvolte e dei cittadini, individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami. Il Servizio promuove i rapporti con il personale docente ed ausiliario delle scuole, con il personale del soggetto gestore e con il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell’Azienda Sanitaria locale (SIAN-ASL). Questi soggetti si fanno garanti della salute in ambito territoriale, affinché il momento del pranzo sia parte integrante dell’attività educativa e si promuova la progressiva ottimizzazione e qualificazione del servizio.

La seguente Carta si riferisce unicamente agli impegni di competenza del Comune di Russi.

Il Comune di Russi, con la redazione della Carta, definisce standard di qualità del servizio di ristorazione scolastica e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

1. Eguaglianza e imparzialità

Il Comune garantisce parità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione e opinioni politiche, condizione sociale.

2. Trasparenza ed accesso

Viene garantito ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento del servizio, assicurando la possibilità di accesso agli atti.

3 . Partecipazione

Il Comune promuove la partecipazione dei cittadini, individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni, reclami. I cittadini possono partecipare così al miglioramento della qualità dei servizi. L'Amministrazione si impegna a tenere in considerazione e valutare le opinioni dei cittadini.

4. Sicurezza igienico - sanitaria degli alimenti

Per ogni alimento sono state dettagliatamente individuate le caratteristiche merceologiche, nonché i principali requisiti a garanzia della qualità igienica, nutrizionale ed organolettica dei prodotti.

5. Qualità delle derrate alimentari e dei fornitori

Il Soggetto Gestore fornisce al Comune le schede tecniche e le etichette nutrizionali relative agli alimenti utilizzati. Se non espressamente specificato nelle caratteristiche definite per ogni categoria di alimento, viene privilegiato l'utilizzo di derrate alimentari prodotte localmente (di provenienza "km 0"), locale o regionale e l'utilizzo di derrate prodotte in una logica di "filiera corta". Viene inoltre privilegiato l'utilizzo di derrate alimentari biologiche.

Le schede tecniche e le etichette nutrizionali sono conservate presso l'Ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale.

6. Menù gradevoli ma bilanciati

Le Tabelle dietetiche per la ristorazione scolastica, elaborate dal Dipartimento di Sanità Pubblica - Unità Operativa Pediatria di Comunità e Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione di Ravenna, nel rispetto delle "Linee guida per l'educazione alimentare nella scuola italiana" del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca del 2011, sono strutturate con l'obiettivo di garantire sia un equilibrato apporto nutrizionale, che un buon livello di gradimento e di accettabilità del menù da parte dei bambini/adolescenti, e prevedono:

- preparazioni semplici e gustose, a base di alimenti freschi e di stagione, per promuovere l'educazione al gusto e ai sapori;
- piatti della dieta mediterranea per promuovere un sempre maggiore consumo di frutta e verdura fresca di stagione, di cereali, legumi e pesce nonché l'uso di prodotti tipici e tradizionali, provenienti quanto più possibile da agricoltura biologica certificata;

- un'ampia varietà di proposte alimentari che tengano conto sia del gusto collettivo che delle abitudini e tradizioni locali al fine di coniugare piacere della tavola e salute.

7. Servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace

Il Comune di Russi si impegna a erogare la ristorazione scolastica in maniera continuativa, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiori. Eventuali cambiamenti o interruzioni nell'erogazione saranno preventivamente comunicati, adoperandosi per una riduzione del disagio e una tempestiva ripresa.

L'organizzazione è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee; al perseguimento del miglior risultato, adeguato ai bisogni dell'utenza, attraverso l'organizzazione delle risorse disponibili.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

PARTE SECONDA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ

Si presta particolare attenzione al momento del pranzo, in modo da favorire:

- lo scambio di relazioni, abitudini, regole, limiti, libertà individuali e norme per una buona convivenza tra culture, conoscenze, assaggi, odori, sapori ma anche saperi, gusti e disgusti;
- la ricerca di coerenza con l'approccio educativo della scuola e con i principi per una corretta alimentazione;
- l'offerta di un pasto nutrizionalmente equilibrato costituisce una preziosa opportunità per influire positivamente sulle conoscenze e i comportamenti degli alunni frequentanti la mensa scolastica al fine di promuovere una buona relazione bambino-cibo-adulto (genitori/insegnanti/ addetti alla distribuzione) e corrette abitudini alimentari;
- la garanzia di un pasto capace di accogliere esigenze particolari legate alla salute e a motivi etico-religiosi (diete speciali).

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato ad assicurare a tutti i bambini e ragazzi la partecipazione all'attività scolastica per l'intera giornata, concorrendo all'effettiva attuazione del diritto allo studio. Ha come obiettivo quello di fornire un pasto, inserito in un equilibrio nutrizionale più generale che tenga conto degli altri pasti della giornata e della settimana, calibrato dal punto di vista nutrizionale e sicuro dal punto di vista igienico - sanitario.

Il pasto ha un ruolo attivo di educazione alimentare e rappresenta un momento integrativo dell'attività didattica.

La preparazione e la distribuzione dei pasti sono effettuate nel rispetto delle normative vigenti e prevedono menù giornalieri approvati dal Dipartimento di Sanità Pubblica - Unità Operativa Pediatria di Comunità Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione di Ravenna. I menù predisposti sulla base delle specifiche tabelle dietetiche, sono adeguati all'età ed alle esigenze nutrizionali dei bambini e dei ragazzi.

Qualità organizzativa e valenze educative

La scelta condivisa con le scuole è quella di ricreare nella comunità, in continuità con la famiglia, un ambiente "domestico", capace di generare comportamenti attenti nella relazione con gli altri, abitudini alimentari corrette e sani e sostenibili stili di vita.

Il servizio nelle scuole mira pertanto ad integrare le diverse competenze di tutti gli attori coinvolti nel momento del pranzo per una crescita culturale condivisa e per offrire un'ulteriore occasione educativa ai bambini, e in particolare, un'ampia gamma di autonomie.

Refezione scolastica

Operare scelte relative alle dimensioni, alla capienza, alla posizione degli ambienti scolastici significa affrontare questioni organizzative e gestionali, culturali ed educative. L'obiettivo verso cui tendere è la ricerca delle caratteristiche e delle qualità ambientali, per realizzare spazi con caratteristiche di flessibilità e sobrietà, in grado di creare un ambiente amabile, adatto a sostenere e ad accompagnare i percorsi didattici culturali della scuola e della quotidianità.

Autonomia

Gli spazi del pranzo mettono in gioco le autonomie e le consapevolezza dei bambini, in quanto le relazioni che qui si instaurano sono improntate all'autogestione, alla cura della propria persona, all'attenzione per l'altro da sé. La scelta del compagno di tavolo, lo sparecchiare, l'attenzione alle giuste proporzioni per tutti, sono elementi che caratterizzano fortemente il momento del pranzo e che devono trovare una valorizzazione nella struttura architettonica.

Convivialità

I dialoghi e gli incontri che si generano nei locali della refezione scolastica consentono a bambini e adulti di vivere momenti conviviali, in cui la condivisione, la negoziazione, lo stare insieme in un clima accogliente e aperto, assume un ruolo significativo nella formazione dell'identità e nell'elaborazione consapevole dell'appartenenza di gruppo. Le sale da pranzo possono quindi diventare spazi visibili, luoghi accoglienti, ambienti d'uso quotidiano, di presentazione della scuola perché appartengono ad un progetto complessivo, di sistema.

Polifunzionalità

Garantire a bambini e adulti spazi pranzo confortevoli e accoglienti è di grande importanza dal punto di vista del benessere. Dove le caratteristiche architettoniche lo consentano, le sale più ampie possono offrire contesti di disponibilità per le famiglie o possono essere utilizzate in altri orari della giornata e suggerire connessioni con i fuori aula, laboratori, ingressi, classi.

DESCRIZIONE

Il servizio è garantito:

- nella scuola dell'infanzia statale: tutti i giorni
- nelle scuole primarie a tempo pieno: tutti i giorni
- nelle scuole primarie a "modulo": nei giorni con il rientro pomeridiano
- nelle scuole primarie a "modulo": servizio di post scuola con mensa, purché si raggiungano almeno 9 iscrizioni e l'organizzazione complessiva lo consenta; l'erogazione dei pasti nell'ambito del servizio di post-scuola avviene solo ed esclusivamente nel periodo di funzionamento della mensa scolastica per

l'intero plesso.

I pasti sono preparati e cucinati nella Cucina centralizzata ubicata nella scuola primaria di Russi, e vengono veicolati nelle altre sedi scolastiche, per essere consumati giornalmente secondo la tecnica del legame “fresco-caldo” che prevede appunto la preparazione e la cottura dei cibi contestualmente al loro consumo. Si garantisce il mantenimento di temperature non inferiori a + 60°C per i piatti caldi e di + 10°C per i piatti freddi fino al momento della distribuzione degli stessi.

ORGANIZZAZIONE

La ristorazione scolastica è gestita attualmente tramite affidamento in appalto. Il buon funzionamento del servizio è assicurato dalla collaborazione tra il Comune, il Soggetto Gestore, le Istituzioni Scolastiche e l'Asl secondo le rispettive competenze.

Il Comune definisce le linee di indirizzo, le caratteristiche, l'organizzazione del servizio e provvede al relativo controllo.

Il Soggetto Gestore provvede all'acquisto delle derrate alimentari, alla preparazione, al trasporto, alla consegna ed alla distribuzione dei pasti, nonché all'allestimento, al riordino ed alla pulizia dei locali cucina e mensa.

Le Istituzioni Scolastiche provvedono alla prenotazione giornaliera dei pasti entro le ore 9,30 tramite un sistema di rilevazione informatizzato in rete con il Soggetto Gestore, il cui dispositivo (tablet) è fornito dal Comune.

Il servizio può subire modifiche e/o sospensioni temporanee in relazione ad eventi straordinari, imprevisti e/o urgenti (esempio calamità naturali, scioperi, assemblee del personale scolastico, ecc...).

Il pasto deve essere consumato all'interno dei locali mensa e non può essere trasportato e consumato all'esterno degli stessi.

In occasione di uscite didattiche il pasto giornaliero è sostituito con un “pranzo al sacco”, predisposto sempre nell'ambito della ristorazione scolastica.

LE TABELLE DIETETICHE E I MENU'

Le tabelle dietetiche e i menù articolati su 6 settimane, sono predisposti dal Dipartimento di Sanità Pubblica - Unità Operativa Pediatria di Comunità Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione di Ravenna sulla base delle indicazioni dei LARN (livelli di assunzione raccomandati in nutrienti) per la popolazione italiana e delle Linee Guida della Regione Emilia Romagna.

Il menù giornaliero prevede:

per la scuola dell'infanzia: pranzo con primo, secondo piatto + contorno, pane e frutta, merenda del pomeriggio;

per le scuole primarie: merenda di metà mattina, pranzo con primo, secondo piatto + contorno, pane e frutta;

una volta a settimana può essere previsto un piatto unico in sostituzione del primo e del secondo piatto. Esclusivamente per i primi piatti asciutti a base di pomodoro, ai ragazzi è data la possibilità di scegliere il semplice condimento con olio e parmigiano.

Secondo le Linee Guida della Regione Emilia Romagna viene utilizzata acqua di rete in tutte le scuole.

E' possibile:

consultare i menù sul sito internet del Comune di Russi, all'indirizzo www.comune.russi.ra.it, sezione "Istruzione e Scuola" "Ristorazione scolastica";

consultare i menù scaricando la app gratuita "Il menù di Gnammo" (scaricabile dal sito internet www.comune.russi.ra.it, sezione "Istruzione e Scuola" "Ristorazione scolastica");

consultare i menù affissi nelle apposite bacheche in ogni sede scolastica.

GLI ALIMENTI

Nella scelta degli alimenti per la preparazione dei pasti sono presenti prodotti provenienti da agricoltura biologica o da lotta integrata, prodotti DOP (denominazione origine protetta) e IGP (indicazione geografica protetta).

Si valorizzano inoltre prodotti locali quali ad esempio lo squacquerone, la piadina (preparata con olio di oliva extravergine) e le pesche nettarine.

Vengono utilizzate carni fresche di animali nati, allevati e macellati in territorio nazionale (pollo, tacchino, bovino, suino), garantendo in particolare prodotti a filiera controllata e a marchio di qualità controllata.

Non si utilizzano alimenti OGM (organismi geneticamente modificati).

Inoltre, nella settimana in cui ricade la giornata di commemorazione delle vittime di tutte le mafie, (mese di marzo) viene distribuita la pasta biologica proveniente dai terreni confiscati alla mafia, per il significato etico e civile che essi rappresentano.

Nelle settimane del menù senza glutine si utilizzano, per l'appunto, "prodotti senza glutine".

MENU' INDIVIDUALIZZATI

E' prevista la preparazione di menù individualizzati:

- **per problemi sanitari minori (es. patologie gastrointestinali lievi in via di risoluzione):** si applicano le disposizioni previste nei criteri igienico sanitari definiti dal Dipartimento di Cure Primarie di Ravenna: i criteri attualmente vigenti prevedono che per periodi inferiori a 5 giorni non sia necessaria la certificazione medica; per periodi reiterati invece è necessario attenersi ai percorsi sotto indicati;

- **per intolleranze e allergie non gravi a uno o più alimenti:** i genitori inviano le richieste con la certificazione del pediatra di libera scelta alla Dietista del Dipartimento di Sanità Pubblica Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione di Ravenna, per fax 0544/286800; la Dietista trasmette la richiesta di attivazione della dieta all'ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale del Comune di Russi il quale trasmette la richiesta al Soggetto gestore e al Dirigente Scolastico. La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico salvo comunicazione scritta che la interrompa;
- **per gravi patologie:** i genitori presentano le richieste certificate dal pediatra di libera scelta o medico di famiglia o medico specialista, al Medico della Pediatria di Comunità di Russi; il Medico della Pediatria di Comunità trasmette la richiesta di attivazione della dieta alla Dietista del Dipartimento di Sanità Pubblica Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione di Ravenna e all'ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale del Comune di Russi, il quale trasmette la richiesta al Soggetto gestore e al Dirigente Scolastico. La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico salvo comunicazione scritta che la interrompa;
- **per motivi religiosi, culturali o etici:** la famiglia deve compilare e presentare all'ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale del Comune di Russi specifico modulo di richiesta nel quale indicare la non somministrazione parziale o totale di alimenti. Vengono di conseguenza effettuate modifiche al menù nell'ambito dei prodotti previsti dalle tabelle merceologiche o comunque nel "circuito" distributivo dell'azienda fornitrice dei pasti. La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico salvo comunicazione scritta che la interrompa;
- **per diete vegetariane o simili:** la famiglia deve compilare e presentare all'ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale del Comune di Russi specifico modulo di richiesta allegando la copia del documento di identità di entrambi i genitori. Vengono di conseguenza effettuate modifiche al menù nell'ambito dei prodotti previsti dalle tabelle merceologiche o comunque nel "circuito" distributivo dell'azienda fornitrice dei pasti. La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico salvo comunicazione scritta che la interrompa.

Le diete vengono attivate entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.

ACCESSO

Per accedere al servizio è necessario presentare apposita domanda on-line accedendo al sito www.comune.russi.ra.it - "Iscrizioni on-line", secondo le modalità ivi indicate.

L'iscrizione è valida per tutto il ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta da comunicare all'Ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale.

TARIFFE

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso una tariffa giornaliera approvata annualmente dalla Giunta Comunale.

Nel caso in cui l'alunno per qualsiasi motivo debba assentarsi e non sia presente al momento del pasto, i genitori devono comunicarlo alla scuola entro le ore 9.30, o comunque entro l'orario stabilito dal regolamento scolastico se anteriore alle ore 9.30, in caso contrario verrà comunque addebitato il pasto anche se non consumato.

Le famiglie in accertato stato di bisogno potranno, previa presentazione di apposita domanda, beneficiare del sostegno sociale.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Attualmente al momento dell'iscrizione i richiedenti possono scegliere le seguenti modalità:

- mandato per addebito diretto (S.E.P.A.) riservato agli utenti che lo richiedono compilando apposita modulistica;
- pagamento Mediante Avviso (M.A.V.) riservato agli utenti che intendono pagare per cassa ai quali verrà inviato, tramite il Tesoriere comunale, apposito avviso con indicati l'importo, il periodo di riferimento ed il termine fissato per il pagamento;
- pagamento tramite Bancomat o Carta di Credito. Tale modalità di pagamento verrà avviata non appena completata la fase di installazione della necessaria dotazione informatica.

Il termine di pagamento di ogni quota mensile è fissato nell'ultimo giorno feriale del mese successivo a quello a cui si riferisce la retta di frequenza.

In caso di mancato pagamento entro il termine stabilito il Tesoriere, su disposizione dell'Ufficio Istruzione – Gestione Operativa dei Servizi – invierà un sollecito indicando un ulteriore termine.

In caso di mancato rispetto anche del nuovo termine assegnato verrà avviato il procedimento per il recupero del credito, secondo le modalità previste dalla normativa vigente per il recupero dei crediti da parte degli Enti Locali.

E' possibile presentare apposite domande prima dell'inizio di tale procedimento per la dilazione o rateizzazione dei pagamenti quando il debitore si trovi in condizioni di obiettiva difficoltà finanziaria. Potranno essere effettuate verifiche congiunte con il Servizio Sociale Territoriale.

Il servizio di ristorazione scolastica è un servizio a domanda individuale, per il quale la Giunta Comunale fissa annualmente l'importo della tariffa a carico degli utenti.

PARTE TERZA: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

PANEL D'ASSAGGIO

Oltre al sistema di monitoraggio e controllo qualità previsto dal contratto in essere con il Soggetto gestore del servizio di ristorazione scolastica, con la deliberazione di Giunta Comunale n. 32 approvata nella seduta del 3 marzo 2015, è stato approvato l'Accordo di Collaborazione fra il Comune di Russi e l'Istituto Comprensivo "A.Baccarini" di Russi per il controllo della qualità del servizio di ristorazione scolastica.

Tale accordo, al fine di ampliare gli ambiti di monitoraggio del controllo della qualità del cibo, ha istituito i Comitati d'assaggio (Panel d'assaggio), composti da 2 rappresentanti dei genitori e 2 insegnanti per ogni plesso scolastico, i quali potranno effettuare rilevazioni ed assaggi con cadenza quindicinale (2 volte al mese) per ogni plesso scolastico, e compilare l'apposita scheda.

Per il plesso di Russi il Comitato è composto da 3 rappresentanti dei genitori e 2 insegnanti.

Tutte le rilevazioni verranno effettuate senza preavviso ed i risultati dei controlli elaborati in report mensili condivisi tra il Comune, l'Istituzione Scolastica e il Soggetto Gestore per risolvere eventuali criticità emerse.

I panel d'assaggio costituiti da genitori e insegnanti, garantiscono la rilevazione della qualità percepita, operando con verifiche dirette nelle mense scolastiche attraverso l'assaggio dei cibi, l'osservazione degli scarti e del comportamento del personale di servizio.

Chi è interessato a partecipare deve segnalarlo alla segreteria dell'Istituto Comprensivo.

A fine anno scolastico i dati complessivi elaborati vengono pubblicati nel sito internet www.comune.russi.ra.it, sezione "Istruzione e Scuola", "Ristorazione scolastica".

SEGNALAZIONI

Ogni genitore, anche se non componente dei panel, può trasmettere segnalazioni relativamente a problematiche e/o disservizi riscontrati.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- in forma verbale, agli operatori dell'Ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale
- in forma scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica e-mail: istruzione@comune.russi.ra.it, oppure all'indirizzo: Comune di Russi Ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale– Via Cavour 21 – 48026 Russi.

Le segnalazioni sia verbali che scritte degli utenti riceveranno risposta entro 30 giorni.

**ESITI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA
STANDARD DI QUALITA**

FATTORI	INDICATORI/STANDARD
Rispetto del menù	Viene garantito al 90%
Temperature	Al fine di assicurare le adeguate temperature, viene garantita la rilevazione quotidiana nei pasti trasferiti in uscita dalla cucina e al momento dell'arrivo ai terminali di consumo
Salvaguardia delle caratteristiche organolettiche	Al fine di salvaguardare le qualità organolettiche, per i pasti trasferiti nei terminali, il tempo che intercorre tra il termine della preparazione e il consumo non può superare i 90 minuti
Tipologia degli alimenti	Il rispetto delle tabelle merceologiche è garantito al 90%
Tempistica di introduzione dei menù individualizzati	- Diete per patologie, per motivi religiosi, culturali o etici e diete vegetariane o simili: entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta - Diete per problemi sanitari minori (patologie gastro intestinali in via di risoluzione che richiedono periodi di alimentazione modificata di durata inferiore a 5 giorni): immediata dal momento della comunicazione alla scuola
Qualità percepita	Valutazione complessiva del servizio da parte dei genitori ed insegnanti (componenti i Panel d'Assaggio): giudizio positivo non inferiore a 80%
Supporto all'utente nella compilazione on-line	Supporto costante alle famiglie nella compilazione on-line della domanda presso l'Ufficio Istruzione e Sicurezza Sociale
Risposta alle segnalazioni	Entro 30 giorni dalla data del ricevimento della segnalazione scritta
Informazioni alle famiglie	Pubblicazione della carta dei servizi nel sito internet www.comune.russi.ra.it; sezione Istruzione e Scuola; Ristorazione Scolastica; Pubblicazione dei risultati del monitoraggio della qualità nel sito internet www.comune.russi.ra.it; sezione Istruzione e Scuola; Ristorazione Scolastica; Pubblicazione dei menù e delle informazioni generali nel sito internet www.comune.russi.ra.it; sezione Istruzione e Scuola; Ristorazione Scolastica; Utilizzo della app gratuita “Il menù di Gnammo” (scaricabile dal sito internet www.comune.russi.ra.it) Invio della Carta alle famiglie che comunicano l'indirizzo e-mail

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA..... IN NUMERI

anno scolastico 2016/2017

n° scuole servite	4 di cui: 1 scuola d'infanzia statale a Godo (pasti preparati nella cucina centralizzata presso la scuola primaria di Russi e veicolati alla scuola dell'infanzia) 1 scuola primaria a Russi (pasti preparati nella cucina centralizzata della stessa scuola) 1 scuola primaria a Godo (pasti preparati nella cucina centralizzata presso la scuola primaria di Russi e veicolati alla scuola primaria di Godo) 1 scuola primaria a San Pancrazio (pasti preparati nella cucina centralizzata presso la scuola primaria di Russi e veicolati alla scuola primaria di San Pancrazio)
n° iscritti alla mensa	75 scuola dell'infanzia statale 534 scuole primarie

UFFICIO ISTRUZIONE E SICUREZZA SOCIALE

L'ufficio – dove, come e quando:

Sede: Via Cavour, 21 - 48026 Russi

Telefono: 0544 587643 oppure 0544 587647

(dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00; martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00)

Indirizzo di posta elettronica: istruzione@comune.russi.ra.it

Sito internet: www.comune.russi.ra.it - sezione "Istruzione e Scuola"; "Ristorazione Scolastica"

Orari di apertura al pubblico:

al mattino: martedì, giovedì, venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00;

al pomeriggio: giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00