



Città di Stradella

Provincia di Pavia

CARTA DEI SERVIZI

MENSA SCOLASTICA



Servizio: Attività Socio-Assistenziale Culturale Educativa Sportiva
Ufficio Istruzione



Città di Stradella

Provincia di Pavia

PREMESSA

La carta dei servizi della mensa scolastica è uno strumento per il cittadino che richiede ed utilizza il servizio.

Contiene informazioni riguardanti la fruizione del servizio, le modalità di accesso, le tariffe.



PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente carta dei servizi si ispira a principi fondamentali, che riconoscono la centralità dell'individuo ed il rispetto dell'utente.

Eguaglianza: nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche opportunità di accesso al servizio.

Imparzialità e continuità: il Comune agisce secondo criteri di obiettività e imparzialità garantendo la regolarità e la continuità del servizio, rispettando i principi e le norme sancite dalla legge e le disposizioni contrattuali in materia. Adotta tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui, per cause di forza maggiore, il servizio venga interrotto o funzioni in modo irregolare.

Diritto di scelta: il Comune si impegna a ricercare, nel rispetto della normativa e tenendo conto delle esigenze organizzative e funzionali, criteri di maggior flessibilità per l'erogazione del servizio nel rispetto del diritto di ogni cittadino utente di vedere soddisfatte le proprie esigenze motivate e adeguatamente giustificate.

Partecipazione: Il Comune, gli operatori addetti ai servizi e gli utenti sono protagonisti e responsabili dell'applicazione e attuazione della Carta dei Servizi. Per promuovere ogni forma di partecipazione, il Comune garantisce la massima semplificazione delle procedure, un'informazione corretta e trasparente e il rispetto della qualità delle prestazioni.



FRUIZIONE DEL SERVIZIO

La L. R. 31/1980 prevede, l'attuazione del diritto allo studio mediante interventi diretti a facilitare la frequenza delle scuole materne e dell'obbligo.

I Comuni sono tenuti ad organizzare i servizi relativi alle mense scolastiche, garantendo il livello qualitativo e dietetico dei cibi, anche ai fini di una corretta educazione alimentare.

Il servizio di mensa scolastica persegue l'obiettivo di assicurare una crescita equilibrata e sana dei ragazzi. Nel definire i menu sono tenute in considerazione le necessità sia di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche, sia di assicurare le indicazioni e le direttive date dalla Regione Lombardia e dall'ASL sulla mensa scolastica.

Organizzazione (Modalità di Erogazione)

- Il servizio di refezione scolastica è affidato ad una ditta specializzata tramite appalto.
- La ditta utilizza personale qualificato in ogni fase del servizio.
- I pasti vengono cucinati nel centro di cottura di Via Comolli ed il trasporto nei plessi viene effettuato dalla ditta stessa, con mezzi ed attrezzature idonei.
- L'Amministrazione Comunale verificherà il rispetto del capitolato speciale d'appalto in collaborazione con la Commissione Mensa.
- Saranno altresì previsti controlli, effettuati senza preavviso, nel momento dell'erogazione del pasto, a cura dell'Amministrazione Comunale e della Commissione Mensa.
- La ditta inoltre, è tenuta a svolgere il servizio sotto l'osservanza del sistema di autocontrollo, HACCP (analisi dei rischi e controllo dei punti "critici") in applicazione della normativa vigente. Il sistema prevede la redazione del manuale; è il frutto di 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, ad attuare le misure necessarie a prevenirli e a correggerli.

Destinatari

- Alunni/studenti delle scuole statali di Stradella: scuola materna (scuola dell'infanzia), scuola elementare (scuola primaria) e scuola media (scuola secondaria di 1° grado).
- Personale docente e non docente in servizio al momento della fruizione della mensa; utenti e personale asilo nido.

Menu

- Il menu è elaborato collegialmente dall'Amministrazione Comunale, dalla ditta appaltatrice e dalla Commissione Mensa nel rispetto delle linee guida stabilite dalla Regione Lombardia e approvato dall'ASL.
- La gestione dei menu è costantemente monitorata dalla ditta e dalla Commissione Mensa per rielaborare ed eventualmente sostituire alcuni piatti, in modo da soddisfare il maggior numero di alunni anche dal punto di vista gustativo ed emotivo, nel rispetto delle linee guida della Regione Lombardia.
- Gli insegnanti svolgono un ruolo attivo nell'educazione alimentare con la loro partecipazione durante la consumazione dei pasti. A tutti gli utenti viene distribuita copia del menu in vigore.
- Sono previsti menu a rotazione, sviluppati su quattro settimane, al fine di garantire pasti più vari e appetibili. Il passaggio da un menu all'altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno della stagionalità dei generi alimentari. Ciascun menu stabilisce i cibi che verranno serviti giornalmente per le settimane previste, in modo che gli utenti abbiano ogni giorno una dieta varia e bilanciata

➤ Dieta in bianco

- L'utente che abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi di salute, legati a fattori momentanei, può usufruire di un menu leggero, aderente al menu giornaliero, previa segnalazione all'insegnante, la mattina stessa del consumo, al momento della prenotazione del pasto.
- Non è necessario presentare alcun certificato medico ed è possibile ordinarlo per tre giorni consecutivi. Dal quarto giorno è indispensabile consegnare il certificato medico all'Ufficio Istruzione.

➤ Diete Speciali

- Il genitore dell'utente che abbia la necessità, per motivi di salute, di avere un'alimentazione specifica, deve segnalarlo all'Ufficio Istruzione, consegnando il certificato medico che sarà inviato all'Asl per l'approvazione di una dieta speciale.

➤ Diete Etico-Religiose

- Per ragioni di fede religiosa o di etica, è possibile richiedere di mangiare determinati tipi di alimenti o di escluderne degli altri. Anche in questo caso il genitore lo deve segnalare all'Ufficio Istruzione, presentando una richiesta con la specifica degli alimenti da utilizzare e/o da escludere.

Variazione dei Menu

- Non esiste una validità temporale assoluta dei menu previsti. L'Ufficio Istruzione, dopo aver sentito obbligatoriamente gli Organi competenti, la Commissione Mensa ed il Direttore del servizio, sulla base dei propri monitoraggi e delle indicazioni pervenute, valuta la possibilità di apportare modifiche.

Principio di Continuità

- Il servizio di Mensa Scolastica, dovrà essere assicurato anche in situazioni straordinarie. Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento sono previsti interventi particolari, a seconda dell'evento negativo manifestatosi, per ridurre al minimo i disagi.

Commissione Mensa

- La Commissione Mensa è costituita dai genitori nominati in rappresentanza degli iscritti alla mensa scolastica, mediante avviso di candidatura da far pervenire a tutti i genitori a cura dell'istituzione scolastica, dai rappresentanti dei docenti designati dalla Direzione Didattica all'inizio dell'anno scolastico, dal responsabile dell'azienda gestore del servizio, dall'Assessore al Welfare, dal responsabile del servizio, dal coordinatore dell'asilo nido. (il servizio viene erogato anche agli utenti dell'asilo nido come illustrato nella carta dei servizi dell'asilo nido).
- La Commissione Mensa sarà a disposizione dei genitori, dei rappresentanti di classe, degli insegnanti, degli alunni, favorendo l'interazione con gli stessi al fine di concorrere al gradimento del menu favorendone il miglioramento oltre che a fornire informazioni in ordine ai controlli previsti.
- I cittadini interessati al servizio possono comunque contattare l'ufficio istruzione con le modalità previste alla successiva voce informazioni/comunicazioni.



ISCRIZIONI ED ACCESSO AL SERVIZIO

Iscrizioni

- I genitori degli alunni che intendono usufruire del servizio dovranno presentare domanda su appositi moduli, scaricati dal sito internet del Comune, ritirati presso l'Ufficio Istruzione oppure on line, entro la data d'iscrizione individuata dall'Amministrazione Comunale di anno in anno.

- La domanda di iscrizione potrà essere consegnata all'Ufficio Istruzione del Comune direttamente, inviata a mezzo fax, oppure inviata per posta elettronica a seguito di scansione, oppure on line.
- Il servizio sarà garantito a tutti i richiedenti in possesso dei requisiti previsti.
- Non verranno ammesse domande per la fruizione del servizio relative ad alunni/studenti i cui genitori siano morosi nel pagamento del servizio riferito a periodi pregressi. In questo caso la documentazione sarà accolta solo ad esibizione di copia di ricevuta di avvenuto pagamento.



RAPPORTI COMUNE – FAMIGLIA

Comunicazioni Comune - Famiglia

- Ai richiedenti verrà comunicata l'ammissione/non ammissione al servizio di norma entro la data di inizio della scuola.
- Nella comunicazione agli ammessi, saranno indicate le modalità di pagamento.
- Entro l'inizio dell'anno scolastico le famiglie degli utenti, potranno avere tutte le informazioni relative al servizio.
- L'eventuale rinuncia, durante l'anno, al servizio mensa dovrà essere comunicata per iscritto o per e-mail, all'Ufficio Istruzione. La rinuncia comporta la cancellazione dell'utente dalla fruizione del servizio per l'anno scolastico in corso, senza alcun rimborso delle quote pagate.
- Al termine dell'anno scolastico potrà essere richiesto il rimborso di eventuali quote versate in caso di passaggio dell'utente ad altra scuola.
- Qualsiasi variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione dovrà essere tempestivamente comunicata, per iscritto o per e-mail, all'Ufficio Istruzione, che provvederà all'aggiornamento dell'archivio.

Tariffe

- Gli utenti sono tenuti al pagamento anticipato del servizio in base a tariffe, approvate annualmente dalla Giunta Comunale e recepite con delibera di Consiglio Comunale in sede di approvazione del bilancio di previsione.
- Le tariffe saranno differenziate in base ai criteri stabiliti dalle citate delibere e alle relative agevolazioni previste.
- La fruizione agevolata è riservata esclusivamente ai residenti.

Modalità' di Pagamento

Il pagamento delle tariffe può avvenire attraverso due differenti modalità:

- Prepagato con l'acquisto anticipato presso la Tesoreria Comunale del "buono virtuale" da effettuarsi acquistando, per ogni alunno della famiglia, un credito di importo libero (comunque non inferiore all'importo corrispondente a 5 buoni), che verrà decrementato automaticamente ad ogni consumo di pasti da parte degli alunni.
- Pagamento mediante RID - autorizzazione permanente di addebito in c/c – sottoscrivendo l'apposito modulo disponibile sul sito internet del Comune presso l'Ufficio Istruzione che provvederà ad eseguire l'addebito. Il pagamento sarà posticipato nel mese successivo a quello di riferimento e l'importo sarà corrispondente al n° di pasti fruiti, risultanti dal documento di addebito.

Gestione Presenze / Pasti Fruiti

- La rilevazione delle presenze e dei pasti fruiti da ogni alunno avviene attraverso un sistema automatizzato che consente un monitoraggio preciso.
- La situazione delle ricariche di pagamento eseguite, degli addebiti su c/c effettuati e dei giorni di presenza riferite ad ogni alunno, possono essere consultate sul sito internet www.eticaweb.com/stradellaportalegen utilizzando codice e password di appartenenza. Tali riferimenti sono relativi ad ogni singolo utente e vengono comunicati con la lettera di ammissione al servizio mensa scolastica.
- Il sistema di gestione informatizzata prevede inoltre, l'invio di SMS ai genitori degli utenti per avvisi riguardanti sia l'esaurimento della disponibilità, (ricordando di effettuare un nuovo versamento per l'acquisto dei "buoni virtuali") sia le informazioni inerenti il servizio.

Valutazione

Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, vengono effettuate delle rilevazioni periodiche sulla qualità percepita e sulle attese rispetto al miglioramento del Servizio di Mensa Scolastica.

Privacy

- Ai fini di cui all'art. 13 del D.Lgs 196/2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"), si informano gli interessati che i dati forniti saranno trattati con procedure automatizzate e manuali solo dai dipendenti designati incaricati del trattamento per la determinazione dell'accesso al servizio; i dati non possono essere comunicati né diffusi a nessuno esterno all'ufficio di riferimento, se non ai fini del procedimento per il quale sono stati rilasciati. Con la firma apposta sul modulo d'iscrizione, il richiedente autorizza l'Ente al trattamento, anche informatico, dei dati forniti.



INFORMAZIONI / COMUNICAZIONI

Per ottenere informazioni sull'organizzazione del servizio, menù, diete speciali, regimi dietetici particolari, per segnalazioni di problematiche individuali e generali, per informazioni su iscrizioni, variazioni e rinunce, tariffe e pagamenti, per comunicazioni:

COMUNE DI STRADELLA – Ufficio Istruzione

Via Marconi, 35 Tel: 0385 249248 – 249237

Fax: 0385 43590

e-mail: simonetta.pizzochero@comune.stradella.pv.it

sergio.lane@comune.stradella.pv.it

Allegato 1: Schema Fasce ISEE e Tariffe

L'allegato deve intendersi aggiornato ogni anno scolastico sulla base di quanto deliberato dalla Giunta Comunale e recepito con Delibera di Consiglio Comunale in sede di approvazione del Bilancio di Previsione.