

Tutti a tavola

CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA
delle Scuole dell'Infanzia, Scuole Primarie e Secondarie di 1° grado del Comune di Monfalcone

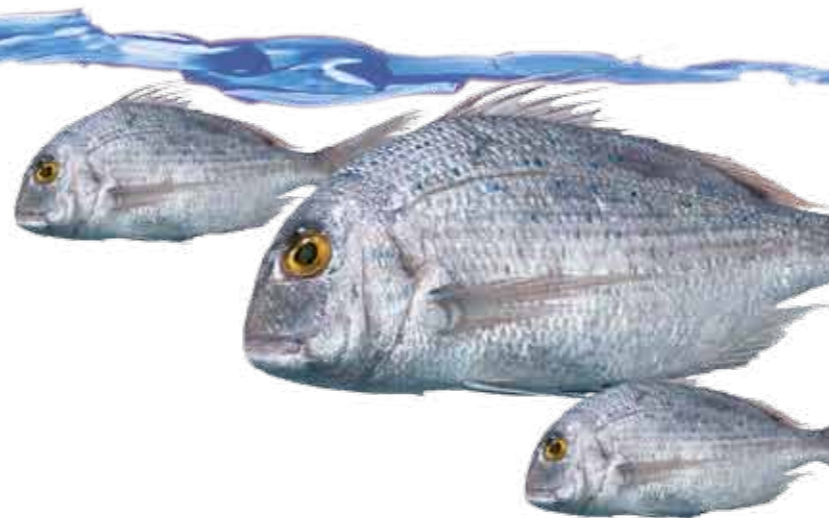


Comune di Monfalcone



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE





Indice

Cos'è la Carta dei Servizi	4
Perché la Carta dei Servizi	4
Principi fondamentali	5
Obiettivi della ristorazione scolastica	5
Organizzazione del servizio	6
La qualità del servizio	6
Le tabelle dietetiche	6
I menù	6
Spuntino di metà mattina	7
Giornate a tema con menù particolari	7
Le diete speciali	8
L'alimentazione a casa	9
Fasi di erogazione del servizio	9
Prenotazione del pasto	9
Modalità di preparazione del pasto	10
Conservazione e trasporto del pasto pronto	10
Pasto sostitutivo	10
Garanzie di Qualità	11
Qualità degli alimenti e del servizio	11
Garanzie di igiene	12
Professionalità del personale	12
I sistemi di verifica del servizio erogato	13
Controllo e verifica della qualità	13
Organi di controllo	13
Commissioni mensa	13
Funzioni e compiti delle Commissioni	13
Controlli da parte dei gestori del servizio	14
Gli indicatori di qualità standard del servizio	14
Modalità di rimborso	15
Modalità di ascolto e reclamo	15
L'educazione alimentare	17
Iniziative di educazione alimentare	17
Iscrizione al servizio	18
Ammissioni	18
Costo del pasto	18
Agevolazioni/esenzioni di pagamento	18
Modalità di pagamento	20
Gestione morosità	20
Variazione dati	21
Diritti e doveri	21
Schema per suggerimenti, proposte, reclami	22
Referenti del servizio	22
Siti internet utili	23
CIR food La cultura della ristorazione	23

Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un impegno che l'Amministrazione Comunale si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli. La presente carta del Servizio di Ristorazione Scolastica, elaborata dal Comune in collaborazione con CIR food, descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerte a coloro che utilizzano il Servizio di Ristorazione Scolastica. Con la presente carta l'Amministrazione Comunale intende:

- Rendere noti gli impegni presi nei confronti del Cittadino, nell'attività di Ristorazione Scolastica;
- Garantire che tali impegni siano mantenuti;
- Migliorare l'informazione al Cittadino, con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti;
- Offrire a tutti i cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio stesso.



Perchè la Carta dei Servizi

La Carta del Servizio è uno strumento di conoscenza, di informazione e di tutela per gli utenti, che garantisce chiarezza, trasparenza e un continuo miglioramento del servizio.

La Carta del Servizio è definita dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 codifica i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", costituisce uno strumento di informazione e di trasparenza nei confronti dell'utenza (che nel nostro caso è costituita dai genitori con il proprio figlio) a tutela delle esigenze dei cittadini e nel rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Principi fondamentali

L'Amministrazione Comunale, per l'erogazione del servizio di refezione scolastica, si impegna a rispettare i principi di:

Uguaglianza e imparzialità

Il servizio di ristorazione scolastica è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. L'Amministrazione Comunale garantisce la riservatezza dei dati personali e s'impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio ai soggetti con particolari esigenze per motivi sanitari e di ordine religioso.

Continuità

Il servizio di ristorazione scolastica, in quanto servizio pubblico, è erogato, nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni salvo cause di forza maggiore. L'Amministrazione Comunale si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio. In situazioni contingenti e non prevedibili, in presenza di eventi eccezionali, è prevista una specifica procedura d'emergenza (denominata Pasto Sostitutivo), al fine di ridurre al minimo i disagi per i fruitori del servizio.

Partecipazione e trasparenza

L'Amministrazione Comunale promuove un'adeguata informazione e partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami.

Efficacia ed efficienza

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di ristorazione scolastica.

Obiettivi della ristorazione scolastica

- Rispondere ai fabbisogni nutrizionali ed energetici dei bambini e dei ragazzi.
- Garantire pasti sicuri sia sotto il profilo igienico-sanitario che nell'ambito di un percorso di qualità.
- Abituare i piccoli e i giovani utenti a nuove e varie esperienze gustative, fronteggiando la progressiva riduzione delle scelte alimentari ai soli cibi che gradiscono.
- Educare gli utenti a comportamenti alimentari corretti.

Organizzazione del servizio

L'Amministrazione Comunale garantisce il pranzo agli alunni che frequentano Scuole dell'Infanzia, Scuole Primarie e Secondarie di 1° grado del Comune di Monfalcone. Per l'erogazione del Servizio di Ristorazione Scolastica, l'Amministrazione si avvale di un'impresa esterna, CIR food, in qualità di concessionario del servizio. Tale ditta, specializzata nel settore della ristorazione scolastica, ha in gestione il servizio per il periodo dal settembre 2011 ad agosto 2016. I pasti sono preparati secondo il sistema fresco-caldo (cucina espressa di giornata) presso le cucine di ciascun plesso scolastico, salvo le scuole prive di cucina alle quali è garantito la veicolazione dei pasti e la distribuzione nei refettori adibiti alla consumazione.

La qualità del servizio

Le tabelle dietetiche

Le tabelle dietetiche indicano i valori delle quantità di cibo raccomandate per persona al giorno e formulate sulla base delle indicazioni dei LARN (livelli di assunzione raccomandati in nutrienti) per la popolazione italiana, emanati e aggiornati dall'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione, riferiti alle diverse fasce d'età.

Le Tabelle Dietetiche sono il risultato dello studio dei fabbisogni nutrizionali (proteine, grassi, zuccheri, vitamine, sali minerali) sulla base dei quali vengono formulati i menù.

I menu

La composizione del menù è elaborata a cura del Dipartimento di prevenzione dell' Azienda Servizi Sanitari (competente per tutta la relativa Provincia). I menù sono elaborati secondo schemi mensili, in modo da evitare il più possibile le ripetitività e prevedono le variazioni stagionali. Per quanto riguarda il menù della secondaria di 1° grado, possono essere effettuati dei cambiamenti a seconda della gradibilità delle pietanze trattandosi di un'utenza particolare: i ragazzi sono considerati soggetti adulti ed è prevista per loro una frequenza alla mensa di soli due giorni alla settimana. Si precisa che i cambiamenti sono sempre concordati con il Comune.

Per gli utenti delle Scuole dell'infanzia è inoltre prevista la distribuzione di merende mattutine.

Si allegano la tabella delle grammature ripartire per fasce d'età e il menu organizzato per gruppi alimentari.



Spuntino di metà mattina

Lo spuntino di metà mattina è costituito da:

1) frutta fresca stagione (150 g) opportunamente alternata nell'arco della settimana: non più di 2 volte alla settimana la stessa tipologia di frutta. La frutta, preparata poco prima del consumo per evitare ossidazioni ed imbrunimenti, verrà presentata a pezzi, sotto forma di macedonia.

2) Yogurt alla frutta (un vasetto).

3) Pane speciale o facaccia (30 g):

gusto dolce (senza l'aggiunta di zucchero, miele e grassi). Ingredienti:

- uno a scelta fra: farina di grano tenero, farina integrale, farina di mais, miscela di varie farine, patate.
- facoltativo: latte, yogurt.
- ingrediente caratterizzante: semi oleosi (noci, pinoli, semi di zucca, max 10%) o frutta secca (uvetta, albicocche, prugne) o frutta fresca (mela, pera, pesche, uva)

gusto salato. Ingredienti:

- uno a scelta fra: farina di grano tenero, farina integrale, farina di mais, miscela di varie farine, patate.
- olio extravergine di oliva max 5% sul prodotto finito.
- ingrediente caratterizzante: erbe aromatiche (rosmarino, salvia) o pomodori freschi o secchi o olive nere o verdi.

ESEMPIO

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
PANE SPECIALE	FRUTTA FRESCA	YOGURT ALLA FRUTTA	FRUTTA FRESCA	PANE SPECIALE

Giornate a tema con menù particolari

A richiesta delle singole scuole è possibile prevedere la possibilità per Natale, Carnevale e alla fine dell'anno dei menù " festa" che potranno essere concordati di volta in volta con l'Amministrazione comunale e il personale scolastico. Inoltre sono previsti i seguenti dolci : pandoro (Natale), crostoli (Carnevale), gelato (fine anno scolastico).

Sono previsti inoltre menù tradizionali della nostra regione e di altre regioni per un paio di volte all'anno da concordare con il gestore. In caso di feste di compleanno o altre iniziative, in osservanza a quanto disposto dalla normativa vigente in materia igienico-sanitaria (Reg. CE 852/04) e a tutela dei bambini,

è fatto divieto di introdurre e somministrare nella mensa scolastica qualsiasi tipo di alimento sia di produzione casalinga che non.

È previsto, a richiesta della scuola con comunicazione una settimana prima della gita, il pranzo al sacco che sarà composto per ogni bambino da: due panini imbottiti con prosciutto cotto/crudo e formaggio o tonno, pomodoro e mozzarella.

Una bottiglietta da 0,5 l di acqua naturale in previsione di giornate particolarmente calde e afose si dovrà provvedere ad un quantitativo maggiore specialmente per le uscite per i centri estivi. Un succo di frutta in confezione tetra brik da 200 ml; un dolce.

Il pranzo al sacco dovrà essere portato dalla ditta nel luogo della gita, se questa avviene nella provincia di Gorizia, altrimenti sarà compito del gestore di fornire le scuole di borse frigorifere per il trasporto del cibo nel rispetto delle temperature previste. Per gli utenti che usufruiscono di diete speciali il gestore deve prevedere un adeguato sostituto ai menù particolari sopra elencati che sia il più possibile simile agli stessi.

Le diete speciali

È prevista l'attuazione di menù diversificati per:

Diete speciali per comprovate situazioni patologiche, su formale e specifica richiesta da parte dell'utente che dovrà presentare unitamente al certificato medico con validità non superiore all'anno;

Diete per esigenze etnico - religiose su formale e specifica richiesta scritta da parte dell'utente;

Diete "in bianco":

- su formale richiesta scritta dell'utenza, per gli alunni convalescenti da malattie gastrointestinali, per un massimo di due giorni;
- su formale richiesta della scuola, in via eccezionale, per altri specifici casi.

In tutti i casi le richieste vanno presentate all'U.O. Attività Educative via Ceriani 12.

Per tutti questi tipi di dieta il gestore è tenuto a fornire un menù sostitutivo proposto dall'A.S.S. il più possibile simile a quello vigente.

In particolare per il caso della "dieta no glutine" dovrà fare uso del prontuario dell'Associazione Celiachia che indica quali siano gli alimenti sicuri. La dieta in bianco dovrà essere composta da: pasta o riso all'olio e parmigiano, carne ai ferri o parmigiano o prosciutto crudo, verdura di stagione.

Il gestore riceverà unicamente i certificati del Servizio sanitario dell'Azienda Sanitaria ove siano riportate esclusivamente le indicazioni riguardanti gli alimenti da escludere dalla dieta e non la diagnosi, osservando comunque al riguardo le disposizioni contenute nel decreto legislativo 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni.



L'alimentazione a casa

Gli specialisti in scienza dell'alimentazione suggeriscono alcune indicazioni dietetiche utili ad una corretta alimentazione dei ragazzi nell'arco di tutta la giornata.

La **prima colazione** abbondante è fonte di energia, indispensabile per affrontare al meglio l'impegno scolastico. Sono da preferire alimenti quali latte, cereali, pane, fette biscottate, frutta.

Gli spuntini. Gli alimenti da preferire, per spuntini fuori dai pasti, sono: frutta, yogurt o qualche biscotto, piccoli panini farciti, mentre sono da evitare merendine confezionate, focacce, patatine o snack ad alto contenuto energetico.

La cena insieme al pranzo fornisce la maggior parte dell'apporto calorico e nutritivo.

È consigliabile alternare i primi piatti tra asciutti e minestre in brodo. Per i secondi piatti, da cucinare con pochi grassi, sono da preferire le carni bianche alle rosse, alternandole con il pesce almeno due volte alla settimana. I formaggi e gli insaccati, devono essere assunti con moderazione. È buona abitudine accompagnare il secondo piatto con una abbondante razione di verdure. Ridurre, nella preparazione casalinga dei cibi, la quantità di sale aggiunto come condimento. Deve essere infine contenuto il consumo dei dolci causa di carie e della assai più grave obesità infantile. Si consiglia di visionare il menù scolastico per offrire alla cena alimenti diversi e complementari a quelli del pranzo.

Fasi di erogazione del servizio

Giornalmente le Istituzioni scolastiche provvedono a raccogliere l'ordinazione dei pasti, comprese le diete speciali, e a trasmettere l'ordine alle cucine attraverso apposita modulistica. Il personale del gestore provvede:

- all'ordinazione della quantità e del tipo di prodotti alimentari ai vari fornitori, sulla base del numero dei pasti comunicati dalla scuola e nel rispetto dei menù previsti, delle eventuali diete speciali e delle caratteristiche qualitative espresse nelle tabelle merceologiche;
- alla preparazione, manipolazione e cottura degli alimenti;
- al confezionamento, al trasporto ed alla distribuzione dei pasti;
- alle attività di riordino, pulizia e lavaggio dei refettori e delle cucine..

Prenotazione del pasto

La prenotazione viene comunicata direttamente dalle Istituzioni scolastiche. Il personale scolastico provvede al ritiro in ogni classe del modulo con le prenotazioni e provvede, entro le 9.00 a comunicarlo in cucina. Gli operatori del gestore provvedono, tramite un sistema informatizzato, a tradurre i dati ricevuti dal modulo cartaceo. Lo stesso sistema viene utilizzato per la creazione dei dati da fatturare.

Modalità di preparazione del pasto

- I pasti sono prodotti giornalmente con modalità espressa e non possono essere conservati per i giorni successivi.
- Il sugo o il brodo, anch'essi preparati giornalmente, vengono confezionati a parte e si aggiungono solo al momento della distribuzione del pasto.
- I contorni sono conditi al momento della distribuzione.

Conservazione e trasporto del pasto pronto

Il gestore garantisce le temperature di conservazione degli alimenti cucinati che sono previste dalle normative vigenti, adottando tutti i sistemi e le tecnologie adeguate per tale scopo. Il trasporto dei pasti avviene utilizzando contenitori idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a 65°C, per i cibi freddi non superiori a 10°C).

Il tempo che intercorre tra la produzione e il consumo dei pasti è il minore possibile, tenendo conto della durata necessaria del trasporto, degli orari di consumo del pasto e delle operazioni di porzionatura e distribuzione delle portate.

Pasto sostitutivo

È il pasto che viene previsto in caso di emergenze che impediscano la preparazione del menù del giorno (interruzione accidentale dell'energia elettrica e/o dell'erogazione dell'acqua, situazioni straordinarie non previste e non prevedibili). Si tratta di un pasto la cui composizione e il cui valore energetico si deve avvicinare il più possibile a quello del pasto sostituito.

Garanzie di qualità

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per la tutela della salute.

Qualità degli alimenti e del servizio

Tutti gli alimenti impiegati rispondono a requisiti di Qualità Merceologica ed Igienica previsti dalle normative di Legge.

Le tabelle merceologiche illustrano le tipologie e le caratteristiche dei prodotti alimentari utilizzati.

Il Gestore richiede ai fornitori la certificazione relativa all'assenza di organismi geneticamente modificati (O.G.M.) per ogni tipologia di prodotto fornito.

Alimenti di provenienza biologica e a marchio tutelato

Nei menù sono utilizzati prevalentemente prodotti alimentari provenienti da coltivazioni biologiche (utilizzo minimo del 70% dei prodotti complessivamente utilizzati) per cui non vengono usati antiparassitari e prodotti chimici di sintesi.

L'assoluta rispetto del metodo biologico lungo tutta la catena produttiva, fino al consumatore, è garantito da certificazioni rilasciate da Organi riconosciuti che operano in regime di Controllo CEE.

Per i pasti destinati alle scuole di Monfalcone vengono impiegati i seguenti prodotti provenienti da agricoltura biologica:

- Pasta, riso, gnocchi, pane, farina e cereali
- Olio e aceto
- Burro, yogurt, ricotta, stracchino, mozzarella
- Uova
- Legumi
- Passata e polpa di pomodoro
- Frutta
- Verdura, aromi
- Infusi di frutta



Si favorisce il consumo di prodotti a Denominazione di Origine Protetta (D.O.P.) come ad esempio Parmigiano Reggiano, Grana Padano e Montasio ed inoltre viene utilizzato il latte fresco Alta Qualità.

Caratteristiche delle carni

Si utilizzano carni fresche certificate di animali nati, allevati e macellati in territorio nazionale (garantendo la tracciabilità dell'intera filiera produttiva).

Si utilizza prosciutto cotto senza polifosfati e senza aggiunta di derivati del latte, indicato anche per soggetti celiaci.

Garanzie di igiene

Il Manuale di Autocontrollo in applicazione alla legge 155/97 individua le procedure di lavoro e le misure correttive da intraprendere in caso di non conformità in tutte le fasi di lavoro: ricevimento e stoccaggio, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto e somministrazione dei cibi, nonché pulizia, disinfezione e disinfestazione.

Programma dettagliato di controllo e di analisi

Il gestore ha definito un piano di verifica su derrate alimentari, cibi pronti al consumo, attrezzature e operatori al fine di monitorare la qualità igienica del cibo e degli ambienti di lavoro attraverso analisi microbiologiche, chimico-fisiche e merceologiche.

Il programma prevede anche Visite Ispettive mensili presso le cucine ed i refettori mirate a controllare che il servizio erogato sia conforme a quanto previsto dalla legislazione vigente e dalle procedure Interne Aziendali.

Inoltre, ad ogni chiusura di ciclo produttivo giornaliero, viene prelevato dagli operatori delle cucine il "PASTO TEST". Si tratta di un campione rappresentativo di ogni piatto prodotto che viene mantenuto in frigorifero per 72 ore e che può essere analizzato in caso di indagini o accertamenti delle Autorità competenti.

Professionalità del personale

Il personale impiegato nel Servizio di Ristorazione adotta, nello svolgimento delle proprie mansioni, comportamenti improntati alla correttezza e trasparenza.

Il personale dipendente del gestore del servizio indossa un'ideale ed ordinata divisa, come richiesto dalle norme di legge.

Il gestore tiene costantemente aggiornato il proprio personale dipendente mediante corsi di formazione ed aggiornamento, al fine di garantirne una adeguata professionalità.



I sistemi di verifica del servizio erogato

Controllo e verifica della qualità

Al fine di garantire gli standard quantitativi e qualitativi del servizio è previsto il controllo ed il costante monitoraggio dello stesso presso i centri di cottura ed i refettori in tutte le sue fasi, quali: forniture derrate, preparazione pasti, distribuzione e veicolazione pasti, pulizie, manutenzioni ordinarie e straordinarie.

Organi di controllo

Il controllo del servizio viene effettuato attraverso:

- l'ASS territoriale di competenza;
- gli uffici comunali competenti;
- le Commissioni mensa.

Commissioni mensa

Presso ogni istituzione scolastica è istituita una Commissione mensa così composta:

- dal dirigente del Comune o suo delegato con funzioni di presidente;
- dal dirigente scolastico o suo delegato;
- da un rappresentante del personale docente di ogni plesso scolastico servito nominato dall'Istituto scolastico di riferimento;
- da un rappresentante dei genitori di ogni plesso scolastico servito nominato dall'Istituto scolastico di riferimento.

La Commissione resta in carica due anni scolastici, salvo il reintegro di quei componenti che rassegnano le dimissioni.

I rappresentanti dei genitori decadono con la conclusione del ciclo scolastico del proprio figlio o anche precedentemente alla scadenza del mandato, a seguito di trasferimento di scuola.

Funzioni e compiti delle Commissioni

Le Commissioni mensa hanno le seguenti finalità e funzioni:

- realizzare un efficace collegamento tra l'utenza, l'Amministrazione Comunale e l'Istituzione scolastica;
- vigilare sul buon andamento del servizio prestato e sulla rispondenza dello stesso ai bisogni degli utenti;
- segnalare eventuali problemi e disfunzioni del servizio;
- promuovere progetti di educazione alimentare;
- favorire la collaborazione fra i genitori ed insegnanti per una corretta educazione alimentare.

Controlli da parte del gestore del servizio

Il gestore svolge controlli giornalieri attraverso la figura della Dietista responsabile del Servizio che verifica le modalità di preparazione presso le cucine, le modalità di distribuzione del pasto presso i refettori e rimane a disposizione dell'utenza per eventuali informazioni. Il gestore si avvale inoltre di un Laboratorio d'analisi, riconosciuto dal Ministero della Sanità, che con frequenza mensile effettua prelievi di cibi e tamponi su personale ed attrezzature e conduce verifiche ispettive sui locali di produzione e sui terminali (refettori) con lo scopo di accertare le corrette modalità di conduzione del servizio sotto il profilo igienico sanitario.

Gli indicatori di qualità standard del servizio

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, rese al singolo utente e pertanto verificabili direttamente dalla famiglia. Per definire e valutare il servizio erogato sono stati individuati i seguenti indicatori di qualità ed il relativo valore standard che il servizio si impegna a mantenere.

INDICATORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE STANDARD	INDENNIZZO/RIMBORSO
Garanzia della dieta personalizzata per motivi di salute e religiosi	Tempo di attesa per l'attivazione di una dieta personalizzata per motivi di salute e religiosi	Attivazione entro 5 giorni lavorativi successivi alla richiesta	Rimborso della quota pasto
Garanzia della dieta	Tempo di attesa per l'attivazione di una dieta in bianco	Attivazione in giornata	Rimborso della quota pasto
MENU'	RISPETTO DEI MENU' PREVISTI E PROGRAMMATI	95% DELL' INTERA PRODUZIONE ANNUALE	
MENU'	PUNTUALITÀ DELL'INIZIO DEL SERVIZIO	ENTRO 10 MINUTI DALL' ORARIO PREVISTO (salvo gravi e non prevedibili imprevisti di qualsiasi natura)	
CONTROLLI ANALITICI DEL PROCESSO PRODUTTIVO IN TUTTE LE SUE FASI	NUMERO DI CAMPIONATURE E CONTROLLI EFFETTUATI	Controlli del Comune (sulla base del Capitolato) Strutture e modalità di erogazione del servizio: almeno 3 volte all' anno. Controlli della Commissione Mensa: sempre possibili secondo le modalità indicate. Controlli del Gestore del servizio Alimenti: almeno 3 volte all' anno.	Rimborso della quota pasto in caso di gravi e reiterate inadempienze per dolo o colpa grave
FORMAZIONE	PIANO DI FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	Almeno 20h per operatore su base annua solare.	

Gli indicatori proposti valgono fino alla successiva modifica e/o aggiornamento. Ogni anno gli standard e gli impegni promessi vengono verificati attraverso al presente carta dei servizi, i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso le modalità di comunicazione attuate dal Comune.

Modalità di rimborso

L'importo relativo al rimborso dovuto, sarà accreditato d'ufficio direttamente al genitore. L'accredito è sempre verificabile visionando la propria situazione creditoria/debitoria mediante gli strumenti a disposizione dell'utenza.

Modalità di ascolto e reclamo

Il servizio mensa è soggetto a valutazione, attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento. I questionari raccolgono il grado di soddisfazione del servizio, le segnalazioni ed eventuali reclami degli utenti sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Il genitore può quindi avanzare un'azione di controllo attraverso:

- **la segnalazione:**

intesa quale forma di comunicazione di eventuali malfunzionamenti, disservizi, che induce l'Amministrazione a porre attenzione sulla questione rilevata ed attivare azioni intese a risolvere il caso.

- **il reclamo:**

quale forma di rimostranza per il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta del Servizio, effettuare segnalazioni o avanzare suggerimenti.

I reclami possono essere presentati attraverso diverse modalità:

- in forma orale, presentandosi di persona all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o presso la sede dell'Ufficio Attività Educative di via Ceriani 12;
- inviando lettera o e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o alla sede dell'Ufficio Attività Educative di via Ceriani 12.

Il genitore che presenta reclamo viene informato sul nominativo del dipendente responsabile del procedimento, i tempi previsti per il suo espletamento e degli strumenti messi a disposizione qualora l'esito sia sfavorevole.

Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, il cittadino viene informato in merito agli accertamenti, con la relativa comunicazione della tempistica del provvedimento adottato per risoluzione del caso.





L'educazione alimentare

Riconoscendo la valenza educativa dell'alimentazione, il gestore nell'arco dei cinque anni di gestione ha predisposto un Programma di interventi di educazione alimentare rivolti agli alunni e agli adulti.

Iniziative di educazione Alimentare

Per gli alunni

Sono previsti incontri di educazione alimentare rivolti in modo mirato all'utenza, in funzione dell'età dei partecipanti:

UTENZA	PROGETTO	TEMPI DI REALIZZAZIONE E NUMERO UTENTI
Alunni scuole infanzia	Laboratorio dei sensi "cibo per la mente"	Laboratorio di 3 ore rivolto a 50 utenti in cui tramite un percorso volto ad associare le percezioni sensoriali legate alla bocca ad esperienze ostensive per iniziare a riconoscere i cibi (si da precedenza alla frutta e verdura). L'obiettivo è quello di focalizzare nella bocca la capacità di ricevere sensazioni legate al gusto dei cibi ed imparare a riconoscere i quattro gusti principali.
alunni scuola primaria	Laboratorio dei sensi "cibo per la mente"	Laboratorio di 3 ore rivolto a 50 utenti in cui vengono fatti percorsi specifici educativi attraverso i sensi con l'obiettivo di sperimentare la percezione dei sensi e di apprezzare in modo ludico i cibi dando preferenza alla frutta e verdura.

Per genitori e insegnanti

Sono previsti incontri di educazione alimentare rivolti ai Genitori ed agli Insegnanti:

UTENZA	PROGETTO	TEMPI DI REALIZZAZIONE E NUMERO UTENTI
Genitori ed Insegnanti	Seminari di ristorazione collettiva	Per tutti coloro che ritengono di essere interessati a queste tematiche si propone un ciclo di incontri, di 3 ore ciascuno e per un massimo di 40 utenti, in cui professionisti CIR food illustreranno in modo partecipativo le seguenti tematiche: <ul style="list-style-type: none"> • Caratteristiche della ristorazione scolastica - il capitolato del Comune di Monfalcone. • Formazione di base: i fondamenti qualitativi della ristorazione scolastica italiana. • Individuo e cibo: un quadro evolutivo di un rapporto psico-fisico fondamentale e spesso sottovalutato. • Meccanismi di autoregolamentazione alimentare: i processi biologici e fisiologici dell'alimentazione in tenera età.

Iscrizione

al servizio

La domanda di iscrizione al servizio di refezione scolastica deve essere presentata da parte del genitore dell'alunno o da chi ne fa le sue veci all'Istituzione scolastica di riferimento al momento dell'iscrizione al ciclo di studi offerto dalla stessa: ciclo di scuola dell'infanzia, ciclo della scuola primaria e ciclo della scuola secondaria di primo grado.

Detta domanda ha validità per l'intero ciclo scolastico.

La rinuncia al servizio nel corso dell'anno scolastico o del ciclo scolastico o la variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione (cambio di indirizzo, cambio di scuola frequentata, ecc.) devono essere tempestivamente comunicati dal genitore all'Istituto scolastico di appartenenza.

Ammissioni

A seguito della presentazione della domanda con le modalità sopradescritte, l'ammissione al servizio avviene solo se il richiedente è in regola con i pagamenti. Ai fini dell'ammissione, sarà cura dell'Amministrazione Comunale verificare con la ditta concessionaria del servizio l'assenza di morosità pregresse e comunicare la mancata ammissione al servizio all'utente e alla scuola. Essendo il servizio prepagato, gli utenti con credito inesistente o insufficiente, dovranno, inoltre, provvedere ad effettuare una ricarica di euro 25,00 prima dell'avvio del servizio stesso.

Costo del pasto

Le tariffe del servizio di refezione sono determinate annualmente dalla Giunta Comunale in relazione alla situazione economica del nucleo familiare di appartenenza del minore.

Agevolazioni/esenzioni di pagamento

Per poter ottenere l'esenzione o l'agevolazione dal pagamento della tariffa del pasto, i richiedenti devono possedere i seguenti requisiti:

- residenza dell'alunno nel Comune di Monfalcone;
- iscrizione dell'alunno al servizio di refezione;
- assenza di morosità pregresse.

Ogni anno l'Amministrazione Comunale stabilisce le fasce ISEE.



La richiesta di esenzione o agevolazione deve essere redatta su apposito modulo e presentata presso l'Unità Operativa "Attività Educative". L'I.S.E.E. deve essere in corso di validità alla data di scadenza del termine di presentazione delle istanze.

Le domande che perverranno dopo la scadenza di tale termine non saranno accolte. Se l'iscrizione alla scuola è avvenuta successivamente alla data suddetta è possibile presentare domanda compilando apposito modulo, ma essa verrà presa in considerazione solo qualora fossero ancora disponibili fondi a bilancio.

*L'I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente) è un valore numerico che rappresenta, in modo sintetico, la situazione economica di un nucleo familiare, calcolato in base ad una serie di elementi, quali: il reddito del nucleo familiare, il patrimonio posseduto (case, terreni, azioni, titoli, ecc.), la composizione del nucleo familiare, ecc.

L'attestato I.S.E.E. viene rilasciato, gratuitamente, dai CAAF.

Modalità di pagamento

Il pagamento dei pasti va effettuato direttamente al concessionario servizio mensa, attraverso il sistema del prepagato mediante ricarica. Ad ogni utente ammesso al servizio la ditta consegnerà una CARD contenente nome, cognome, codice PAD per la ricarica ed un codice identificativo, con tutte le istruzioni ed informazioni relative alle modalità di pagamento, che dovrà essere effettuato presso gli esercizi commerciali convenzionati con la ditta*; a versamento effettuato sarà rilasciata una ricevuta riepilogativa con il dettaglio dell'operazione eseguita.

Entro i primi 5 giorni del mese la ditta di ristorazione consegnerà ad ogni utente l'estratto conto del mese precedente tramite il personale incaricato dall'istituzione scolastica. Al raggiungimento dei pasti residui (€ 10,00) il concessionario invierà all'utente un SMS con l'indicazione del credito residuo e la richiesta di ricaricare al più presto la card.

Al termine del percorso scolastico la CARD dovrà essere riconsegnata all'ufficio mensa CIR food di Via Gramsci: al momento della restituzione della tessera, qualora l'utente vantasse un credito residuo, verrà rimborsato per l'importo corrispondente.

*Punti di ricarica - Esercizi commerciali convenzionati con CIR food.

RIVENDITA N.10 DI MIOTTI FEDERICA	Via Duca D'aosta, 94 - 34074 Monfalcone (Go)
TABACCHI E GIORNALI FRANCESCA SIRIANNI	via Cosulich 83 - 34074 Monfalcone (GO)
EDICOLANDIA SAS DI MORANDINI MAURIZIO & C. S.A.S.	c/o C.Comm.le EMISFERO - Località San Polo, Via G.f.Pocar, 1 - 34074 MONFALCONE (GO)

Oltre a questi è possibile rivolgersi all'ufficio CIR food sito in via Gramsci che funziona sia come sportello informativo (in orario d'ufficio) sia come eventuale punto ricarica.

Gestione morosità

In caso di mancata ricarica, la ditta consegnerà all'utente tramite il personale incaricato dall'istituzione scolastica nota scritta di sollecito al pagamento di quanto dovuto entro 15 giorni dal ricevimento. Nel caso di persistente mancata ricarica, la ditta emetterà un'ulteriore nota di sollecito tramite il personale incaricato dall'istituzione scolastica, nonché tramite raccomandata A.R. per il pagamento di quanto dovuto entro ulteriori 5 giorni dal ricevimento della raccomandata: scaduto inutilmente tale termine, potrà scattare l'immediata interruzione del servizio e la decadenza dallo stesso. Il secondo sollecito verrà anche inviato tramite fax o e-mail all'istituzione scolastica ed al Comune. Ricevuto il secondo sollecito, l'istituzione scolastica dovrà attivarsi nei confronti della famiglia e, accertata la mancata disponibilità da parte della stessa a far fronte ai pagamenti nei termini stabiliti, darà corso alla modifica dell'orario scolastico. Qualora l'utente regolarizzi i pagamenti nei termini convenuti con la ditta, lo stesso dovrà darne immediata comunicazione al Comune e all'istituzione scolastica. Il pagamento comporterà l'archiviazione del procedimento di decadenza.

Variazione dati

L'utente deve:

- comunicare tempestivamente alla scuola ed al Comune l'eventuale cambio di indirizzo della propria residenza o di frequenza della scuola a cui è iscritto il proprio figlio;
- comunicare tempestivamente alla scuola ed al Comune l'eventuale rinuncia del servizio di refezione.

Diritti e doveri

Con l'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica ed il versamento della rispettiva quota sorgono per l'Ente Pubblico e per gli utenti del servizio reciproci diritti e doveri.

L'utente ha il diritto a:

- un pasto salubre e organoletticamente corretto;
- menù per motivi di salute, religiosi o malessere (dieta in bianco);
- igiene e pulizia degli ambienti;
- continuità del servizio;

- imparzialità, riservatezza e senza discriminazione;
- informazioni sul servizio;
- rispetto degli orari;
- rendicontazione mensile dei pasti consumati e dei pagamenti effettuati.

L'utente ha il dovere di:

- non usufruire del servizio se non iscritto e/o insolvente verso l'ente erogatore;
- non arrecare danni;
- non recare disturbo;
- rispettare l'ordine di entrata;
- attendere con compostezza di essere serviti al tavolo;
- rispettare il lavoro del personale preposto alla preparazione e distribuzione del pasto;
- mantenere un comportamento composto ed ordinato durante la consumazione dei pasti;
- mantenere la calma ed un comportamento equilibrato nel rispetto del proprio spazio e di quello degli altri;
- cercare di tenere un tono ed un volume di voce moderato per evitare eccessivo brusio e riverbero oltre che per consentire a tutti i commensali la possibilità di parlare e di ascoltare;
- evitare urla, schiamazzi e quant'altro possa recare disturbo agli altri commensali;
- evitare assolutamente comportamenti difformi rispetto al normale consumo del pasto quali, ad esempio, giocare con il cibo, scherzare sporcandosi o sporcando altri commensali;

- evitare comportamenti arroganti, prepotenti o configurabili come atti di bullismo;
- adeguarsi a comportamenti ritenuti socialmente accettabili e derivanti dalla buona educazione;
- in caso di allarmi ambientali (fumo sospetto, principio di incendio e/o incendio, terremoto, ecc.) mantenere la calma ed avvisare immediatamente il personale di sorveglianza e gli operatori di cucina nonché attenersi scrupolosamente al piano di evacuazione;
- in caso di malore di uno o più commensali mantenere la calma ed avvisare immediatamente il personale di sorveglianza ed il personale di cucina, opportunamente formato, che provvederà immediatamente ad attivare le procedure previste per la gestione di queste emergenze;
- mantenere un comportamento ordinato e rispettoso degli altri a fine pranzo nel momento di lasciare i locali di refezione;
- uscire in modo ordinato, uno alla volta, così da evitare inutili disagi e per consentire al personale di sorveglianza di svolgere le proprie funzioni con efficienza ed in modo efficace.

Schema per suggerimenti, proposte, reclami

Il sottoscritto (Nome e Cognome) _____	Genitore dell'alunna/o (Nome e Cognome) _____
Frequentante la scuola _____	Classe _____
Indirizzo _____	
E-mail _____	
OGGETTO: _____	

Data _____	Firma _____

I dati acquisiti con le segnalazioni degli utenti saranno esaminati dall'Amministrazione comunale, sottoposti alla ditta avente in gestione il servizio, elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio. In caso di reclami presentati direttamente all'Ufficio Pubblica Istruzione motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità, l'Amministrazione risponderà in forma scritta dopo aver effettuato le opportune verifiche, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni, fatto salvo l'impegno a rispondere in tempi minori qualora il reclamo riguardi aspetti che pregiudicano, precludono o inficiano il corretto svolgimento del servizio.

Referenti del servizio

Comune di Monfalcone

U.O Attività Educative
Via Ceriani, 12
Tel. 0481 494362/356 - Fax 0481 494370
Orario di apertura: da lunedì a venerdì dalle ore 9,30 alle ore 11,30
e lunedì e mercoledì dalle 15,30 alle 17,30
www.comune.monfalcone.go.it

Gestore del servizio: CIR food

A disposizione per qualsiasi informazione sui menù, diete speciali, diete particolari e pagamenti:
Ufficio Mensa CIR food
Via Gramsci - Tel. 0481 711974
Orario di apertura:
da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00
www.cir-food.it

Siti internet utili

www.softwaredidattico.it/EducazioneAlimentare

il portale dell'educazione alimentare per i ragazzi, con il patrocinio del Ministero per le Politiche Agricole e Forestali

www.sicurezzaalimentare.it Unione Nazionale Consumatori

www.iss.it Istituto Superiore di Sanità

www.inran.it Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione

CIR food La cultura della ristorazione

Il servizio di ristorazione scolastica è gestito da CIR food Cooperativa Italiana di Ristorazione, nata nel 1992, è oggi, con oltre 10.000 dipendenti e una presenza in tutta Italia, tra le più importanti e maggiori aziende di ristorazione.

Opera nei segmenti della ristorazione scolastica, sociosanitaria, aziendale e per comunità; nella ristorazione commerciale, nel banqueting e nei buoni pasto.

CIR food si propone sia come gestore diretto delle cucine dei clienti sia con pasti distribuiti dai propri centri di cottura. Grazie all'alta professionalità di nutrizionisti, cuochi, progettisti e specialisti, che seguono ogni fase del servizio, ed all'alta qualità di materie prime selezionate, CIR food elabora menu e piatti per tutte le tipologie di clienti.

CIR food ha implementato diversi sistemi di certificazione per poter raggiungere performance di servizio sempre più elevate, garantendo al tempo stesso il rispetto per l'ambiente e le risorse naturali, la protezione della salute e sicurezza delle persone, la soddisfazione del cliente e del personale stesso.

CIR food propone una ristorazione scolastica che si qualifica attraverso la ricerca di modalità nutrizionali vicine alle esigenze dei bambini, rispettose della loro salute ma soprattutto che li sostiene nella formazione di un corretto approccio con il cibo, attraverso la sperimentazione di nuovi gusti e la composizione equilibrata dei sapori. Non c'è investimento migliore per la salute dei nostri figli che insegnare loro ad alimentarsi in modo corretto evitando così le conseguenze "tardive" di errori nutrizionali "precoci". La corretta alimentazione è parte integrante di uno stile di vita salutare.



N° IT243221/N° IT243214/JKN° IT243210
N° IT243225/N° IT243214/N° IT243224/N° 0411001

Cos'è l'educazione alimentare

L'educazione alimentare è il processo informativo ed educativo per mezzo del quale si persegue il generale miglioramento dello stato di nutrizione degli individui, attraverso la promozione di adeguate abitudini alimentari, l'eliminazione dei comportamenti alimentari non soddisfacenti, l'utilizzazione di manipolazioni più igieniche degli alimenti ed un efficiente utilizzo delle risorse alimentari.

(OMS – FAO)

