

GUIDA ALLA LETTURA

Segrate,

A tutti i piccoli clienti
del Servizio di Ristorazione Scolastica
e alle loro famiglie

Cari ragazzi e cari genitori,

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è uno degli aspetti del mio Assessorato che più mi stanno a cuore, sia per l'importanza educativa che riveste sia perché lo ritengo un servizio di grande ricaduta sulla cittadinanza.

E' per questi motivi che ho voluto fortemente la realizzazione di questa Carta dei Servizi che è stata elaborata pensando a Voi, alle Vostre esigenze e alle Vostre aspettative. Leggetela con attenzione: avrete conferme di quanto già sapete, potrete trovare nuove e utili informazioni e, mi auguro, scoprirete con quanto impegno, attenzione e cura io e il mio staff lavoriamo affinché il Servizio di Ristorazione Scolastica continui a migliorare. Approfondendo tutti i molteplici aspetti di questo Servizio potrete trarne spunto per suggerimenti e osservazioni che spero vogliate farci pervenire in gran numero.

Non mi resta altro, a questo punto, che augurarVi buona lettura.

Cordiali saluti

L'Assessore
ai Servizi Educativi
(Ing. Guido Pedroni)

GUIDA ALLA LETTURA

| | |
|---|-------|
| LA CARTA DEL SERVIZIO | p. 3 |
| Che cos'è | p. 3 |
| Diffusione e distribuzione | p. 3 |
| I PRINCIPI FONDAMENTALI | p. 4 |
| Principio dell'uguaglianza | p. 4 |
| Principio dell'imparzialità | p. 4 |
| la gestione del servizio | p. 5 |
| l'iscrizione al servizio | p. 5 |
| il prezzo del servizio | p. 5 |
| ufficio competente | p. 5 |
| pagamenti | p. 6 |
| linee guida nutrizionali | p. 6 |
| menu | p. 6 |
| dieta in bianco | p. 7 |
| come richiederla | |
| diete speciali | p. 7 |
| come richiederle | |
| diete etico-religiose | p. 7 |
| a chi sono destinate | |
| come richiederle | |
| variazione dei menu | p. 8 |
| Principio della continuità | p. 8 |
| Principio della partecipazione | p. 8 |
| la commissione mensa | p. 9 |
| la nomina | |
| i compiti | |
| Efficienza ed efficacia | p. 9 |
| le aziende che garantiscono il servizio | p. 10 |
| produzione | |
| trasporto e distribuzione | |
| Il controllo qualità | p. 10 |
| in cosa consiste | |
| chi lo effettua | |
| frequenze di intervento | |
| domande e risposte | p. 12 |
| suggerimenti e reclami | |
| a chi rivolgersi | |
| tempi di risposta | p. 13 |



| | |
|--|-------|
| GLI STRUMENTI | p. 14 |
| Adozione di standard | p. 14 |
| qualità dei menu | p. 14 |
| tabelle dietetiche | |
| menu | |
| materie prime | |
| metodi di cottura | |
| la distribuzione | |
| i prodotti di pulizia | p. 16 |
| i rifiuti | p. 16 |
| competenza certificata del servizio | p. 16 |
| certificazioni di qualità | |
| sistema di autocontrollo | |
| qualità del servizio | p. 17 |
| valutazione | |
| la "pagella" | |
| Semplificazione delle procedure | p. 18 |
| Informazione agli Utenti | p. 18 |
| carta del servizio | p. 18 |
| comunicati | p. 18 |
| RAPPORTI CON GLI UTENTI | p. 19 |
| ufficio competente | p. 19 |
| per telefono | |
| via fax ³ | |
| per lettera | |
| via e-mail | |
| Rimborsi | p. 20 |
| come ottenerli | p. 20 |
| fac-simile domanda di rimborso | p. 21 |



la carta del servizio

Che cos'è

Questa carta del servizio di Ristorazione Scolastica vuole essere uno strumento di riferimento di quel complesso rapporto tra Azienda (Pubblica Amministrazione) e Cittadini—utenti nella ricerca della qualità, che è il terreno sul quale si misurano successi e insuccessi di molte imprese, anche pubbliche.

La Carta del Servizio si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" dove alla base della stesura c'è l'esigenza di trasparenza, di chiarezza del "contratto di servizio", di conoscenza dei diritti e bisogni del Cittadino-Cliente-Consumatore e che è, da questo punto di vista, anche la testimonianza di un orientamento alla qualità.

La realizzazione di questa Carta del Servizio servirà a rendere edotti i Clienti, ai quali viene erogato il servizio, i dipendenti della Pubblica Istruzione, i gestori del servizio e l'opinione pubblica sugli aspetti generali e più specifici del servizio di Ristorazione Scolastica.

Le informazioni che troverete contenute riguardano principalmente le modalità di gestione e di realizzazione del servizio, gli strumenti adottati dalla Pubblica Amministrazione per il controllo, e le procedure che i Clienti devono seguire nel caso di violazione dei principi della Carta stessa.

Diffusione e Distribuzione

La Carta del Servizio della Ristorazione Scolastica verrà distribuita gratuitamente a tutte le famiglie che usufruiscono di tale servizio.

Tutte le Scuole del Comune di Segrate saranno informate della stesura della Carta del Servizio e ne riceveranno copia.

I principi fondamentali

La già citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 emana i principi sui quali devono essere progressivamente uniformate le erogazioni dei Servizi pubblici. Compito di questa Carta del Servizio è quello di riportare, nelle proprie pagine, come questa Amministrazione Comunale rispetta tali principi nell'erogare il servizio di Ristorazione Scolastica.

Principio dell'uguaglianza

Il servizio di ristorazione scolastica viene erogato assicurando la parità di diritti a tutti gli utenti.

Sono accolte le esigenze dei commensali che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari. A questo scopo sono stati accertati e continueranno a esserlo, i gusti alimentari dei piccoli utenti.

Tutti coloro che usufruiscono del servizio di ristorazione scolastica vengono trattati con imparzialità e cortesia.

Il servizio di Ristorazione Scolastica viene assicurato a tutti gli utenti che abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate.

Principio dell'Imparzialità

Chi eroga un servizio ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo l'Amministrazione Comunale ha interpretato le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio di Ristorazione Scolastica, nonché tutte le norme che regolano il settore.

**La gestione
del servizio**

Per erogare il Servizio di Ristorazione Scolastica è stata scelta la formula a gestione indiretta e cioè gestita in appalto da Azienda privata specializzata nel settore.

**L'iscrizione
al servizio**

Hanno diritto ad iscriversi al servizio tutti gli alunni frequentanti le scuole materne, elementari, medie, in presenza di attività pomeridiane.
L'accesso al servizio è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione.

Il prezzo del servizio

Il costo del pasto è stabilito dall'Amministrazione Comunale valutato anche il prezzo del pasto praticato dall'Appaltatore del servizio.

Per soddisfare al meglio ogni singola esigenza e per far sì che tutti gli aventi diritto si trovino nella possibilità di accedervi senza discriminazione sono previste delle condizioni economiche differenziate in base al reddito della famiglia dell'alunno.

UFFICIO COMPETENTE

UFFICIO ISTRUZIONE

E' a disposizione per tutte le informazioni sulle tariffe pasto, iscrizione al servizio, riduzioni ed esenzioni di pagamento, rilevazione delle presenze e modalità di pagamento.

L'Ufficio Istruzione è sito in:

Via I Maggio

telefono 02.26.902.308/307/306/262

e riceve:

il lun. mar. giov. dalle 8,30 alle 12,15

e dalle 16.30 alle 17.45;

il merc. e ven. dalle 8,30 alle 13,15.



PAGAMENTI

Il pagamento avviene a seguito di ricevimento dell'apposito bollettino contenente il riepilogo del numero dei pasti consumati dall'alunno nel periodo di riferimento (mese o bimestre).

Il versamento della somma dovuta, può essere effettuato in uno dei seguenti modi:

1. Bollettino di ccp
2. Pagobancomat installato presso l'Ufficio Istruzione,
3. Addebito diretto su proprio cc bancario (in questo caso occorre richiedere l'apposito modulo all'Ufficio Istruzione)

Il Servizio di Ristorazione Scolastica viene ritenuto tanto essenziale quanto determinante nell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini e dei ragazzi che ne sono utenti.

Nel definire i menù si è tenuto in considerazione la necessità di soddisfare sia le esigenze nutrizionali che quelle organolettiche, nonché le indicazioni date dagli Organismi competenti quali:

- Istituto Nazionale della Nutrizione
- L.A.R.N. : Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti (SINU)
- Direttiva Regione Lombardia sulla Refezione Scolastica.
- ASL Milano 2

MENU

Sono previsti due menu, uno per la stagione invernale e uno per quella estiva.

Il menu invernale è adottato nei mesi che vanno da ottobre a marzo, mentre il menu estivo riguarda i mesi compresi tra aprile e settembre.

Il passaggio da un menu all'altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno a secondo dell'andamento del clima.



Ognuno dei due menu stabilisce le pietanze che verranno servite ogni giorno per le settimane previste, fino alla fine del periodo invernale o di quello estivo.

Ogni giorno i bambini che usufruiscono del Servizio di Ristorazione Scolastica hanno un menu diverso e bilanciato.

DIETA IN BIANCO

Può accadere che un bambino o un adulto che usufruisce del Servizio di Ristorazione Scolastica abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi di salute, legati a fattori momentanei.

In questo caso è previsto un menu leggero, aderente al menù giornaliero. Per usufruire di tale menu bisogna segnalarlo all'insegnante, la mattina stessa del consumo, al momento della compilazione del modulo di prenotazione, da parte di quest'ultimo.

Non è necessario presentare nessun certificato medico ed è possibile ordinarlo per tre giorni consecutivi. Dal quarto giorno è indispensabile consegnare a scuola il certificato medico.

DIETE SPECIALI

Se un commensale ha invece la necessità, per motivi di salute, di avere un'alimentazione specifica il genitore o chi ne fa le veci lo può segnalare all'Ufficio Istruzione, ritirando presso lo stesso l'apposita modulistica predisposta dall'ASL.

DIETE ETICO-RELIGIOSE

Il diritto di richiedere un tipo di alimentazione particolare lo ha anche chi, per ragioni di fede religiosa o di etica, richiede di mangiare determinati tipi di alimenti o di escluderne degli altri. Anche in questo caso il genitore o chi ne fa le veci lo può 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 dei menu previsti, ma l'Ufficio Servizi Educativi, sentiti obbligatoriamente gli Organi competenti e la Commissione Mensa, sulla base dei propri monitoraggi e delle indicazioni pervenute, valuta la possibilità di apportare modifiche.

Principio della Continuità

Un servizio essenziale, come viene considerato quello della Ristorazione Scolastica, deve 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 dei clienti e la durata dei disservizi stessi.

Principio della Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Su questo principio viene garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica, così come il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e naturalmente a presentare reclami.

Questo diritto può essere esercitato in prima persona o avvalendosi di organismi di rappresentanza quali le Commissioni Mensa.

La partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

La Commissione Mensa (prevista anche dalle Linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Scolastica approvate con Decreto della Direzione Generale della Sanità n° 14833 del 1.8.2002) è un organismo attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del Servizio di Ristorazione Scolastica.

LA NOMINA

La Commissione Mensa viene nominata ogni due anni e vi possono far parte i Genitori degli alunni che usufruiscono del servizio e il personale scolastico docente e non docente.

I COMPITI

La Commissione Mensa svolge i compiti di controllo previsti dal "Regolamento Comunale". Tutti gli atti della Commissione Mensa sono pubblici.

Il Regolamento di Commissione Mensa può essere reperito sul sito internet del Comune, www.comune.segrate.mi.it, oppure richiesto all'Ufficio Istruzione.

Efficienza ed Efficacia

La gestione del Servizio di Ristorazione Scolastica persegue l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia.

La piena soddisfazione dei clienti viene ricercata attraverso il miglioramento del Servizio e l'aumento dell'efficacia delle strutture che lo svolgono.

Le aziende che garantiscono il servizio

La produzione, il trasporto e la distribuzione dei pasti sono affidati in appalto a ditta privata, selezionata secondo le procedure di legge, che fornisce adeguate garanzie tecniche, professionali e di sicurezza alimentare.

Le ditte partecipanti alle gare bandite dal Comune devono essere in possesso della certificazione di qualità.

La produzione dei pasti avviene presso il Centro di Cottura di proprietà della ditta aggiudicataria del servizio.

Compatibilmente con le autorizzazioni sanitarie e gli aspetti tecnici, in via sperimentale saranno installati dei cuocipasta in alcune scuole, così da consentire la cottura dei primi piatti in uno o più plessi che possono servire i refettori scolastici della zona.

Il controllo qualità

La qualità del Servizio di Refezione Scolastica, e di conseguenza la qualità del pasto fornito, è il risultato di una serie di componenti quali la corretta igiene al momento della produzione, del trasporto e della distribuzione, la qualità degli alimenti utilizzati, nonché la modalità di preparazione dei pasti.

Vista l'importanza di questi aspetti il Comune effettua, tramite ditta specializzata, analisi microbiologiche e controlli igienico sanitari ulteriori rispetto a quelli già stabiliti per legge a carico della ditta appaltatrice e a quelli di competenza dell'ASL, controlli sul rispetto del Capitolato e delle prescrizioni di Legge nonché controlli sul pasto, dalla produzione (qualità delle derrate) alla distribuzione (temperatura, gusto e appetibilità).

Il piano dei controlli, illustrato nelle tabelle seguenti, è stato studiato per dare la massima garanzia di un monitoraggio continuo su tutti gli aspetti del Servizio di Refezione scolastica.

MONITORAGGI c/o CENTRO DI COTTURA

- n° 8 ispezioni mensili** sulla produzione dei pasti
- n° 8 ispezioni mensili** sull'igiene degli operatori
- n° 8 ispezioni mensili** sulla conservazione delle derrate
- n° 8 ispezioni mensili** sulla pulizia ambientale
- n° 8 ispezioni mensili** sull'idoneità dei mezzi di trasporto
- n° 8 ispezioni mensili** sul rispetto del piano di autocontrollo (HACCP)

MONITORAGGI c/o SCUOLE

- n° 20 verifiche mensili** sul trasporto e sulla distribuzione dei pasti
- n° 20 verifiche mensili** sulle temperature al momento dell'arrivo dei pasti e durante la distribuzione
- n° 20 verifiche mensili** sulle caratteristiche organolettiche dei pasti serviti (gusto e appetibilità)
- n° 20 verifiche mensili** sull'igiene e l'integrità dei refettori e delle attrezzature
- n° 20 verifiche mensili** sul rispetto del piano di autocontrollo (HACCP) e della sanificazione

CONTROLLI MICROBIOLOGICI c/o SCUOLE

- n° 19 tamponi palmari mensili**
con ricerca di tre parametri
- n° 19 tamponi superfici/attrezzature**
con ricerca di tre parametri
Viene garantito un monitoraggio al mese per ogni refettorio
- n° 38 analisi su acqua**
con ricerca di due parametri

Il Comune di Segrate informerà, periodicamente e con tempestività, la Commissione Mensa delle valutazioni che i competenti servizi ASL daranno sugli esiti dei prelievi microbiologici e dei conseguenti esami.



Nei giorni di refezione è garantita la presenza in una delle scuole di Segrate del Direttore del Servizio della ditta appaltatrice, al fine di assicurare un tempestivo intervento in caso di disservizi.

Il personale dell'Ufficio Istruzione è sempre reperibile durante l'orario di refezione scolastica ai numeri telefonici indicati nel capitolo "Rapporti con i clienti".

Compito preciso dell'Amministrazione Comunale è quello di acquisire i reclami, le segnalazioni, le osservazioni, i suggerimenti formulati dagli utenti fruitori del Servizio di Ristorazione Scolastica e di rispondere nei tempi prefissati.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'Ufficio Istruzione è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati in questa Carta.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

A CHI RIVOLGERSI

Nell'eventualità si verificassero problemi nel Servizio di Ristorazione Scolastica o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta del Servizio, questi possono essere segnalati:

per telefono,

per iscritto

- utilizzando il modulo riportato in fac-simile a pag. 21 e reperibile sul sito internet del Comune www.comune.segrate.mi.it

all'indirizzo postale, all'indirizzo e-mail e ai numeri telefonici/fax indicati nel capitolo "Rapporti con gli utenti" (pag. 19).



TEMPI DI RISPOSTA

Alle comunicazioni scritte viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

Nel caso in cui non si abbia riscontro ai propri reclami o non ci si ritenga soddisfatti dalle risposte ottenute ci si può rivolgere al Difensore Civico nei termini previsti dall'apposito regolamento consultabile sul sito internet del Comune o reperibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



GLI STRUMENTI

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri prevede che vengano adottati degli strumenti per la verifica dell'esecuzione del servizio prestato.

Adozione di Standard

Nel Capitolato Speciale d'appalto del Servizio di Ristorazione Scolastica sono stati definiti degli standard della qualità generali e specifici, di seguito evidenziati.

TABELLE DIETETICHE

Adozione dei LARN (livelli di assunzione raccomandati dei nutrienti) editi dall'Istituto Nazionale della Nutrizione e della DIRETTIVA della REGIONE LOMBARDIA sulla Refezione Scolastica, come riferimento di base per la definizione delle tabelle dietetiche.

MENU

Adozione dinamica dei menu, formulati sulla base delle preferenze degli utenti, ma nel rispetto di precisi standard nutrizionali.

I menu seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione dei piatti proposti ed evitando combinazioni alimentari incompatibili.

LE MATERIE PRIME

A seguito dell'impulso dato dalla finanziaria del 2000 (art. 59), su base delle indicazioni impartite dal Consiglio Comunale, il Servizio di Ristorazione Scolastica prevede l'utilizzo di una vasta gamma di alimenti biologici (che possono variare in base alle disponibilità di mercato), D.O.P. e I.G.P. A seguito del primo anno di introduzione del biologico verranno valutati i risultati in termini di qualità percepita dai clienti e apportati gli aggiustamenti del caso.

La qualità delle materie prime deve assicurare l'assenza di parassiti, di microrganismi patogeni, di residui di pesticidi, di sostanze anabolizzanti, estrogeni, residui di farmaci usati nella cura degli

→ Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate devono rispondere alle caratteristiche di qualità, rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal Capitolato Speciale d'Appalto.

METODI DI COTTURA

Le tecniche di cottura privilegiano le cotture semplici al forno, al vapore, in umido ed escludono la frittura.

Si privilegia, soprattutto per i primi piatti e i contorni, il condimento a crudo. Per i secondi piatti, i grassi di condimento durante la cottura, vengono utilizzati in quantità minime e solo per le pietanze che ne necessitano.

Le cotture vengono eseguite in giornata ad esclusione di alcuni piatti, come ad esempio lasagne e arrostiti. Per queste pietanze è prevista la cottura anticipata, seguita da abbattimento rapido, conservazione a temperatura adeguata e rinvenimento il giorno stesso del consumo.

E' vietata qualsiasi forma di riciclo interno al servizio di refezione scolastica. E' invece auspicabile il recupero esterno al servizio dei prodotti alimentari riutilizzabili

L'azienda che produce i pasti conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menu del giorno; tale campione rimane in conservazione a temperatura controllata per 48 ore ed è a disposizione delle Autorità Sanitarie Competenti.

LA DISTRIBUZIONE

I locali adibiti a refettorio per il Servizio di Ristorazione Scolastica rispondono ai requisiti di legge.

**I prodotti
di pulizia**

I detergenti, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano le indicazioni di legge; il loro uso non lascia residui tossici sulle superfici e sugli utensili a contatto degli alimenti e negli ambienti adibiti alla produzione, conservazione e consumo dei cibi.

I rifiuti

Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e allo smaltimento razionale dei rifiuti secondo le disposizioni impartite dall'Amministrazione Comunale.

CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

L'Azienda responsabile della produzione nel Servizio di Ristorazione Scolastica è in possesso della Certificazione di Qualità ISO 9001.

**Competenza certificata
del Servizio**

SISTEMA DI AUTOCONTROLLO

L'Azienda responsabile del Servizio di Ristorazione Scolastica (produzione e distribuzione) implementa il Sistema di Autocontrollo Igienico-sanitario, denominato HACCP, per la prevenzione dei rischi, e quindi dei potenziali pericoli, in tutte le fasi del processo produttivo.

Questo sistema, previsto dalla Direttiva Europea 93/43 e recepito in Italia con il D.Lgs 155/97, consiste in un'accurata analisi dell'intero processo di produzione dei pasti, compresa la distribuzione, finalizzata a individuare i punti critici nei quali potrebbero manifestarsi rischi igienici e di conseguenza adottare le misure necessarie a prevenirli o correggerli.



Durante tutte le fasi dell'Autocontrollo sono previste delle analisi microbiologiche a verifica della salubrità dei pasti serviti. Il programma di effettuazione delle analisi microbiologiche che deve effettuare la ditta appaltatrice è disponibile presso l'Ufficio servizi Educativi.

VALUTAZIONE

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

Gli addetti, i responsabili del Settore e la Commissione Mensa verificheranno che gli impegni e gli standard di qualità espressi in questa Carta e nei Capitolati Speciali per l'erogazione del servizio siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.

LA PAGELLA

I risultati delle verifiche e dei giudizi degli utenti saranno raccolti in una Relazione sul Servizio di Ristorazione Scolastica che verrà pubblicata alla fine dell'anno scolastico.

In occasione della pubblicazione saranno resi noti anche i miglioramenti introdotti durante l'anno e il programma delle iniziative di miglioramento per l'anno successivo.

Semplificazione delle procedure

Le procedure adottate nella realizzazione del servizio sono razionali, ridotte e semplici in modo tale da facilitare i Clienti nella conoscenza degli atti relativi alla disciplina e alla prestazione del servizio stesso.

Informazione agli Utenti

La Ristorazione scolastica è anche informazione.

Per utilizzarla al meglio è importante avere notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, così come sapere a chi ci si deve rivolgere per ottenere chiarimenti e spiegazioni.

Ecco quali sono i mezzi di informazione per saperne di più.

Carta del Servizio

La Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica sarà distribuita all'inizio dell'anno scolastico a tutte le famiglie interessate e ai Dirigenti Scolastici delle scuole materne, elementari e medie inferiori. La presente Carta del Servizio ha valenza pluriennale e verrà aggiornata periodicamente con comunicazioni del Comune da inserire nella tasca di copertina.

Comunicati

Nel caso si verificassero variazioni rispetto alle modalità di erogazione del servizio, rispetto ai menu in vigore o in relazione a qualsiasi comunicazione inerente al Servizio di Ristorazione Scolastica, verranno inviate delle lettere informative ai Dirigenti Scolastici. Per agevolare le comunicazioni tutti coloro che sono in possesso di un indirizzo di posta elettronica sono pregati di comunicarlo al Comune.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

Gli addetti al Servizio che operano a contatto con l'utente sono tenuti a indicare le proprie generalità tramite tesserino di riconoscimento e fornendo le proprie generalità in caso di comunicazioni telefoniche.

UFFICIO ISTRUZIONE

E' a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio di Ristorazione Scolastica.

E' possibile comunicare con l'ufficio per telefono, per lettera, via fax, via e-mail o direttamente.

PER TELEFONO

Al numero:

02.26.902.308/307/306/262

nei giorni:

dal lunedì al venerdì

nei seguenti orari:

lun. mar. giov. dalle 8,30 alle 18,00

merc. ven. dalle 8,30 alle 13,00.

VIA FAX

Al numero:

02.26.902.304

PER LETTERA

Al seguente indirizzo:

Comune di Segrate

Assessorato all'Istruzione

Ufficio Istruzione

Via I Maggio

20090 Segrate (MI)

VIA E-MAIL

Al seguente indirizzo:

urp@comune.segrate.mi.it

Ufficio Competente

Rimborsi

E' possibile richiedere il rimborso della tariffa pagata ove si verificasse, per problemi tecnici di servizio, uno dei seguenti casi:

- 1) totale o parziale mancata distribuzione del pasto e quindi la mancanza di una delle due portate principali (primo o secondo piatto) e del contorno;
- 2) reintegro delle pietanze e degli altri componenti del pasto del giorno mancanti oltre 20 minuti dall'orario di consegna previsto dal capitolato;
- 3) fornitura di cibi incommestibili (n.b. l'incommestibilità deve essere confermata dal consulente per la qualità del servizio, a tal fine campione del piatto deve essere conservato a scuola);
- 4) Fornitura e/o somministrazione di dieta speciale errata.

La richiesta deve essere presentata in carta libera, entro e non oltre 5 giorni dalla data in cui si è verificato il disservizio, utilizzando il modulo riportato in fac-simile a pag 21.

Come ottenerli

Nel caso in cui il disservizio coinvolga un numero elevato di clienti, l'Amministrazione Comunale, a seguito di segnalazione da parte della Commissione Mensa o di addetti al servizio, potrà valutare l'opportunità di accordare d'ufficio il rimborso agli alunni interessati.

Il rimborso verrà effettuato tramite storno del costo pasto dalla prime mensilità utile successiva al ricevimento del modulo di rimborso da parte dell'Ufficio Istruzione.

fac-simile domanda di rimborso

Comune di Segrate
Assessorato all'Istruzione
Ufficio Istruzione
Via I Maggio
20090 Segrate (MI)

Fax 02.26.90.23.04

Il/la sottoscritto/a _____

In qualità di _____ dell'alunno/a _____

Iscritto/a per l'anno scolastico in corso alla classe _____

Della scuola _____

CHIEDE

il rimborso della tariffa pasto per il seguente disservizio (*segnare il quadratino corrispondente*) verificatosi presso la scuola di mio/a figlio/a il giorno* _____, disservizio a causa del quale mio/a figlio/a non ha potuto consumare regolarmente il pasto:

- ◇ a mio/a figlio/a non è stato distribuito il primo e/o il secondo piatto del giorno;
- ◇ a mio/a figlio/a è stato servito primo/secondo/contorno/frutta (*segnare il piatto interessato dal ritardo*) con un ritardo di oltre 20 minuti dall'orario di consegna previsto;
- ◇ a mio/a figlio/a è stato servito cibo incommestibile (*n.b. l'incommestibilità deve essere confermata dal consulente per la qualità del servizio, a tal fine campione del piatto deve essere conservato a scuola*);
- ◇ a mio/a figlio/a è stata somministrata dieta speciale errata.

Segrate, data* _____ Firma _____

* la presente richiesta di rimborso deve pervenire all'Ufficio Istruzione entro 5 giorni dalla data in cui si è verificato il disservizio, in caso contrario non sarà possibile provvedere al rimborso.