

Carta dei Servizi “Refezione Scolastica”

Approvata con delibera dell'Amministratore Unico. del 19/10/2018



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale la Bsvsrl definisce gli impegni che si assume nei confronti dei cittadini. Attraverso tale carta, la Bsvsrl dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli, al fine di rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti

È uno strumento di supporto per la realizzazione della “*politica della qualità*” del Comune di Villapiana attraverso la quale il cittadino è posto al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto. La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 e al Decreto Legislativo n. 286/1999.

La presente Carta è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e permette ai cittadini di constatare il rispetto degli standard e degli impegni assunti, di essere informati sui cambiamenti in atto e di verificare i piani di miglioramento avviati.

L’Amministrazione della Bsvsrl, società pubblica che eroga la maggior parte dei servizi nel Comune di Villapiana gestisce il servizio Ristorazione scolastica nell’Istituto Comprensivo “Giovanni Pascoli”esi impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e imparzialità

I servizi sono forniti secondo imparzialità, equità, sulla base dell’uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. Il Bsvsrl garantisce la riservatezza dei dati personali e si impegna a garantire parità di trattamento a tutti gli utenti e ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili e con situazioni di disagio sociale ed economico.

Continuità

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiore. La Bsvsrl si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell’erogazione dei servizi, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio.

Partecipazione e trasparenza

La Bsvsrl promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

Efficacia ed efficienza

La Bsvsrl si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

I nostri servizi

Ristorazione scolastica

Per i bambini, il cibo è fonte di conoscenza di gusti e sapori nuovi, ma anche elemento di gratificazione psicologica perché espressione delle cure e dell'attenzione degli adulti, manifestazione, fin dalla nascita, del loro affetto e della disponibilità alla relazione.

È necessario quindi tenere sempre presente il duplice aspetto: quello fisico legato ai fabbisogni nutrizionali nelle diverse età evolutive, e quello psicologico legato al mondo delle relazioni ed ai significati simbolici che riveste il cibo, in ognuno di noi.

L'Amministrazione comunale, con la consapevolezza di questa complessità, si propone di promuovere una "sana" alimentazione, nel più ampio significato della parola, per favorire il benessere dei nostri "commensali".

La promozione al benessere significa creare i presupposti indispensabili per un'atmosfera giusta e cordiale, che permetta un reale scambio relazionale ed educativo fra insegnanti e alunni e un'attenzione particolare nella scelta degli alimenti. Le pietanze sono pensate affinché i bambini possano accogliere il cibo con piacere, sperimentando sapori diversi ed alimenti nuovi, sviluppando il proprio gusto personale. È necessario quindi che i bambini siano rispettati nelle loro scelte e contemporaneamente abbiano le opportunità di educazione ad una corretta dieta alimentare.

Mangiare insieme a scuola

Descrizione generale del servizio

La Bsvsrl produce giornalmente **circa 190 pasti** distribuiti tra:


- Scuola dell'Infanzia dell'Istituto Comprensivo "Giovanni Pascoli" plesso di Villapiana Lido
- Scuola dell'Infanzia dell'Istituto Comprensivo "Giovanni Pascoli" plesso di Villapiana Centro
- Scuola dell'Infanzia dell'Istituto Comprensivo "Giovanni Pascoli" plesso di Villapiana Scalo
- Scuola Secondaria di I° Grado dell'Istituto Comprensivo "Giovanni Pascoli" plesso Villapiana Lido; Scuola Secondaria di I° Grado dell'Istituto Comprensivo "Giovanni Pascoli" plesso Villapiana Centro;






I pasti sono prodotti presso le cucine, all'interno del plesso scolastico del Lido e del Centro, prevedendo il trasporto solo per le scuole del plesso dello Scalo, gestite direttamente rispettivamente da 1 cuoco, da 1 aiuto cuoco, 1 ausiliare addetta alle operazioni di trasporto e supporto alla cucina che avviene con un furgone conforme alla Direttiva CEE 852/2004 del 30.04.2004, al codice della strada ed al Regolamento di esecuzione art. 236, alle norme prescritte dall'art. 45 del D.P.R. n. 327 del 26.03.80 di applicazione della legge n. 283 del 30.04.62.

La preparazione dei pasti avviene nel rispetto delle procedure previste dal Piano di autocontrollo igienico basato sui principi HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari, permettendo al personale di cucina di operare in un'ottica di prevenzione dei rischi di natura igienicosanitaria, grazie ad un controllo costante dei punti critici delle varie fasi di lavorazione.

Il Comune di Villapiana, con la finalità di garantire qualitativamente il servizio di refezione scolastica, si avvale del supporto del Dipartimento di Prevenzione – U.O. C. Igiene degli Alimenti e della Nutrizione

La collaborazione consiste nella:

 Predisposizione/aggiornamento dei Piani Nutrizionali comprendenti:

-  Tabelle dietetiche per le varie fasce d'età degli utenti del servizio, tenendo conto delle indicazioni dei L.A.R.N, delle Linee Guida Regionali in materia di miglioramento della qualità nutrizionale della ristorazione scolastica e della normativa in materia di sicurezza alimentare;
-  Grammatatura delle pietanze;
-  Ricette delle pietanze inserite nei menù;
-  Menù settimanali;
-  Diete speciali alternative per motivi di salute o religiosa o di dieta bianca per piccole e temporanee indisposizioni;

- ☐ Effettuazione di sopralluoghi per verificare la qualità del servizio di ristorazione scolastica nel suo complesso. I sopralluoghi dovranno essere effettuati sia presso il centro di cottura che presso i vari plessi scolastici.
- ☐ Revisione ed aggiornamento annuale del Manuale HACCP ai sensi delle vigenti normative in materia;
 - ☐ Manutenzione del Sistema HACCP
 - ☐ Gestione delle emergenze alimentari;
 - ☐

Strumenti di partecipazione alla definizione e miglioramento del servizio

Il Comune di Villapiana con la BsvsrIgarantiscono il miglioramento del servizio attraverso l'istituzione dei seguenti strumenti che prevedono il coinvolgimento dei genitori, degli enti preposti, degli utenti :

☐ Commissione Mensa: E' un organo collegiale composto da rappresentanti del Comune, dell'istituto comprensivo, dei genitori e da personale specializzato;

- ☐ ASL: coinvolta nella validazione dei menù dal punto di vista nutrizionale qualora intervengano modifiche sostanziali alle tabelle dietetiche;
- ☐ Utenti (bambini): coinvolti nella valutazione della soddisfazione dei clienti attraverso il monitoraggio quotidiano degli avanzi;
- ☒ Utenti (insegnanti e personale ATA): coinvolti nella valutazione della soddisfazione dei clienti attraverso la compilazione di appositi questionari.

Tutte le rilevazioni vengono effettuate senza preavviso sia da personale interno che da Enti terzi e i risultati dei controlli vengono elaborati in appositi report periodici condivisi con tutte le parti interessate, per migliorare il servizio o per risolvere eventuali criticità emerse. I report dei controlli vengono portati all'attenzione della Commissione mensa e verranno pubblicati annualmente sul sito istituzionale della BsvsrI.

Obiettivi

- ☒ Adottare menù equilibrati sotto il profilo nutrizionale che tengano conto il più possibile dei gusti degli utenti;
- ☐ personalizzare delle diete e dei menù speciali in casi documentati da idonei certificati medici
- ☐ acquistare prodotti di qualità preferendo prodotti di produzione locale
- ☐ garantire la corretta informazione alle famiglie

Come accedere ai servizi: iscrizioni

Refezione scolastica

Le famiglie degli alunni che intendono usufruire del servizio di refezione devono presentare domanda entro i termini e secondo le modalità stabilite annualmente dalla Bsvsrl.

L'iscrizione al servizio di refezione non si intende rinnovata automaticamente, pertanto occorre produrla annualmente con allegato un Isee .

Qualsiasi variazione dei dati dichiarati al momento dell'iscrizione deve essere comunicata, per iscritto, all'ufficio della Bsvsrl.

Le stesse informative verranno pubblicate sul sito istituzionale della Bsvsrl www.villapianabsv.com

Tariffe e pagamenti L'amministrazione comunale ha definito un sistema di tariffazione dei servizi scolastici con l'obiettivo di modulare la compartecipazione delle famiglie **residenti e non** in funzione della capacità contributiva del nucleo familiare. Nello specifico sono state definite 4 fasce di ISEE a cui corrispondono altrettante rette di contribuzione. E' prevista una fascia di esenzione totale per la fruizione del servizio. I bambini non residenti possono usufruire dei servizi scolastici. **Ricordiamo che il servizio di refezione Scolastica rientra tra i servizi pubblici a domanda individuale per i quali gli enti locali sono tenuti a chiedere la contribuzione degli utenti, così come previsto dal D.M. 31.12.1983 e modifiche successive.**

Le tariffe di partecipazione vengono definite dalla Giunta Comunale con proprio atto n. 187 del 05.12.2017

Data la volontà del Comune di Villapiana di prevedere una fascia reddituale di esenzione ticket mensa scolastica al fine di contrastare il disagio economico di quelle famiglie al cui interno vi sono uno o più componenti minorenni;

Pertanto è stato determinato per le famiglie con più figli frequentanti le scuole secondarie e primarie le suddette agevolazioni:

- Famiglie con n. 2 figli frequentanti l'agevolazione consistente in una riduzione del costo mensa pari al 30% per il secondo figlio;
- Famiglie con più di due figli frequentanti le scuole dell'obbligo agevolazione consistente in una riduzione del costo mensa pari al 30% per il secondo figlio e 50% per il terzo figlio;

Le fasce reddituali sono:	Costo tickets
• Da 0.00 a € 5.000,00	€ 0.00
• Da € 5001,00 a € 12.000,00	€ 1.46
• Da € 12.001,00 a € 19.000,00	€ 2.19
• Da 19.001,00 a	€ 2.93

Rinuncia Mensa Scolastica

La rinuncia al servizio di refezione deve essere consegnata all'ufficio Bsvsrl. La rinuncia non comporta il diritto al rimborso della tariffa versata.

Dovranno inoltre, essere comunicate tempestivamente e per iscritto le variazioni di indirizzo e le variazioni della sede scolastica (spostamenti nelle scuole del territorio del Comune di Villapiana o in altro Comune).

Comunicazione con gli utenti

L'ufficio della Bsvsrl rimane a completa disposizione per l'utenza per la risoluzione di qualsiasi problematica o per la richiesta di informazioni e/o chiarimenti sulle modalità di gestione dei servizi. Gli utenti possono contattare l'Ufficio al n. 0981/237577, oppure al 392.91.29.163 oppure inviare una mail all'indirizzo villapianabsv@gmail.com

Inoltre, tutte le comunicazioni relative a Bandi di accesso ai servizi nonché tutte le informazioni relative all'organizzazione degli stessi saranno visibili nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale della Bsvsrl www.villapianabsv.com

Suggerimenti e proposte

È stata predisposta un'apposita scheda per esprimere proposte e suggerimenti; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio. Presso della Bsvsrl è disponibile la modulistica relativa ai reclami, ai suggerimenti, ai rimborsi, alle variazioni ed alle iscrizioni.