



CITTÀ DI
ARZIGNANO

CARTA DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Il saluto dell'Amministrazione Comunale

La vita, la salute e il benessere dipendono prevalentemente dall'alimentazione. Cosa mangiamo? Quanto mangiamo? Come consumiamo i pasti? Queste sono domande importanti.

L'alimentazione è infatti un'abitudine con profonde radici culturali. I bambini che frequentano le nostre mense sono in un importante momento di crescita e per questo dobbiamo dedicare particolare attenzione alla qualità del loro pasto, che è anche occasione di convivialità e socializzazione.

Unitamente a tutti gli operatori coinvolti nella gestione delle mense scolastiche, l'Amministrazione comunale dedica particolare attenzione al servizio di ristorazione scolastica, affinché i pasti siano il più possibile graditi agli alunni e posseggano requisiti di alta qualità.

L'Amministrazione ritiene, inoltre, importante curare la comunicazione con l'utenza.

Siamo pertanto lieti di presentare la Carta dei Servizi di Ristorazione Scolastica alle famiglie dei bambini iscritti al servizio, alle Commissioni mensa, ai docenti e a tutti coloro che sono interessati, a vario titolo, al servizio in argomento. Tutti insieme dobbiamo svolgere un ruolo attivo per condividere problemi e trovare soluzioni generati da un'agricoltura intensiva lesiva delle risorse naturali, da un'industria alimentare e da un modello di distribuzione che mirano all'omologazione dei gusti.

Attraverso la sua lettura è possibile conoscere i criteri che governano la preparazione ed il trasporto dei pasti che arrivano sulla tavola degli alunni.

Desideriamo, infine, ringraziare tutte le persone impegnate nel servizio mensa, in particolare gli insegnanti e, per la loro indispensabile opera di monitoraggio e controllo, i genitori delle Commissioni Mensa.

Buon appetito a tutti i bambini.

L'Assessore alla Pubblica Istruzione

Valeria Dal Lago

Il Sindaco

Alessia Bevilacqua

Indice

Il presente documento è stato approvato dal Comune di Arzignano con provvedimento della Giunta Comunale n. 267 del 06 dicembre 2021.

1) La Carta del Servizio

2) Presentazione del servizio

3) Organizzazione del Servizio di Refezione Scolastica

4) Sistemi di controllo e garanzie di qualità

1. La carta del Servizio

La carta del servizio: cos'è?

La carta del Servizio di Ristorazione Scolastica è uno strumento di comunicazione con le famiglie dei bambini che frequentano il servizio di refezione scolastica e, più in generale, con il mondo della scuola.

Essa rappresenta un "patto" nel quale sono dichiarati gli obiettivi del servizio, gli specifici diritti dell'utente/cittadino, le garanzie del livello di qualità, modalità e tempi del servizio, prevedendo la possibilità di reclami; la sua diffusione ha l'obiettivo di informare i cittadini contribuenti in merito ai servizi disponibili e di fornire elementi per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il Comune di Arzignano e il Gestore del servizio si assumono nei loro confronti.

Il servizio di refezione scolastica del Comune di Arzignano è gestito tramite appalto con un'azienda di ristorazione specializzata (scheda anagrafica in allegato).

Principi generali nell'erogazione di un servizio pubblico

Con la redazione della Carta del servizio, intendiamo rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e, in osservanza alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ci impegniamo a rispettare i principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Uguaglianza e imparzialità

Il servizio di ristorazione viene fornito assicurando gli stessi diritti a tutti gli utenti che ne facciano richiesta tramite iscrizione. Il servizio assicura pasti ugualmente adeguati agli utenti che, per motivi di salute e personali, chiedono di poter seguire delle diete particolari.

Continuità e regolarità

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento e che siano direttamente inerenti l'attività produttiva quali mancate forniture, rotture di macchinari e impianti, ecc., sono previsti interventi particolari quali l'allestimento di un menù alternativo di emergenza, per ridurre al minimo i disagi degli utenti e la durata dei disservizi stessi.

Partecipazione e trasparenza

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio mediante una chiara, completa e tempestiva informazione prendendo in considerazione le segnalazioni e proposte dei soggetti interessati, al fine di rendere i servizi sempre più adeguati alle esigenze dei fruitori del servizio stesso.

Le Commissioni Mensa, allo scopo costituite, rappresentano l'organismo attraverso cui viene assicurata la partecipazione di tutti: rappresentanti dei genitori, delle scuole, del Comune e della società appaltatrice del servizio.

Rispetto dell'ambiente

Attraverso l'attenzione al ciclo produttivo, la progressiva riduzione di stoviglie a perdere e il monitoraggio a campione degli scarti si mira a ridimensionare fortemente l'impatto del servizio sull'ambiente.

Sostegno alle famiglie

Attraverso agevolazioni ed esenzioni tariffarie, il Comune di Arzignano favorisce l'accesso al servizio delle famiglie. Il sistema tariffario è elaborato in modo che ogni famiglia contribuisca alla copertura del costo del servizio in ragione della propria capacità economica.

Trattamento dei dati personali

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dell'art. 13 del regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta della Qualità dei Servizi del Servizio Ristorazione Scolastica sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461) prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 - Art. 8: Contenuto delle carte di servizio.
- D. Lgs. del 14 marzo 2013, n. 33 (Art. 32 co. 1) "Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".
- Deliberazione di Giunta Regionale del 01 agosto 2017, n. 1189 "Approvazione delle Linee di indirizzo per il miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica" nella Regione Veneto.
- Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 10 marzo 2020, n. 65 recante i nuovi "Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari".

2. Presentazione del Servizio

Due sono le principali condizioni per favorire una crescita ottimale e il mantenimento di un buono stato di salute psico – fisico: una corretta ed equilibrata alimentazione e un'adeguata attività motoria. Praticare l'attività motoria aiuta i nostri figli nella crescita favorendo lo sviluppo anche di altre capacità, migliora l'autostima e contribuisce all'inclusione sociale, evita obesità, principale causa di patologie cardio-vascolari e metaboliche nell'età adulta e promuove la ricerca di cibi meno calorici abituandolo ad uno stile di vita sano.

È infatti necessario che una corretta alimentazione sia accompagnata da un'adeguata attività motoria fin dalla prima infanzia (OMS - Organizzazione mondiale della sanità - raccomanda un'ora al giorno di attività motoria).

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato a valorizzare il pasto a scuola come parte integrante dell'attività educativa e parte rilevante di un percorso verso la promozione e l'adozione di sani stili di alimentazione e di vita.

Per far tutto ciò il personale coinvolto nell'erogazione del servizio ispira la propria attività ai seguenti principi:

- porre al centro del proprio lavoro i bambini;
- accogliere, ascoltare le esigenze e cercare di rispondere ai bisogni delle persone;
- riconoscere e valorizzare le diversità culturali ed individuali;
- mettere a disposizione professionalità ed esperienza;
- garantire imparzialità e trasparenza;
- essere chiari, disponibili e cortesi;
- favorire la comunicazione e la collaborazione al proprio interno, con i diversi servizi comunali e gli altri soggetti pubblici e privati.

Il servizio di ristorazione scolastica è un servizio pubblico a domanda individuale, garantito dall'Amministrazione Comunale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio.

Caratteristiche del servizio e modalità di gestione

Il servizio di ristorazione scolastica consiste nella preparazione, presso le cucine centralizzate, dei pasti che vengono trasportati e successivamente somministrati in tutte le mense delle scuole dell'infanzia comunali e nelle scuole primarie di primo grado che hanno adottato il tempo pieno.

Il servizio di refezione scolastica attualmente interessa le seguenti scuole:

Scuole dell'Infanzia	
Denominazione	Indirizzo
Scuola Infanzia Girotondo	Via Scamozzi, 25 - Arzignano
Scuola Infanzia Amarillide	Via Veneto, 16 - Arzignano
Scuole Primarie	
Denominazione	Indirizzo
Scuola Primaria San Rocco	Via Trento, 65/bis - Arzignano
Scuola Primaria Vittorino da Feltrè	Via San Zeno, 38 - Arzignano
Scuola Primaria E. De Amicis	Via Umbria, 10 - Arzignano
Scuola Primaria G. Pellizzari	P.zza G. Battista, 1 - Arzignano

Vengono forniti annualmente circa n. 80.000 pasti.

Per la scuola dell'infanzia Girotondo i pasti sono direttamente preparati presso la cucina presente nella scuola.

Per tutte le altre scuole i pasti vengono preparati presso il **centro cottura dell'azienda di ristorazione affidataria del servizio** e successivamente veicolati in legame fresco-caldo.

Lo scodellamento dei pasti è effettuato da personale incaricato dalla Ditta cui è stato affidato il servizio.

I menù scolastici si articolano su base stagionale e sono elaborati tenendo conto della qualità degli alimenti e della stagionalità dei prodotti evitando la ripetitività: variano settimanalmente e le relative grammature sono conformi a quanto previsto dalle Linee Guida in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica, emanate dalla Regione Veneto e dal Ministero della Salute.

Nella preparazione dei pasti vengono utilizzati esclusivamente prodotti di elevato standard qualitativo sia dal punto di vista igienico-sanitario che merceologico e commerciale.

Le derrate biologiche utilizzate sono conformi a tutta la normativa vigente in tema di metodi di produzione biologica, certificazione ed identificazione di tali prodotti, comunitaria e nazionale.

L'adozione di alimenti da agricoltura biologica nelle mense scolastiche, oltre a rispondere a vigenti disposizioni, rappresenta una scelta importante per la tutela del territorio, la sostenibilità ambientale del servizio, l'eticità del modo di produrre e il rispetto degli animali. Si intende che tutti i prodotti devono provenire da sistemi di produzione integrata, con preferenza ai prodotti a **"freschezza garantita"** ("a chilometri zero" o di "filiera corta"), come previsto dalla L.R. del Veneto 25 luglio 2008 n. 7 così come modificata dalla L.R. n. 3 del 22 gennaio 2010, contemperando il principio di economicità con la tutela della salute, dell'ambiente e con la promozione dello sviluppo sostenibile.

Alla Ditta appaltatrice viene richiesto inoltre di fornire alimenti privi di OGM e carni esenti da rischio BSE, come da normativa vigente.

Viene altresì garantita l'applicazione del "Sistema di rintracciabilità nelle filiere agroalimentari" per ogni pasto.

Per tutti i bambini che necessitano di **diete speciali** per motivi di salute, viene adottato un menù personalizzato.

I genitori dovranno riportare nella domanda di iscrizione, nell'apposito spazio, la patologia del figlio, allegando idoneo certificato medico.

Se il bambino è affetto da condizioni permanenti (celiachia, favismo, etc.) la prima richiesta è valida per tutto il percorso scolastico.

Se la patologia è invece di carattere temporaneo, la richiesta di dieta deve essere rinnovata per ogni anno scolastico. In caso contrario verrà automaticamente annullata.

La fase di preparazione delle diete personalizzate è separata da quella dei pasti preparati secondo il menù base, utilizzando contenitori e utensili diversificati a seconda del tipo di patologia. Ogni

dieta speciale viene preparata e servita, in modo tale da essere inequivocabilmente riconducibile al destinatario, nel rispetto delle normative vigenti in materia di privacy. I pasti veicolati vengono contenuti in vaschette monoporzione sigillate, perfettamente identificabili da parte del personale addetto alla distribuzione.

E' possibile richiedere, in caso di indisposizione del bambino un menù in "bianco" per max 5 giorni consecutivi.

I menù sono periodicamente consegnati ad ogni alunno tramite l'istituzione scolastica, affissi a scuola e pubblicati sul sito comunale.

Inoltre i menù proposti sono:

- formulati secondo le indicazioni dietetiche per le varie fasce di età;
- prevedono una varietà di prodotti ed un'alternanza di alimenti per abituare il bambino a mangiare cibi sani e necessari alla sua crescita;
- insegnano i bambini a mangiare in modo equilibrato;
- contribuiscono a modificare eventuali comportamenti alimentari scorretti;
- educano il gusto un po' alla volta e, con la collaborazione delle insegnanti e l'esempio degli altri bambini, aiutano ad accettare cibi che a casa non sono graditi.

In caso di uscite scolastiche il pasto viene fornito sotto forma di cestino da viaggio, confezionato in sacchetti individuali ad uso alimentare secondo la normativa vigente.

L'Amministrazione Comunale favorisce e sostiene la realizzazione di progetti di Educazione alimentare. Presso le mense scolastiche la ditta affidataria del servizio organizza menù a tema, concordando con le Dirigenze scolastiche la programmazione delle varie iniziative con lo scopo di dare l'occasione ai bambini di esplorare ed ampliare gli orizzonti gustativi, che con la collaborazione delle insegnanti, del personale scolastico e del personale della ditta di ristorazione si traduce in un vero e proprio momento formativo durante il pasto.

L'Amministrazione Comunale, in qualità di affidataria del servizio, compie azioni atte a monitorare la qualità del servizio reso come:

- . confronto costruttivo e costante con la ditta affidataria del servizio e l'Ulss 8 Berica per tutti gli aspetti e le problematiche di competenza incluso l'aggiornamento dei menù stagionali;
- . la verifica del rispetto delle disposizioni del Capitolato d'appalto;
- . la verifica dell'osservanza da parte degli operatori, delle norme igienico-sanitarie vigenti;
- . l'accertamento e la corrispondenza della qualità degli alimenti utilizzati con quanto descritto nel Capitolato d'appalto;
- . gestione e organizzazione attività ispettive anche con la collaborazione delle Commissioni mensa.

L'alimentazione dei bambini dell'Asilo Nido

Una particolare attenzione viene riservata alla mensa presso il servizio per la prima infanzia Asilo Nido "A piccoli passi" e presso il Micronido comunali di Arzignano (in Via Giolitti n. 8), rivolto a bambini dai tre mesi ai tre anni.

Il momento del pasto è organizzato con la massima cura perché i bambini possano sperimentare il piacere di mangiare in un clima calmo e sereno.

La condivisione del pasto, l'interesse per il cibo e lo stare insieme a tavola favoriscono lo sviluppo psico-fisico del bambino, oltre ad avere un profondo significato affettivo, relazionale con l'adulto e con i coetanei.

Gradualmente i bambini imparano a gustare i cibi, a mangiare e a bere da soli, a stare seduti a tavola e ad usare le posate.

I pasti sono preparati nella cucina interna al servizio, nel rispetto delle indicazioni dietetiche ed igieniche date dall'Azienda Ulss8 Berica e in applicazione delle Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica e delle Linee di indirizzo per il miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica approvate con Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 1189 del 01/08/2017 e da ultimo dal Ricettario 2.0, portale attivato dalla Regione Veneto che offre una produzione guidata di sani menù in formato elettronico aderente alla normativa comunitaria, al fine di condividere una metodologia comune e facilitare la strutturazione di menù bilanciati in linea con i LARN e le Linee di indirizzo nazionali e regionali di cui sopra.

La preparazione dei pasti si svolge secondo le procedure di corretta prassi igienica ed applicando il sistema HACCP previsto dal D.Lgs. 155/1997, con l'utilizzo anche di prodotti biologici e dando preferenza ai prodotti di stagione.

Viene garantita la merenda del mattino (e del pomeriggio per chi usufruisce del tempo pieno) e il pranzo, in base all'età del bambino.

I menù si articolano in base alla stagione, su 4 settimane, e sono pubblicati nel sito internet comunale e in bacheca presso la struttura.

In caso di allergia, intolleranza alimentari o altre patologie, certificate dal proprio medico, viene elaborata una dieta particolare tenendo conto delle esigenze del singolo bambino.

3. Organizzazione del Servizio

Il servizio viene erogato applicando il calendario scolastico regionale. A inizio anno scolastico gli Istituti Comprensivi comunicano la frequenza di utilizzo del servizio a seconda della scuola e dei moduli di rientro.

Modalità di iscrizione

I genitori/tutori degli utenti iscritti al primo anno della scuola dell'infanzia o della scuola primaria di primo grado devono procedere all'iscrizione che avviene esclusivamente in modalità on line mediante registrazione al seguente link <https://arzignano.ecivis.it/ECivisWEB/> rispettando la scadenza stabilita dall'Ufficio Scuola.

L'iscrizione al primo anno è sufficiente per la durata di ciascun ciclo scolastico.

Modalità di utilizzo del servizio

Spetta al personale dell'istituto scolastico la comunicazione giornaliera, entro le ore 9,30, all'Azienda di ristorazione, del numero degli alunni e del personale adulto, presente e avente diritto al pasto. La comunicazione avviene per via telematica.

Il numero dei pasti freddi per le gite va comunicato il giorno precedente.

I pasti

I pasti vengono preparati quotidianamente e sono composti nella loro forma standard da un primo piatto, un secondo e contorno, pane, frutta fresca/macedonia o dessert. Per la scuola dell'infanzia, la frutta viene servita al mattino mentre al pomeriggio viene somministrata una piccola merenda.

Al fine di ridurre ogni forma di spreco di alimenti, il pane, la frutta o il dessert non consumati a fine pasto vengono distribuiti per la merenda o, tramite un sacchetto "salva-merenda" portati a casa (per gli alunni della scuola primaria) nel rispetto delle normative sanitarie vigenti.

Con il pasto viene fornita anche l'acqua minerale da fonte montana.

I menù proposti tengono conto delle Linee Guida dell'Istituto Nazionale di Nutrizione e di quelle emanate dalla Regione Veneto, **sono validati dall'AZIENDA ULSS N. 8 BERICA e rispettano i criteri ambientali minimi previsti dalla legge.**

Tariffe

Annualmente la Giunta Comunale definisce, con proprio provvedimento, l'importo del contributo a carico dell'utenza, differenziato per scuola dell'infanzia e scuola primaria di primo grado e le relative agevolazioni.

Le tariffe sono differenziate per i residenti e i non residenti e sono riportate nella Guida ai servizi, pubblicata nella sezione Documenti, accedendo al link <https://arzignano.ecivis.it/ECivisWEB/>

Ogni famiglia potrà monitorare la situazione del proprio figlio (dati, presenze, saldo del conto, pagamenti effettuati) collegandosi sempre al link sopraccitato, accedendo quindi con il proprio codice utente e la password assegnata.

4. Sistemi di controllo e garanzie di qualità

La qualità del servizio è fondamentale per il Comune di Arzignano.

Il Sistema Controllo Qualità riguarda ciascuna delle fasi che portano all'erogazione finale del servizio di ristorazione scolastica e viene svolto da più soggetti con ruoli e responsabilità specifiche.

Diversi sono gli organismi preposti al controllo: i competenti Servizi di Igiene Pubblica della ASL, l'Ufficio preposto dell'Amministrazione comunale, il tecnologo alimentare, la Commissione Mensa. Ogni organismo effettua le opportune verifiche con modalità e competenze specifiche in base al ruolo ricoperto.

Controlli effettuati dal Comune

L'Amministrazione Comunale può effettuare, in qualsiasi momento senza preavviso e con le modalità che ritiene opportune, controlli presso la cucina al fine di verificare le modalità di preparazione e confezionamento dei pasti, comprese le modalità di stoccaggio delle derrate e controlli presso i refettori per verificare la conformità del servizio.

Controlli da parte della Commissione Mensa

Presso ogni Istituto comprensivo è istituita la COMMISSIONE MENSA composta da: dirigente scolastico o suo vice, un/una rappresentante degli insegnanti per ogni mensa, un/una

rappresentante dei genitori per ogni mensa, un/una dietista della ditta di ristorazione, una componente dell'Ufficio scuola.

A seconda delle necessità vi possono partecipare il Responsabile dell'Azienda di Ristorazione, il Responsabile del Settore Igiene ed alimenti dell'Azienda Ulss 8 Berica e l'Assessore all'Istruzione.

È compito della Commissione Mensa procedere al controllo del servizio mediante visite e sopralluoghi in ogni plesso scolastico in cui è attivo il servizio mensa. Durante il sopralluogo i componenti della Commissione Mensa hanno diritto all'assaggio del pasto completo al fine di valutarne il gradimento.

Le osservazioni e rilevazioni della Commissione vengono registrate in apposite schede di verifica e costituiscono fonte preziosa di suggerimenti utili al monitoraggio e miglioramento del servizio.

Svolgimento di verifiche ispettive c/o le scuole

Sono garantite visite ispettive presso ciascun refettorio da parte del Direttore dell'Esecuzione del contratto con un Responsabile Qualità e/o Dietista della ditta aggiudicataria del servizio.

Ad ogni visita viene verificato il rispetto delle corrette procedure di pulizia e di distribuzione dei pasti e la corretta compilazione delle schede di registrazione secondo quanto previsto dal Manuale di Autocontrollo.

Viene stilato un Verbale di Verifica nel quale sono indicate le evidenze a supporto delle future valutazioni, le eventuali non conformità o problematiche raccolte e le possibili azioni correttive per migliorare i diversi aspetti igienici sanitari e/o legati al sistema gestione qualità interno.

Gli standard di qualità

In ogni struttura scolastica è presente il piano di autocontrollo igienico sanitario secondo il sistema HACCP, in applicazione della normativa vigente, appositamente predisposto per quella realtà. Il sistema di rintracciabilità degli alimenti fa parte del piano di autocontrollo stesso, a cui tutto il personale addetto alla preparazione e distribuzione dei cibi deve attenersi.

Durante l'anno scolastico vengono effettuate analisi per verificare l'efficacia della sanificazione sulle superfici e sulle attrezzature utilizzate per la preparazione dei pasti, nonché prelievi di alimenti finalizzati ad analisi microbiologiche per verificare l'assenza di eventuali microrganismi nocivi per l'organismo.

Il personale presente deve seguire un piano di sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, nonché di verifica delle temperature degli apparecchi refrigeranti quotidianamente.

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard
1. Garanzia del menu	2. Rispetto del menu di base programmato 3. Numero di giorni per l'attivazione della dieta personalizzata 4. Esposizione del menu settimanale dettagliato per i genitori	Nel 95% dei casi n. 5 giorni dal ricevimento della richiesta n. 1 menù settimanale per struttura

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard
2. Garanzia dell'igiene e sicurezza alimentare nella preparazione dei pasti	Numero controlli igienico sanitari (HACCP) da parte di Azienda accreditata	n. 2 controlli all'anno per struttura
	Numero di non conformità rilevate dall'AULSS e/o dal NAS in sede di ispezione	n. 0
	Controlli temperature frigoriferi	n. 1 controllo al giorno per struttura
3. Garanzia della qualità delle derrate	Controllo caratteristiche organolettiche	100% delle consegne
	Verifica integrità delle confezioni e preincarti	100% delle confezioni
	Controllo data di scadenza o termine minimo di conservazione	100% delle scadenze

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard
4. Garanzia dell'appetibilità e gradibilità dei pasti erogati	a) grado di appetibilità dei piatti proposti ai bambini (presentazione, sapore, cottura) rilevata con check list della dietista nei sopralluoghi	85% di appetibilità
	b) grado di gradibilità dei piatti proposti ai bambini (% di bambini che hanno consumato più della metà del prodotto proposto) rilevata con check list della dietista nei sopralluoghi	75% di gradibilità
5. Ascolto dell'utenza e informazione	a) Tempo massimo che intercorre fra la data di ricezione del reclamo e la risposta	15 giorni
	b) Aggiornamento Carta della qualità; distribuzione n. 1 copia alle scuole e pubblicazione sul sito	entro l'inizio dell'anno scolastico
	c) Tempo di informazione all'utenza tramite la scuola su problematiche legate ad emergenze alimentari segnalate dall'AULSS 8 Berica	n. 5 giorni

Reclami e suggerimenti

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disservizi; deve essere formulato in modo preciso riportando tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e per facilitarne l'accertamento e la soluzione.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta tramite uno dei seguenti canali:

- alla Ditta Euroristorazione Srl – Via Savona n. 144 – 36040 Torri di Quartesolo (Vi) – Tel. 0444/580699 Fax 0444/583655 – www.euroristorazione.it info@euroristorazione.it
- al Comune di Arzignano via email al seguente indirizzo: scuole@comune.arzignano.vi.it – pec arzignano.vi@cert.ip-veneto.net o consegna a mano all'Ufficio protocollo.

La risposta è prevista entro 15 giorni dalla ricezione della mail o dalla data di protocollazione del reclamo. Nel caso di comunicazione informale (verbale o telefonica), la stessa verrà presa in considerazione alla stregua di semplice segnalazione.

In presenza di richieste/segnalazioni che necessitino di un'analisi più approfondita, l'utente sarà contattato direttamente e informato sui tempi della procedura.

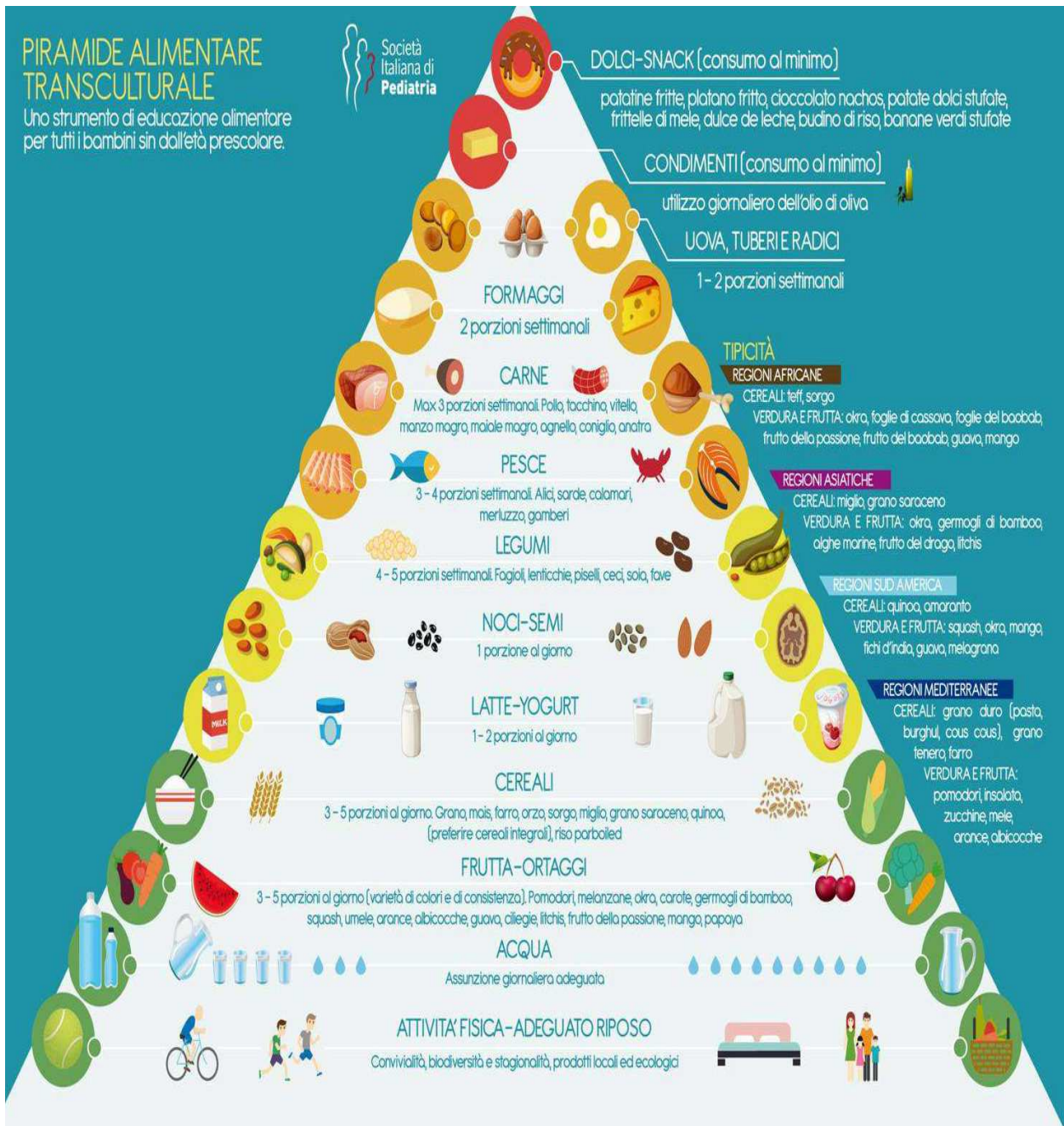
Indagini di soddisfazione dell'utente

Per poter valutare il livello di soddisfazione degli utenti, il gestore della ristorazione, sempre nell'ottica di un continuo miglioramento del servizio, propone agli alunni e agli insegnanti la compilazione di un questionario di "Customer satisfaction" per la rilevazione del loro gradimento relativamente al servizio offerto e alla qualità dei prodotti serviti.

L'Amministrazione Comunale è costantemente informata sui risultati di tali azioni e coinvolta nel processo di individuazione di eventuali modifiche o migliorie da attuare per mantenere elevato lo standard di qualità.

PIRAMIDE ALIMENTARE TRANSCULTURALE

Uno strumento di educazione alimentare per tutti i bambini sin dall'età prescolare.





CITTÀ DI
ARZIGNANO

SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Gentile Signore/a, ogni osservazione, reclamo, proposta o suggerimento ci sarà gradito perché consentirà di migliorare il Servizio di Ristorazione scolastica. In caso di reclamo presentato alla Ditta appaltatrice, questo modulo dovrà essere consegnato alla ditta Euroristorazione Srl – Via Savona n. 144 – 36040 Torri di Quartesolo (Vi) – Tel. 0444/580699 Fax 0444/583655 – www.euroristorazione.it info@euroristorazione.it

In caso di reclamo presentato al Comune di Arzignano, il modulo potrà essere consegnato nei seguenti modi: email: scuole@comune.arzignano.vi.it - pec arzignano.vi@cert.ip-veneto.net o consegna a mano all'Ufficio Protocollo del Comune di Arzignano.

Il modulo potrà essere firmato o anonimo. I Suoi dati ci saranno però necessari nel caso Lei desideri ricevere una risposta (solo per i reclami). Grazie per la collaborazione.

1. DESCRIZIONE DEL RECLAMO (possibilmente scrivere in stampatello):

In data/Nel periodo _____ presso la Mensa scolastica della Scuola _____ si è verificato il seguente disservizio:

Scarsa appetibilità di una o più portate:

primo piatto	tiepido freddo /	scotto crudo
secondo piatto	tiepido freddo /	scotto crudo
contorno	tiepido freddo /	scotto crudo
frutta	acerba /	eccessivamente matura
pane	duro /	gommoso
condimento	insufficiente	

Porzioni scarse

del primo piatto secondo piatto contorno

Ritardi nella distribuzione del pasto

Temperatura dei locali del refettorio non accettabile

Mancato rispetto della dieta speciale

