



## PREMESSA

La Spoltore Servizi S.r.l., costituita in data 11 gennaio 2007 è una società interamente partecipata dal Comune di Spoltore (PE), risulta sotto il coordinamento e la direzione dello stesso Ente e si occupa principalmente della gestione di servizi di:

- Trasporto scolastico
- Refezione Scolastica
- Manutenzione del verde pubblico
- Pubblica Illuminazione
- Gestione Cimiteriale

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Una buona alimentazione è di grande importanza ad ogni età ma è soprattutto durante l'infanzia e la preadolescenza che riveste un ruolo di primo piano sia per garantire una crescita equilibrata che per favorire l'assunzione ed il consolidamento di abitudini alimentari sane. L'esperienza del pasto a scuola accompagna i bambini in una fase di crescita importante in cui si sviluppano comportamenti e stili di vita. E' dunque con la consapevolezza di questa complessità, che il Servizio di refezione scolastica propone un'alimentazione sana ed equilibrata affinché i bambini possano acquisire un buon rapporto con il cibo.

### art. 1. CHE COSA È LA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta del servizio di ristorazione scolastica si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" e rappresenta la volontà della SpoltoreServizi e dell'Amministrazione Comunale di rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini. La Carta è un documento che descrive i principi fondamentali, le garanzie e gli standard di qualità che la SpoltoreServizi si impegna ad offrire agli utenti. Di seguito alcuni dei principi fondamentali ai quali la carta si ispira:

- a) Diritto al benessere e alla salute SpoltoreServizi si impegna a fornire pasti adeguati alle esigenze nutrizionali, psicologiche e relazionali nella tutela del benessere;
- b) Partecipazione, informazione e trasparenza SpoltoreServizi promuove un'adeguata informazione e partecipazione delle famiglie al miglioramento del servizio, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami ed attivando verifiche sul grado di soddisfazione;

- c) Uguaglianza, imparzialità e diritto di accesso E' assicurata la parità dei diritti per tutti gli utenti: tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati con rispetto e cortesia;
- d) Continuità Il servizio viene erogato nel rispetto del calendario scolastico; in caso di imprevisti sono programmati interventi per ridurre al minimo i possibili disagi;
- e) Efficacia ed efficienza La soddisfazione degli utenti è ricercata attraverso la verifica sulla gradibilità del pasto, nonché il miglioramento del servizio attraverso le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee e compatibilmente con le risorse disponibili;
- f) Diritto alla Privacy I dati personali dei bambini e delle famiglie, nel rispetto della legge sulla privacy, vengono utilizzati esclusivamente nell'ambito dell'espletamento del servizio.

## **art. 2. PASTO A SCUOLA**

Usufruiscono della refezione scolastica, oltre agli alunni, gli insegnanti delle scuole dell'infanzia e il personale ausiliario autorizzato, gli insegnanti delle scuole primarie, cuochi e personale ausiliario autorizzato, purchè in servizio nelle cucine e nei refettori al momento del pasto. I pasti sono prodotti nei quattro (4) centri di cottura con sede nelle seguenti scuole: Spoltore Capoluogo, Caprara, Santa Teresa e Villa Raspa.

Il personale è costituito esclusivamente da dipendenti della SpoltoreServizi. I pasti, preparati secondo il menù della giornata, dove non è presente la cucina, vengono "veicolati" nelle mense di riferimento da personale autorizzato e con mezzi di trasporto idonei.

## **art. 3. LE GARANZIE IGIENICHE ED I CONTROLLI**

Presso ogni cucina è adottato il "piano di autocontrollo" secondo il metodo HACCP che ha lo scopo di garantire la sicurezza igienica dei pasti attraverso la verifica ed il controllo di tutto il processo produttivo. Il manuale di Autocontrollo consente agli operatori (personale di cucina e refettorio) di monitorare tutto il processo produttivo dei pasti dalle fasi di ricevimento dei generi alimentari (stoccaggio, preparazione, cottura e distribuzione), alle fasi di sanificazione delle apparecchiature e degli ambienti di lavoro. Permette di evidenziare eventuali punti critici e di intraprendere azioni correttive efficaci a prevenire o superare i rischi alimentari. Questo sistema ha quindi la finalità di ridurre i rischi di contaminazione microbica e di garantire ai bambini pasti igienicamente sicuri. Anche le apparecchiature vengono acquistate sulla base di caratteristiche tecnologiche idonee a garantire la sicurezza degli alimenti ed evitare l'alterazione dei cibi. I Servizi dell'Azienda USL di Pescara sono incaricati ai controlli igienico sanitari nei centri di cottura e nei refettori con tempi e procedure da loro individuati. Per le problematiche e le criticità relative alla produzione dei pasti, i cuochi faranno riferimento all'ufficio Scuola del Comune, che si avvarrà della collaborazione dei servizi dell'AUSL competenti.

## **art. 4. LA TABELLA DIETETICA ED I MENÙ**

La Tabella Dietetica adottata per la refezione scolastica è elaborata dal servizio dietetico dell'ASL. Il menù è consultabile sul sito [www.spoltoreservizi.it](http://www.spoltoreservizi.it) - servizio scuola e presso i plessi scolastici dove è attivo il servizio. Le tabelle dietetiche e i menù sono formulati secondo l'orientamento dell'alimentazione mediterranea, in linea con le linee di indirizzo della Regione Abruzzo per la ristorazione scolastica. Viene privilegiato il consumo di cereali, legumi, verdura e frutta fresca di stagione, pesce, olio extra vergine di oliva e ridotto il consumo di carni e latticini.

Il Menù scolastico è articolato su n.4 settimane riproposto ciclicamente e per ogni giornata viene fornito il seguente pasto: un primo piatto, un secondo, un contorno, pane e frutta, una volta la settimana viene dato anche il dolce. A parità nutrizionale, sulla base del fabbisogno nutrizionale giornaliero, il responsabile della cucina può modificare la proposta del giorno per problemi legati alla consegna delle derrate alimentari o altre cause a lui non imputabili e in tal caso viene adottato un menù d'emergenza.

### **art. 5. LE DIETE SPECIALI**

Nei refettori non è ammesso consumare cibi diversi rispetto a quelli previsti dalla tabelle dietetiche, salvo motivazioni etico religiose o dietro presentazione di certificato medico che attesti esigenze alimentari differenziate. Per tali esigenze il Comune stesso predisporre diete e menu adeguati. Gli insegnanti e i responsabili delle cucine non possono mai accettare richieste di diete speciali per malattie o intolleranze alimentari se non autorizzate dal Comune di Spoltore. Per motivi igienico-sanitari nonché per una corretta educazione alimentare è vietato consumare pasti non forniti dall'Amministrazione comunale. Il pasto deve essere consumato all'interno dei refettori scolastici e non può essere trasportato e consumato all'esterno, né dal destinatario né da altri soggetti.

### **art. 6. LA QUALITÀ DEGLI ALIMENTI**

L'approvvigionamento delle derrate viene effettuata dalla SpoltoreServizi mediante gara d'appalto sulla base di specifici capitolati. La SpoltoreServizi acquista i prodotti con le caratteristiche indicate nel contratto di servizio compatibilmente con la reperibilità sul mercato.

### **art. 7. ISCRIZIONE E RINUNCIA AL SERVIZIO**

L'iscrizione alla mensa scolastica viene fatta nei periodi stabiliti dal Comune di Spoltore. La rinuncia alla mensa delle scuole dell'infanzia va comunicata agli Uffici della SpoltoreServizi mediante comunicazione scritta.

### **art. 8. Tariffa per fruire del servizio**

Le tariffe vanno stabilite dalla Giunta Comunale la quale stabilisce anche le fasce di esenzione o riduzione dell'importo in base al reddito

I predetti importi saranno adeguati annualmente sulla base di quanto stabilito dalla Giunta Comunale in sede di formazione di Bilancio, con decorrenza dal 1° settembre dell'anno scolastico successivo. Qualora per motivi particolari, che dovranno sempre essere autorizzati dal Responsabile del settore del servizio Scolastico Comunale, si richieda l'utilizzo del servizio mensa scolastica al di fuori di quanto stabilito dal calendario scolastico (pasti extra) la tariffa da corrispondersi sarà concordata di volta in volta.

### **art. 9. Rilevazione dei pasti**

La rilevazione dei bambini che usufruiscono del servizio mensa viene richiesta dalla SpoltoreServizi quotidianamente dopo le ore 9,00 all'Istituzione scolastica competente. Nel caso in cui l'alunno si presenti a scuola oltre tale orario, occorre che il genitore entro le 9.30 comunichi telefonicamente la presenza in mensa alla SpoltoreServizi che registrerà il bambino come "presente". In mancanza di una prenotazione, si intenderà che per quella giornata la famiglia dell'alunno abbia deciso di provvedere diversamente. Entro e non oltre le ore 9.30 è inoltre possibile, in caso di indisposizione o per motivi personali, disdire la prenotazione. Se la disdetta dovesse avvenire successivamente, il costo del pasto verrà regolarmente addebitato alla famiglia, anche se non consumato.

#### **art. 10. Pagamento della retta**

Il pagamento della tariffa del Servizio di mensa scolastica, avviene mediante una ricarica su un Badge effettuabile presso l'Ufficio Anagrafe del Comune di Spoltore, la Banca Popolare di Bari filiale di Santa Teresa, la banca Bper e la Banca Dell'Adriatico filiali di Villa Raspa.

Il genitore o gli insegnanti, ogni mattina, nel passare il Badge su ogni lettore presente in ogni singolo plesso scolastico dove è attivo il servizio, prenota il pasto e, in automatico, dall'importo ricaricato verrà scalato il costo del pasto giornaliero

#### **art. 11. Maggiorazioni in caso di mancato puntuale pagamento**

In caso di mancato ricarica del badge, la SpoltoreServizi comunicherà all'Ufficio scuola del comune il nominativo della persona inadempiente.

#### **art. 12. Agevolazioni nel pagamento della tariffa**

La famiglia, che si trovi in situazioni di disagio socio-economico, può presentare domanda di agevolazione nel pagamento dei corrispettivi per mensa e trasporto corredata di Dichiarazione Sostitutiva Unica, completa di attestazione ISE-ISEE rilasciata da un CAAF del territorio, relativa alla situazione patrimoniale in corso di validità.

Tali richieste saranno valutate e controllate in base a criteri stabiliti dal Regolamento comunale per la concessione di agevolazioni di natura economica nei servizi scolastici.

#### **art. 13. PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI DIRITTI**

La qualità del servizio di refezione scolastica si concretizza anche nella valorizzazione dei seguenti aspetti.

o l'igienicità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione

o l'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto o il gradimento delle ricette sia per il gusto che per l'aspetto o l'accuratezza organizzativa del servizio. La sicurezza igienica e la qualità del pasto sono assicurate attraverso gli strumenti di verifica e di controllo igienico sanitario descritti all'art. 3 e 4 della presente carta di servizi, ma anche la partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

#### **art. 14. MODALITÀ DELL'INFORMAZIONE**

La Carta del Servizio, è a disposizione in tutte le bacheche scolastiche ed è distribuita a tutte le famiglie che ne facciano richiesta. Lettere informative possono essere inviate in occasione di novità o scadenze importanti, assieme ai bollettini di pagamento. La SpoltoreServizi, a disposizione per qualsiasi informazione relativa al servizio, riceverà gli utenti tutte le mattine dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00; e il pomeriggio dalle ore 15,00 alle 17,00. Inoltre ci si può

rivolgere chiamando i numeri telefonici: 0854962934 (sig.ra Cinzia Berardinelli per i problemi di bollettazione o registrazione pasti) (sig. Silvano Marchionne per menù e organizzazione). Il Responsabile del servizio Sig. Silvano Marchionne, è disponibile per ogni altro problema inerente al servizio. Altre modalità per richiedere informazioni sul servizio: attraverso e-mail all'indirizzo [info@spoltoreservizi.it](mailto:info@spoltoreservizi.it) oppure attraverso fax: 0854962934.

### art. 15. SUGGERIMENTI E RECLAMI

La SpoltoreServizi è a disposizione dell'utenza per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del mancato rispetto dei servizi e degli impegni fissati in questa Carta. Il reclamo deve essere inoltrato per iscritto, preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati. Per meglio agevolare la segnalazione è predisposto un apposito modulo. Sono bene accetti i suggerimenti per migliorare il servizio.

