

## **Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica Anno Scolastico 2011 - 2012**

### **PREMESSE GENERALI**



Direzione Politiche Educative  
Via di Francia 1  
16149 GENOVA

Segreteria tel. 010 5577254 - 5577350

Il servizio di ristorazione, considera le caratteristiche sensoriali del pasto, la sicurezza degli alimenti e la prevenzione dei pericoli igienico-sanitari come fattori determinanti per la corretta erogazione del servizio e la capacità di mantenere elevati livelli di soddisfazione dell'Utenza.

La natura pubblica e sociale del servizio comporta un coinvolgimento ampio e articolato dell'utenza e degli operatori professionali della scuola sia per il costante controllo e miglioramento del servizio sia per l'attenzione costante a programmi di formazione all'educazione alimentare e al gusto.

Dal 1997 la Carta della Ristorazione Scolastica viene aggiornata tenendo conto delle indagini effettuate presso gli utenti per individuare le aree di maggior interesse e i miglioramenti richiesti.

**I contenuti della Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori che aderiscono alla Consulta dei Consumatori ed Utenti del Comune di Genova (vedi allegato)**

### **VALIDITÀ DELLA CARTA**

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2011-2012 e vengono aggiornati ad ogni anno scolastico successivo; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.

Tutta la modulistica aggiornata è scaricabile all'indirizzo  
[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)  
in aree tematiche – Scuola e formazione – Ristorazione scolastica

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Il servizio si impegna a soddisfare le richieste sia dei piccoli utenti che degli adulti, i quali, per motivi di salute, religiosi o etici, chiedono di poter seguire menu e diete particolari.

E' garantito un servizio regolare e continuo, senza interruzioni; in funzione di eventi eccezionali che influiscano sul consueto svolgimento, è stata prevista specifica procedura d'intervento (presenza presso le sedi di alcuni alimenti per sopperire ad eventuali emergenze) che consenta di ridurre al minimo i disagi dei commensali.

Il servizio promuove la raccolta di generi alimentari in esubero, a lunga conservazione e/o pane e frutta, ed il ritiro da parte di Associazioni Umanitarie ONLUS.

Il Servizio opera in conformità al Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 dal 25/01/2002



Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità sui Servizi Pubblici Locali.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni; su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova e all'Autorità per i Servizi Pubblici Locali.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili ai seguenti indirizzi:

<http://qualita.comune.genova.it>

[www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it)

## Servizi erogati

Il servizio di ristorazione viene fornito a: Nidi infanzia, Scuole infanzia, scuole Primarie e Secondarie di I° grado.

Le singole tipologie di pasto sono definite come segue:

### **Pasti crudi:**

prodotti in cucine scolastiche di proprietà pubblica, gestite con personale comunale.

### **Pasti pronti da consumare in loco:**

prodotti in cucine scolastiche di proprietà pubblica, gestite da personale dell'Azienda appaltatrice

### **Pasti pronti veicolati:**

pronti per il consumo, preparati in cucine di proprietà/disponibilità aziendale trasportati e distribuiti presso i locali di distribuzione e consumo (refettori).

### **Garanzia copertura fabbisogno calorico:**

i pasti consumati nelle sedi di ristorazione scolastica seguono le raccomandazioni sulla corretta alimentazione espresse dalle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali.

Per le diverse fasce di età il pranzo deve apportare circa il 35% del fabbisogno di energia giornaliera. Il menu è strutturato in modo da fornire circa il 15% di proteine, il 30% di grassi ed il 55% di carboidrati.

I Livelli di Assunzione Raccomandati giornalieri di Energia (Kcal) per il pranzo sono riassunti come segue nei valori minimi e massimi:

Scuole infanzia	Scuole primarie	Scuole secondarie 1°
440 - 640	520-810	700-830

Tutti gli alimenti utilizzati nelle cucine delle scuole e dei Centri esterni devono rispondere agli stessi requisiti di qualità merceologica e sicurezza, previsti nei contratti di fornitura.

### **Qualità percepita dall'utenza e gusto dei pasti**

Sono avviate periodicamente, almeno una volta all'anno, indagini sul gradimento del pasto: i risultati delle valutazioni e le indicazioni fornite sono utilizzate per rielaborare il menu.

### **Garanzia del menù previsto**

La Ristorazione scolastica si avvale di dietiste, figure professionali interne all'Ente, e medici nutrizionisti della ASL 3 Genovese che curano gli aspetti dietetico-nutrizionali relativi all'elaborazione e stesura del menu secondo le diverse fasce d'età dei commensali, nel rispetto delle normative nazionali e delle raccomandazioni in materia di alimentazione espresse da organismi italiani ed internazionali.

Il menu, distribuito in forma cartacea a tutti gli utenti è articolato su sei settimane e prevede pietanze per il periodo invernale ed estivo.

**Sia il menù che le tariffe sono disponibili on line all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione/ristorazione scolastica.**

Nel caso in cui, per motivi tecnici di servizio, o a causa di eventi eccezionali e imprevedibili venisse distribuito un pranzo privo di una delle due portate principali e questa non fosse sostituita con altri alimenti (es. pasto sostitutivo), può essere richiesto il rimborso della tariffa giornaliera (per le modalità vedi "Diritti degli utenti" ).

### **Attenzione all'ambiente**

Oltre all'utilizzo di veicoli a basso impatto ambientale (vedi indicatore dedicato), nel 2010 è stato avviato un progetto di recupero della frazione umida degli scarti dei pasti e sono state consegnate alle scuole che ne hanno fatto richiesta n. 110 compostiere per gli "orti didattici. Detto progetto sarà attuato anche nell'anno in corso e le Imprese di ristorazione si impegnano ad aderire ad eventuali nuovi progetti di corretta gestione dei rifiuti.

### **Responsabile**

dr. Massimiliano Cavalli

tel. 010 5577245 – fax 010 5577330

**e-mail [politicheeducative@comune.genova.it](mailto:politicheeducative@comune.genova.it)**

### **Garanzia della Dieta Codificata**

Il settore Ristorazione per agevolare le famiglie con bambini che necessitano di particolari regimi alimentari per motivi di salute (patologie e intolleranze certificate da un medico) o convinzioni etico-religiose, elabora e codifica le diete personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale, per quanto di competenza e in adempimento delle indicazioni previste nei Capitolati speciali d'appalto.

**Indicatore**

tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta

**Valore garantito**

5 gg

**Garanzia dei controlli documentati annuali**

Ogni anno sono effettuati controlli analitici sugli alimenti, sull'acqua, sui pasti e vengono verificati i processi di produzione/fornitura pasti; vengono inoltre effettuati controlli strutturali sulle cucine e sui refettori.

**Indicatore**

Numero di controlli annuali

**Valore garantito**

n. 1600 controlli presso Centri fornitura derrate/Centri Produzione Pasti/Cucine dirette/Scuole fornite con pasto veicolato.

n. 600 controlli analitici

**Puntualità del pranzo servito****Indicatore:**

limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita rispetto all'orario di inizio dei pasti in vigore nella singola scuola

**Valore garantito**

Massimo 15 min.

## **Comunicazione con l'utenza**

La Commissione Mensa esercita, nell'interesse dell'utenza, di concerto con l'Amministrazione Comunale un ruolo:

- di verifica della qualità del servizio di refezione scolastica, anche attraverso verbali opportunamente predisposti. I rappresentanti della Commissione Mensa, possono accedere ai Centri di Ristorazione scolastici con cucina gestita da personale comunale (gestione diretta), ai Centri di Ristorazione scolastici forniti con pasto pronto veicolato, ai Centri di Produzione Pasti pronti veicolati e ai Centri di Fornitura Pasti a crudo (magazzini di stoccaggio);
- di collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale, facendosi carico di riportare le diverse istanze che perverranno dall'utenza stessa;
- di consultazione per quanto riguarda il menù scolastico nonché le modalità di erogazione del servizio.

La Commissione, come definito da apposito Regolamento (consultabile su [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in "aree tematiche/scuola e formazione/ristorazione scolastica/), è composta da:

- rappresentanti dei genitori e da docenti/educatori, in ragione di tre genitori ed un insegnante/educatore per ogni ordine di scuola. Ogni tipologia di scuola (infanzia, primaria, secondaria I° facente parte del Circolo Didattico o Istituto Comprensivo) ha diritto ad avere propria commissione mensa;
- rappresentanti delle Associazioni dei genitori, in ragione di due genitori per Associazione.

I Consigli di Circolo, i Consigli di Istituto, i Comitati di Partecipazione e le Associazioni dei genitori nominano, ad ogni inizio anno scolastico, i loro referenti che possono essere riconfermati nell'incarico per un massimo di tre anni.

## **Incontri con l'utenza**

La Direzione si impegna, ogni anno scolastico, ad organizzare n. 3 incontri di consultazione con le commissioni mensa presso ciascun Municipio. Gli incontri hanno anche l'obiettivo di effettuare interventi di formazione/informazione/educazione alimentare alle commissioni mensa e nel corso degli stessi vengono resi gli esiti delle indagini di soddisfazione dell'utenza (pubblicati comunque sul sito del Comune).

**Indicatore**

numero incontri annuali

**Valore garantito**

3 per ciascun Municipio, della durata di 2/3 ore ciascuno

**Educazione alimentare**

Annualmente vengono promosse attività di educazione alimentare rivolte ai fruitori delle mense scolastiche, con il coinvolgimento della Consulta dei Consumatori ed Utenti.

Analoghe attività possono essere erogate su richiesta degli educatori.

**Indicatore**

numero di attività annuali

**Valore garantito**

n. 9 (una per Municipio)

**Impatto ambientale**

Vengono utilizzati veicoli a basso impatto ambientale per il trasporto dei pasti e per ridurre la produzione dei rifiuti vengono utilizzate posate in acciaio nelle sedi con pasti veicolati.

**Indicatore**

percentuale di veicoli a basso impatto ambientale

**Valore garantito**

almeno il 50%

**Indicatore**

numero sedi che utilizzano posate in acciaio

**Valore garantito**

9

**L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.**

**Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2011 le seguenti azioni di miglioramento**

- |    |  |
|----|--|
| 1) | Aumento dal 50 al 60% di veicoli a basso impatto ambientale utilizzati per il trasporto dei pasti (su 36 veicoli 21 a basso impatto) |
| 2) | Aumento da 9 a 12 delle sedi che utilizzano posate in acciaio  |
| 3) | Formazione/educazione alimentare di almeno n. 2 ore durante  |

gli incontri periodici con le Commissioni mensa cittadine

## **DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

Un estratto della presente Carta dei servizi è contenuto nella brochure del menu distribuita a tutti gli utenti.

Copia integrale della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Politiche Educative (tel. 010 557 7254/7350 – e-mail: [politiche\\_educative@comune.genova.it](mailto:politiche_educative@comune.genova.it)), o agli Uffici Municipali presso i quali è comunque disponibile un estratto.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto, reperibile anche presso la segreteria.

Le segnalazioni possono essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott. Massimiliano Cavalli:

- tramite posta elettronica: [ristreclami@comune.genova.it](mailto:ristreclami@comune.genova.it)
- per telefono al Numero Verde 800 446011 per qualità e fornitura del pasto e al Numero Verde 800 445325 per conteggio dei pasti o tariffe
- **via fax al n. 010 5577330**

nonché presso gli Sportelli del Cittadino **(vedi allegato)**

La Direzione si impegna a comunicare tempestivamente attraverso pubblici avvisi ogni circostanza che incida significativamente sulla qualità del servizio

Per informazioni e chiarimenti relativi alla **qualità del servizio di ristorazione** l'utente può telefonare al NUMERO VERDE QUALITA' 800-446011 (dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00)



Per informazioni e contatti con la **Segreteria della Direzione** può inviare e-mail a: [politicheeducative@comune.genova.it](mailto:politicheeducative@comune.genova.it)

Per informazioni e chiarimenti sul **sistema tariffario** l'utente può telefonare al NUMERO VERDE GESTIONE TARIFFE 800-445325 (dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 13,00) o inviare e-mail a: [risttariffe@comune.genova.it](mailto:risttariffe@comune.genova.it)

L'**Ufficio Gestione Tariffe** riceve:

lunedì-martedì e mercoledì dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e

giovedì dalle ore 9,00 alle ore 16

in Via di Francia 3, 5° piano, sale 27

Per appuntamenti con gli **Uffici di Coordinamento Territoriale** utilizzare i numeri seguenti, in orario prevalentemente antimeridiano:

MUNICIPIO	INDIRIZZO
Centro est	Via Fiasella 3/6 <a href="mailto:ristcoordcentroest@comune.genova.it">ristcoordcentroest@comune.genova.it</a> tel. 010 8599705
Centro ovest	Via Sampierdarena 34 <a href="mailto:ristcoordcentroovest@comune.genova.it">ristcoordcentroovest@comune.genova.it</a> tel. 010 5578724 - 78760
Bassa Valbisagno	Piazza Manzoni 1 <a href="mailto:ristcoordbassavalb@comune.genova.it">ristcoordbassavalb@comune.genova.it</a> tel. 010 5579772
Media Valbisagno	Via Molassana 71 <a href="mailto:ristcoordvalbisagno@comune.genova.it">ristcoordvalbisagno@comune.genova.it</a> tel. 010 5578309
Valpolcevera	Via Reta 3 <a href="mailto:ristcoordvalpolcevera@comune.genova.it">ristcoordvalpolcevera@comune.genova.it</a> tel. 010 5578612 / 78647
Medio Ponente	Via Boeddu 10 (presso scuola Gramsci) <a href="mailto:ristcoordmedioponente@comune.genova.it">ristcoordmedioponente@comune.genova.it</a> tel. 010 8612082
Ponente	Piazza Bignami 4 <a href="mailto:ristcoordponente@comune.genova.it">ristcoordponente@comune.genova.it</a> tel. 010 5578116
Medio Levante	Via Mascherpa 34 <a href="mailto:ristcoordmediolevante@comune.genova.it">ristcoordmediolevante@comune.genova.it</a> tel. 010 5579441 /79442
Levante	Via Domenico Pinasco 7 <a href="mailto:ristcoordlevante@comune.genova.it">ristcoordlevante@comune.genova.it</a> tel. 010 5579823 / 79824

## RIMBORSI E RECLAMI

Nel caso in cui, per motivi tecnici di servizio, venisse distribuito un pranzo privo di una delle due portate principali (primo o secondo piatto) e questa non fosse sostituita con altri alimenti, rendendo così oggettivamente impossibile il consumo di una portata principale, il genitore o chi ne fa le veci può richiedere il rimborso del 100% della tariffa pagata per il pasto.

La richiesta deve essere presentata, in forma scritta su apposito modulo (a disposizione nelle segreterie scolastiche) con l'indicazione delle motivazioni, entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio, alla Direzione Politiche Educative - Ristorazione - Ufficio Sistema Qualità - Via di Francia 1 - 5° piano - 16149 Genova - Fax. 010 5577330. Il rimborso verrà effettuato sul bollettino successivo alla presentazione della richiesta.

## CONCILIAZIONE NON GIUDIZIALE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, a:

Autorità Servizi Pubblici Locali  
tel. 010 557 2422 – 2260  
fax 010 557 2795

[autoritaservizi@comune.genova.it](mailto:autoritaservizi@comune.genova.it)  
<http://www.asplgenova.it/>

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.

**Il Comune amico dei cittadini.**