

Carta dei servizi

“Ristorazione Scolastica”

Premessa

E' un documento che descrive i principi fondamentali del servizio di Ristorazione scolastica e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano. La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici " ed è rapportata alle esigenze dell'Amministrazione comunale di Muggiò e della Commissione Mensa in rappresentanza dei genitori.

La Carta dei Servizi di Ristorazione Scolastica nasce dalla necessità di migliorare l'informazione e la conoscenza dei diritti e delle garanzie e degli impegni che l'Azienda Speciale Multiservizi di Muggiò intende attuare e rispettare nell'attività di Ristorazione nel rapporto coi propri clienti.

L'obiettivo è quello di offrire un documento chiaro e verificabile a tutti i Clienti nelle fasi di organizzazione, di erogazione del Servizio, dei vincoli, dei doveri e dei comportamenti che l'Azienda Multiservizi, tramite il Gestore, attua e si impegna ad adottare nel rispetto dei diritti degli utenti e delle prescrizioni del capitolato di gara e nella tutela dei Consumatori.

Presentazione della carta

Principi Fondamentali

Uguaglianza

(Parità dei Diritti degli Utenti)

Il Servizio viene prestato nel rispetto di alcuni principi fondamentali. In primo luogo è assicurata la parità di diritti per 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.

Imparzialità

(Parità di trattamento)

Tutti coloro che usufruiscono della mensa scolastica vengono trattati con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia.

Continuità

(Servizio continuo e regolare)

Viene assicurato un servizio regolare e senza interruzione. Nel caso di eventi eccezionali che influiscono sul suo svolgimento, sono previsti interventi particolari per ridurre al minimo i disagi dei commensali e la durata dei disservizi.

Efficienza ed Efficacia

(Ottimizzazione del servizio)

La Multiservizi persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'Efficienza e dell'Efficacia dei Servizi offerti, adottando tutte le soluzioni tecnologiche, umane, organizzative e procedurali, funzionali alle situazioni ed alle esigenze.

Partecipazione

(Collaborazione con tutti gli Utenti)

La Multiservizi si impegna a garantire sia la partecipazione degli Utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione scolastica, che il diritto ad ottenere informazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del Servizio, nonché la facoltà di presentare reclami ed istanze.

Conoscenza

(Sviluppo di conoscenze alimentari)

La Multiservizi persegue con tenacia l'obiettivo di diffondere i principi e le modalità di una corretta alimentazione, finalizzato allo sviluppo ed alla salvaguardia dello stato di salute del bambino, come prevenzione di patologie derivanti da malnutrizione.

Garanzie di qualità igienica

Al fine di tutelare la salute degli utenti che usufruiscono del servizio di ristorazione, la Multiservizi provvede ad attuare un controllo di qualità che si esplica su diversi livelli:

- a) il Capitolato d'appalto, che prevede condizioni e caratteristiche chiare e tese ad ottimizzare il servizio erogato. A titolo esemplificativo, è prevista una precisa tempistica di produzione, specifici standard igienici, l'attuazione del piano di autocontrollo, precise caratteristiche merceologiche degli alimenti precisate in tabelle merceologiche allegate al capitolato.
- b) il servizio, che viene erogato sotto l'osservanza del sistema di Autocontrollo, denominato in inglese HACCP, che significa "analisi dei rischi e controllo dei punti critici", in applicazione alla normativa del 26/05/97 N° 155. Questo sistema consiste in un'accurata analisi del processo di produzione dei pasti finalizzata ad individuare i punti critici nei quali potrebbero manifestarsi rischi igienici ed adottare di conseguenza le misure necessarie a prevenirli. In pratica vengono compilate schede che riportano le singole procedure di lavoro (ricevimento e stoccaggio delle derrate, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto e somministrazione dei cibi, nonché pulizia, disinfezione e derattizzazione). Gli eventuali punti di controllo e punti critici di controllo sono così verificati in ogni fase e per ciascuna "non conformità", sono previste azioni correttive specifiche da intraprendere per la loro risoluzione.
- c) il rispetto degli standard igienici e di qualità. La Multiservizi utilizza una società esterna, per manifestare la propria trasparenza nell'Oggettività ed Affidabilità del Servizio erogato, per il controllo di qualità del servizio. Tale controllo si realizza, mediante impiego di specialisti del settore, sia presso il centro di cottura e sia presso i refettori di consumo del pasto, mediante verifica della rispondenza ai requisiti ed agli standard prefissati dal Capitolato. Vengono eseguiti controlli sugli aspetti merceologici, dietetici, di corrispondenza dei pasti a quanto previsto nei menù, ed alla corretta erogazione delle diete speciali, alle modalità di stoccaggio, lavorazione e distribuzione dei pasti, le scadenze dei prodotti, le modalità di trasporto e tutto quanto è connesso con la produzione e la distribuzione dei pasti. Periodicamente vengono effettuati prelievi di campioni di derrate e cibi pronti al consumo, per analisi microbiologiche, chimico - fisiche e merceologiche; ed inoltre analisi programmate chimico - microbiologiche (tamponi) per verificare il grado di igiene delle superfici delle attrezzature, delle mani degli operatori addetti al servizio. Come prassi, posta a carico del gestore, ad ogni chiusura di ciclo produttivo occorre realizzare il "pasto test" (campioni giornalieri di cibi pronti mantenuti come reperto, surgelati e/o refrigerati a +2°/+4° per 72 ore, a disposizione di enti di controllo per eventuali indagini ed accertamenti).

Qualità merceologica degli alimenti

Tutti gli Alimenti impiegati sono di Prima Qualità, alcuni anche a marchio controllato (DOP e IGP), e rispondono ai requisiti di Qualità Merceologica ed Igienica previsti dalle normative di Legge e dal Capitolato. La provenienza dei prodotti biologici impiegati è garantita dalle debite certificazioni e marchi di provenienza.

I Fornitori usuali sono selezionati tra le primarie aziende presenti sul mercato regionale, nazionale o della CEE, la valutazione avviene semestralmente, applicando, su ogni singolo Fornitore, le procedure UNI EN ISO 9001.

Qualità nutrizionale degli alimenti

Il legume prevalentemente impiegato nel ciclo produttivo è il legume Fresco-Caldo. Tutti gli alimenti vengono cucinati al mattino, in tempi molto ravvicinati al confezionamento e al trasporto dei pasti. I sughi di condimento dei primi piatti vengono preparati escludendo l'utilizzo di grassi di cottura e riducendo al minimo i grassi animali. Viene impiegato olio extravergine di oliva.

Il formaggio di condimento viene grattugiato tutte le mattine ed aggiunto ai primi al momento della distribuzione.

La cottura dei secondi piatti esclude la frittura ed avviene in forno tradizionale a convezione, convezione - vapore, oppure ai ferri.

I contorni caldi vengono cotti prevalentemente a vapore.

L'uso del sale è estremamente contenuto a favore dell'utilizzo di succo di limone, erbe aromatiche, brodo vegetale.

Non vengono utilizzati alimenti precotti, additivi quali conservanti e/o coloranti.

Diete particolari

Se un Utente ha, per motivi di salute, la necessità di cibi particolari, il genitore o chi ne fa le veci lo può segnalare, consegnando un certificato medico che indichi in modo preciso l'alimentazione richiesta e la patologia per cui viene richiesta.

La dieta speciale può essere richiesta all'atto dell'iscrizione, o nel momento in cui viene individuata la patologia, al servizio di Refezione scolastica della Multiservizi. La dieta verrà eseguita puntualmente dalla data di consegna del certificato e verrà spedita all'ASL 3 di Monza per il rilascio dell'autorizzazione.

Lo stesso diritto è riconosciuto a chi, per motivi etnici o religiosi, richiede, con domanda scritta presentata alla Multiservizi, di mangiare o eliminare determinati alimenti. Tali diete evidenziano gli alimenti da escludere, e con la collaborazione della dietista, vengono sostituiti da altre pietanze previste dal menù.

E' possibile in caso di indisposizione o malessere temporaneo fare richiesta di dieta leggera (in bianco). Tale dieta prevede:

pasta o riso all'olio extravergine d'oliva e grana padano;

carne (o pesce) ai ferri o lessata, o formaggio fresco;

patate o carote lessate e condite con olio extravergine d'oliva,
mela

La dieta in bianco non necessita di certificato medico se la durata è di massimo tre giorni
Tale dieta verrà eseguita nella stessa giornata di richiesta..

Menu e tabelle dietetiche

Il menù scolastico viene elaborato da un gruppo di esperti costituito dalla dietista incaricata del controllo qualità, dalla dietista del Gestore del servizio, tenendo conto dei suggerimenti del Servizio Igiene degli Alimenti dell'ASL territorialmente competente e, per quanto possibile, dei genitori e responsabili scolastici facenti parte della Commissione Mensa.

Nella stesura dei menù si valutano le caratteristiche, la qualità e la quantità degli alimenti, in relazione alle diverse età dei bambini interessati ed alle Tabelle relative alle grammature.

L'elaborazione dei menù deve tenere conto di quanto stabilito da:

LARN (Livelli di assunzione giornaliera raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana);

Direttive della Regione Lombardia (linee guida per la ristorazione scolastica);

Il Menù giornaliero è così articolato:

Un primo piatto

Un secondo piatto

Un contorno

Pane

Frutta fresca di stagione, oppure dessert, yogurt, gelato o budino

Acqua minerale (500 ml ad utente che diventano 750 ml nel periodo estivo)

Per gli utenti che usufruiscono del doposcuola il pasto è integrato della merenda.

Sono previsti due menù, uno invernale ed uno estivo.

I menù prevedono pietanze diverse per ogni giorno della settimana, con una rotazione di quattro settimane.

Per le gite scolastiche è prevista la fornitura di cestini freddi contenenti:

un panino con prosciutto cotto;

un panino con formaggio da taglio;

un succo di frutta;

una mela o una banana;

una barretta di cioccolato al latte o un pacchetto di biscotti monoporzione;

acqua in PET da 50 cl;

tovaglioli e bicchieri a perdere.

Per gli adulti sono previsti tre panini.

I cestini sono confezionati in sacchetti individuali ad uso alimentare, e vanno richiesti al Centro Cottura con congruo anticipo (almeno una settimana prima).

Impegni

Puntualità

E' stabilito un limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita agli alunni e alle alunne. **Questo limite è di 15 minuti dall'orario d'inizio pasti in vigore nella scuola.**

Tale periodo di tempo non comprende eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, in quanto tali, non sono imputabili al Gestore del centro di cottura o agli addetti alla distribuzione.

L'Azienda Multiservizi si impegna a rispettare gli orari di consumazione del pasto; in particolare tutto il personale adibito alla distribuzione deve svolgere regolarmente tutte le mansioni previste dal capitolato di gara, in modo puntuale al fine di non causare ritardi di ogni genere.

Il tempo di percorrenza, necessario per la consegna dei pasti dai centri di cottura ai singoli refettori, deve essere il più breve possibile e tale da consentire la consumazione dei pasti negli orari stabiliti.

Modalità di conservazione del pasto pronto

L'azienda Multiservizi si impegna a garantire le temperature di conservazione degli alimenti cucinati e previste dalle normative vigenti, adottando tutti i sistemi e le tecnologie adeguate per tale scopo.

Qualità e cortesia

Il rapporto tra il personale addetto alla distribuzione dei pasti nei singoli refettori e i commensali è ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

Pagamenti

Ogni mese l'Ufficio Refezione della Multiservizi calcola le somme dovute da ogni utente per l'utilizzo del servizio. Il calcolo viene fatto in base alle presenze rilevate giornalmente nelle singole scuole. La precisione della fattura viene controllata sistematicamente a garanzia dell'esattezza del calcolo.

Modalità di pagamento

La Multiservizi invia per posta a casa della famiglia dell'alunna o dell'alunno una fattura che può essere pagata presso qualsiasi ufficio Postale.

Sulla fattura si trova indicato l'importo da pagare, le presenze dell'alunno, le eventuali somme a debito o a credito e la data entro il quale si deve effettuare il pagamento.

Risposta certa e rapida

Se si verificassero problemi nel Servizio o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta, questi possono essere segnalati per telefono, per lettera o via fax, agli indirizzi e numeri telefonici indicati nel capitolo "informarsi ed essere ascoltati". Alle comunicazioni scritte viene garantita risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

Partecipazione e tutela dei diritti

La partecipazione attiva delle figure che ruotano attorno al Servizio è considerata dalla Multiservizi fondamentale per il buon andamento del servizio. La Commissione Mensa, gli studenti, gli Insegnanti, gli Organi Istituzionali dell'ASL, sono organismi attraverso i quali la Multiservizi assicura la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del Servizio.

Gli utenti, individualmente o meglio attraverso le loro rappresentanze, possono far valere le proprie ragioni nel caso in cui si determinassero disservizi o violazioni, segnalazioni, rivendicazioni, dei principi stabilite nella presente Carta.

Informarsi ed essere ascoltati

Pranzare informati da...

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 e di ascolto che si possono utilizzare per qualsiasi necessità.

La Carta del Servizio

La Carta del Servizio, distribuita alle famiglie interessate.

I comunicati

Le lettere informative, inviate in occasione di novità o scadenze importanti assieme alle fatture di pagamento o singolarmente.

L'Ufficio Refezione

L'Ufficio Refezione Scolastica della Multiservizi è a disposizione per qualsiasi informazione. Si può comunicare con l'Ufficio per telefono, per lettera, o via fax.

Per telefono:

Al numero 0392725444 dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18,00

Via fax: a questo numero 0392725444

Per lettera

a questo indirizzo:

Azienda Speciale Multiservizi di Muggiò

Piazza Grassi 3

20053 MUGGIO' (Milano)

Ciascuno per le proprie competenze, è a disposizione dell'utenza per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o del 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 bene accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

L'Azienda Multiservizi, al fine di migliorare l'informazione, la conoscenza delle Prestazioni dei propri Servizi si fa promotrice per la realizzazione di:

Incontri

Iniziative di animazione

Pubblicazioni, tipo Opuscoli Alimentari, in cui sono riportati i menù forniti, valutazioni

Valutazione del servizio

Il giudizio sulla qualità

Per conoscere il grado di soddisfazione dei commensali "Customer – Satisfaction", verranno effettuate delle rilevazioni periodiche dei giudizi sulla qualità del Servizio e delle attese di miglioramento della Ristorazione Scolastica. Gli addetti incaricati dalla Multiservizi controlleranno che gli impegni assunti e gli standard di qualità espressi in questa Carta siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.

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

Standard di qualità

Controllo del servizio

Rispetto dei controlli ispettivi nel Centro di cottura e nei locali refettori: pari almeno al **95%** dei controlli programmati.

Garanzia del menu

Rispetto dei menu giornalieri:

pari almeno al 95% di quelli programmati

Garanzia delle diete speciali o particolari

Fornitura delle Diete speciali e/o particolari

entro max un giorno dalla data di presentazione del certificato

Garanzia delle diete in bianco

Fornitura delle Diete in bianco

nella Giornata stessa

Puntualità del pranzo

Tempo entro il quale deve essere servita la prima portata:

in genere, non più di 15 minuti dall'orario di inizio del pasto.

Risposte chiare, rapide e risolutive

Risposte ai reclami

Reclami Maggiori (che pregiudicano, precludono o inficiano lo svolgimento Corretto del Servizio) **risposta immediata o al massimo per il giorno successivo**

Reclami Minori (che non precludono lo svolgimento Corretto del Servizio, ma determinano un abbassamento qualitativo non pregiudicante): **risposta massima entro una settimana**

Reclami/Segnalazioni Migliorative (che possono contribuire al miglioramento del Servizio, peraltro svolto correttamente) compatibilmente col suggerimento: **risposta massima entro 30 giorni**

Reclami per Gestione Contabilità (problematiche legate alla fatturazione): **risposta massima entro 30 Giorni**