



COMUNE DI GENOVA

CARTA DEI SERVIZI RISTORAZIONE SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2017 - 2018

Direzione Politiche dell'Istruzione
per le nuove generazioni

Via di Francia 1
16149 GENOVA

direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

Tel 010 5576554 – Fax 010 5576524



La Ristorazione Scolastica 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.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2017/2018 e vengono aggiornati all'inizio di ogni anno scolastico.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri di telefono, orari, recapiti, ecc) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della carta, così come tutta la modulistica in uso, scaricabile all'indirizzo:

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



COMUNE DI GENOVA

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.

I Servizi di Ristorazione Scolastica sono certificati 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 e degli Utenti che aderiscono alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

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.

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

www.comune.genova.it/servizi/qualita www.comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

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



COMUNE DI GENOVA

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 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 (scioperi, eventi meteorologici gravi, manifestazioni cittadine) venisse distribuito un pranzo privo di una delle due portate principali e questa non fosse sostituita con altri alimenti (es. pasto sostitutivo), il rimborso verrà riconosciuto su richiesta dell'utente o della scuola o d'ufficio (per le modalità vedi "Rimborsi").

L'utilizzo del pasto scorta costituisce eccezione rispetto al menu previsto e qualora il suddetto carattere eccezionale dovesse presentarsi per più di una volta, in sei settimane, può essere richiesto il rimborso del 50% della tariffa giornaliera (per le modalità vedi "Rimborsi").

Attenzione all'ambiente

In relazione all'impatto ambientale il servizio di ristorazione scolastica prevede:

- ✓ per il trasporto dei pasti l'utilizzo di veicoli a basso impatto ambientale (Euro 6 ed Euro 5);
- ✓ per la distribuzione dei pasti l'utilizzo di materiale riutilizzabile (piatti, bicchieri e posate) in melamina, polipropilene, ceramica, inox;
- ✓ per la pulizia delle stoviglie l'utilizzo di prodotti con certificazione ECOLABEL;
- ✓ Per la raccolta dei rifiuti il Comune si impegna a istituire tavoli con Amiu al fine di dotare ogni Istituto Scolastico di bidoni per la raccolta differenziata dell'umido facilmente raggiungibili dalle addette al Servizio Ristorazione incrementando così la raccolta differenziata (umido, carta, plastica).

Garanzia della Dieta Codificata

La 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



COMUNE DI GENOVA

Valore garantito

5 giorni

Garanzia dei controlli documentati annuali

Ogni anno vengono effettuati controlli analitici sugli alimenti e sull'acqua di rete, mediante campionamenti eseguiti nelle differenti fasi del processo produttivo sino al consumo, oltrechè previsti tamponi superficie mirati alla verifica della corretta applicazione e efficacia delle procedure di pulizia /sanificazione di attrezzature e utensilerie varie. Il piano analitico, definito in collaborazione con Laboratorio in convenzione, sulla base di attenta analisi dei pericoli e relativa valutazione del rischio, ricomprende differenti tipologie di indagine, con attenzione e verifica dei parametri/indicatori ritenuti significativi ai fini della sicurezza alimentare. Tali controlli vengono effettuati senza alcun preavviso.

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

Almeno il 95% entro i 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 o da personale aziendale, ai Centri di Ristorazione scolastici forniti con



COMUNE DI GENOVA

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 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 dell'Istituto Comprensivo) ha diritto ad avere propria commissione mensa;
- rappresentanti delle Associazioni dei genitori, in ragione di due genitori per Associazione.

Il Consiglio 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.

E' intenzione del Servizio l'attuazione di un percorso di verifica e revisione del ruolo, della composizione e delle modalità di accesso delle Commissioni Mensa

Incontri con l'utenza

La Direzione si impegna, ogni anno scolastico, ad organizzare n. 2 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). Qualora ve ne fosse richiesta, sarà possibile effettuare ulteriori momenti formativi.

Indicatore

numero incontri annuali

Valore garantito

n. 2 per ciascun Municipio, della durata di 2/3 ore ciascuno che ricomprendano, per almeno n. 1 ora annuale, attività di formazione/educazione alimentare.

Educazione alimentare



COMUNE DI GENOVA

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 nelle sedi con pasto veicolato il materiale monouso è stato sostituito con quello riutilizzabile (ceramica, melamina, inox), fatta eccezione per le situazioni di emergenza.

Indicatore

percentuale di veicoli a basso impatto ambientale

Valore garantito

100%

Indicatore

numero sedi che utilizzano utensileria riutilizzabile

Valore garantito

100%

Responsabile

Dott. Guido Gandino

tel. 010 5577254 – fax 010 5577330

e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it

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 scolastico 2017-2018 le seguenti azioni di miglioramento:

1) Utilizzo di materiale riutilizzabile (piatti, bicchieri, posate) nelle sedi di ristorazione fornite con pasto veicolato per il 100 %, fatta eccezione per le situazioni di emergenza.



COMUNE DI GENOVA

- 2) Pubblicazione periodica (quadrimestre) dei dati relativi al servizio di ristorazione e nello specifico: controlli documentati, controlli analitici, n. commissioni mensa, n. non conformità, n. diete erogate.
- 3) Revisione sito istituzionale

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria alla Direzione Politiche dell'Istruzione per le nuove generazioni (tel. 010/5577254 - 350 e-mail direzionescuolaegiovani@comune.genova.it), e agli Uffici Municipali, presso i quali è comunque affisso un estratto. Tale estratto è altresì contenuto nel libretto del menu distribuito a tutti gli utenti.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio 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 di formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni. Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione il Servizio nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili i moduli predisposti, l'uno per le segnalazioni, l'altro per i reclami, reperibili all'indirizzo

www.comune.genova.it in aree tematiche/scuola e formazione.

Le segnalazioni possono essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott. Guido Gandino:

tramite posta elettronica: ristreclami@comune.genova.it

per telefono:

- Numero Verde 800 446011 per qualità e fornitura del pasto
- Numero Verde 800 445325 per conteggio dei pasti o tariffe

via fax: al n. 010 5577330



COMUNE DI GENOVA

tramite gli Sportelli del Cittadino

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: direzionescuolaegiovani@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

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, V piano, sala 27

Per appuntamenti con gli **Uffici Territoriali della Ristorazione** utilizzare i numeri seguenti, in orario prevalentemente antimeridiano:

MUNICIPIO	INDIRIZZO
Centro est	Via Fiasella 3/6 ristcoordcentroest@comune.genova.it tel. 010 5578456
Centro ovest	Via Sampierdarena 34 ristcoordcentroovest@comune.genova.it tel. 010 5578760
Bassa Valbisagno	Piazza Manzoni 1 ristcoordbassavalb@comune.genova.it tel. 010 5579772
Media Valbisagno	Piazza Olmo n. 3 ristcoordvalbisagno@comune.genova.it tel. 010 5578309
Valpolcevera	Via Poli 12 ristcoordvalpolcevera@comune.genova.it tel. 010 5578913
Medio Ponente	Via Sestri 34 ristcoordmedioponente@comune.genova.it tel. 010 5579326
Ponente	Salita Cappelloni n. 1 ristcoordponente@comune.genova.it tel. 010 8171008
Medio Levante	Via Mascherpa 34 ristcoordmediolevante@comune.genova.it



COMUNE DI GENOVA

	tel. 010 5579441
Levante	Piazza Ippolito Nievo, 1 ristcoordlevante@comune.genova.it tel. 010 5574391

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

RIMBORSI

Nel caso in cui, per motivi tecnici di servizio, o a causa di eventi eccezionali e imprevedibili (scioperi, eventi meteorologici gravi, manifestazioni cittadine) 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.

Qualora per più di **una volta** nell'arco delle sei settimane, una delle portate principali fosse sostituita con gli alimenti del pasto scorta il genitore o chi ne fa le veci può richiedere il rimborso del 50% della tariffa pagata per il pasto.

Se per più di **una volta** nell'arco delle sei settimane, si rilevasse un ritardo nella consegna dei pasti superiore ai 15 minuti il genitore o chi ne fa le veci può richiedere il rimborso del 50% della tariffa pagata per il pasto.

I rimborsi verranno riconosciuti su richiesta o d'ufficio. La richiesta da redigersi su apposito modulo (scaricabile dal sito internet istituzionale) con l'indicazione delle motivazioni, entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio, può essere consegnata alla Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni - Ristorazione - Via di Francia 1 - 5° piano - 16149 Genova - Fax. 010 5577330, consegnata agli Uffici di Front Office Municipali o inoltrata via mail agli uffici municipali indicati nella pagina precedente. Il rimborso verrà effettuato sul bollettino successivo alla presentazione della richiesta.

Il foglio firma allegato al modulo di rimborso collettivo può essere sostituito dall'elenco degli alunni presenti e direttamente coinvolti nel disservizio, disponibile a scuola.



COMUNE DI GENOVA

RECLAMI

Eventuali Reclami possono essere inoltrati al responsabile del servizio tramite posta elettronica: 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 lettera o fax al n. 010 5577330

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.