

## **Carta dei Servizi Ristorazione Scolastica Anno scolastico 2014 - 2015**

### **PREMESSE GENERALI**



Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili  
Via di Francia 1  
16149 GENOVA  
Segreteria tel. 010 5577254 – 5577350

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.

## VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dall'anno scolastico 2014/2015 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>.

## 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 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:

<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 "Rimborsi" ).

### **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".

Le Imprese di ristorazione si impegnano ad aderire ad eventuali nuovi progetti di corretta gestione dei rifiuti.

Verranno incrementati progetti per la riduzione del consumo del materiale plastico (piatti, posate, bicchieri) ampliando l'utilizzo di utensileria riutilizzabile (ceramica, melamina, inox).

### **Responsabile**

dr.ssa Maria Letizia Santolamazza  
tel. 010 5577245 – fax 010 5577330

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

### **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

**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**

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 (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 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.

## **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**

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**

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**

100%

**Indicatore**

numero sedi che utilizzano posate in acciaio

**Valore garantito**

40

**PIANO DI MIGLIORAMENTO**

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 2014 le seguenti azioni di miglioramento

- |    |  |
|----|--|
| 1) | Utilizzo di materiale riutilizzabile (piatti, bicchieri, posate) nelle sedi di ristorazione fornite con pasto veicolato per almeno il 30 %   |
| 2) | Aumento di alimenti biologici nel menu di base:<br>frutta - da 1 volta al mese a 1 volta a settimana differenziando la tipologia -<br>piatti/ingredienti vari - da solo 1 PORTATA (pasta) a 3 PORTATE (pasta -riso- formaggio fresco) e 1 INGREDIENTE ( pomodori pelati) |



## DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

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

Copia cartacea della presente può essere richiesta alla Segreteria della Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili (tel. 010/5577254 - 350 e-mail [direzionescuolaegiovani@comune.genova.it](mailto:direzionescuolaegiovani@comune.genova.it)) o agli Uffici Municipali presso i quali è comunque disponibile un estratto.

**In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi, la Direzione ha l'obbligo di darne preventiva e adeguata informazione all'utenza attraverso i canali di comunicazione ritenuti più efficaci.**

## DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto di formulare richieste, proposte, segnalazioni, e osservazioni, nonché reclami rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Il Servizio si impegna a rispondere a quest'ultimo tipo di istanza entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

E' disponibile in allegato un modulo predisposto, reperibile presso la segreteria o scaricabile all'indirizzo [www.comune.genova.it](http://www.comune.genova.it) in aree tematiche/scuola e formazione.

Le segnalazioni possono essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi, Dott.ssa Maria Letizia Santolamazza:

**tramite posta elettronica:** [ristreclami@comune.genova.it](mailto: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

**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](mailto: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](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 Controllo 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 5578455 - 78456
Centro ovest	Via Sampierdarena 34 <a href="mailto:ristcoordcentroovest@comune.genova.it">ristcoordcentroovest@comune.genova.it</a> tel. 010 5578760 - 78774
Bassa Valbisagno	Piazza Manzoni 1 <a href="mailto:ristcoordbassavalb@comune.genova.it">ristcoordbassavalb@comune.genova.it</a> tel. 010 5579772 - 76464
Media Valbisagno	Piazza Olmo n. 3 <a href="mailto:ristcoordvalbisagno@comune.genova.it">ristcoordvalbisagno@comune.genova.it</a> tel. 010 5578309 - 78353
Valpolcevera	Via Reta 3 <a href="mailto:ristcoordvalpolcevera@comune.genova.it">ristcoordvalpolcevera@comune.genova.it</a> tel. 010 5578612 / 78647
Medio Ponente	Via Sestri 34 <a href="mailto:ristcoordmedioponente@comune.genova.it">ristcoordmedioponente@comune.genova.it</a> tel. 010 5579325-79326
Ponente	Salita Cappelloni n. 1 <a href="mailto:ristcoordponente@comune.genova.it">ristcoordponente@comune.genova.it</a> tel. 010 5574228
Medio Levante	Via Mascherpa 34 <a href="mailto:ristcoordmediolevante@comune.genova.it">ristcoordmediolevante@comune.genova.it</a> tel. 010 5579441
Levante	Piazza Ippolito Nievo, 1 <a href="mailto:ristcoordlevante@comune.genova.it">ristcoordlevante@comune.genova.it</a> tel. 010 5574390 / 74391

## RIMBORSI

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 (scaricabile dal sito internet istituzionale e a disposizione nelle segreterie scolastiche) con l'indicazione delle motivazioni, entro 30 giorni dall'avvenuto disservizio, alla Direzione Scuola, Sport e Politiche Giovanili - Ristorazione - Via di Francia 1 - 5° piano - 16149 Genova - Fax. 010 5577330 o consegnata agli Uffici di Front Office Municipali. Il rimborso verrà effettuato sul bollettino successivo alla presentazione della richiesta.

## RECLAMI

Eventuali Reclami possono essere inoltrati al responsabile del servizio Dott. ssa Maria Letizia Santolamazza:

- 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 lettera o fax al n. 010 5577330

Il Servizio ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 30 giorni.

## **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.