

CARTA DEI SERVIZI

Comune di BRA

Mensa scolastica

SOMMARIO:

1. INTRODUZIONE	2
2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	3
3. POLITICA PER LA QUALITÀ	4
4. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
5. A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO	6
6. COME SIAMO ORGANIZZATI	7
6.1 Strutture	7
6.2 Personale	7
6.3 Controlli e igiene	8
7. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	8
7.1 Menù	8
7.2 Fornitori	9
7.3 Servizio Diete Personalizzate	10
7.4 Servizio pasti trasportati a domicilio	10
7.5 Calendario di Apertura	10
8. COSTO DEL SERVIZIO	11
8.1 Costo Pasto	11
8.2 Riduzioni	11
8.3 Esenzioni	12
8.4 Penali	12
9. COME VERIFICARE LA NOSTRA QUALITÀ	12
10. MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	13
11. COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI	13

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è lo strumento che la Mensa Scolastica mette a disposizione di tutti i cittadini per facilitarne la conoscenza, le caratteristiche e la qualità. Con essa il Comune si impegna a mantenere realmente gli impegni presi nei confronti dell'utenza in relazione alla qualità del servizio reso.

Con la Carta dei Servizi si vuole fornire un documento descrittivo degli aspetti qualitativi del servizio e del modo di erogazione attraverso gli standard sia qualitativi sia quantitativi con l'indicazione delle garanzie e delle tutele che sono assicurate agli utenti.

La Carta dei Servizi sarà resa disponibile, in tutti i modi e con tutti i mezzi di comunicazione, nei locali del servizio, attraverso pubblicazione e annunci anche per via informatica (scaricabile dal sito internet <http://www.comune.bra.cn.it>) perché la conoscenza del contenuto è il presupposto essenziale per la sua operatività.

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

La Mensa Scolastica nel Comune di Bra, nasce dall'evoluzione del servizio religioso e assistenziale che gestiva le mense delle scuole materne ed elementari fino agli anni '70. Dal 1978 infatti, quando sono state istituite le scuole elementari a "Tempo Pieno", il tempo mensa è stato considerato "momento educativo".

Ulteriore evoluzione nel 1992, quando sono state chiuse le singole cucine all'interno delle scuole cittadine, centralizzando nella cucina della scuola a Tempo Pieno, in via Montegrappa, la preparazione di tutti i cibi dove oggi è consumato il maggior numero di pasti (circa 450).

Da allora l'Amministrazione Comunale di Bra ha scelto, andando controcorrente, di gestire direttamente il servizio, prendendosi cura di un aspetto così delicato ed importante per la salute pubblica e l'educazione alimentare dei più piccoli.

Questa scelta è indice della precisa volontà di farsi carico di tutti i problemi legati alla ristorazione scolastica, assumendosi per intero la responsabilità di preparare e somministrare ai propri cittadini - utenti un pasto nutrizionalmente corretto e igienico.

Oggi, che è stato superato l'obiettivo di garantire un'alimentazione sufficiente, si è orientato il servizio verso la ricerca dell'appagamento delle ulteriori attese dell'utente (bilanciamento nutrizionale, attenzione all'igiene degli alimenti e degli ambienti, servizio, attenzione alle intolleranze alimentari/diete). Quotidianamente vengono somministrati pasti che sono il prodotto di una molteplicità di azioni, ragionamenti, pianificazioni che determinano la qualità del servizio.

L'interesse che motiva le nostre scelte non è solo economico: per questo motivo prestiamo particolare attenzione a far conoscere tutte le fasi della preparazione del pasto, la bontà degli alimenti, l'igiene, il progetto di educazione alimentare che è alla base del nostro operato.

Vogliamo relazionarci agli utenti come a clienti, accogliendo le loro attese, motivando così più efficacemente alcune nostre scelte, pur nell'impossibilità di esaudire tutti i desideri e le aspirazioni.

L'obiettivo è quello di erogare un servizio che offra prestazione di qualità e venga percepito nella sua totalità dall'utente, il quale valuterà il costo del pasto adeguato rispetto al servizio reso.

Continueremo ad impegnarci perché la Mensa, oltre che garantire pasti igienicamente e nutrizionalmente appropriati, rappresenti uno strumento efficace per educare i bambini ad acquisire e mantenere un sano stile alimentare, per prevenire le potenziali patologie che derivano da un'alimentazione scorretta.

Crediamo infatti che mangiare a scuola non sia soltanto una necessità, ma un vero e proprio momento di apprendimento. Stare a tavola con i compagni, imparare a conoscere sapori ed ingredienti diversi, abituarsi gradatamente a non sprecare il cibo e a riconoscere l'importanza di un'alimentazione variata: queste sono tappe molto importanti nella crescita dei bambini.

3. POLITICA PER LA QUALITÀ

Questo il testo integrale della Politica della Qualità adottata dal Comune di Bra - Ripartizione SocioScolastica:

“Il Comune di Bra – Ripartizione SocioScolastica - si è sempre contraddistinto, anno dopo anno, per la capacità di fornire ai propri clienti/utenti puntualità, efficacia ed un adeguato servizio di Mensa, garantendo i bisogni anche inespressi dell'utenza.

Il Comune di Bra - Ripartizione Socioscolastica – dopo aver ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2000, ha promosso un programma il cui obiettivo è il mantenimento del Sistema di Gestione per la Qualità, volto al miglioramento continuo dell'organizzazione.

Tale programma intende divulgare al personale del Comune di Bra - Ripartizione SocioScolastica - la cultura e la mentalità del miglioramento continuo, attraverso l'analisi delle cause delle non conformità e dei reclami sulle prestazioni erogate, ed il controllo e correzione degli errori commessi.

Obiettivi prioritari di BRA MENSA sono quindi:

- *Garantire flessibilità nei servizi offerti*
- *Fornire materie prime prevalentemente di origine locale*
- *Garantire l'erogazione di diete speciali per problemi clinici (sia temporanee che a tempo indeterminato)*
- *Fornire anche prodotti ortofrutticoli coltivati con il metodo di lotta integrata e/o biologico*
- *Garantire prodotti non OGM*
- *Personalizzare le diete in funzione delle categorie principali di utenti (bambini di scuole materne e dell'obbligo)*
- *Investire nel miglioramento delle infrastrutture edilizie e di macchinari per garantire il miglioramento continuo dei luoghi di lavoro*
- *Ridurre gli sprechi di alimenti*

- *Garantire attraverso l'attività degli insegnanti una corretta educazione alimentare*
- *Assecondare richieste nella preparazione dei pasti di tipo etico/religioso/salutistico/clinico (Halal, vegetariani, Kosher)".*

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

Questi i principi fondamentali sui quali si basa l'erogazione dei Servizi Mensa da parte del Comune di Bra:

Eguaglianza ed Imparzialità:

I servizi erogati dal Comune di Bra sono finalizzati a soddisfare di bisogni essenziali degli Utenti. Tali servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da diversità di sesso, razza, religione, lingua, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Continuità:

La Mensa è garantita con regolarità nel rispetto del calendario prefissato e comunicato al pubblico. In caso di interruzioni o di funzionamento irregolare, il Comune di Bra garantisce la tempestiva comunicazione e l'immediata adozione di misure che riducano al minimo i disagi.

Partecipazione:

Il Comune di Bra assicura al cittadino la possibilità di migliorare il Servizio Mensa attraverso l'accesso all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o attraverso il continuo monitoraggio delle proposte degli utenti, operata:

- in maniera indiretta con le informazioni fornite dalle insegnanti;
- attraverso il puntuale monitoraggio della soddisfazione dei clienti, tramite questionari.

Efficienza ed Efficacia:

Il Comune di Bra ha l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più utili.

5. A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO

Al Servizio Mensa possono accedere:

- Ragazzi iscritti alla Scuola dell'infanzia (materna) - Scuola primaria (elementare) - Scuola secondaria (media)
- Centro per disabili AGHAV
- Mensa "aperta" per anziani presso Centro anziani

- Dipendenti comunali
- Anziani non autosufficienti, segnalati dal Consorzio Socio - assistenziale INTESA
- Centri estivi

In media sono erogati circa 1450 pasti giornalieri.

6. COME SIAMO ORGANIZZATI

6.1 Strutture

I pasti erogati sono confezionati presso la cucina centralizzata della Scuola Elementare Edoardo Mosca e nella medesima scuola ne sono consumati giornalmente 450. I rimanenti sono distribuiti in contenitori termici, tramite ditta appaltatrice del contratto di trasporto (Consorzio EuroBra), presso le seguenti strutture:

- Scuola elementare “Via Vittorio”
- Scuola elementare “Via Piumati”
- Scuola elementare “Madonna Fiori”
- Scuola elementare e materna “Fraz. Bandito”
- Scuola elementare e materna “Fraz. Pollenzo”
- Scuola materna “Bescurone”
- Scuola materna “Centro Storico”
- Scuola materna “Montecatini”
- Scuola materna “Via Ospedale”
- Scuola materna “P.zza Valfrè”
- Centro Anziani

La manutenzione delle strutture è gestita dal Comune di Bra – Ripartizione Lavori Pubblici, mentre la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature è affidata ad una ditta esterna.

6.2 Personale

La struttura operativa del Servizio Mensa è composta da 30 persone, tra personale addetto alla preparazione dei pasti, personale addetto ai refettori, personale amministrativo e personale dell’Ufficio Assicurazione Qualità. Per la distribuzione dei pasti il Comune di Bra si avvale della collaborazione del personale in servizio presso le scuole.

L’organizzazione è flessibile, questo per far fronte a qualsiasi necessità o evento e garantire la regolarità della Mensa.

Il personale frequenta corsi di aggiornamento professionale per migliorare l'organizzazione del lavoro e la qualità del Servizio.

6.3 Controlli e igiene

Il controllo degli standard relativi all'igiene ambientale, alla struttura dei refettori è a carico dell'Azienda Sanitaria Locale n. 18 Alba-Bra e dei Carabinieri NAS, che effettuano frequenti sopralluoghi. Il Servizio Mensa opera in regime di "autocontrollo", a norma della legislazione vigente, che permette di mantenere sotto controllo tutto il processo di produzione e somministrazione dei pasti, comprendendo anche le analisi di laboratorio effettuate presso un laboratorio convenzionato.

7. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

7.1 Menù

Il Comune di Bra gestisce direttamente il Servizio Mensa con personale dipendente e strutture proprie. L'Ufficio Mensa, oltre ad occuparsi dell'area Assicurazione Qualità, si occupa di tutti gli aspetti legati alla Ristorazione Scolastica, curando l'approvvigionamento delle derrate alimentari con gare d'appalto, compilando specifici capitolati di fornitura.

I prodotti necessari alla preparazione del pasto sono consegnati giornalmente dai fornitori, nei magazzini della mensa. L'attività di controllo qualitativo della merce è fatta del Capo Cuoco. Nel corso della mattinata i cibi sono preparati e cucinati, successivamente porzionati e spediti in contenitori termici multiporzione, che garantiscono il mantenimento della temperatura, ai vari refettori.

È presente un menù che si ripete ininterrottamente per tutto l'anno scolastico, ad eccezione del periodo dal 1 maggio al 30 settembre, in cui i piatti tipicamente invernali si sostituiscono con piatti "estivi", garantendo varietà che seguono le abitudini alimentari regionali e l'utilizzo di vegetali di stagione.

I principi alla base della stesura del menù, approvato dal Servizio Igiene e Nutrizione dell'ASL 18, sono essenzialmente questi:

- **La combinazione del menù**, determinata in considerazione del livello nutrizionale fornito da ogni alimento, per assicurare una dieta bilanciata non solo giornaliera ma anche settimanale, compatibilmente con le esigenze della struttura e la capacità produttiva della cucina.

- **La composizione quantitativa e qualitativa** della tabella dietetica assicura circa il 40 % del fabbisogno calorico e soddisfa la maggior parte del fabbisogno proteico giornaliero del bambino. Il menù è uguale per le tre fasce di età (materne, elementari e medie), per esigenze di standardizzazione, e la scelta dei piatti tiene conto che la maggior parte degli utenti rientra nella fascia scolare “materne ed elementari”.
- **Nella scelta dei piatti** si è posta attenzione all’opportunità di presentare cibi la cui assunzione richiede un intervento minimo da parte del personale adulto.
La scelta del menù è ispirata al concetto della variabilità e facile digeribilità, abituando i ragazzi a gusti nuovi e cercando così di affiancare una funzione educativa a quella nutrizionale.
Le preparazioni sono semplici, con un utilizzo minimo di grassi e nessuna frittura, realizzate con le tecnologie disponibili (molto usata la cottura con forno a convezione – vapore) perché i ragazzi possano apprezzare i sapori originali degli alimenti impiegati. Sono stati introdotti alcuni piatti tipici della zona, per far conoscere ai piccoli utenti le tradizioni culinarie locali.
- **Per rendere più apprezzabile e genuino il pasto**, sono valutate tutte le caratteristiche merceologiche dei prodotti alimentari utilizzati per le preparazioni.

7.2 Fornitori

I fornitori dei generi alimentari devono garantire prodotti di prima qualità di provenienza italiana specie nel caso della carne avicunicola e bovina e dei prodotti ortofrutticoli.

Le caratteristiche dei prodotti forniti devono rispondere ai requisiti previsti e descritti dagli specifici capitolati d'appalto e apposito personale è adibito al controllo della conformità.

I fornitori sono selezionati applicando le specifiche norme di settore.

7.3 Servizio Diete Personalizzate

Si possono richiedere diete personalizzate per:

- Seri e comprovati motivi sanitari (es. allergie, intolleranze, ecc)
- Motivi non sanitari (religiosi, filosofici, ecc) purché le diete siano compatibili con le risorse disponibili

Per l'attivazione di una dieta personalizzata è necessario:

- Diete per motivi sanitari: che venga segnalato nel modulo di iscrizione per la Mensa Scolastica e che il medico ne faccia richiesta scritta motivata. Sarà successivamente inviato all'utente il menù adottato che dovrà essere approvato dal Medico stesso e restituito all'Ufficio Mensa
- Diete per motivi non sanitari: che venga segnalato nel modulo di iscrizione per la Mensa Scolastica. Sarà successivamente inviato all'utente il menù adottato che dovrà essere firmato per approvazione dall'utente o dal genitore e restituito all'Ufficio Mensa.

L'Ufficio Mensa provvederà ad informare la cucina centralizzata, inviando il menù precedentemente approvato.

Per informazioni sulle diete personalizzate contattare l'Ufficio Mense – Sig.ra Gigante – Tel . 0172/438237 - tutti i giorni dalle ore 9,30 alle ore 13,00 -, oppure spedire un' e-mail all'indirizzo giuseppina.gigante@comune.bra.cn.it

Per eventuali disturbi transitori dell'apparato intestinale i genitori o gli utenti, possono richiedere alla scuola o alla cucina senza certificazione medica, un menù in bianco, per un massimo di 5 giorni.

7.4 Servizio pasti trasportati a domicilio

Il servizio pasti trasportati a domicilio per anziani non autosufficienti, è svolto in collaborazione con le assistenti sociali del Consorzio Intesa. I pasti sono preparati nella cucina centralizzata "Edoardo Mosca" e successivamente disposti in contenitori termici monoporzione, ritirati dalle assistenti domiciliari per la distribuzione.

7.5 Calendario di Apertura

I pasti sono erogati:

- In accordo con il calendario scolastico per le materne, elementari e medie

- Dall'inizio dell'anno scolastico fino al 31 luglio per i dipendenti, centro disabili, anziani e servizio pasti a domicilio
- Da fine anno scolastico al 31 luglio per i centri estivi per le scuole materne, elementari e medie e per i centri estivi sportivi privati convenzionati.

8. COSTO DEL SERVIZIO

8.1 Costo Pasto

È di seguito riportata la tabella riassuntiva dei costi pasto nell'anno scolastico 2004 - 2005, suddivisa per singola categoria di utente:

UTENTI	RETTA
Pasto alunni scuola materna	€ 3,22
Pasto alunni scuola elementare	€ 3,33
Pasto alunni scuola media	€ 3,88
Pasto alunni scuola media "C.A. Dalla Chiesa" (comprensiva di trasporto alla mensa scolastica)	€ 3,93
Pasto alunni scuola media	€ 4,15
Centro per disabili AGHAV	€ 4,07
Mensa "aperta" presso Centro anziani	€ 2,58 (retta ridotta per pensioni fino a € 445,00 mensili) € 3.62
Anziani non autosufficienti, segnalati dal Consorzio Socioassistenziale INTESA	€ 2,58 (retta ridotta per pensioni fino a € 445,00 mensili) € 3.62

8.2 Riduzioni

Utenti appartenenti a nuclei familiari il cui indicatore economico equivalente (ISEE) non è superiore a € 3.500

UTENTE	RETTA
Pasto alunni scuole materne	€ 1
Pasto alunni scuole elementari	€ 1
Pasto alunni scuole medie	€ 2

Utenti appartenenti a nuclei familiari il cui indicatore economico equivalente (ISEE) non è superiore a € 6.000

UTENTE	RETTA
Pasto alunni scuole materne	€ 1,80
Pasto alunni scuole elementari	€ 1,80

Pasto alunni scuole medie	€ 2
---------------------------	-----

Coloro che intendono richiedere la riduzione della tariffa per il Servizio Mensa devono presentare domanda, corredata da autodichiarazione attestante l'ISEE (Indicatore di Situazione Economica), all' Ufficio Scuola entro il mese di ottobre dell'anno scolastico di riferimento.

L'Amministrazione Comunale (ai sensi dell'Art. 11 del D.P.R. 403/98) potrà effettuare dei controlli per verificare quanto dichiarato.

La riduzione ha valore per tutto l'anno scolastico. Saranno autorizzate variazioni della quota giornaliera dovuta, qualora nel corso dell'anno scolastico vengano a verificarsi situazioni peggiorative o migliorative della condizione economica familiare o in caso di variazione dell'ISEE uguale o superiore € 2.000.

8.3 Esenzioni

L'esenzione completa dal pagamento delle quote per i servizi di Mensa per alunni di scuola elementari, materna, media, residenti nel Comune di Bra verrà applicata esclusivamente su segnalazione di casi particolarmente problematici, a rischio di emarginazione e in stato di bisogno con richieste documentate da parte dei Servizi Sociali del Comune e/o del Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale INTESA.

8.4 Penali

Per i pagamenti effettuati successivamente alla data di scadenza sarà applicata una penale del 5% dell'importo dovuto a decorrere dal 1° giorno e fino al 30° giorno di ritardo del pagamento e pari al 10% dal 31° giorno.

Dette penali saranno cumulate calcolate in via posticipata, distinte per ogni singolo mese pagato in ritardo e comunicate alle famiglie. Il saldo del debito per i mesi insoluti e per le penalità dovute dovrà essere versato all'Ufficio Economato del Comune di Bra.

Annualmente si procederà a riscossione coatta nei confronti di coloro che, decorsi i termini di pagamento, risultino debitori.

9. COME VERIFICARE LA NOSTRA QUALITÀ

Il Comune di Bra – Ripartizione SocioScolastica s'impegna a rispettare, oltre agli standard generali del servizio sopra riportati, alcuni standard specifici definiti dai seguenti indicatori:

- Rispetto delle esigenze dietetiche degli utenti (per motivi sanitari e non)

- Rispetto dei tempi di consegna dei pasti nelle scuole
- Rispetto delle grammature degli alimenti
- Rispetto del menù
- Continuità del servizio

10. MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

- ❖ Il Comune di Bra – Ripartizione socioscolastica – per rispondere maggiormente alle esigenze degli Utenti e per consentire il mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi, ha realizzato un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma ISO 9001:2000 che ha ottenuto la certificazione da parte di un Ente Accreditato.
- ❖ Gestione Reclami Servizio Mensa: gli utenti hanno la possibilità di presentare reclami comunicandolo agli addetti alla somministrazione presso i vari refettori o all'Ufficio Assicurazione Qualità (tel. 0172/438237 - tutti i giorni dalle ore 9,30 alle ore 13,00 -, oppure spedendo un' e-mail all'indirizzo giuseppina.gigante@comune.bra.cn.it
- ❖ Annualmente il Servizio Mensa, per migliorare continuamente la sua offerta, realizza un'indagine per rilevare il livello di soddisfazione degli Utenti del Servizio Mensa e per verificare il livello di qualità percepita.

11. COME OTTENERE ULTERIORI INFORMAZIONI

È possibile rivolgersi:

UFFICIO MENSE DEL COMUNE DI BRA – Piazza Caduti Libertà n°14

Tel. 0172-438237 fax. 0172-44333 e-mail: giuseppina.gigante@comune.bra.cn.it
(per informazioni sulle modalità di erogazione del servizio mensa, per eventuali reclami, ecc)

UFFICIO ECONOMATO DEL COMUNE DI BRA – Piazza Caduti Libertà n°14

Tel. 0172-438230 fax. 0172-44333 e.mail: mariagiovanna.gullino@ comune.bra.cn.it
(per pagamento rette)

UFFICIO SCUOLA DEL COMUNE DI BRA – Piazza Caduti Libertà n°14

Tel. 0172-438225 fax. 0172-44333
(per domande di iscrizione)