



Carta del servizio di R refezione scolastica

Validità: durata appalto
dal 01/01/22 al 31/12/24
salvo eventuali revisioni.

Comune di RHO



sodexo

Che cos'è la Carta del Servizio di Refezione scolastica

La Carta del Servizio di Refezione scolastica è uno strumento per il cittadino nel quale sono raccolte, in modo sintetico ed esaustivo, tutte le informazioni necessarie per fruire del Servizio offerto dal Comune.

In particolare, contiene le modalità di gestione e di realizzazione del servizio, gli strumenti di controllo da parte della Pubblica Amministrazione e le procedure che i genitori e i loro rappresentanti devono seguire in caso di violazione dei principi della Carta.

Periodicamente aggiornato, questo documento è anche la base per un dialogo aperto con l'utenza, e si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" alla cui base c'è, da una parte, l'esigenza di trasparenza e chiarezza

nel rapporto tra Azienda erogatrice del servizio e Pubblica Amministrazione, e dall'altra la conoscenza e il rispetto dei diritti e bisogni del cittadino.

Questa normativa si è evoluta nel tempo, fino all'Accordo Stato-Regioni del 26 settembre 2013 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 29 ottobre 2013) riguardante le Carte di qualità dei servizi pubblici locali e il ruolo delle Associazioni dei consumatori. In coerenza a tale importante Accordo, questa Carta del Servizio di Ristorazione scolastica è stata redatta in collaborazione con ACU, Associazione Consumatori Utenti, organizzazione senza scopo di lucro, iscritta all'Elenco Nazionale - Codice del Consumo presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Obiettivo ambizioso di questa Carta del Servizio è, inoltre, quello di stimolare un confronto tra il Comune e gli utenti da cui possano scaturire proposte e progetti volti a promuovere sani stili di vita, fin dalle più giovani età, in una società in cui le famiglie dispongono di minore tempo per la preparazione dei pasti, ci si affida più frequentemente a consumi di snack e fuori pasto e i ragazzi tendono a muoversi poco e a passare molte ore davanti a televisione e computer.

I principi fondamentali

Parità dei diritti degli utenti

Il servizio viene prestato nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità. Sono soddisfatte le esigenze dei piccoli commensali che per motivi di salute, di etica o di religione chiedono di poter seguire diete particolari.

Efficienza ed efficacia

La gestione di un servizio economicamente rilevante sia per il Bilancio comunale che per le famiglie deve perseguire l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia.

La piena soddisfazione degli utenti viene ricercata attraverso il continuo miglioramento del servizio e l'aumento dell'efficienza delle strutture coinvolte.

Servizio regolare e continuo

È assicurato un servizio regolare e senza interruzioni.

Nel caso di eventi eccezionali che

influiscano sullo svolgimento del Servizio di Refezione scolastica, sono previsti interventi particolari per ridurre al minimo i disagi dei piccoli commensali.

Partecipazione

La partecipazione degli utenti è garantita per permettere la verifica della corretta erogazione del servizio e per creare occasioni di confronto utili a migliorarne la progettazione e la gestione.

Diffusione e distribuzione

La Carta del Servizio di Refezione scolastica viene distribuita gratuitamente a tutte le famiglie che usufruiscono di tale Servizio.

Tutte le Scuole saranno informate della stesura della Carta del Servizio e ne riceveranno copia.



Organizzazione del servizio



Chi ha diritto

Possono fruire delle prestazioni del Servizio di Refezione scolastica tutti gli alunni che frequentano le scuole statali (Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado), tutti i giorni per l'Infanzia e la Primaria e nei soli giorni in cui è previsto il rientro pomeridiano per la Secondaria di primo grado.

La gestione

Per erogare il Servizio di Refezione scolastica è stata scelta la formula a gestione indiretta, cioè la gestione in appalto a Sodexo, azienda specializzata nel settore, selezionata secondo le procedure di legge, che fornisce adeguate garanzie tecniche, professionali e di sicurezza alimentare ed è in possesso della certificazione di qualità.

Le principali funzioni dell'Azienda aggiudicataria del Servizio sono:

- fornitura dei generi alimentari e preparazione dei pasti nel centro cottura di proprietà del Comune, da dove vengono poi trasportati ai singoli plessi scolastici;
- gestione dei refettori (apparecchiatura, scodellamento, lavaggio stoviglie e gestione rifiuti);
- manutenzione ordinaria, integrazione ed eventuale sostituzione delle attrezzature di cucina e delle stoviglie;
- acquisizione delle prenotazioni delle scuole e loro registrazione informatica.

L'azienda responsabile del Servizio di Refezione scolastica adotta il Sistema di Autocontrollo igienico - sanitario, denominato HACCP, per la prevenzione dei rischi, e quindi dei potenziali pericoli, in tutte le fasi del processo produttivo.

Tale sistema consiste in un'accurata analisi dell'intero processo di produzione dei pasti, compresa la distribuzione, finalizzata a individuare i punti critici nei quali potrebbero manifestarsi rischi igienici, per applicare di conseguenza le misure necessarie a prevenirli o correggerli.

Sono a carico dell'Azienda anche le operazioni di pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature e le analisi microbiologiche e chimiche sulle materie prime utilizzate per la produzione dei pasti, sui prodotti cucinati, sugli alimenti freschi da consumare e sulle attrezzature, secondo un piano definito in sede di gara.

Le analisi dei prelievi e tamponi vengono effettuate presso laboratori specializzati e trasmesse periodicamente al Comune.

Eventuali inadempienze nello svolgimento del Servizio, segnalate dalle figure preposte al controllo, sono oggetto di contestazione da parte dell'Ufficio Pubblica Istruzione, con successiva applicazione delle penali stabilite dal Capitolato d'Appalto.

Il controllo qualità

La qualità del Servizio di Refezione scolastica, e di conseguenza la qualità del pasto fornito, è il risultato di una serie di componenti quali la corretta igiene al momento della produzione, del trasporto e della distribuzione, la qualità degli alimenti utilizzati, nonché la modalità di preparazione dei pasti.

Per dare la massima garanzia di un monitoraggio continuo su tutti gli aspetti del Servizio di Refezione scolastica, il Comune effettua controlli sul rispetto del Capitolato e delle prescrizioni di Legge nonché controlli sul pasto, dalla produzione (qualità delle derrate) alla distribuzione (temperatura, gusto e appetibilità).

Anche genitori e insegnanti che fanno parte della Commissione Mensa possono effettuare sopralluoghi presso i refettori per verificare il regolare funzionamento del Servizio e la gradibilità degli alimenti, segnalandone i risultati all'Ufficio Pubblica Istruzione con apposite schede.

Iscrizioni, tariffe, modalità di pagamento

Il Servizio di Refezione scolastica è un servizio a domanda individuale, a pagamento e le iscrizioni devono essere effettuate prima dell'inizio di ogni ciclo scolastico (Scuola dell'Infanzia, Scuola Primaria e Scuola Secondaria di primo grado) attraverso le modalità online e seguendo la procedura Sodexo che viene inviata all'apertura delle iscrizioni/rinnovi.

Gli esoneri dal servizio di Refezione sono previsti solo per gravi motivi alimentari.

Le tariffe del servizio vengono approvate annualmente dalla Giunta Comunale in fase di approvazione di bilancio, così come le norme per l'accesso alle tariffe agevolate (per le quali la domanda deve pervenire insieme all'iscrizione). Per usufruire della tariffa agevolata, annualmente dovrà essere inserito l'ISEE nel campo dedicato durante l'effettuazione dell'iscrizione/rinnovo online.

Attualmente il pagamento del servizio avviene mediante ricarica effettuabile on-line oppure presso gli esercizi commerciali convenzionati sul territorio e presso lo sportello amministrativo Sodexo di via Castelli Fiorenza (di fronte al Teatro Civico), aperto anche per eventuali richieste di informazioni nelle seguenti giornate:

Da lunedì a venerdì:

dalle ore 09.00 alle ore 10.00

dalle ore 15.00 alle ore 19.00

sabato:

dalle ore 08.00 alle ore 13.00

(festività escluse).

Diete speciali

In caso di particolari esigenze dovute a motivi di salute, al momento dell'iscrizione al Servizio di Refezione scolastica i genitori devono consegnare il certificato del medico curante. Nel rispetto delle diversità e delle necessità specifiche dei commensali, oltre alle diete personalizzate per motivi di salute sono previste diete etico-religiose che non necessitano di certificato medico, ma di una comunicazione scritta del genitore, mediante apposito modulo da presentare al momento dell'iscrizione al Servizio di Refezione scolastica. Le diete leggere/in bianco temporanee vengono concesse senza certificato medico, per un periodo non superiore ai tre giorni.

Centri di Produzione e Distribuzione

I pasti del Servizio di Refezione scolastica del Comune sono preparati nel Centro cottura e distribuiti nelle seguenti Sedi di consumo.

- **Scuole dell'Infanzia**
Il servizio è attivo tutti i giorni.
- **Scuole Primarie**
Il servizio è attivo tutti i giorni.
- **Scuole Secondarie di primo grado**
Il servizio è attivo in concomitanza con i rientri pomeridiani.



I Menu

Sono previsti menu stagionali (invernale ed estivo) differenti per fasce d'età (Infanzia, Primaria e Secondaria). Il primo è adottato da novembre a marzo, mentre il secondo indicativamente nei mesi compresi tra aprile e ottobre. I menu vengono caricati sul portale del genitore ed esposti in ogni refettorio.

Ogni giorno i bambini che usufruiscono del Servizio di Refezione scolastica hanno un menu diverso e bilanciato.

Inoltre, in occasione delle gite o di particolari situazioni di emergenza (ad esempio scioperi del personale, problemi connessi alla mancata erogazione di gas o elettricità), il centro di produzione pasti provvede alla fornitura di pasti freddi o cestini da viaggio, la cui composizione è concordata tra Azienda e Ufficio Pubblica Istruzione.

Le materie prime

La qualità delle materie prime è definita dalle tabelle merceologiche allegate al capitolato speciale. I prodotti previsti sono di prima qualità. In particolare, sono previsti approvvigionamenti migliorativi come derrate biologiche, a lotta integrata, IGP, DOP, nazionali ed equo solidali.

Gli elementi migliorativi

Il Servizio di Refezione scolastica è senz'altro completo in ogni sua parte, ma l'azienda appaltatrice del Servizio, in sintonia con l'orientamento dell'Amministrazione comunale, ha previsto comunque elementi aggiuntivi che verranno introdotti gradualmente, secondo modalità concordate con l'Amministrazione.

Alcuni di questi interventi hanno anche lo scopo di ridurre l'impatto ambientale.

- Nuove attrezzature
- Riqualificazione dei locali
- Prodotti a filiera corta
- Contenitori termici privi di CFC per il trasporto dei pasti
- Uso di prodotti per la pulizia a ridotto impatto ambientale
- Riduzione del volume dei rifiuti
- Informatizzazione del sistema di pagamento
- Menu speciali per Natale, Carnevale e Pasqua



Comunicazione e partecipazione

Comunicazione con l'utenza

La possibilità di ottenere risultati soddisfacenti dipende fortemente anche dal rapporto di collaborazione che si instaura tra tutte le componenti coinvolte nel servizio. Per questo l'obiettivo di Sodexo e dell'Amministrazione comunale è creare un dialogo costante con i genitori che aiuti a costruire insieme un servizio a misura di bambino.

L'informazione, inoltre, costituisce una forma di garanzia per tutti i cittadini.

Il Segmento Scuole di Sodexo, in aggiunta a questa Carta dei Servizi di Refezione scolastica, adotterà i seguenti strumenti.

Customer Satisfaction: "Facciamo il punto insieme"

L'indagine "Facciamo il punto insieme" verrà realizzata ogni anno scolastico in formato digitale.

Partecipazione: la Commissione Mensa

La partecipazione del cittadino è sempre garantita, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio. Per questo viene garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Refezione Scolastica, così come il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e naturalmente a presentare reclami. Questo diritto può essere esercitato avvalendosi della Commissione Mensa, quale organo di rappresentanza dell'utenza.

La Commissione Mensa è composta dal Responsabile comunale del servizio o suo delegato, da genitori e insegnanti in rappresentanza di ogni plesso scolastico. Possono inoltre essere invitati a partecipare un rappresentante della ATS Milano Città Metropolitana, il cuoco, un rappresentante dell'azienda appaltatrice del Servizio di Refezione. Annualmente il Consiglio d'Istituto segnala i nominativi dei genitori, del personale docente e dei rappresentanti degli alunni che entreranno a farvi parte o che sostituiranno i componenti con mandato scaduto.

La Commissione Mensa esercita un ruolo di collegamento tra il Comune e l'utenza relativo alle diverse istanze che da essa pervengono, oltre che di monitoraggio della qualità del Servizio, dei pasti e delle condizioni igieniche dei locali destinati al servizio.



Alcune informazioni utili

Comune di Rho

Piazza Visconti 23 - 20017 Rho (MI)

tel. centralino 02 933321 - fax 02 93332505

www.comune.rho.mi.it - PEC: pec.protocollo.comunerho@legalmail.it

Ufficio Pubblica Istruzione

Corso Europa, 291 c/o Villa Burba - 20017 Rho (MI)

tel. 02 933321301 - fax 02 93332313

e-mail: ufficio.scuola@comune.rho.mi.it

Sodexo Italia Spa

c/o Centro Cottura - Via Risorgimento, 46- 20017 Rho (MI)

n. verde 800.761186

e-mail: inforette.scolastiche.FMS.it@sodexo.com

www.sodexo.com - www.piaceresalute.it

Sodexo, l'azienda che gestisce il servizio di Refezione scolastica

Il Servizio di Refezione scolastica di Rho è gestito da Sodexo, un'azienda specializzata con pluriennale esperienza nel settore.

In particolare, il Segmento Scuole di Sodexo Italia ha predisposto e attua il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001, per perseguire un processo di miglioramento continuo delle prestazioni, allo scopo di fornire costantemente un servizio che soddisfi a pieno le esigenze dell'Amministrazione e dell'utenza, nel completo rispetto dei requisiti normativi e contrattuali.

Tale impegno è condiviso a tutti i livelli del Segmento Scuole e vede dedicate risorse umane, organizzative e finanziarie.

Il Servizio di Refezione per le scuole è diretto da personale specializzato.

Contatti

Sodexo Italia
Via Fratelli Gracchi, 36
20092 Cinisello Balsamo (MI)
Tel: 02 696841
it.sodexo.com

