



CITTÀ DI FELTRE

CITTA' DI FELTRE
Piazzetta delle biade, 1
32032 Feltre (BL)
tel. 0439 885111 - Fax 0439 885246
protocollo@comune.feltre.bl.it
www.comune.feltre.bl.it
P.IVA. 00133880252

**CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**

INDICE

I^ PARTE – PRESENTAZIONE

- cos'è la carta dei servizi
- principi nell'erogazione dei servizi

II^ PARTE - GUIDA AL SERVIZIO

- descrizione dei servizi erogati e modalità di accesso

III^ PARTE - IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

- standard di qualità (da aggiornare periodicamente)
- esiti delle valutazioni e ipotesi di miglioramento

IV^ PARTE - ORGANISMI E STRUMENTI DI TUTELA PER CITTADINI E UTENTI

- modalità di presentazione di suggerimenti e reclami
- modalità per ottenere RIMBORSI (nel caso sia dimostrato che il servizio è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati)

V^ PARTE - GESTIONE DELLA CARTA

- pubblicità
- revisione/aggiornamento

rev.03_2017



CITTÀ DI FELTRE

I^A PARTE - PRESENTAZIONE

- *cos'è la carta dei servizi*

Questa Carta descrive il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Feltre al fine di informare tutti gli utenti sugli aspetti rilevanti del servizio.

Fonti normative

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994 che contiene le Linee guida per la realizzazione della Carta – quali l'introduzione di standard di qualità, la verifica del loro rispetto ed il monitoraggio del grado di soddisfazione dei suoi utenti;
- Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica – Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione – del 20.12.2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo.

- *principi nell'erogazione dei servizi*

L'Ufficio Istruzione, con la redazione della Carta, intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e, in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna a rispettare i **principi generali**, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Eguaglianza ed imparzialità

Garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

Continuità

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico, e senza interruzioni; impegnarsi comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio.

Partecipazione e Trasparenza

Promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione dei cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.

Scuole, comune, ditta, istituzioni sanitarie, famiglie e studenti sono protagonisti di una gestione partecipata dei servizi, che favorisce la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici ed il miglioramento continuo della sua qualità.

Efficienza ed Efficacia

Impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori ed una permanenza in mensa confortevole per studenti ed insegnanti.



CITTÀ DI FELTRE

II^ PARTE - GUIDA AL SERVIZIO

- descrizione dei servizi erogati e modalità di accesso

Il Servizio di ristorazione scolastica è erogato nelle seguenti scuole del Comune di Feltre:

SCUOLA	Indirizzo	telefono
Scuola Dell'Infanzia di Pasquer	Via Cismon,5	0439 885665-666
Scuola Dell'Infanzia di Vellai	Via Romanella, 1	0439 885655 - 656
Scuola Dell'Infanzia di Villabruna	Via Don A.Scopel, 9	0439 885640 - 641
Scuola Dell'Infanzia di Vignui	Via Don, 4	0439 885660 - 661
Scuola Dell'Infanzia di Mugnai	Via Scuole, 53	0439 885635
Scuola Dell'Infanzia di Tomo	Fraz.Tomo	0439 885650-651
Scuola Dell'Infanzia di Anzù	Viale SS.Vittore e Corona 16	0439 885670-671
Scuola Primaria Vittorino da Feltre	Via C.Castaldi n. 4	0439 885613
Scuola Primaria di Mugnai	Via Scuole, 53	0439 885631
Scuola Secondaria di I° " Gino Rocca "	Viale Fusinato, 14	0439 885680

Per informazioni sul Piano dell'Offerta Formativa è possibile rivolgersi:

- agli Uffici dell'Istituto Comprensivo di Feltre in Viale Fusinato n.14 – tel. N°0439 885600-603 - sito: [Istituto comprensivo di Feltre](#)
- agli Uffici dell'Istituto Comprensivo di Cesiomaggiore in Via Grei n.7 – tel. N°0439 43004 sito: [Istituto comprensivo di Cesiomaggiore](#)

LE MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Mensa scolastica è fornito dal Comune di Feltre con due modalità:

Gestione diretta. I pasti delle Scuole Dell'Infanzia sono confezionati direttamente nelle cucine interne alla scuola stessa, da personale cuoco appositamente formato e con la supervisione del Servizio di Dietetica dell'U.L.S.S. n°2 di Feltre.

Gestione in appalto. I pasti delle scuole primarie, della scuola secondaria di primo grado e della scuola dell'infanzia di Anzù sono affidati a ditta esterna, specializzata nel settore della ristorazione scolastica selezionata con gara d'appalto europea e in possesso di certificazione di qualità

L'impegno dell'Amministrazione Comunale è garantire che il servizio mensa affidato a ditta esterna abbia gli stessi standard di qualità delle scuole dell'infanzia statali gestite in forma diretta



CITTÀ DI FELTRE

IL MENU'

Per garantire la varietà e rispettare la stagionalità dei prodotti sono adottati un **menù invernale su otto settimane e uno estivo su quattro settimane**, bilanciati sotto il profilo nutrizionale, unici per tutte le scuole dell'Infanzia, con utilizzo di alimenti di prima scelta e in parte provenienti da agricoltura biologica. Il menù per le scuole primarie contiene alcuni adattamenti studiati apposta per i bambini più grandi.

La struttura del pasto prevede, di solito: un primo piatto, un secondo piatto con due contorni di verdura, una cotta ed una cruda, il pane, la frutta o il dessert. In alcuni giorni sono previsti piatti unici (ad es. pizza, lasagne al forno ecc.)

Sono esclusi i cibi fritti e non vengono preparati soffritti con olio e/o burro. Per motivi di sicurezza alimentare non sono ammesse vivande cucinate dai genitori e/o comunque provenienti dall'esterno

Copia del menù è allegata alla presente carta e si trova affissa anche in ognuna delle scuole.

DIETE PARTICOLARI

Nel caso di **allergie** ed **intolleranze** alimentari gravi, il Servizio è in grado di assicurare comunque una alimentazione adeguata perché il personale ha ricevuto apposita formazione, ma è necessario presentare tempestivamente all'ufficio istruzione del Comune adeguata certificazione medica rilasciata da un medico del Servizio sanitario nazionale o dal medico di famiglia (con esclusione di altre tipologie di professionisti) con la specificazione degli alimenti vietati.

LA PRODUZIONE DEI PASTI

L'approvvigionamento delle materie prime e il loro controllo avviene a cadenze adeguate per garantire la freschezza degli alimenti e il personale cuoco al momento del ricevimento della merce opera un controllo sulle quantità e qualità dei prodotti consegnati.

Tutte le attività di preparazione dei pasti seguono gli standard di autocontrollo previsti dal manuale HACCP in dotazione presso ciascuna cucina

ISCRIZIONE AL SERVIZIO

Per avere accesso al servizio è necessario presentare annualmente apposita domanda al Comune con le seguenti modalità:

- online, all'indirizzo [Modulo iscrizione servizi scolastici Feltre](#)
- presso l'Ufficio [Istruzione del Comune di Feltre](#)



CITTÀ DI FELTRE

LE TARIFFE DEL SERVIZIO MENSA

Dal 1° gennaio 2015 le tariffe variano in base all'ISEE del nucleo familiare:

	FASCE ISEE		CONTRIBUTO A PASTO A CARICO DELLE FAMIGLIE
	Da	A	
FASCIA 1	€ 0,00	€ 6.000,00	€ 3,00
FASCIA 2	€ 6.001,00	€ 15.000,00	€ 4,00
FASCIA 3	€ 15.001,00		€ 5,00

Per avere diritto alle tariffe di I[^] e II[^] fascia è necessario presentare l'ISEE in corso di validità entro il 30 settembre di ogni anno all'ufficio istruzione del Comune di Feltre.

La mancata presentazione dell'ISEE entro in termine indicato comporta l'applicazione del contributo massimo pari ad Euro 5,00.

La presentazione dell'ISEE in data successiva si applica dal bimestre successivo e non comporta revisione della tariffa già applicata per il periodo trascorso.

La sola presenza senza partecipazione al pasto comporta il conteggio di metà del buono pasto (per la merenda)

AGEVOLAZIONI

Si applica la tariffa ridotta del 50% dal 2[^] fratello nel caso di più fratelli contemporaneamente frequentanti le scuole del Comune di Feltre

PAGAMENTO

Il pagamento del servizio avviene tramite l'emissione di un conto bimestrale che riporta la tariffa dovuta calcolata sulla base delle presenze al pasto relative al bimestre precedente.

Il conto è comunicato con lettera recapitata all'indirizzo di residenza entro il giorno 10 dei mesi di novembre (per i pasti consumati nei mesi di settembre e ottobre), gennaio (per i pasti di novembre e dicembre), marzo (per i pasti di gennaio e febbraio), maggio (per i pasti di marzo e aprile), luglio (per i pasti di maggio e giugno).

MODALITA' DI PAGAMENTO

☐ presso l'ufficio economato del Comune di Feltre (orario: martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.45, giovedì dalle 16.00 alle 18.00)

☐ presso la Tesoreria, Unicredit Banca di Viale Peschiera con orari della Banca (COORDINATE BANCARIE per il pagamento tramite home banking : IT 16 Q 02008 61110 000003465487)

☐ presso l'ufficio postale con bollettino sul conto corrente 11662327 intestato alla Tesoreria del Comune di Feltre



CITTÀ DI FELTRE

I CONTROLLI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

A) Il personale cuoco comunale svolge quotidiani sopralluoghi, che riguardano:

- le modalità di conservazione, di lavorazione, cottura e distribuzione delle derrate alimentari;
- lo stato igienico degli ambienti, degli impianti e del personale;
- le modalità di svolgimento del servizio, con particolare attenzione alla relazione con gli utenti;
- il funzionamento delle attrezzature e degli impianti tecnologici ed il loro corretto uso;
- le modalità di sanificazione;
- le modalità di trasporto dei pasti;
- la qualità e quantità dei prodotti e delle pietanze, e relative temperature;
- la certificazione delle materie prime, la corrispondenza al capitolato d'appalto ed alle normative vigenti ecc..

B) i controlli vengono effettuati anche dalle autorità sanitarie preposte (ASL, Ufficio Igiene e Sanità della Provincia ecc.).

C) I rappresentanti dei genitori, nominati dalle singole scuole, hanno il compito di recarsi in mensa quando vogliono e di *valutare, la gradevolezza dei pasti e la loro conformità ai menù, la soddisfazione da parte degli alunni ed il comfort ambientale, nonché di segnalare ogni rilievo opportuno*. Per ogni visita si compila un'apposita scheda di valutazione (a disposizione in ogni mensa), che viene fatta pervenire direttamente all'Ufficio Scuole del Comune, per un attento esame e l'adozione di eventuali azioni correttive e/o migliorative.

D) Gli insegnanti, che quotidianamente frequentano la mensa, possono fare al Comune tempestive e dirette *segnalazioni*, utili per il costante monitoraggio e miglioramento del servizio e della qualità dei pasti, sempre compilando la suddetta scheda di valutazione.

E) Ogni anno viene effettuata almeno una rilevazione generale sul gradimento del servizio in tutte le scuole tramite apposito questionario



CITTÀ DI FELTRE

III^ PARTE - IL SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

standard di qualità (da aggiornare periodicamente)

ASPETTI DEL SERVIZIO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
RICETTIVITA' Il servizio garantisce l'accoglimento di tutte le richieste di attivazione dello stesso, in coerenza con la programmazione di offerta formativa attuando adeguate soluzioni organizzative	Richieste di attivazione del Servizio di Ristorazione scolastica	% di accoglimento delle richieste (conformi al piano offerta formativa)	100,00%
	Richieste di Diete Speciali	% di accoglimento delle richieste, se adeguatamente motivate e documentate	100,00%
TEMPESTIVITA' Tempi di erogazione del servizio	Puntualità del pranzo servito	% di rispetto dei tempi previsti per la somministrazione dei pasti (max 5 minuti attesa prima portata)	98,00%
	Tempi di erogazione delle diete speciali per motivi di salute	% di rispetto delle diete speciali previste entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda	98,00%
ACCESSIBILITA' E FUNZIONALITA' DEGLI AMBIENTI	Disponibilità, organizzazione degli spazi e presenza di arredi idonei alla fruizione del pasto	% di sale da pranzo con arredi idonei	100,00%
QUALITA' DEL PASTO	Qualità del menù	Qualità degli alimenti impiegati	Presenza di prodotti biologici, a km zero e a filiera corta
		Varietà degli alimenti e stagionalità delle materie prime	Applicazione di un menù invernale su 8 settimane e di uno estivo su 4
	Monitoraggio della qualità percepita	% delle scuole dove è distribuito il questionario di rilevazione per l'utilizzo da parte dei rappresentanti della commissione mensa (genitori e insegnanti)	100,00%
AFFIDABILITA'	Risposta motivata ai reclami	% di risposta motivata a tutti i reclami entro 8 giorni lavorativi dal ricevimento	100,00%
IMPATTO AMBIENTALE organizzazione del servizio compatibile con le politiche ambientali del Comune di Feltre certificato Emas	Utilizzo di stoviglie pluriuso con limitazione ad eventualità eccezionali dell'utilizzo di stoviglie a perdere	% di utilizzo di stoviglie pluriuso	98,00%



CITTÀ DI FELTRE

- esiti delle valutazioni e ipotesi di miglioramento

L'obiettivo del mantenimento e di ogni possibile miglioramento del livello qualitativo del servizio passa attraverso l'ascolto delle esigenze degli utenti e le osservazioni e la collaborazione di tutte le componenti coinvolte nel servizio e rappresentate nelle Commissioni mensa.

In funzione di quanto emerge dal lavoro di partecipazione di ciascuno vengono valutate e adottate le necessarie misure organizzative per adeguare il servizio agli esiti delle valutazioni.

IV^ PARTE - ORGANISMI E STRUMENTI DI TUTELA PER CITTADINI E UTENTI

- modalità di presentazione di suggerimenti e reclami

I reclami vanno formulati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

Il reclamo può essere presentato con le seguenti modalità:

- *personalmente all'Ufficio istruzione del Comune di Feltre in Piazzetta delle biade n. 1 o presso l'Ufficio protocollo al medesimo indirizzo*
- *per posta elettronica all'indirizzo ; istruzione@comune.feltre.bl.it*
- *via fax al n0439-885209*

Entro 8 giorni lavorativi dalla data di ricevimento verrà fornita risposta scritta ai cittadini. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 8 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata al cittadino utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

- modalità per ottenere RIMBORSI (nel caso sia dimostrato che il servizio è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati)

Qualsiasi utente del servizio, che ritenga di avere rilevato il mancato rispetto di uno degli standard di qualità e tempestività di cui alla tabella relativa sopra riportata dovrà presentare reclamo con la modalità descritta al paragrafo precedente e può contestualmente richiedere come indennizzo 1 pasto gratuito.

V^ PARTE - GESTIONE DELLA CARTA

La carta ha validità pluriennale e viene aggiornata al bisogno e modificata in caso di variazioni sostanziali.

La carta è pubblicata sul sito internet del Comune di Feltre nella sezione dedicata ai servizi scolastici e nella sezione Amministrazione Trasparente.



CITTÀ DI FELTRE

ALLEGATI ALLA CARTA

- MENU'
- SCHEDA DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO (per rappresentanti della Commissione mensa mesa)
- modulo di richiesta di dieta speciale

PER INFORMAZIONI

Ufficio Istruzione del Comune di Feltre

ORARI

**dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00
martedì pomeriggio dalle 14,30 alle 16,00
giovedì pomeriggio dalle 16,00 alle 18,00**

CONTATTI

**telefono 0439 885218 - 885245
fax: 0439 885209
mail: istruzione@comune.feltre.bl.it**