COMUNE DI CAPOTERRA

Città Metropolitana di Cagliari

Settore N.5 - Segreteria, Affari Generali, Organi Istituzionali, Urp, Informatizzazione, Archivio

Ufficio Segreteria

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Ristorazione Scolastica Scuole dell'Infanzia e Primarie

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 67 del 24/04/2025

Cos'è la carta dei servizi e principi fondamentali

La “Carta dei Servizi” della ristorazione scolastica è un documento attraverso il quale il Comune di Capoterra intende presentare a tutte le famiglie l’organizzazione e le caratteristiche del servizio mensa.

È un documento che permette al cittadino/utente di verificare che quanto promesso gli venga poi effettivamente assicurato.

In particolare la Carta dei servizi:

- rende partecipi i cittadini/utenti degli obiettivi che il Comune vuole realizzare;
- chiarisce l’organizzazione della struttura;
- stabilisce le modalità di erogazione dei servizi ed i tempi massimi di conclusione dei relativi procedimenti;
- rende disponibili le informazioni generali sul funzionamento dei servizi;
- individua le modalità per la presentazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami;
- rende chiare le modalità di verifica degli standard di qualità che l’Amministrazione si è impegnata a garantire.

Principi fondamentali

Il servizio di ristorazione scolastica intende offrire una risposta adeguata sotto il profilo nutrizionale e della qualità alimentare, facendo del pranzo un momento formativo e di socializzazione per i giovani utenti. Viene prestata massima attenzione alla qualità dei prodotti tradizionali del territorio, alle modalità di preparazione e conservazione, all’attenzione alle esigenze di servizio dedicate ai bambini.

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

Eguaglianza

Nella erogazione del Servizio l’amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche prestando particolare attenzione alle situazioni dei portatori di handicap e a situazioni di particolare disagio.

Trasparenza

L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale

Partecipazione

È promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. A tal fine l'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami.

Cortesia

L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.

Efficienza ed Efficacia

L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Sicurezza e riservatezza

È garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

Descrizione del servizio

I destinatari del Servizio di Ristorazione scolastica sono le bambine e i bambini delle Scuole dell'Infanzia e quelli iscritti al tempo pieno delle Scuole Primarie. Il Servizio di Ristorazione Scolastica ha come obiettivo principale quello di fornire un pasto:

- di qualità;

- equilibrato dal punto di vista nutrizionale;
- sicuro dal punto di vista igienico-sanitario.

Allo stesso tempo, la fruizione del pasto rappresenta un momento integrativo dell'attività educativa, svolgendo un ruolo attivo di educazione alimentare.

Rispondendo all'esigenza di introdurre nelle scuole un servizio di ristorazione scolastica di qualità, si è dato avvio ad un servizio rispondente a criteri di sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

In particolare è stata curata la produzione e distribuzione degli alimenti e delle bevande, il confezionamento e la somministrazione dei pasti, la gestione dei rifiuti, la preparazione dei pasti e post-consumo, la gestione dei locali comprensivo dei servizi di pulizia.

Per il Servizio è disponibile un portale della ristorazione scolastica, cosiddetto "**Portale dei genitori**" disponibile all'indirizzo: https://www6.eticasoluzioni.com/capoterraportalegen/ attraverso il quale, in aggiunta alle comunicazioni formali alle scuole e alle famiglie, tutti gli utenti possono venire a conoscenza in tempo reale di ogni informazione utile in merito al Servizio.

Funzionamento del servizio e ruolo della ditta affidataria

La gestione del servizio di ristorazione è affidata alla società Markas s.r.l di Bolzano, a seguito di una gara pubblica.

Il Comune svolge un ruolo di coordinamento, supervisione e controllo sull'intera attività di produzione, distribuzione e somministrazione dei pasti svolta da Markas con il proprio personale, ai fini del mantenimento e del miglioramento dello standard di qualità e sicurezza del servizio. Tutti i pasti vengono prodotti presso il Centro Cottura sito nel Comune di Decimomannu.

Dopo la preparazione i pasti vengono confezionati e veicolati con automezzo e contenitori isotermici dedicati, nel rispetto delle norme igieniche e della catena del caldo e del freddo.

I pasti vengono cucinati nella medesima giornata in cui è previsto il consumo, senza ricorso a prodotti precotti, con il sistema in legame "fresco-caldo". Unica eccezione è data da lavorazioni particolari, come per gli arrosti, che possono essere effettuate nelle 24 ore precedenti attraverso trattamento con abbattitore di temperatura e conservate a temperatura controllata prima del rinvenimento nel forno. Giornalmente vengono effettuate tutte le operazioni di lavaggio/sanificazione delle stoviglie utilizzate, nonché riassetto, pulizia e sanificazione dei locali del centro cottura e dei poli.

Il servizio è erogato giornalmente a tutti i bambini che sono presenti a scuola entro le ore 9.30, previa prenotazione del pasto presso la sede scolastica di riferimento.

Servizio base e diete in bianco

I menù rivolti ai minori sono redatti in accordo con il Comune e avvalendosi di esperti professionisti incaricati da Markas: seguono le linee guida nazionali, le indicazioni regionali per la ristorazione scolastica, nonché le tabelle nutrizionali composte dal competente servizio ASL del quale devono trovare l'approvazione.

Verificati e approvati, i menù rimangono esposti presso ogni refettorio e sono consultabili sul sito del Comune e sul "**Portale dei genitori**".

Il ricettario si basa su delle regole studiate per il fabbisogno degli utenti e si basano sul capitolato o seguono delle linee guida. I menù rivolti ai minori si articolano in due fasi stagionali - estiva e invernale - per favorire l'uso di prodotti di stagione e adeguare l'alimentazione al clima. Infine, sempre in riferimento all'utenza composta da minori, il menù viene ulteriormente arricchito in occasione delle principali festività nazionali, quali Natale e Pasqua e in giornate a tema particolare.

I menù della ristorazione rivolta ai minori esprimono scelte e valutazioni di carattere nutrizionale, alimentare e organizzativa avente validità per il servizio nel suo complesso, e quindi sempre secondo logiche di ristorazione collettiva e di interesse pubblico.

Attraverso gli esiti del monitoraggio periodico del gradimento delle pietanze, viene valutata la possibilità di apportare differenziazioni al fine di andare incontro a esigenze e gusti dei bambini, garantendo il più possibile apprezzabilità e varietà dei pasti, di concerto con la Società Markas e il Comitato mensa.

Il menù è organizzato su 5 settimane scolastiche, in modo da evitare la ripetizione delle combinazioni delle pietanze e da garantire la varietà, la rotazione e la stagionalità degli alimenti.

Diete speciali

Il servizio di ristorazione è dotato di personale adeguatamente formato per soddisfare anche la produzione di "diete speciali": tali diete vengono preparate su richiesta dei genitori, dietro presentazione di apposita domanda. A seconda delle proprie esigenze, si procede nei seguenti modi:

Dieta speciale per patologia:

Per i bambini con allergia, intolleranza o altra patologia accertata i genitori devono presentare all'istituzione scolastica interessata regolare richiesta di dieta speciale tramite apposito modulo e certificato medico indicante con precisione la dieta da seguire (p.e. i cibi da escludere, le grammature da seguire). Il certificato deve indicare la patologia, gli alimenti che non possono essere somministrati e/o quelli che devono essere assunti e la durata della prescrizione (temporanea, annuale o permanente).

La dieta speciale per patologia può essere richiesta in qualsiasi momento dell'anno scolastico. All'azienda di ristorazione sono riservati 3 giorni per attivare la dieta.

Le "diete speciali" vengono preparate con attrezzature dedicate alla singola patologia, con un codice di riferimento, e vengono confezionate in apposito piatto monoporzione. Il loro trasporto avviene mediante contenitori isotermici che ne mantengono la temperatura prevista.

Dieta speciale per motivi etico- religiosi:

Per determinate convinzioni etiche e/o religiose, le famiglie possono richiedere per i propri figli un regime alimentare che escluda determinati alimenti. La dieta speciale può essere richiesta in qualsiasi momento dell'anno scolastico, presentando all'istituzione scolastica interessata la domanda su apposita modulistica. La stessa procederà all'invio della richiesta all'azienda appaltatrice.

Modalità di accesso al servizio

Il Servizio di ristorazione scolastica è assicurato su istanza di parte e dietro pagamento di una quota di partecipazione diretta.

L'amministrazione comunale approva annualmente le "*Modalità di accesso al Servizio di ristorazione scolastica*", stabilendo modalità e tempistiche di presentazione delle domande di iscrizione.

Per usufruire del Servizio di ristorazione scolastica è necessario presentare annualmente apposita domanda di iscrizione, esclusivamente online, mediante la procedura "*Istanze online*" presente sul sito istituzionale del Comune di Capoterra www.comune.capoterra.ca.it

L'accesso al Servizio è subordinato al pagamento di una quota di contribuzione mensile, differenziata in base alle fasce ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente). Le fasce ISEE e le relative quote di contribuzione per il Servizio di ristorazione scolastica sono approvate annualmente con Deliberazione della Giunta Comunale.

L'unità organizzativa competente e responsabile dell'istruttoria delle domande di iscrizione al Servizio di ristorazione scolastica e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, è il Settore N. 5 - Segreteria, Affari Generali, Organi Istituzionali, URP, Informatizzazione, Archivio, Pubblica Istruzione. Comune di Capoterra – Ristorazione scolastica mail: pubblicaistruzione@comune.capoterra.ca.it, indirizzo: via Cagliari n.91. Orario: Lunedi, Mercoledì, Venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00

Standard di qualità del servizio

DIMENSIONE DELLA QUALITA' / SERVIZIO EROGATO	INDICATORE /I	STANDARD
Servizio standard	*Menù base*	*Pubblicazione sul portale dei genitori entro la scadenza della presentazione delle domande*
Menù alternativo	*Disponibilità del menù alternativo*	*Attivazione e soppressione entro 10 giorni dalla richiesta nel 100% dei casi*
Segnalazioni reclami suggerimenti	*Tempi di risposta alle segnalazioni*	*Entro 30 giorni dalla presentazione*
Controllo sul servizio	*Sicurezza alimenti, corrispondenza all'offerta tecnica*	*Effettuazione di almeno quattro controlli all'anno anche con l'ausilio delle Commissioni mensa*

Controlli da parte del Comune di Capoterra

La qualità a livello complessivo (non solo di tipo igienico-sanitario in senso stretto) è monitorata dal Comune mediante un costante controllo delle prescrizioni contrattuali. Pertanto la qualità è garantita dai termini molto vincolanti di adempienti espressi nel capitolato d'oneri con relative penali che possono essere comminate qualora tali adempimenti vengano disattesi da Markas.

Inoltre il sistema di controllo sul servizio avviene a campione da parte dell'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Capoterra mediante sopralluoghi presso le sedi scolastiche o avvalendosi della collaborazione della Commissione mensa Comunale.

Controlli esterni da parte di altri soggetti ispettivi

La qualità è altresì monitorata da ulteriori organismi di controllo ufficiali che sono preposti ad effettuare la vigilanza sia autonomamente sia perché attivati su esplicita richiesta del Comune. (Comitato mensa – Asl)

Controlli interni da parte di Markas (autocontrollo)

La sicurezza igienico sanitaria del servizio è monitorata da Markas mediante il sistema HACCP che applicato mediante il Piano di Autocontrollo aziendale consente di analizzare i potenziali pericoli, di valutare i rischi delle varie fasi produttive e progettare azioni mirate per garantire l'igiene sul personale, l'ambiente, le

attrezzature, i processi e gli alimenti. L'effettiva applicazione dei Piano di autocontrollo è dimostrata tramite apposite schede di registrazione che permettono il controllo e il monitoraggio dei pericoli per l'igiene alimentare e forniscono uno strumento per adottare tutte le misure necessarie a prevenirli.

Monitoraggio

La Carta dei servizi viene aggiornata quando intervengono modifiche sostanziali nell'organizzazione del servizio.

Il Comune si impegna a monitorare la qualità del servizio coinvolgendo nel processo di valutazione del raggiungimento degli obiettivi gli utenti dei servizi.

L'attività di monitoraggio risponde alla finalità di consentire all'Amministrazione, attraverso l'analisi delle cause e dei motivi di reclamo da parte dei cittadini/utenti, di attuare tutti gli interventi necessari al miglioramento del servizio erogato.

L'Amministrazione si impegna quindi a:

- Rilevare il grado di soddisfazione percepito dall'utente che si avvicina ai Servizi attraverso una verifica periodica, almeno una volta ogni sei mesi, da attivare preferibilmente attraverso la somministrazione di questionari
- Prestare attenzione e valutare le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami che i cittadini/utenti intendono presentare.

Reclami, segnalazioni e ricorsi

L'Amministrazione comunale riceve e valuta con la massima attenzione le segnalazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio erogato, e gli eventuali reclami che segnalino la violazione dei principi o il mancato rispetto degli obiettivi contenuti nella presente Carta dei servizi.

Le segnalazioni e i suggerimenti, formulati in modo chiaro e preciso in modo da facilitare l'individuazione del problema ed accelerare le verifiche del caso, possono essere presentati direttamente all'Ufficio Pubblica Istruzione preferibilmente per iscritto al seguente indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.capoterra.ca.it, o al Comitato mensa al seguente indirizzo di posta elettronica: comitatomensa@comune.capoterra.ca.it

I reclami devono essere presentati per iscritto al Protocollo dell'Ente alternativamente:

- direttamente allo sportello secondo gli orari d'Ufficio

- al seguente indirizzo di posta elettronica: protocollo@comune.capoterra.ca.it
- al seguente indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): comune.capoterra@legalmail.it

Il reclamo verrà trasmesso al Responsabile del Servizio che avvierà un'indagine con il Responsabile del Procedimento coinvolto per valutare il suo grado di complessità e, in caso di fondatezza, ne analizzerà le cause, provvedendo a dare all'utente la risposta.

L'Amministrazione si impegna a dare risposta tempestiva e completa a quanto segnalato ed in ogni caso entro trenta giorni dal ricevimento del suggerimento o reclamo.