

COMUNE DI PATU'

"Appalto Affidamento Servizio di Refezione Scolastica  
CIG 6387216163"

PROGETTO TECNICO-GESTIONALE

LA FENICE s.r.l. via G.Mameli, 5 cap.73044 Galatone (LE)



All. n°6 sez.15 "Carta dei Servizi"

LA FENICE s.r.l.  
Via Mameli 5 GALATONE (LE)  
L'Amministratore Unico  
(Dimitrova Darina Mihay'va)



La Fenice S.R.L.  
SERVIZI E INNOVAZIONE



Abbiamo organizzato un servizio a forte valenza educativa. Favoriamo la riscoperta delle tradizioni gastronomiche e delle specialità locali. Collaboriamo con le scuole per la realizzazione di:

- laboratori di educazione alimentare «A me mi piace!»
- l'osservatorio nutrizionale per la lotta contro l'obesità infantile.

Abbiamo avviato il progetto « La Merenda di metà mattina » realizzato in diverse scuole primarie per sensibilizzare i bambini ad una idonea merenda. L'azienda fornisce: frutta fresca sbucciata e affettata al posto dello spuntino quotidiano.

**Continueremo a promuovere progetti di educazione alimentare volti a sensibilizzare e sostenere le famiglie.**

**PROPOSTE, SUGGERIMENTI O RECLAMI:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

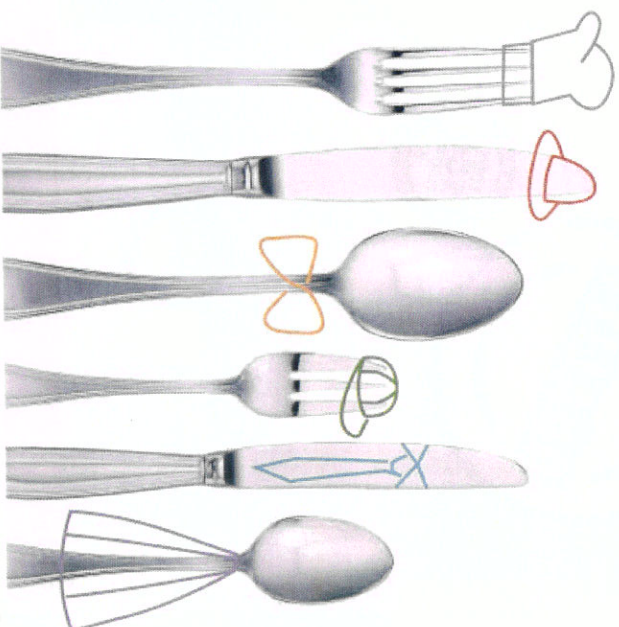
---

---

---



**Carte in tavola.**



**LA FENICE S.R.L.**  
 Per qualsiasi informazione sul servizio Mensa  
**SPORTELLO AL PUBBLICO**  
 VIA G. MAMELI,5-73044 GALATONE  
 Tel. 0833/861243  
 Dal lunedì al venerdì – dalle ore 9.00 alle 11.00  
 Referente: Sig. Antonio Donno

## PRENOTAZIONE PASTI ONLINE

Iscrivere i propri figli al servizio di refezione scolastica è oggi facile e veloce: da quest'anno è possibile effettuare le prenotazioni in modalità online.

E' sufficiente attivare la propria Smart Card ed il Sistema GEMINI ti abiliterà al pagamento ed alla prenotazione dei pasti di tuo figlio tramite : POS e/o ricevitorie autorizzate.

Potrai conoscere in tempo reale la dieta di tuo figlio ed il menù del giorno.

Riceverai chiarimenti direttamente on line sulle rette e sulle caratteristiche nutrizionali dei pasti.

## CONTROLLO DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Un apposito gruppo formato da Esperti del settore alimentare, supportati da un laboratorio esterno di analisi, effettua continue verifiche e periodici prelievi di alimenti, nei centri di produzione pasti.

Il sistema di monitoraggio, basato su rilevazioni periodiche, è finalizzato al miglioramento continuo del servizio.

Gli indicatori di Qualità individuati sono:

- Campionamento microbiologico, chimico e fisico sulle derrate alimentari e Locali mensa;
- Controllo di qualità del cibo e del servizio;
- Rispetto dei menù;
- Rispetto dei tempi di consegna dei pasti.

## MENÙ E DIETE SPECIALI GARANTITI

L'azienda garantisce il rispetto dei Menù proposti dalla ASL/LE che hanno come modello la dieta biomediterranea.

L'azienda è in grado di accogliere le richieste di «diete speciali» garantendo a famiglie e bambini di sentirsi inseriti pienamente nel contesto scolastico.

Abbiamo stabilito che tutti gli alimenti utilizzati devono rispondere agli stessi requisiti di qualità merceologica, previsti nei contratti di fornitura.

Abbiamo incrementato i cibi provenienti da agricoltura biologica e/o a «filiera corta», DOP e tradizionali.

Abbiamo precluso l'uso di alimenti geneticamente modificati (no OGM).

Abbiamo adottato metodi di cottura garanti dell'appetibilità e dell'integrità nutrizionale degli alimenti.

Ci impegniamo a conciliare sempre più gradevolezza del sapore e della presentazione dei cibi con le esigenze di igienicità e sicurezza.

Ci impegniamo a garantire la continuità del sistema di monitoraggio per il controllo della qualità del servizio rispetto agli standard indicati.

Ci impegniamo ad offrire proposte alimentari per la riscoperta delle tradizioni gastronomiche e delle specialità locali, nonché menù etnici per la scoperta di cibi e sapori diversi.

Sono previsti menù a tema per ricorrenze speciali e distinti per fasce di età: primavera, infanzia, primaria, adulti. Concordati con il SIAN dell'ASL.

Sono previsti: cestini freddi in occasione di gite scolastiche, pasti aggiuntivi, la frutta a merenda.

## ECOSOSTENIBILITA' DEL SERVIZIO

Utilizziamo stoviglie in melamina, acciaio, porcellana e vetro;

Utilizziamo prodotti per la detersione eco compatibili;

Utilizziamo acqua del rubinetto microfiltrata.

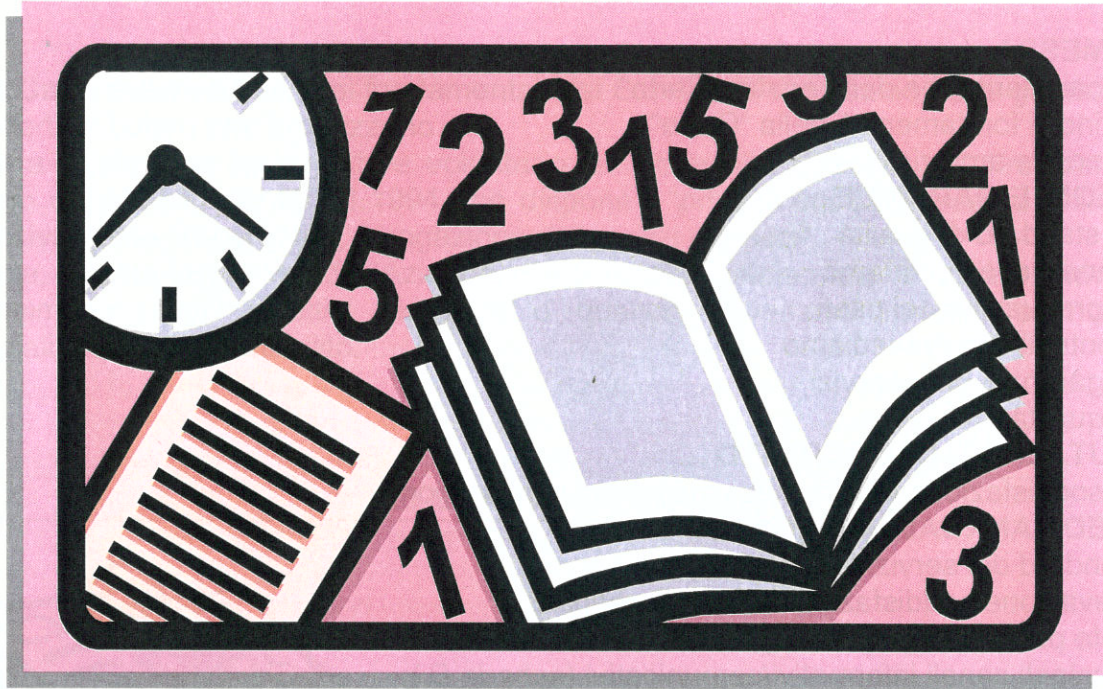
Poniamo attenzione a valutare il gradimento dei piatti registrando il rapporto consumi/sprechi con adozione di correttivi.

Ci impegniamo a fornire un servizio a minor impatto ambientale limitando l'impiego di materiali non riciclabili, attivando progetti che coinvolgono bambini, famiglie e scuola in un processo di consumo consapevole.

Promuoviamo il progetto « Buon Samaritano » per il recupero di derrate non consumate.



“ LA CARTA DEI SERVIZI ”



**SERVIZI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA  
INDICE DEGLI ARGOMENTI**

**PREMESSA**

- o Le caratteristiche della nostra "Carta"
- o I principi fondamentali della "Carta"
- o Le nostre ambizioni

**IMPEGNI E GARANZIE**

- o Gli standard di qualità
- o I servizi che vi offriamo
- o La produzione dei pasti
- o I controlli che prevediamo
- o Le garanzie per i servizi
- o La qualità promessa

**VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

- o La soddisfazione dell'Utente: un metodo di rilevazione

**SCHEDE ANNUALI ALLEGATE**

- o Standard del servizio (*scheda A*);
- o Rilevazione soddisfazione utente (*scheda B*);
- o Diete particolari (*scheda C*);
- o Principali canali informativi/comunicativi (*scheda D*);
- o Scheda di assaggio
- o Indagine Qualitativa – Soddisfazione dell'Utente
- o La qualità promessa
- o Diete particolari codificate

## PREMESSA

### LE CARATTERISTICHE DELLA NOSTRA CARTA La "Carta"

Questa Carta descrive i principi fondamentali del Servizio di ristorazione e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

La nostra Carta, che ha carattere volontario, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta, è una proposta dell'Azienda, ha validità pluriennale e sarà rinnovata al raggiungimento degli obiettivi dichiarati o quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

## LE SCHEDE ANNUALI



La Carta comprende anche alcune schede riportanti dati ed informazioni che possono variare di anno in anno.

Pertanto, a differenza della Carta, queste schede hanno validità annuale e verranno rinnovate e ridistribuite ogni anno scolastico.

Tali schede riportano:

- gli standard riferiti alle prestazioni del "servizio" ed i valori che possono variare da un anno all'altro;
- le diete particolari riservate a tutti coloro che ne hanno fatto specifica richiesta;
- i risultati delle rilevazioni annuali della Soddisfazione degli Utenti;

### **IL Fascicolo - menu**

Contiene la tipologia del menu.

Il "Fascicolo", agganciato all'anno scolastico, è distribuito in prossimità del periodo di entrata in vigore (ottobre).

## I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Il servizio viene prestato nel rispetto di tutti i principi previsti dalla "Direttiva" precedentemente citata; più precisamente:

### **Parità dei diritti**

Assicuriamo la parità dei diritti a tutti i nostri Utenti sia nel rapporto utente ed Ditta appaltatrice, sia nell'accesso al servizio.

### **Diete particolari**

Accogliamo le richieste di coloro che, per motivi di salute, chiedono di poter seguire diete particolari.

Trattiamo con obiettività, giustizia, imparzialità e cortesia tutti coloro che usufruiscono della Ristorazione.

## Servizio continuo e regolare

Assicuriamo un servizio regolare e continuo, senza interruzioni. In funzione di eventi eccezionali che influiscano sul consueto svolgimento, abbiamo previsto una specifica procedura di intervento (denominata "Pasto Sostitutivo") che, prontamente, consenta di ridurre al minimo i disagi dei commensali.

Il Piano di Emergenza che sarà approntato curerà anche l'aspetto del trasporto dei pasti veicolati, infatti è stato appositamente studiato un piano alternativo, per garantire la consegna dei pasti nei tempi e con le modalità previste dal Capitolato.

Anche il Piano di Autocontrollo tiene conto del Programma di Emergenza così da definire in ogni minimo particolare i diversi punti critici del Servizio.

Ricerchiamo la piena soddisfazione dei nostri utenti attraverso il miglioramento continuo del servizio. **Con la collaborazione di tutti.**

Garantiamo e favoriamo la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica e il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e, naturalmente, a presentare reclami.

## LE NOSTRE AMBIZIONI



Con la Carta della Ristorazione desideriamo impostare la nostra azione, sulla base di un piano durevole, globale e comune, secondo questa "dichiarazione di intenti":

- o Curare l'efficacia del servizio;
- o Garantire la qualità del servizio di "Ristorazione";
- o Ascoltare la voce dell'Utente;
- o Soddisfare l'Utente definendo appositi obiettivi.

Gli obiettivi concreti che ci proponiamo di raggiungere nei prossimi anni sono:

1) l'orientamento alla fornitura di un servizio a sempre minor impatto ambientale: aumento dell'utilizzo di prodotti biologici e controllati, limitazione dell'impiego di materiali non riciclabili ed attenzione agli sprechi.

## IMPEGNI E GARANZIE

### GLI STANDARD DI QUALITA'

Per definire gli obiettivi di qualità che sviluppiamo nei prossimi paragrafi, dobbiamo stabilire degli Standard di servizio che definiscano i livelli di prestazione garantiti:

- o Garanzia controlli documentati Pari al 98%
- o Puntualità del pranzo servito Entro 15'
- o Risposta ai reclami Entro 30 gg.
- o Garanzia menu previsto 100%
- o Garanzia della dieta Entro 5 gg.

Lo standard riferito alle diete speciali viene considerato "impegnativo" in quanto è relativo alla garanzia del rispetto delle richieste di diete per motivi di salute.

### I SERVIZI CHE VI OFFRIAMO

#### Il servizio di ristorazione

I "pasti" sono distribuiti a tutti gli Utenti che acquistano i relativi buoni pasto.

I pasti sono preparati con riferimento a "menu" programmati per ciascuna delle giornate dell'anno scolastico.

L'azienda offre inoltre :

- l'assistenza al " Progetto di Educazione Alimentare";
- l'attuazione del Programma di Emergenza;
- il pasto sostitutivo ed il cestino freddo in caso di gite scolastiche;
- il rispetto delle diete speciali codificate.

### Adozione dello STANDARD

#### (Standard 1 - Garanzia del menu previsto)

Il servizio Ristorazione si impegna ad assicurare che il 100% del menu giornaliero stabilito siano sempre rispettati.

La Ditta valuta, inoltre, sulla base di indicazioni e suggerimenti pervenuti all'Ufficio Qualità, la possibilità di modificare le componenti del menu che non risultassero gradite a una larga parte dei commensali, intervenendo presso l'Ufficio Servizi sociali e presso la ASL competente per territorio.

### MENU CON ALIMENTI BIOLOGICI

I prodotti biologici, come noto, sono ottenuti attraverso colture che non utilizzano sostanze chimiche, quali pesticidi e concimi di sintesi.

I prodotti coltivati con sistemi "a lotta integrata" sono invece alimenti in cui il numero dei trattamenti chimici è ridotto, sostituendo, in parte, la funzione dei pesticidi con quella naturale di insetti predatori utili.



## LE DIETE PARTICOLARI

Il servizio è in grado di fornire "diete speciali", in sostituzione del "menu" previsto. Se un commensale ha la necessità di nutrirsi con cibi particolari, per motivi di salute, il genitore (o chi ne fa le veci) può segnalarlo consegnando alla scuola un certificato medico che indichi l'alimentazione richiesta.

In questo caso sono predisposte diete apposite, registrate con un codice di riferimento che evidenzia gli alimenti da escludere.

I menu elaborati per particolari patologie (per esempio l'intolleranza al glutine), rispondono fedelmente alle prescrizioni mediche utilizzando gli alimenti suggeriti dal pediatra e che dovranno essere forniti dal genitore dell'alunno.

Tuttavia, con riferimento ai tempi di consegna delle diete particolari, abbiamo stabilito che:

- le diete particolari "codificate" saranno fornite agli interessati, entro 5 giorni dalla data di consegna alla scuola del certificato (per motivi di salute);
- le diete particolari "non codificate" non presenti nell'elenco della scheda, e quindi ancora da elaborare, saranno fornite a chi ne ha fatto richiesta entro 8 giorni dalla data di consegna alla scuola del certificato medico;
- le diete in bianco, o di transizione, saranno fornite a chi ne ha fatto richiesta nella medesima giornata, ma per la durata massima di 2 giorni, senza necessità di dover produrre il certificato medico.

Si allega "[Il Regolamento per la Cucina senza Glutine](#)" messo a disposizione di ogni centro cottura e che dovrà essere rispettato scrupolosamente da ogni responsabile di cucina e addetto di cucina.

Si allegano diete codificate.

## Adozione dello STANDARD

### (Standard 2 - Garanzia della dieta).

Il Settore di Ristorazione garantisce la fornitura delle "diete particolari codificate" entro 5 giorni.

## LA PRODUZIONE DEI PASTI

I pasti sono prodotti nelle cucine delle scuole o nelle cucine dei Centri di cottura.

I pasti sono prodotti nelle cucine della ditta, preparati con alimenti consegnati ogni mattina; dopo i controlli previsti, sono confezionati secondo il menu prestabilito per la giornata e distribuiti ai nostri giovani commensali.

I responsabili di cucina nelle procedure di preparazione e cottura seguiranno apposite "Schede Tecniche di Lavorazione", codificate per la scuola materna e scuola media, che la Dietologa, consulente dell'Azienda appronterà, sulla base delle tabelle dietetiche del Comune di Monteroni.

Tale modalità di esecuzione garantirà un unico Standard ,soprattutto dal punto di vista organolettico del pasto prodotto uniforme per ogni centro cottura e per ogni operatore.

### **CENTRI PRODUZIONE PASTI**

I pasti sono prodotti in Centri gestiti dalla ditta appaltatrice del servizio.  
Gli alimenti, dopo gli opportuni controlli, vengono utilizzati per la preparazione dei pasti, cucinati in base all'orario di consumazione previsto nelle singole scuole.  
Successivamente i pasti, collocati in appositi contenitori coibentati per il mantenimento delle adeguate temperature, sono "veicolati" alle scuole e distribuiti dal personale addetto alla porzionatura.

### **La "qualità" degli alimenti**

Abbiamo stabilito che tutti gli alimenti utilizzati nelle cucine delle scuole e dei Centri esterni devono rispondere agli stessi requisiti di qualità merceologica, previsti nei contratti di fornitura.

La sicurezza igienica e la qualità degli alimenti, infatti, sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per tutelare la salute dei commensali.

### **I PASTI "VEICOLATI"**

La Ditta si impegna a rispettare:



- il tempo di percorrenza necessario ad ogni automezzo per il completamento della consegna dei pasti (dal centro di produzione pasti ai centri di consumo) che non deve, di norma, superare i 35 minuti;
- l'applicazione del "Sistema di Auto-Controllo Igienico" che mira a tenere sotto controllo tutte le fasi del ciclo di produzione e di distribuzione e a prevenire i pericoli di natura igienico-sanitaria per il commensale;
- l'utilizzo di contenitori e di carrelli per il mantenimento di un'adeguata temperatura dei cibi durante la fase di distribuzione dei pasti;
- il rispetto dei tempi di consegna anche se si dovesse attuare un Piano di Emergenza.

### **PASTO SOSTITUTIVO**

In ogni scuola servita è previsto un " pasto sostitutivo ", da utilizzarsi per situazioni di emergenza o in caso di necessità (per esempio quantità di cibo insufficiente, cibo non ritenuto idoneo alla somministrazione, verifica in loco di un numero pasti maggiore rispetto a quello richiesto).

In ogni plesso scolastico verranno consegnati 2 pasti completi , in più , rispetto al numero richiesto.

\* E' prevista infine, in caso di gita scolastica o pic-nic la consegna di cestini freddi contenenti:

- panini con prosciutto cotto o formaggio;
- frutta fresca ( preferibilmente banana );

- torta soffice;
- succo e polpa di frutta;
- acqua in PET da 50 cl;
- tovaglioli e bicchiere a perdere.

I cestini sono confezionati in sacchetti individuali ad uso alimentare, e vanno richiesti dal personale scolastico alle cucine con congruo anticipo ( almeno una settimana prima).

### **IL PASTO NON CONSUMATO**

Il cibo non consumato nei refettori è sempre troppo! I motivi per cui tutto non viene mangiato possono essere molti: "non mi piace, non è buono, non ho fame....".

In accordo con Parrocchie e Centri di Assistenza territoriali, su sollecitazione di genitori ed insegnanti, il servizio sta cercando di promuovere a livello decentrato la raccolta dei prodotti non consumati (es .pane, frutta), perché possano essere redistribuiti in giornata.

### **LA FRUTTA A MERENDA**

Molte scuole promuovono, su richiesta, la consumazione della frutta a metà mattina, anziché a fine pasto.

Questa pratica, assai valida dal punto di vista nutrizionale, consente alle insegnanti di verificare che tutti i bambini consumino un "fuori pasto" leggero, che permetta ai commensali di arrivare a tavola con appetito.

### **I nostri alimenti per le festività**

Il servizio Ristorazione prevede che a tutti i bambini e alle bambine vengano distribuiti dolcetti per le festività:

- Monetine di cioccolato a Natale
  - Fetta di Panettone
  - Fetta di Colomba
- Ovetto di cioccolato a Pasqua
- Bugie al forno a Carnevale
- Zeppole a San Giuseppe
- Dolce o gelato a chiusura anno scolastico

### **I CONTROLLI CHE PREVEDIAMO**

#### **I diversi tipi di controlli**

Nei centri di preparazione dei pasti e nelle cucine scolastiche sono in uso "Manuali di Autocontrollo Igienico" che i nostri addetti adottano per il controllo e la sorveglianza di tutte le attività.

Sono previste schede di verifica che descrivono le procedure di lavoro dell'intero "processo di produzione" dei pasti: ricevimento e stoccaggio degli alimenti, preparazione e cottura, confezionamento, trasporto e somministrazione dei cibi.

I problemi che si potrebbero manifestare, sono così verificati in ogni fase e, se riscontrati, sono eliminati con specifiche e immediate azioni correttive. Questo sistema riduce i pericoli per l'igiene degli alimenti e consente di adottare tutte le misure necessarie per prevenirli.

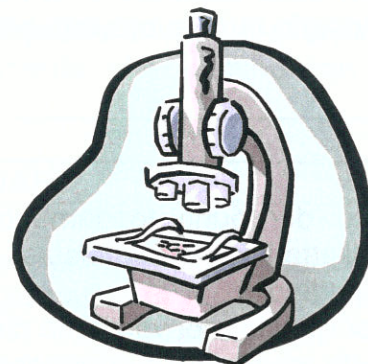
### **Il piano dei "controlli" e delle "analisi"**

Un apposito gruppo formato da Esperti del settore supportati da un Laboratorio esterno di analisi, effettua continue verifiche e periodici prelievi di alimenti nelle cucine delle Scuole e nei Centri di produzione pasti: lo stesso avviene nei magazzini, nei frigoriferi.

Infatti, è stato definito un preciso "piano dei controlli e delle analisi" che è stato studiato per offrire la massima garanzia sulla sicurezza e sulla qualità dei cibi serviti nelle mense.

I controlli sono effettuati da Esperti del settore che giornalmente, secondo un prestabilito calendario, compiono verifiche, prelevano campioni, ecc. redigono apposita documentazione. **Si richiama Piano di Autocontrollo .**

### **Adozione dello STANDARD**



#### **( Standard 3 - Garanzia controlli documentati)**

Può accadere che per motivi particolari ed eccezionali non possano essere effettuati tutti i controlli documentati previsti.

Il Settore Ristorazione si impegna, comunque, ad effettuare un numero di controlli documentati non inferiore al 98% di quelli programmati.

### **LA PARTECIPAZIONE E LA TUTELA DEI DIRITTI**

Consideriamo di fondamentale importanza per il buon andamento del "servizio", la partecipazione attiva dei nostri Utenti ai "controlli". Le "Commissioni mensa" e le Rappresentanze dei genitori sono, infatti, gli organismi attraverso i quali è assicurata la partecipazione degli Utenti al funzionamento ed al miglioramento del "servizio".

Gli Utenti, individualmente o attraverso le loro rappresentanze, possono, comunque, far presente gli eventuali propri disagi, nel caso in cui si determinassero disservizi o violazioni dei principi stabiliti nella "Carta"

## LE GARANZIE PER I SERVIZI

### **Il tempo massimo di servizio**

Abbiamo stabilito un limite di tempo entro il quale deve essere servita, agli alunni e alle alunne, la prima portata del pasto. Tali limiti di tempo non possono, ovviamente, comprendere eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, in quanto tali, non possono essere imputate ai gestori dei Centri di produzione pasti o agli addetti del Settore Ristorazione Scolastica. Il trasporto dei pasti dai Centri di produzione alle Scuole viene effettuato in corrispondenza dei diversi orari di "inizio pasto", per garantire le più corrette condizioni di consumazione. Pertanto, data l'importanza di una efficace erogazione del "servizio", per tale adempimento abbiamo previsto uno "standard" ..

## Adozione dello STANDARD

### **(Standard 4 - Puntualità del pranzo servito)**

Il limite di tempo entro il quale la prima portata deve essere servita ai nostri commensali non deve superare i 15 minuti dall'orario previsto di ricevimento dei pasti nella Scuola secondo quanto previsto nel piano dei trasporti e nelle relative tabelle di marcia.

## QUALITÀ' E CORTESIA

Uno dei punti fondamentali alla base dei principi che pongono l'Utente al centro dell'attenzione di qualsiasi Azienda, è il tipo di relazione che si instaura fra Operatore e Cittadino.

Per questo, noi vogliamo che il rapporto tra il personale addetto alla distribuzione dei pasti nelle mense ed i commensali sia sempre ispirato al reciproco rispetto ed alla massima cortesia.

Periodicamente, allo scopo di migliorare sempre più tali rapporti, effettuiamo sondaggi sulle opinioni dei commensali volte a verificare l'effettiva "qualità" e ad individuare le modalità per conseguire il miglioramento del servizio.

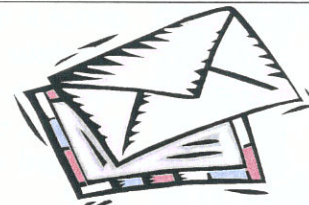
Allo scopo di consentire una maggiore personalizzazione del rapporto, tutto il personale che opera telefonicamente o di persona a contatto con i nostri Utenti è tenuto ad indicare il proprio nominativo.

## I reclami



Gli uffici interessati sono a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati dalla "Carta". Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato. Il reclamo può essere avanzato all'apposito Ufficio Qualità istituito dalla Società di ristorazione, si possono utilizzare anche E-mail.

**Adozione dello STANDARD  
(Standard 6 - Risposta ai reclami)**



Nel caso di richieste o proposte che comportino una particolare ed approfondita analisi, entro i 30 giorni sarà comunque inoltrata all'Utente una "lettera di cortesia".

**LA QUALITA' PROMESSA**

*La classificazione degli standard*

Gli obiettivi di qualità, che abbiamo definito con gli "standard" possono variare di anno in anno in "valore" e in "tipo" per le iniziative di miglioramento che continuiamo ad intraprendere.

**LA PRESENTAZIONE DEGLI STANDARD**

Nella scheda relativa all'anno scolastico 2012-2013, sono riepilogati gli standard di partenza dell'anno: se interverranno variazioni, saranno aggiornati e la nuova "scheda" sarà inviata a tutti i possessori della "Carta".

**I PIANI DI MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD**

In conclusione, terremo gli standard sotto controllo per realizzare i seguenti obiettivi:

- mantenere i valori degli standard promessi per l'anno scolastico in corso;
- formulare, durante l'anno in corso, opportuni piani per il miglioramento degli standard dei servizi per gli anni successivi.

**I CONTROLLI DEGLI STANDARD**

I risultati delle verifiche relative agli standard riferiti all'anno scolastico sono riportati in apposita scheda .

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO LA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE



La “Soddisfazione dell’Utente”, può essere definita come il rapporto tra la qualità percepita e la qualità attesa la “**qualità del servizio di ristorazione scolastica**” può essere definita rispondendo alle seguenti domande:

- o Quali caratteristiche ha il pasto che ho consumato a scuola?
- o Quali sono le caratteristiche che il pasto a scuola deve avere per me?

Oppure, più semplicemente:

- o Come è il pasto a scuola?
- o Come deve essere il pasto a scuola?

Se i due termini delle risposte coincidono, l’Utente risulta pienamente soddisfatto; se non coincidono, c’è insoddisfazione.

Per effettuare le “rilevazioni” della soddisfazione degli Utenti, utilizziamo appositi questionari, predisposti anche con l’aiuto degli Utenti stessi e del personale interno che si occupa del servizio.

I questionari sono differenti a seconda che siano indirizzati ai bambini o agli adulti; inoltre è stata prevista una scheda di assaggio per gli utenti per meglio definire la gradibilità del pasto dal punto di vista sensoriale.

A tale proposito è stato predisposto un “Progetto di valutazione della gradibilità del pasto”, contenuto nel Piano di “EDUCAZIONE ALIMENTARE”.

## LA PAGELLA DEL SERVIZIO

I risultati dei giudizi degli Utenti relativi all’indagine effettuata nell’anno scolastico, saranno riportati nella apposita scheda .



## COMMISSIONE MENSA SCOLASTICA



1. FINALITA': la Commissione Mensa scolastica è l'organismo deputato alla verifica della qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica.

5. NORME IGIENICHE: i rappresentanti delle Commissioni Mensa sono tenuti alla formazione continua, pur essendo la loro attività limitata alla mera osservazione delle procedure di preparazione e somministrazione dei pasti, con esclusione di qualsiasi forma di contatto diretto ed indiretto con sostanze alimentari, utensileria, stoviglie ed altri oggetti destinati a venire a contatto diretto con gli alimenti. I Rappresentanti della Commissione Mensa, nello svolgimento delle suddette funzioni, sono tenuti ad indossare sopraveste chiara e copricapo contenente la capigliatura, che verranno forniti dall'Azienda appaltatrice o dall'Amministrazione Comunale. I componenti della Commissione Mensa devono essere sensibilizzati e responsabilizzati sul rischio di contaminazione degli alimenti rappresentato da soggetti con affezioni dell'apparato gastro-intestinale e respiratorio.

6. MODALITA' DI INTERVENTO: i rappresentanti delle Commissioni Mensa, possono accedere ai Centri di Ristorazione scolastici con cucina a gestione diretta, ai Centri di Ristorazione scolastici forniti con pasto veicolato, ai Centri di Produzione Pasti veicolati.

Al fine di non interferire nella normale attività lavorativa degli addetti al servizio di produzione e distribuzione, in ogni giornata sarà consentita la presenza di un numero di rappresentanti non superiore a due unità per ogni Centro Scolastico di Ristorazione fornito con pasto veicolato o con Cucina Diretta, e a non più di una Commissione Mensa alla volta presso i Centri di Produzione Pasti.

La durata di ogni visita viene limitata ad un massimo di 30'.

7. ACCESSO ALLE STRUTTURE E AI LOCALI: presso i Centri di Ristorazione con cucina a gestione diretta, la Commissione Mensa può accedere alla cucina, alla dispensa, al refettorio e ai locali connessi alla Ristorazione (spogliatoi e servizi igienici), può degustare, in spazio distinto e separato, campioni del pasto del giorno, con stoviglie a perdere fornite dal personale di cucina, può presenziare alla preparazione, distribuzione e consumo dei pasti, nonché alle operazioni di pulizia e sanificazione, sempre nel tempo massimo di 30'.



## INDAGINE QUALITATIVA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

- Focus group – (gruppo mirato)

IL CAMPIONE	"Gruppi" intervistati di cui un gruppo di Clienti interni (Econome, Cuoche, Educatori) e due gruppi di Clienti esterni (Genitori, Rappresentanti ASL e Consumatori, Medici, Presidi, Pediatri...)
GLI OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione globale "Servizio Ristorazione"</li> <li>• Percezione eventuali modificazioni nel tempo</li> <li>• Attese di miglioramento specifiche e concrete</li> <li>• Scarto tra percezione Clienti interni e esterni</li> </ul>
LA METODOLOGIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colloqui di gruppo</li> </ul> <p>per approfondire gli argomenti trattati</p> <p>- Test di valutazione</p>
L'INTERESSE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interesse, partecipazione, impegno dei partecipanti ai Gruppi, molto elevati.</li> <li>• Iniziativa valutata positivamente come volontà di miglioramento e come riconoscimento dell'importanza delle opinioni degli Utenti nella costruzione del Servizio.</li> </ul>
LE RICHIESTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessità di valorizzare il momento del pasto inteso come occasione educativa di crescita sociale, affettiva, culturale dei bambini.</li> <li>• Esigenza di aumentare la "comunicazione" fra tutti gli "attori" interessati.</li> <li>• Esigenza di una educazione alimentare che coinvolga tutti gli adulti a contatto con i bambini (Genitori, Insegnanti, Educatori, Personale della Ristorazione Scolastica)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esigenza di un maggiore e più omogeneo coinvolgimento, nel rapporto con i bambini da parte del personale di contatto delle mense.</li> <li>• Potenziamento della figura della Economa - Dietista quale mediatrice - esperta fra i sistemi coinvolti.</li> <li>• Preferenza del pasto cucinato nelle cucine scolastiche.</li> </ul>

## LA QUALITA' PROMESSA PRESENTAZIONE DEGLI STANDARD

Anno Scolastico

N° pr.	CAMPO DI RIFERIMENTO	STANDARD	
		Descrizione	Valore
1	<b>GARANZIA DEL MENU PREVISTO</b>	Rispetto dei menu giornalieri su quelli programmati	100%
2	<b>GARANZIA DELLA DIETA</b>	Tempo di fornitura delle diete codificate	Entro 5 giorni (*)
3	<b>GARANZIA DEI CONTROLLI DOCUMENTATI</b>	Rispetto numero controlli previsti in rapporto a quelli trimestrali	Pari almeno al 96%
4	<b>PUNTUALITA' DEL PRANZO SERVITO</b>	Tempo entro il quale si deve servire la prima portata rispetto all'orario di inizio	Entro 15' al massimo
5	<b>RISPETTO EMISSIONE DEI BOLLETTINI</b>	Rispetto del mese previsto per l'emissione dei bollettini	Secondo il calendario
6	<b>RISPOSTE AI RECLAMI</b>	Tempo risposta ai reclami scritti da data protocollo	Entro 30 gg. di calendario

\* standard impegnativo

**PRINCIPALI CANALI INFORMATIVI/COMUNICATIVI  
RISTORAZIONE SCOLASTICA**

**STANDARD DI QUALITÀ  
DEL SERVIZIO**

Previsione - Realizzazione

N° pr.	CAMPO DI RIFERIMENTO	STANDARD		
		Descrizione	Valore previsto	Valore realizzato
1	<b>CONTROLLO DEL SERVIZIO</b>	Rispetto numero controlli previsti in rapporto al trimestre	100%	100%
2	<b>GARANZIA DEL MENU</b>	Rispetto menu giornalieri sui programmati	100%	100%
3	<b>GARANZIA DELLA DIETA</b>	Tempo di fornitura delle diete codificate	Entro 5 gg.	98%
4	<b>PUNTUALITA' DEL PRANZO</b>	Tempo entro il quale si deve servire la prima portata rispetto all'orario di inizio	15'	99,8%
5	<b>RISPOSTA CERTA E RAPIDA</b>	Tempo di risposta ai reclami scritti data di protocollo	30 gg.	62%

scheda A

scheda B

TIPO INFORMAZIONI COMUNICAZIONI	CANALE DI ACCESSO	
	Descrizione	Riferimenti
Di carattere generale e specifico su tutta l'attività di "Ristorazione"	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Distribuita a tutte le famiglie interessate. N.B. In caso di non recapito può essere richiesta a: LA FENICE srl tel.0833/861243 E-mail: lafenice.galatone@gmail.com
<b>Novità o scadenze importanti</b>	<b>LETTERE INFORMATIVE</b>	Inviare ai plessi scolastici
Informazioni sul servizio eccetto "tariffe" e "Pagamenti"	<b>UFFICIO QUALITA'</b>	Lunedì e Giovedì : 8.30-13.30 Fax: 0833/861243 E-mail: lafenice2@pec.it Corrispondenza: La Fenice Srl Via G.Mameli civ.5 – 73044 Galatone - LE
Moduli e documentazione per iscrizione al "servizio", l'esenzione al pagamento	<b>SEGRETERIE SCOLASTICHE DELLE SINGOLE SCUOLE</b>	<b>Loro sedi</b>

Segue: Principali canali informativi/ comunicativi ristorazione scolastica

TIPO INFORMAZIONI COMUNICAZIONI	CANALE DI ACCESSO	
	Descrizione	Riferimenti
Servizio, inteso come organizzazione e controllo nelle cucine, nei Centri di preparazione pasti e nei locali mensa	<b>UFFICIO QUALITA'</b>	Lunedì e Giovedì : 8.30-13.30 E-mail: lafenice2@pec.it  Via G.Mameli civ.5 – 73044 Galatone - LE
Menu della giornata e del giorno successivo	<b>PLESSI SCOLASTICI</b>	Loro sedi
Suggerimenti e proposte	<b>UFFICIO QUALITA'</b>	Lunedì e Giovedì : 8.30-13.30 Fax: 0833/864430 Corrispondenza: La Fenice Srl Via G.Mameli civ.5 – 73044 Galatone - LE
Reclami, segnalazione disservizi o del mancato rispetto degli impegni fissati dalla "Carta" N.B. Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere semplice l'accertamento dei fatti	<b>UFFICIO QUALITA'</b>	Lunedì e Giovedì : 10.30-12.30 Venerdì: 16.30 –17.30 Fax: 0833/861243 Corrispondenza: La Fenice Srl Via G.Mameli civ.5 – 73044 Galatone - LE

scheda B

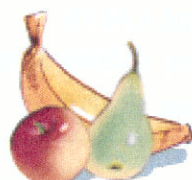
## DIETE PARTICOLARI



### TEMPI CONSEGNA DIETE

<i>N° pr.</i>	<i>Tipo di dieta</i>	<i>Misura consegna</i>	<i>Giorni</i>
1	Diete particolari codificate (*)	Fornitura "dieta" dalla data di consegna del certificato medico alla scuola o dalla data delle altre richieste previste	Entro 5 (*) giorni
2	Diete particolari non codificate		Entro 8 giorni
3	Diete in bianco o di transizione	Fornitura senza consegna del certificato medico e per la durata di due giorni	Nel medesimo giorno

(\*) Definito quale standard impegnativo



scheda C

## CARTA DEI SERVIZI

### DIETE PARTICOLARI CODIFICATE

ADULTI	BAMBINI	
→ FAVISMO	→ FAVISMO	→ DIETA A
→ DIABETE	→ DIABETE	→ DIETA B
→ CELIACHIA	→ CELIACHIA	→ DIETA C
→ IPOCALORICA	→ IPOCALORICA	→ DIETA D
→ FENILCHETONURIA	→ FENILCHETONURIA	→ DIETA E
→ VEGETARIANA	→ VEGETARIANA	→ Idios. YOGURT
→ DI TRANSIZIONE	→ DI TRANSIZIONE	
→ IPOSODICA	→ IPOSODICA	
→ IPOLIPIDICA	→ IPOLIPIDICA	
→ IPOPROTEICA	→ IPOPROTEICA	
→ Rel. MUSSULMANA	→ Rel. MUSSULMANA	
→ Rel. INDUISTA	→ Rel. INDUISTA	
→ Rel. EBRAICA	→ Rel. EBRAICA	
→ Int./All.LATTE	→ Int./All.LATTE	
→ Int./All.PESCE	→ Int./All.PESCE	
→ Int./All.UOVO	→ Int./All.UOVO	
→ Int./All.POMODORO	→ Int./All.POMODORO	
→ Int./All.CARNI ROSSE	→ Int./All.CARNI ROSSE	
→ Idios. POMODORO	→ Idios. POMODORO	
→ Idios. PESCE	→ Idios. PESCE	
→ Idios. FORMAGGIO	→ Idios. FORMAGGIO	
→ Idios. VERDURE	→ Idios. VERDURE	
→ Idios. LATTE	→ Idios. LATTE	
→ Idios. CARNI ROSSE	→ Idios. CARNI ROSSE	
→ Idios. PASTA	→ Idios. PASTA	

Legenda: **All.**= allergia; **Idios.**= idiosincrasia; **Rel.**=religione; **Int.**= intolleranza

Galatone li 20.09.15

L'Amministratore Unico

**LA FENICE** S.r.l.  
Via Mameli, 1 GALATONE (LE)  
L'Amministratore Unico  
(Dimitrova Darina Mihay'va)