

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

1. LE CARATTERISTICHE DELLA CARTA

- La Carta dei Servizi è realizzata dal Servizio Istruzione del Comune di Nole ed è lo strumento con il quale si descrive il servizio di ristorazione erogato nelle scuole dell'Infanzia, primaria e secondaria di primo grado, laddove l'organizzazione scolastica prevede rientri pomeridiani.
- la Carta assicura ai cittadini la massima trasparenza, ed offre agli utenti uno strumento chiaro e utile a verificare durante le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio i comportamenti che il concessionario è tenuto a rispettare secondo quanto dettato dal Capitolato di gara e della tutela dei consumatori.

2. NOTIZIE SUL SERVIZIO

- Il servizio di Ristorazione scolastica è un servizio pubblico a domanda individuale, gestito dal Comune di Nole tramite appalto a ditta specializzata nel settore ed è istituito presso i seguenti plessi scolastici:
 - Scuola statale Infanzia "Arcobaleno" Via Torino 29
 - Scuola statale Infanzia "Arcobaleno" sezione distaccata Blu, presso scuola primaria "Sandro Pertini" – Via Genova
 - Scuola primaria "Padre Picco" P.za Resistenza 1
 - Scuola secondaria di primo grado "Merlo Pich" Via Martiri Libertà 11

Il servizio è garantito per tutta la durata dell'anno scolastico sulla base del calendario scolastico, laddove esiste un proseguimento dell'orario scolastico in orario pomeridiano.

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

- La Carta dei Servizi è previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al D.Lgs. 286 del 1999 sui "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" in cui sono descritti l'organizzazione, i principi fondamentali e le garanzie offerte a coloro che usufruiscono del Servizio di Ristorazione Scolastica.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

- Il servizio di ristorazione scolastica, tramite la Commissione mensa istituita ogni anno scolastico con la rappresentanza dei genitori, insegnanti, ditta affidataria e Comune, assicura modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.
- La ristorazione scolastica è garantita a chiunque la richieda senza distinzione di sesso, razza, lingua, etnia, religione, condizioni psico-fisiche ed economiche;
- La ristorazione scolastica è garantita secondo il calendario scolastico, comunicando ogni eventuale interruzione che si dovesse verificare, cercando di limitare il più possibile eventuali disagi che si potrebbero venire a creare;
- Ogni variazioni del menù dovuti a problemi di fornitura o a casi imprevedibili è tempestivamente comunicato.

5. ATTIVITA' DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

- La ditta affidataria del servizio di ristorazione scolastica è aggiudicataria d'appalto che scade il 15.08.2021. L'attività di ristorazione consiste nella preparazione del pasto in un centro di cottura esterno per poi essere veicolato alle scuole, porzionata, distribuita. Infine si preoccupa della pulizia e il riassetto dei refettori.

- Il momento del pranzo è molto importante per i bambini , agevola lo scambio di relazioni, abitudini, le regole imposte nel momento del pasto, conoscenza di nuovi gusti, assaggi di gusti nuovi che possono piacere e possono non piacere. Inoltre garantisce una corretta alimentazione, in quanto il menù è supervisionato dall'ASL sia sotto l'aspetto nutritivo che calorico. Inoltre si garantisce l'esigenza/scelta, sia legata alla salute che etico/religiose.
- La ditta ristoratrice promuove la cultura anche attraverso l'assaggio di piatti e sapori nuovi. Negli ultimi due anni sono stati proposti, nella settimana concordata, piatti di altri continenti e regioni.
- Inoltre rappresentanti dei genitori della commissione mensa hanno avuto l'opportunità dietro invito della ditta ristoratrice di visitare il centro cottura ed hanno avuto modo di conoscere il metodo di lavorazione e conservazione degli alimenti.

6. MENU'

- Il menù, approvato dall'ASL, si divide in menù invernale il quale ruota su otto settimane, valido dal 16 ottobre al 14 aprile ed il menù estivo che ruota su quattro settimane, valido dal 15 aprile al 15 ottobre.

Ogni menù è composto da:

- un primo piatto
- un secondo piatto
- un contorno
- pane
- frutta fresca di stagione o dessert
- acqua

7. DIETE SPECIALI

- Sono previste diete speciali per tutti gli utenti affetti da tipologie croniche o portatori di allergie ed intolleranze alimentari e diete per esigenze etico-religiose, vegetariane/vegane.

La richiesta delle diete speciali va richiesta espressamente, ed in caso di patologia deve essere corredata di certificazione medica (il modulo regionale va richiesto all'ufficio scuola del Comune)

Le diete speciali sono fornite in porzioni monouso su cui è indicato il nominativo dell'utente destinatario. Sia la preparazione che la distribuzione sono giornalmente verificate con lista di controllo, al fine di consentirne la completa tracciabilità.

La documentazione sanitaria e i dati forniti per i menù legati a motivi etico-religiosi è richiesta esclusivamente per ragioni di servizio e mantenuta riservata ai sensi della vigente normativa sulla privacy.

8. ATTIVITA' DI CONTROLLO

- Sono preposti al controllo:
 - I competenti servizi dell'ASL
 - Il personale incaricato dal Comune
 - Il personale incaricato dalla Ditta (verifiche ispettive interne)
 - La Commissione mensa

Gli organismi preposti effettuano i controlli secondo le metodologie previste dalla normativa vigente e con le modalità ritenute più idonee, senza interferire sullo svolgimento del servizio o muovere rilievi al personale addetto.

9. LE MATERIE PRIME – QUALITA'

- Sono previsti molti prodotti biologici e prodotti a KM ZERO per i seguenti alimenti:
 - cereali e derivati (pane, pasta di semola di grano duro, riso..)
 - prodotti ortofrutticoli (carote, cavolo verza, arance, cipolle, broccoli, insalata, melanzane pomodori, zucca, zucchine, kiwi, albicocca, pere, pesche, susine, piante aromatiche, legumi secchi (fagioli, ceci lenticchie)
 - latte e derivati (burro, robiola ricotta, italico)
 - carne e salumi (prosciutto cotto, bresaola, manzo stufato, fesa di tacchino arrosto)

10. CERTIFICAZIONE DI QUALITA' AZIENDALE:

- la ditta appaltatrice della somministrazione di pasti nelle scuole di Nole ha ottenuto importanti certificazioni volontarie che si elencano di seguito:
 - ISO 9001:2008 – Sistemi di Gestione Qualità
 - UNI 10854:1999 – Sistema HACCP Autocontrollo Igienico Sanitario
 - ISO 22000:2005 – Sistema per la Sicurezza alimentare Certificato
 - ISO 22005:2007 – Sistema certificato di rintracciabilità di filiera
 - BMTI-0022_VI-I- Servizio di controllo diete speciali
 - OHSAS 18001:2007 – Sistema di gestione della sicurezza e salute sul luogo di lavoro
 - ISO 14001:2004 – Sistemi di gestione ambientale
 - ISO 50001:2011 – Sistema di gestione energetica
 - SA8000 – Sistema di Responsabilità Sociale

11. COME SI ACCEDE AL SERVIZIO

- La domanda di richiesta di mensa scolastica è presentata all'Ufficio Istruzione del Comune indicativamente nel mese di maggio per l'anno scolastico successivo. La domanda viene distribuita alle famiglie tramite gli alunni.

Possono usufruire della tariffa agevolata in base all'I.S.E.E., esclusivamente le famiglie residenti nel Comune di Nole. L'I.S.E.E. che non deve superare il valore di € 8.000,00, deve essere allegata alla domanda, in assenza viene applicata la tariffa massima. Nella stessa domanda va specificata eventuale dieta particolare che per motivi di salute va giustificata con certificato medico (il modello regionale va richiesto all'Ufficio Scuola e va fatto compilare dal pediatra), mentre occorre una domanda autocertificata per la richiesta di diete particolari etico/religiose. In caso di periodi ristretti, generalmente una settimana, per diete particolari, occorre presentare un certificato medico. Tutte le richieste di diete particolari sono trasmesse alla ditta ristoratrice che provvederà a preparare il pasto evitando ogni tipo di contaminazione soprattutto per quanto riguarda i casi di allergie/intolleranze e cercando di uniformare il più possibile la dieta con il menù del giorno per non creare disuguaglianze tra i piccoli commensali.

- Il menù, le tariffe possono essere consultate collegandosi alla pagina del comune di Nole seguendo il percorso Servizi/Studiare/mensa scolastica, nonché il link di collegamento per il pagamento dei servizi scolastici.

12. PRINCIPALI CANALI DI INFORMAZIONE

- la Carta del servizio
- gli avvisi sul sito Internet del Comune e le lettere informative, inviate per segnalare novità o scadenze importanti

- i membri della Commissione Mensa, che sono a disposizione di genitori e insegnanti e fungono da collegamento con il Concessionario e il Comune. E' possibile conoscere i nominativi dei membri della commissione presso la scuola di appartenenza
- l'ufficio scuola del Comune, a cui chiedere informazioni in merito al servizio e alle tariffe di contribuzione e alle agevolazioni delle tariffe.

13. COME SI PAGA LA MENSA SCOLASTICA

Dall'anno scolastico 2018/2019 il Comune di Nole, in ottemperanza alla normativa art. 5 del codice dell'Amministrazione Digitale e D.L. 179/2012, si è adeguato al sistema di pagamenti aderendo al nodo nazionale dei pagamenti **pagoPA**.

PagoPA è un'iniziativa che consente a cittadini e imprese di pagare in modalità elettronica i servizi emanati dalla Pubblica Amministrazione e garantisce al cittadino sicurezza e affidabilità nei pagamenti, semplicità nella scelta delle modalità di pagamento e trasparenza nei costi di commissione. Questa adesione rappresenta un'importante innovazione ed è in linea con le norme vigenti di **AgID** (Agenzia per l'Italia Digitale). [Per maggiori informazioni vai al link: <http://www.agid.gov.it/agid>].

Pertanto, il pagamento può avvenire solo tramite pago PA.

Il Comune di Nole ha messo a disposizione, anche la **APP gratuita "SpazioScuola" da cui sarà possibile:**

- **effettuare la ricarica tramite un pagamento online con carta di credito.** Tramite PagoPA i genitori possono decidere attraverso quale prestatori di servizi di pagamento (istituti di credito) effettuare il pagamento e scegliere quello che offre le condizioni di pagamento più vantaggiose;
- **generare un avviso di pagamento** ed effettuare il pagamento presso uno dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) dislocati sul territorio. I PSP sono enti finanziari autorizzati da AgID per l'accettazione di pagamenti da parte dei cittadini verso gli Enti Creditori (pubbliche amministrazioni). Ne sono un esempio le banche (tra cui la Banca dei Tabaccai ITB), SISAL, LOTTOMATICA, PAYTIPPER. Grazie a PagoPA, il cittadino che deve pagare un servizio, può utilizzare un qualunque PSP scegliendolo in base al costo di commissione più conveniente o alla ubicazione più comoda.

L'APP "SpazioScuola" può essere scaricata e installata **gratuitamente** da "Play Store" per i dispositivi Android e da "App Store" per i dispositivi iOS (cercando: Spazioscuola).

Dopo il download, entrare nell'applicazione e inserire il seguente codice di attivazione: **1061970333**. Occorrerà quindi registrarsi, creando una "USERNAME" e una "PASSWORD" a propria scelta.

Se si è già registrati, effettuare l'accesso con le stesse credenziali utilizzate per accedere al Portale Web Genitori.

Collegandosi con smartphone o tablet all'app "Spazio Scuola" potrete visionare il Conto Virtuale del/i figlio/i ed effettuare una ricarica.

TIPOLOGIE DI PAGAMENTO:

1) Ricarica con carta di credito - effettuata da Spazio Scuola APP e WEB

Dopo aver effettuato l'accesso a Spazio Scuola APP o WEB, scegliere l'importo della ricarica, e cliccare su "Paga online – Carta di Credito"; sarà possibile scegliere il prestatore di servizi di pagamento (istituti di credito) sulla base delle commissioni per voi più vantaggiose.

Seguendo il percorso suggerito potrete portare a termine la ricarica. L'elenco dei prestatori di servizio di pagamento online è in continuo aggiornamento e le commissioni potrebbero variare in calo o in aumento di giorno in giorno sulla base degli accordi intercorsi tra Istituti Bancarie AgID.

2) Ricarica da pagare presso un PSP - effettuata da Spazio Scuola APP

I PSP sono enti finanziari autorizzati da AgID per l'accettazione di pagamenti da parte dei cittadini verso gli Enti Creditori (pubbliche amministrazioni). Ne sono un esempio tutti gli esercenti abilitati a Lottomatica, SISAL, PAYTIPPER.

Il genitore deve accedere a Spazio Scuola APP, **generare un avviso di pagamento** utile per portare a termine la ricarica presso uno dei Prestatori di Servizi di Pagamento (PSP) dislocati sul territorio.

Dopo aver inserito gli importi per cui si vuole ricaricare un determinato servizio, sarà sufficiente cliccare sul pulsante "Paga presso PSP", la schermata che verrà visualizzata riporterà le informazioni utili per effettuare il pagamento.

In particolare:

Codice Fiscale del Comune di Nole 01282670015

Numero avviso di pagamento

Importo ricarica

Sarà possibile inserire il proprio indirizzo e-mail in un campo dedicato per ricevere via e-mail il riepilogo delle informazioni necessarie al pagamento.

Con le informazioni utili alla ricarica generate da Spazio Scuola APP sarà possibile recarsi nei punti vendita aderenti e presentare la schermata all'esercente.

3) Ricarica da pagare presso un PSP - effettuata da Spazio Scuola WEB

Dopo aver inserito gli importi per cui si vuole ricaricare un determinato servizio, sarà sufficiente cliccare sul pulsante "Paga presso PSP", la schermata che verrà visualizzata riporterà le informazioni utili per effettuare il pagamento.

In particolare:

Codice Fiscale del Comune di Nole 01282670015

Numero di avviso di pagamento

Importo

Codice a barre

QRcode.

Sarà possibile inserire il proprio indirizzo e-mail in un campo dedicato per ricevere via e-mail il riepilogo delle informazioni necessarie al pagamento oppure cliccare “Scarica avviso di pagamento” per effettuare il download del documento utile per effettuare il pagamento.

Con le informazioni utili alla ricarica generate da Spazio Scuola WEB sarà possibile recarsi nei punti vendita aderenti portando i codici ottenuti dalla suddetta procedura da stampare/annotare o inviare via mail sul proprio smartphone.

Si rammenta che il pagamento dei servizi da parte dei genitori, come già detto, deve essere eseguito in **modo anticipato rispetto alla fruizione dei servizi stessi**.

Qualora all’atto della presentazione della domanda per la richiesta dei servizi scolastici sopra indicati **venga rilevato un saldo negativo relativamente ai servizi di cui si è in precedenza fruito, la domanda di iscrizione ai servizi scolastici non potrà essere accolta e si procederà automaticamente alla SOSPENSIONE della stessa fino all’intervenuto saldo del totale dovuto**; in difetto di regolarizzazione, seguirà formale provvedimento di rigetto della medesima con contestuale avvio di procedura per il recupero degli importi dovuti e non corrisposti.

PER QUALSIASI ULTERIORE INFORMAZIONE E CHIARIMENTO:

Comune di NOLE

Ufficio Istruzione

Via Devesi, 14 (terzo piano) – tel. 011/92.99.725

Lo sportello è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Lunedì: dalle ore 10:00 alle ore 12:30

dalle ore 16:00 alle ore 17:45

Mercoledì: dalle ore 10:00 alle ore 12:30