



# COMUNE DI S. MARCO D'ALUNZIO

## LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI

### MENSA SCOLASTICA



### SCUOLABUS



# Indice

- *La Carta dei Servizi*
- *Il Comune*
- *I principi fondamentali dell'erogazione dei servizi*
- *Presentazione dei Servizi*
- *Linee guida per una sana alimentazione*
- *Tabelle dietetiche e menù.*
- *Gli impegni di qualità*
- *Le tariffe*
- *I buoni Mensa*
- *Rapporti con i cittadini*
- *Servizio trasporto scuolabus*

## ***La Carta dei Servizi***

La Carta descrive i principi fondamentali dei Servizi Scolastici le informazioni più rilevanti sui servizi offerti dal Comune, al fine di rendere noti gli standard di qualità seguiti nella preparazione dei pasti, la verifica del loro rispetto ed il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti.

### ***IL Comune***

Il Comune di S. Marco d'Alunzio che gestisce direttamente la mensa Scolastica ed il trasporto urbano degli alunni che frequentano le scuole aluntine adotta la presente Carta che trova il suo fondamento legislativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi di erogazione dei Servizi Pubblici."

### ***I principi fondamentali dell'erogazione dei servizi***

Con la redazione della Carta dei servizi, si intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e ci si impegna a rispettare alcuni principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici:

#### **Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta**

A tutti gli utenti viene garantita parità di trattamento, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche.

#### **Continuità**

Viene assicurato un servizio continuativo e regolare secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; ci si impegna comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio.

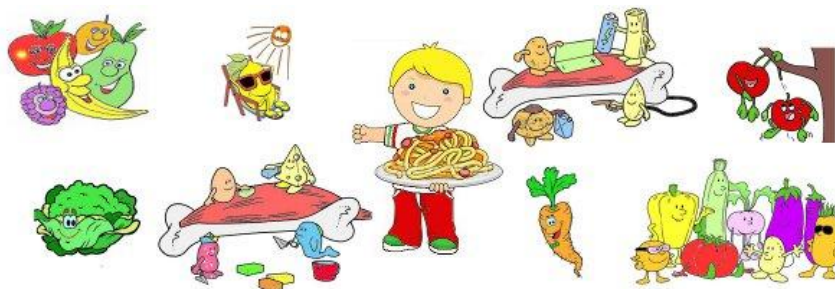
#### **Partecipazione e Trasparenza**

Si promuove una chiara, completa e tempestiva informazione agli utenti e vengono vagliate segnalazioni e proposte dei soggetti interessati, al fine di rendere i servizi sempre più adeguati alle esigenze dei fruitori del servizio.

#### **Efficienza ed Efficacia**

Ci si impegna nel perseguire l'obiettivo di migliorare i servizi, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori addetti ai servizi stessi.

## ***Presentazione del Servizio MENSA***



Il servizio di Mensa Scolastica è erogato nel periodo di apertura delle scuole ed è destinato:

- ai frequentanti le scuole dell'infanzia, e delle scuole primarie presenti sul territorio;
- al personale docente e non docente in servizio, avente diritto.

I pasti per le mense scolastiche vengono preparati presso la cucina sita nei locali della scuola dell'infanzia che ha sede in via Gebbia.

Giornalmente presso la cucina vengono preparati circa 150 pasti che vengono consumati rigorosamente lo stesso giorno della cottura, in orari diversi a seconda del tipo di scuola.

### ***Linee guida per una sana alimentazione***

La varietà è uno dei principi fondamentali per una corretta nutrizione. Nessun alimento contiene, infatti, tutti i nutrienti necessari al nostro organismo, ma la loro assunzione è garantita solo dal consumo di cibi il più possibile diversificati.

Una dieta non monotona e non ripetitiva stimola inoltre la curiosità del bambino e lo incoraggia a mangiare di tutto.

Una corretta alimentazione è fondamentale per una buona qualità della vita.

Il tradizionale modello alimentare mediterraneo è ritenuto oggi in tutto il mondo uno dei più efficaci per la protezione della salute ed è anche uno dei più vari e bilanciati che si conoscano.

### ***Tabelle dietetiche e menù.***

Le tabelle dietetiche prevedono la differenziazione fra scuola dell'infanzia e scuola primaria e sono approvati dalla ASP di competenza .

I menù sono articolati in 2 settimane e prevedono una regolare rotazione per garantire un'adeguata varietà, anche in funzione della disponibilità di frutta e verdura di stagione.

La struttura del pasto prevede, un primo piatto, un secondo piatto con un contorno di verdura, il pane e la frutta. Per motivi di sicurezza alimentare è fatto divieto di consumare alimenti e pasti non prodotti dal Servizio di mensa scolastica in alternativa o sostituzione del servizio stesso.

## ***Gli impegni di qualità***

IL Comune di S.Marco D'Alunzio ha scelto di impegnare risorse umane ed economiche, finalizzate ad un miglioramento continuo della qualità, in particolare ponendosi i seguenti obiettivi:

OBIETTIVI	COME LI REALIZZIAMO	STANDARD QUALITATIVI
Garantire la qualità dei prodotti e del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizziamo prevalentemente prodotti certificati DOP, IGP</li> <li>• Per una maggiore sicurezza alimentare applichiamo a tutti i prodotti le procedure inerenti la tracciabilità degli alimenti a garanzia della loro provenienza, con particolare attenzione per i prodotti più a rischio (latticini, carne, pesce, uova).</li> <li>• Poniamo attenzione e priorità ai prodotti stagionali .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ci impegniamo ad ottenere un esito favorevole alle visite ispettive di sorveglianza periodica ..</li> <li>• Prodotti certificati utilizzati rispetto al totale: almeno il 60% .</li> <li>• Applichiamo la procedura di tracciabilità sul 100% dei latticini, della carne, del pesce e delle uova .</li> <li>• Utilizziamo olio extra vergine di oliva .</li> </ul>
Soddisfazione degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Adottiamo menù equilibrati sotto il profilo nutrizionale.</li> </ul>	Effettuiamo una analisi al mese sui prodotti finiti per verificare l'assenza di OGM.
Garantire la sicurezza alimentare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attuiamo un continuo ed attento monitoraggio e controllo sulla igienicità dei pasti.</li> <li>• Effettuiamo analisi periodiche sull'igienicità degli ambienti, strumenti, personale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Effettuiamo ogni mese le analisi sui pasti ottenendo un grado di giudizio "favorevole" del 100%.</li> <li>• Effettuiamo ogni mese le analisi sugli ambienti, sugli strumenti, e sul personale. Con un grado di giudizio "favorevole" del 100%.</li> </ul>
Formazione Del personale	Effettuiamo un addestramento ogni tre anni con rivisitazione critica del piano HACCP.	
Riduzione dell'impatto ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usiamo stoviglie riutilizzabili, limitando l'impiego di materiale usa e getta anche se biodegradabili.</li> <li>• Effettuiamo la raccolta differenziata dei rifiuti dei refettori e della cucina.</li> </ul>	Oltre il 90% dei rifiuti dei refettori sono raccolti in modo differenziato.
Partecipazione e trasparenza	Diamo informazione alle famiglie degli utenti sulle modalità organizzative del servizio e sui menù proposti.	A richiesta distribuiamo a tutte le famiglie degli studenti una informativa sul servizio, e il menù.

## *Le tariffe*

Le tariffe di compartecipazione ai costi del Servizio Mensa sono determinate annualmente dalla Giunta Municipale in quanto la mensa scolastica rientra nelle categorie dei servizi pubblici locali a domanda individuale ragion per cui è necessaria la contribuzione al costo di gestione con quota tariffaria a carico degli utenti, in modo tale che venga rispettata la misura percentuale minima di legge stabilita nel 36% sul costo totale del servizio.

## *I buoni Mensa*



Per il pagamento del pasto, le famiglie utilizzano appositi buoni mensa che devono essere consegnati giornalmente presso la scuola. I buoni mensa si possono acquistare presso l'Ufficio Ragioneria del Comune;

## *Rapporti con i cittadini*

Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del servizio di mensa scolastica e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto;

- (a) rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio
- (b) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- (c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi;

L'ufficio Pubblica Istruzione, è situato al II piano dello stabile di Via Aluntina.

È aperto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 14.00; il martedì e il giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

# **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO TRASPORTO SCUOLABUS**

## **Art. 1. – Continuità**

L'Amministrazione comunale assicura l'effettuazione del servizio trasporto urbano degli alunni mediante scuolabus nei giorni di calendario scolastico così come comunicati dalle autorità scolastiche, fatta eccezione per interruzioni dovute a causa di forza maggiore ed in caso di sciopero con massima divulgazione, dell'informazione e si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

## **Art. 1.2 – Partecipazione**

L'utente ha diritto di richiedere all'Ufficio Pubblica Istruzione del comune informazioni circa il servizio e può avanzare richieste, proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

## **Art. 1.3 – Efficacia ed efficienza**

L'Amministrazione comunale si assicura di fornire le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali per offrire servizi ed infrastrutture di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia, nell'ambito delle proprie competenze.

## **Art. 2. FINALITA'**

L'Amministrazione Comunale organizza il servizio di trasporto scolastico per gli alunni residenti all'interno del territorio comunale iscritti alla scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado .

## **Art. 3. PERIODO DI EFFETTUAZIONE**

Il servizio viene effettuato nei giorni di calendario scolastico così come comunicati dalle autorità scolastiche.

## **Art. 4. ORGANIZZAZIONE**

I percorsi interessano tutto il territorio comunale collegando logisticamente all'occorrenza anche le zone più periferiche.

Il servizio viene organizzato in forme differenziate per le seguenti categorie di utenti:

- a) iscritti alla scuola dell'infanzia.
- b) iscritti alla scuola primaria e secondaria di primo grado.

#### **Art. 4.1 Scuola dell'Infanzia**

Il trasporto si effettua di norma dai pressi dell'abitazione dei bambini alla sede scolastica ed è fornito di una figura di assistente-vigilatore che, all'interno del mezzo e nelle fasi di salita e discesa, provvede ad assistere i bambini e ad effettuare la vigilanza. Di norma il servizio si effettua tra le ore 8.45 e le ore 9.30 e tra le ore 15.30 e le ore 16.00.

#### **Art. 4.2 Scuola primaria**

Il servizio si effettua dai punti di raccolta degli alunni alla sede scolastica ed è fornito di una figura di assistente-vigilatore che, all'interno del mezzo e nelle fasi di salita e discesa, provvede ad assistere gli alunni e ad effettuare la vigilanza.

Gli orari del servizio sono compresi, di norma, tra le ore 7.45 del mattino e l'inizio delle lezioni, con ritorno alle ore 16.20 tranne il mercoledì quando l'orario di uscita è fissato alle ore 12,20.

#### **Art. 4.3 Scuola Secondaria di primo grado**

Il servizio si effettua dai punti di raccolta degli alunni alla sede scolastica.

Gli orari del servizio sono compresi, di norma, tra le ore 7.45 del mattino e l'inizio delle lezioni, con ritorno alle ore 13.20.

### **Art. 5 OBBLIGHI E COMPORTAMENTI DI ALUNNI E STUDENTI**

Gli alunni che usufruiscono del servizio devono:

- a) trovarsi pronti al momento di prelievo senza richiedere attese che determinerebbero inopportuni allungamenti dei tempi di percorrenza
- b) mantenere un atteggiamento corretto ed educato evitando comportamenti che possano mettere a repentaglio la sicurezza propria e altrui
- c) non produrre danni di alcun genere al mezzo di trasporto.

### **INFORMAZIONI ALL'UTENZA E ASPETTI RELAZIONALI**

#### **Art. 6 Informazioni all'utenza**

L'Amministrazione comunale di S. Marco d'Alunzio assicura, attraverso tutte le forme disponibili, la più ampia informazione circa le modalità di prestazione del servizio.



## **TUTELA DELL'UTENTE**

### **Art. 7– SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Ogni cittadino può inviare all'Amministrazione comunale segnalazioni, istanze, e suggerimenti indirizzandoli all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di S.Marco d'Alunzio, precisando oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni altro utile particolare.

### **Art. 8– RESPONSABILITÀ PER MANCATA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il diritto alla prestazione del servizio deriva in generale dagli statuti comunali e/o dagli altri impegni afferenti i servizi pubblici locali eventualmente assunti nei confronti di tutti i cittadini a livello amministrativo e non contrattuale.

L'Amministrazione comunale può, tuttavia, contrattualizzare quest'obbligo in ottemperanza a quanto concordato a livello di contratto di servizio.

### **Art. 9 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO E RIMBORSO DANNI**

Qualora sugli scuolabus si verificano comportamenti scorretti, l'autista e/o il personale comunale di controllo ne darà immediata segnalazione al Servizio Pubblica Istruzione.

È facoltà del Dirigente di Settore sospendere dal servizio gli alunni responsabili di comportamenti gravi mantenendo i necessari e preventivi rapporti con la famiglia e con la scuola.

Gli eventuali danni prodotti agli scuolabus saranno addebitati alle famiglie degli alunni responsabili previa contestazione di responsabilità.

## **NORME TRANSITORIE E FINALI**

### **Art. 10 – CLAUSOLA DI AGGIORNAMENTO**

I rapporti con l'utenza scaturenti dalla presente Carta dei Servizi dovranno essere annualmente aggiornati in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza.

### **Art. 11 – NORMA TRANSITORIA**

In prima applicazione la presente Carta potrà essere modificata in ogni momento sino a tre anni dalla sua entrata in vigore.