



AZIENDA SPECIALE MULTISERVIZI
del COMUNE DI COLLE DI VAL D'ELSA

CARTA DEI SERVIZI DELLA REFEZIONE SCOLASTICA

PRINCIPI GENERALI SU CUI E' FONDATA IL SERVIZIO

PREMESSA

L'erogazione del Servizio di refezione scolastica si uniforma ai principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994. "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

L'Azienda persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti adottando tutte le soluzioni tecnologiche, umane, organizzative e procedurali funzionali alle situazioni ed alle esigenze. Viene assicurata la parità di diritti per tutti gli Utenti. Tutti coloro che usufruiscono della mensa scolastica hanno diritto di essere trattati secondo i principi di eguaglianza , imparzialità e cortesia.

DEFINIZIONI

- ✓ **HACCP** = (Hazard Analysis and Critical Control Point) (analisi dei rischi e controllo dei punti critici)
- ✓ **SINAL** = Sistema Nazionale per l'Accreditamento di Laboratori
- ✓ **N.A.S.** = Nucleo Antisofisticazione e Sanità dei Carabinieri
- ✓ **A.S.L.** = Azienda Sanitaria Locale
- ✓ **LARN** = Livelli di assunzione giornaliera raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana
- ✓ **PET** = Polietilentereftalato
- ✓ **BIO** = Metodo biologico
- ✓ **UNI EN ISO 9001:2000** = Sistemi di gestione per la qualità
- ✓ **D.P.R.** = Decreto Presidente della Repubblica

ART. 1 - L'AZIENDA

L'Azienda Speciale Multiservizi, di seguito indicata come "Azienda", effettua il servizio di refezione scolastica negli asili nido pubblici e privati, nelle scuole materne pubbliche e private, elementari e medie del comune di Colle di Val d'Elsa, ed a richiesta preparare pasti in asporto per altri enti pubblici, istituti e associazioni varie.

ART. 2 - ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

- a) Il servizio di refezione scolastica consiste nell'acquisto e ricevimento delle derrate alimentari, nella preparazione e cottura dei pasti presso la cucina centralizzata ed in parte anche nei locali delle scuole, adibiti a cucina, nonché nella preparazione dei tavoli e distribuzione per la consumazione di pasti agli utenti della scuola, ivi compreso il personale addetto alla scuola medesima e nella successiva spreparazione dei tavoli, pulizia e sanificazione dei locali di cucina, riordino dei refettori, sanificazione delle stoviglie e delle attrezzature usate per il servizio, raccolta e smaltimento dei rifiuti.
- b) Il personale all'interno della cucina centralizzata opera nelle fasi di ricevimento e stoccaggio delle materie prime, preparazione e cucinatura, confezionamento e carico dei pasti pronti per il trasporto, riordino e sanificazione cucina e relative pertinenze, lavaggio e sanificazione attrezzature ed impianti, lavaggio e sanificazione stoviglie, raccolta e smaltimento rifiuti.
- c) Il personale dei refettori dislocati nelle varie scuole partecipa allo scarico delle derrate e dei pasti veicolati nonché dei materiali per la pulizia.
- d) Spetta agli addetti effettuare un'attenta verifica sulla corretta conservazione delle derrate alimentari entranti e in deposito. E' affidato, inoltre, l'incarico a tutto il personale dell'esecuzione puntuale delle operazioni definite nel manuale HACCP e nelle procedure operative del servizio mense. Il personale stesso, cui sarà delegato il compito, dovrà effettuare le registrazioni richieste dai manuali d'autocontrollo riferendo al responsabile (HACCP) le non conformità riscontrate ed i provvedimenti adottati.

ART. 3 - QUALITA' MERCEOLOGICA DEGLI ALIMENTI

Tutti gli alimenti impiegati rispondono ai requisiti di Qualità Merceologica ed Igienica previsti dalle normative di Legge e dal Capitolato. I prodotti provenienti da agricoltura biologica o da agricoltura integrata, somministrati, sono garantiti dalle debite certificazioni e marchi di provenienza.

Di seguito sono riportate, a titolo di esempio, le derrate alimentari utilizzate nell'erogazione dei pasti:

- Acqua minerale o acqua riconosciuta potabile dall'Autorità Sanitaria, fornita tramite rete di distribuzione dell'acquedotto pubblico
- Carne di maiale fresca
- Carni bovine fresche
- Carni di pollo e tacchino fresche
- Cereali e legumi
- Condimenti
- Frutta proveniente da agricoltura biologica e agricoltura integrata
- Frutta fresca di stagione
- Gnocchi
- Olio extra vergine di oliva
- Pane
- Pane prodotto con farina BIO
- Pasta di semola
- Pasta BIO, riso e similari
- Pasta integrale
- Pesce congelato
- Prodotti da forno

- Prodotti lattiero caseari (*Latte. Burro. Formaggio fresco a pasta molle e filata. Formaggio a pasta dura. Parmigiano reggiano e Grana padano. Mozzarella di latte vaccino. Yogurt.*)
- Prodotti surgelati
- Salumi
- Prosciutto crudo
- Prosciutto cotto di 1° qualità senza aggiunta di fosfori
- Scatolame
- Uova fresche
- Verdure provenienti da agricoltura biologica e agricoltura integrata
- Verdure fresche e surgelate
- Budino
- Dolce
- Gelato
- Zucchero

Per maggiori dettagli “vedere i capitoli di appalto”.

ART. 4 - ELENCO SCUOLE FORNITE

Alle seguenti scuole sono forniti i pasti in asporto:

- Asilo Nido comunale “La Buca” (*Pasto completo solo per il personale adulto*)
- Scuola Materna “Maremmiana Vecchia”
- Scuola Materna “Gracciano”
- Scuola Materna “Borgatello”
- Scuola Materna “Piazza Duomo”
- Scuola Elementare “Antonio Salvetti”
- Scuola Elementare “Gracciano”
- Scuola Elementare “Sant’ Andrea”
- Scuola Elementare “Campiglia”
- Scuola Media “Arnolfo di Cambio”
- Polo Universitario di Colle di Val d’Elsa

Per la Scuola Elementare “Antonio Salvetti” la cottura della pasta avviene nell’attigua cucina centrale. Nelle altre scuole si provvede direttamente alla cottura della pasta i cui condimenti sono preparati e forniti dalla cucina centrale.

Il centro di cottura dei pasti in asporto è ubicato in Colle di Val d’Elsa, via XXV Aprile n.9 interno. Ai fini della consegna dei pasti nelle scuole periferiche servite in asporto sono utilizzati contenitori ermetici sigillabili e veicolati con automezzo, dotato di carrozzeria isoterma.

ART. 5 - PERSONALE

Nella cucina centralizzata e nelle cucine e refettori delle scuole operano dipendenti con i seguenti profili professionali: capocuoco/responsabile, esecutore cuoco, aiuto cuoco.

Il personale dell’Azienda addetto alla preparazione dei pasti ed ai servizi collaterali è qualificato e formato in materia di sicurezza igienica attraverso corsi di formazione, previsti al cap. X dell’allegato al Decreto Legislativo 26 maggio 1997, n.155, con le modalità stabilite dall’Allegato A) - Delibera n. 1388 del 27 dicembre 2004 della Regione Toscana.

a) norme igieniche e di comportamento:

Tutto il personale in servizio è tassativamente tenuto a precise norme igieniche e di comportamento:

Accurata detersione delle mani prima di:

- toccare gli alimenti
- dopo essere stati in bagno
- passando da una lavorazione ad una successiva e in particolare passando dalla manipolazione di alimenti crudi a quella di alimenti cotti

- dopo ogni pausa pranzo
- dopo aver maneggiato rifiuti e sporczia
- dopo essersi soffiati il naso

Oltre a queste norme, il personale deve:

- asciugare le mani con sistemi di asciugatura monouso
- avere unghie pulite, specie nello spazio sottounguale, ben corte e prive di smalto
- non portare anelli, bracciali, collane e monili vari (è consentita la fede nuziale)
- proteggere adeguatamente ogni più piccolo taglio, ferita o abrasione delle mani
- raccogliere interamente la capigliatura dentro il copricapo

b) obblighi del personale

Tutto il personale in servizio è rigorosamente tenuto a:

- indossare la divisa sempre in perfetto ordine: la stessa deve essere frequentemente lavata e sterilizzata
- usare i guanti monouso durante la fase di lavorazione degli alimenti crudi e cotti da distribuire e vanno cambiati ogni qualvolta si inizia la manipolazione di alimenti diversi e/o si inizia una nuova operazione
- in caso di raffreddore utilizzare la mascherina nella fase di lavorazione di piatti freddi e durante la distribuzione
- tenere gli abiti civili separati dagli indumenti da lavoro e custoditi in appositi armadi chiusi
- tenere le calzature da lavoro sempre pulite.

E' fatto assoluto divieto di:

- fumare durante le fasi lavorative e comunque all'interno di tutti gli ambienti di lavoro
- assaggiare il cibo con le mani (è consentito l'utilizzo di posate monouso)
- manipolare alimenti senza aver adeguatamente protetto tagli, ferite, abrasioni
- starnutire o tossire sugli alimenti
- toccare capelli, faccia, naso, orecchie, ect

L'Azienda vigilerà affinché, nell' espletamento dell'attività lavorativa, il personale rispetti le norme igieniche e comportamentali previste dalla normativa di settore. (1)

(1) Le eventuali sanzioni pecuniarie contestate dagli organi di vigilanza e controllo per il mancato rispetto delle norme suindicate sono a carico dei trasgressori.

ART. 6 - MENU' E TABELLE DIETETICHE

La pianificazione delle tabelle dietetiche è realizzata con la collaborazione dell'Università degli Studi di Siena, Sezione di Neonatologia - Pediatria Preventiva, avvalendosi della professionalità della Dietista.

L'elaborazione dei menù scolastici avviene nel rispetto del fabbisogno nutrizionale dell'utenza servita in relazione alle indicazioni nutrizionali di riferimento (LARN, LINEE GUIDA, ecc.). Le tabelle dietetiche propongono una rotazione del menù su quattro settimane ed una differenziazione in base alle fasce di età degli alunni, ciò al fine di garantire un'alimentazione qualitativamente varia ed idonea anche da un punto di vista quantitativo. Si prevede inoltre un menù invernale ed uno estivo tenendo in considerazione la stagionalità degli alimenti proposti. Il menù invernale è di norma adottato nei mesi da Novembre e Marzo, quello estivo da Aprile a Ottobre. Il passaggio da un menù all'altro può essere anticipato o posticipato in base all'andamento climatico delle stagioni.

Il Pasto è articolato generalmente nel seguente modo:

- Un primo piatto
- Un secondo piatto
- Un contorno di verdure
- Pane
- Frutta fresca di stagione

ART. 7 – QUALITA' NUTRIZIONALE DEGLI ALIMENTI

Il legume prevalentemente impiegato nel ciclo produttivo è il legume Fresco-Caldo. I pasti da somministrare nella giornata vengono cucinati al mattino, in tempi molto ravvicinati al trasporto e somministrazione. I sughi di condimento dei primi piatti vengono preparati escludendo l'utilizzo di grassi di cottura e riducendo al minimo i grassi animali. Viene impiegato olio extravergine di oliva. La cottura dei secondi piatti esclude la frittura ed avviene in forno tradizionale a convezione, convezione-vapore, oppure ai ferri. I contorni caldi vengono cotti prevalentemente a vapore. L'uso del sale è estremamente contenuto a favore dell'utilizzo di succo di limone, erbe aromatiche, brodo vegetale. Non vengono utilizzati alimenti precotti, additivi quali conservanti e/o coloranti.

ART. 8 – DIETETICO SPECIALE

Per i bambini con intolleranze alimentari, allergie o altro sono seguite le prescrizioni mediche con tabelle dietetiche personalizzate. I genitori sono tenuti a presentare richiesta di dieta speciale allegando certificato medico che attesti la dieta particolare da seguire con precisa indicazione degli alimenti da escludere e il periodo di osservazione della dieta. L'Azienda fornisce, dietro presentazione di richiesta scritta, pasti alternativi per motivi etico-religiosi. La dieta speciale può essere richiesta all'atto d'iscrizione o, nel corso dell'anno, al servizio Refezione Scolastica.

E' possibile in caso di indisposizione o malessere temporaneo fare richiesta di dieta leggera - in bianco -. Tale dieta prevede:

- Pasta o riso asciutti o in brodo vegetale, conditi con olio extra vergine di oliva o con passato di pomodoro fresco;
- Carne magra o pesce al vapore/ai ferri o ricotta di mucca;
- Verdure al vapore/lesse o patate al vapore/lesse.

La dieta verrà eseguita puntualmente dalla data di consegna della documentazione per le diete codificate, ed entro un max di un giorno per le diete non codificate.

La dieta in bianco non necessita di certificato medico se la durata è di un massimo di tre giorni. Tale dieta verrà eseguita nella stessa giornata di richiesta.

Art. 9 - VIAGGI D' ISTRUZIONE ED EDUCATIVI

In occasione di brevi viaggi d'istruzione ed educativi l'Azienda fornisce alla propria utenza pasti da asporto di semplice preparazione e adatti ad essere consumati in viaggio.

- Panini con prosciutto cotto e crudo;
- Frutta fresca (di cui una banana);
- Acqua minerale naturale in PET da 50 cl;
- Tovaglioli e bicchieri a perdere.

Anche in queste occasioni saranno assicurate forniture di diete particolari per motivi etico-religiosi e compatibilmente con la patologia dichiarata diete speciali per allergie e/o intolleranze alimentari.

I cestini freddi sono confezionati in sacchetti individuali ad uso alimentare, e vanno richiesti al centro cottura con congruo anticipo (almeno una settimana prima).

ART. 10 - PROGRAMMAZIONE ALIMENTARE

Il rispetto della programmazione alimentare (menù) è garantito dall'Azienda nella misura minima dell'80% essendo la restante variabilità riferibile esclusivamente a cause di forza maggiore (impossibilità di forniture alimentari, guasti improvvisi alle attrezzature ed impianti di produzione). Nella eventualità che ciò si verifichi saranno forniti pasti alternativi di semplice preparazione (prodotti della panificazione, prosciutto crudo e cotto, tonno, formaggi e verdure). L'Azienda qualora venga a conoscenza della non gradibilità di alcune pietanze somministrate alla popolazione scolastica, lo segnalerà al/alla Dietista chiedendo, se possibile, la sua sostituzione con alimenti di migliore gradibilità e di pari valore dietetico/nutrizionale.

ART.11 - PUNTUALITA' NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Azienda ha stabilito un limite di tempo entro il quale il primo piatto deve essere servito agli utenti del servizio di refezione.

Questo limite è di 15 minuti dall'orario d'inizio pasti in vigore nella scuola.

Tale periodo non comprende eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore che, come tali, non sono imputabili all'Azienda (Centro cottura o agli addetti alla distribuzione). L'Azienda si impegna a rispettare gli orari di consumazione del pasto; in particolare tutto il personale adibito alla distribuzione deve svolgere regolarmente tutte le mansioni previste in modo puntuale al fine di non causare ritardi di ogni genere. Il tempo di percorrenza, necessario per la consegna dei pasti dal centro di cottura ai singoli refettori, sarà il più breve possibile e tale da non compromettere la salubrità dei pasti trasportati e consentirne la consumazione negli orari stabiliti.

ART. 12 - QUALITA' E CORTESIA

Il rapporto tra il personale addetto alla distribuzione dei pasti nei singoli refettori e i commensali è ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

ART. 13 - CONTROLLI CHIMICI E MICROBIOLOGICI DI LABORATORIO

E' attivato, all'inizio di ogni anno scolastico, ed affidato a Laboratorio di analisi esterno, con accreditamento SINAL, iscritto negli elenchi del Ministero della Sanità, un programma di controlli chimici e microbiologici sulle derrate in fase di approvvigionamento, sui piatti pronti per le consumazioni, le attrezzature, i ripiani, e gli utensili utilizzati nel ciclo produttivo.

E' a carico dell'Azienda documentare all'Amministrazione Comunale e all'Azienda Sanitaria Locale competente per territorio, se da loro richiesto, con periodicità almeno semestrale, gli esiti delle analisi chimiche e microbiologiche svolte per autocontrollo dall'Azienda.

ART. 14 - CONTROLLO QUALITÀ PERCEPITA

Al fine di controllare la qualità percepita dall'utenza l'Azienda effettua sondaggi sulla gradibilità dei pasti, tramite appositi questionari, indirizzati ai bambini, agli studenti, alle insegnanti, ed ai genitori. L'Azienda, in accordo con il/la Dietista, è disponibile alla variazione e sostituzione degli alimenti non graditi dalla popolazione scolastica

ART. 15 - SICUREZZA ALIMENTARE

a) L'Azienda è sottoposta ad autocontrollo secondo i principi HACCP in applicazione alla normativa del Decreto Legislativo 26 maggio 1997 n. 155, in attuazione delle direttive 93/43 CEE e 96/3/CE concernenti l'igiene dei prodotti alimentari.

b) Le cucine e i refettori seguono operativamente il proprio manuale di autocontrollo (HACCP).

c) E' prevista la conservabilità delle etichette degli alimenti utilizzati nelle preparazioni, per 5 giorni dall'utilizzo del prodotto, presso la cucina centrale e presso la cucina dell'Asilo Nido.

d) L'Azienda consente al personale operante a qualunque titolo nella scuola, di depositare all'interno delle attrezzature frigorifere delle cucine, alimenti deperibili acquistati in proprio (solo in confezione integra) (Yogurt, latticini in genere ecc..). Il deposito e la conservazione dovrà avvenire in contenitore unico chiuso, individuabile mediante etichettatura. Su ogni singola confezione di prodotto depositato dovrà essere apposto con penna indelebile il nome del possessore. (1)

e) Nei refettori non è consentito, per motivi igienico-sanitari, consumare cibi diversi rispetto a quelli previsti dalla tabella dietetica. E' consentito, in ogni modo, il consumo, all'interno dei refettori scolastici, di alimenti non forniti dall'Azienda in occasione di feste organizzate dai genitori e dalla scuola stessa. L'Azienda non risponde di eventuali disturbi alimentari arrecati dai cibi contaminati, consumati in tali occasioni. (2)

f) L' Azienda Sanitaria Locale e i **N.A.S.** possono compiere, senza preavviso alcuno, periodiche verifiche sia nei centri cottura (prelievo di campioni di vari generi alimentari, campioni ambientali e quant'altro), sia nei refettori ove sono consumati i pasti (igienicità del servizio nel suo complesso).

g) Per i controlli chimici e microbiologici di laboratorio si veda l' **ART. 13.**

(1) Sono a carico del possessore eventuali sanzioni amministrative pecuniarie e/o penali, accertate e contestate dagli organi di controllo, (Azienda USL, NAS ecc...) circa la non corretta conservazione degli alimenti stessi (data di scadenza, altri requisiti formali ed esteriori del prodotto depositato ecc..).

(2) Il consumo del pasto nei locali della scuola, a ciò destinati, è consentito solamente al personale operante all'interno della scuola stessa ed agli addetti al trasporto degli alunni.

ART. 16 – CONSERVAZIONE DEI CONTROCAMPIONI

Campioni di pietanze direttamente preparate nella Cucina centralizzata e all'Asilo Nido "La Buca" (1°, 2°, contorno), somministrate giornalmente agli utenti, vengono inseriti in appositi sacchetti di plastica sterili monouso opportunamente etichettati (con data e tipo di alimento campionato) e conservati in frigorifero a temperature comprese tra i 1°C e i 4°C, per 72 ore (tre giorni). I campioni vengono gettati alle ore 14 del terzo giorno.

ART. 17 - MANUALE DELLA QUALITA'

L'Azienda sta sviluppando il proprio sistema Qualità in accordo alla norma **UNI EN ISO 9001:2000 – Sistemi di gestione per la qualità.**

ART. 18 - INTERVENTI FORMATIVI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE

L'Azienda collabora con il Comune per promuovere iniziative relative alla materia di cui all'oggetto con la seguente metodologia:

- a) Conoscenza delle abitudini alimentari della popolazione scolastica locale tramite stesura di questionari da distribuire due volte all'anno.
- b) Analisi dei comportamenti rilevati.
- c) Diffusione di opuscoli con l'obiettivo di coinvolgere le famiglie in una corretta integrazione domiciliare del menù scolastico.
- d) Incontri di educazione alla salute in tema di nutrizione.

ART. 19 - COLLABORAZIONE CON ENTI E ORGANIZZAZIONI ESTERNE

- a) L'Azienda collabora con la Commissione Mensa, l'Azienda Sanitaria Locale e N.A.S. al fine del corretto servizio e rispetto dell'igiene alimentare.
- b) Il Comune e L'Azienda, per la parte di rispettiva competenza, si avvalgono di una collaborazione dell'Azienda Sanitaria Locale al momento della stesura del capitolato per la fornitura dei generi alimentari.

ART. 20 – COMMISSIONE MENSA

L'Azienda ha preso atto dell'istituzione della Commissione Mensa Comunale (*Deliberazione di Consiglio Comunale n. 82 del 25 novembre 2004*), composta da genitori, insegnanti, studenti, dal responsabile del Servizio refezione scolastica di questa Azienda, dal Responsabile del Servizio Educazione Istruzione del Comune di Colle di Val d'Elsa e dall'Assessore all'Istruzione. I Rappresentanti della Commissione Mensa possono accedere ai refettori e consumare, in tavolo separato dai bambini, campioni del pasto del giorno. Possono presenziare alla distribuzione e al consumo dei pasti, badando a non intralciare l'attività degli addetti al servizio. Possono presenziare alla preparazione del pasto purché indossino sempre sopravveste e copricapo che contenga completamente la capigliatura evitando ogni forma di contatto diretto indiretto con alimenti, stoviglie, utensili e attrezzature e quant'altro previsto dagli articoli 2 e 6 del "Regolamento Commissione Mensa". I rappresentanti della Commissione Mensa con affezioni dell'apparato gastrointestinale e respiratorio, a causa del rischio di contaminazione degli alimenti, si asterranno dalla visita alle cucine e ai refettori. I rappresentanti della Commissione Mensa formalizzeranno i risultati della loro verifica attraverso la compilazione d'apposita scheda. Le schede dovranno essere trasmesse tempestivamente all'Ufficio Istruzione, soprattutto nei casi in cui vengano rilevate problematiche di qualsiasi genere onde consentire un rapido intervento dell'Ufficio medesimo. L'Azienda metterà a disposizione dei componenti la commissione mensa una propria scheda di valutazione per conoscere le impressioni sul servizio mensa da utilizzare come indicatore di qualità.

ART. 21 - DOCUMENTAZIONE

a) esposta

Presso la Cucina centralizzata, l'Asilo Nido "La Buca" e nelle cucine ubicate nei plessi scolastici è esposta in originale l'Autorizzazione Sanitaria prevista dall'art.2 della Legge 30 aprile 1962, n.283 e dall'art. 25 del DPR 26 marzo 1980, n.327.

b) esibibile

- Manuali di Autocontrollo (HACCP) (Presente presso la cucina centralizzata e nelle cucine delle scuole con annessa la relativa modulistica necessaria per effettuare le registrazioni previste per legge e/o da altre disposizioni).
- I risultati dei controlli microbiologici e di laboratorio effettuati in tutte le cucine delle scuole secondo quanto previsto dal Manuale di autocontrollo e/o di quant'altro resosi necessario a discrezione dell'Azienda.

Quanto sopra è messo a disposizione delle autorità competenti che ne facciano formale richiesta.

ART. 22 - MODULISTICA

I moduli per:

- La richiesta di dieta speciale o pasti alternativi (MD 28)
- La richiesta del cestino da viaggio (MD 29)
- La presentazione di reclami e/o suggerimenti e proposte (MD 20)

sono disponibili presso la sede dell'Azienda via F. Campana n. 41 – 53034 Colle di Val d'Elsa, i refettori di ogni plesso scolastico, il centro cottura di via XXV aprile n. 9, oppure prelevati dal sito internet: <http://www.asocollevaldelsa.it/mensa/sportello-online.asp>.

ART. 23 - TARIFFE SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

L'Azienda applica le tariffe e le esenzioni secondo quanto deliberato dall'Amministrazione comunale.

ART. 24 - INFORMAZIONI PER L'UTENZA

a) Linea utenti

L'azienda mette a disposizione degli insegnanti, studenti e dei genitori una "linea diretta utenti". Personale qualificato sarà a disposizione per ogni richiesta di chiarimenti e per raccogliere eventuali suggerimenti o segnalazioni; il tutto nell'ottica di una corretta informazione sul servizio fornito.

Il numero telefonico, per quanto concerne eventuali chiarimenti sulla qualità e quantità dei pasti preparati, è: 0577- 922639 con orario dalle ore 14,00 alle ore 15,00 dal Lunedì al Venerdì.

b) Reclami

E' classificata come "reclamo" ogni informazione proveniente dall'Utente che evidenzia differenze tra quanto atteso e quanto offerto.

L'Azienda ha definito una procedura per il trattamento e la gestione dei reclami in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

Il reclamo deve essere inoltrato di norma, per iscritto a:

- Azienda Speciale Multiservizi del comune di Colle di Val d'Elsa via F. Campana n. 41 – 53034 Colle di Val d'Elsa.
- via Fax al numero 0577/921.605
- per e-mail scrivendo a: info@asmcollevaldelsa.it

c) Modalità di gestione dei reclami

Il reclamo, una volta pervenuto, viene protocollato e assegnato al responsabile del procedimento il quale provvederà ad analizzare la causa oggetto del reclamo comunicando all'utente le azioni correttive che saranno intraprese per eliminare la non conformità.

Modalità di risposte ai reclami secondo la loro importanza e/o urgenza:

- **Reclami maggiori** - anche verbali - (che pregiudicano, precludono o inficiano lo svolgimento corretto del servizio):
risposta immediata o al massimo per il giorno successivo
- **Reclami minori** (che non precludono lo svolgimento *CORRETTO DEL SERVIZIO*, ma determinano un abbassamento qualitativo non pregiudicante):
risposta massima entro una settimana
- **Segnalazioni/Suggerimenti** (che possono contribuire al miglioramento del Servizio, peraltro svolto correttamente) compatibilmente col suggerimento:
risposta massima entro 30 giorni
- **Reclami legati alla fatturazione delle quote mensa**
Risposta massima entro 30 giorni

All'inizio dell'anno scolastico l'Azienda si impegna a consegnare all'utente, oltre alle tabelle dietetiche, copia del presente articolo e del modulo "reclami o segnalazioni".

I risultati dell'esame e dell'elaborazione dei dati dei reclami o segnalazioni saranno portati semestralmente all'attenzione del Direttore Generale.

d) Informazioni di carattere amministrativo

Per richieste di carattere amministrativo (ad esempio, pagamento quote mensa) i numeri telefonici sono: 0577/999170 - 999172

Il personale amministrativo sarà a disposizione nei seguenti giorni ed orari:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9 alle ore 13. Il Martedì e Giovedì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 17. Il Sabato dalle ore 9 alle ore 12.

e) Diffusione della Carta

La Carta dei servizi elaborata ed approvata dall'Azienda, viene inoltrata all'Amministrazione Comunale e portata a diretta conoscenza del personale operante a qualunque titolo nelle mense interessate.

La carta è consultabile presso le direzioni scolastiche, è affissa in ogni refettorio dell'Azienda ed è consegnata ai membri costituenti la Commissione Mensa. Gli interessati possono, inoltre, richiederne copia all'Azienda.

| | |
|--|-------|
| Premessa..... | 2 |
| Definizioni..... | 2 |
| L'Azienda..... | 3 |
| Organizzazione del lavoro..... | 3 |
| Qualità merceologica degli alimenti..... | 3 |
| Elenco scuole fornite..... | 4 |
| Personale..... | 4-5 |
| Menù e tabelle dietetiche..... | 6 |
| Qualità nutrizionale degli alimenti..... | 6 |
| Dietetico speciale... .. | 6 |
| Viaggi d'istruzione ed educativi..... | 7 |
| Programmazione alimentare..... | 7 |
| Puntualità nell'erogazione del servizio..... | 7 |
| Qualità e cortesia..... | 7 |
| Controlli chimici e microbiologici di laboratorio..... | 7 |
| Controllo qualità percepita..... | 8 |
| Sicurezza alimentare..... | 8 |
| Conservazione dei controcampioni..... | 9 |
| Manuale della qualità..... | 9 |
| Interventi formativi di educazione alimentare..... | 9 |
| Collaborazione con enti e organizzazioni esterne..... | 9 |
| Commissione mensa..... | 9 |
| Documentazione..... | 10 |
| Modulistica..... | 10 |
| Tariffe servizio refezione scolastica..... | 10 |
| Informazioni per l'utenza..... | 10-11 |
| Approvazione carta..... | 12 |

Approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 23 giugno 2005 con Delibera n. 18 esecutiva a termini di legge.

| | | | |
|-----------------------------------|-------|-------------------|----------------------------|
| REDAZIONE | | REVISIONE | |
| 27 settembre 2002 | N. 01 | 11 Settembre 2007 | N. 05 |
| REDATTO | | VERIFICATO | APPROVATO |
| Responsabile Refezione scolastica | | RGQ | Direttore Generale Azienda |