



**Allegato "B"**

**CITTA' DI TERAMO**

**CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI**

**Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 228 del 26/08/2021**

## ***LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI DELLA CITTA' DI TERAMO***

la "Carta dei Servizi Scolastici della Città di Teramo" rappresenta un impegno serio e condiviso da parte dell'Amministrazione comunale nei confronti delle famiglie teramane. Per ogni servizio sono specificati gli standard di qualità e i sistemi di controllo, permettendo in tal modo al cittadino di divenire soggetto attivo e consapevole nella valutazione delle prestazioni offerte.

In tal modo ciascuno diviene sempre più partecipe dei servizi perché trasparenza e compartecipazione siano il motore per la gestione della macchina amministrativa comunale.

Il tutto in una linea di miglioramento continuo che possa offrire ai nostri bambini e ai nostri ragazzi un ambiente sereno e idoneo alla loro crescita personale, sociale e culturale.

### **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

I servizi scolastici erogati dal Comune di Teramo, volti a garantire il Diritto allo Studio così come previsto dalle leggi statali e regionali in vigore, rappresentano un investimento annuale notevole che garantisce a tutta la popolazione scolastica della città le migliori condizioni di accesso al diritto allo studio e l'eliminazione di tutti quegli ostacoli di ordine economico e sociale che, altrimenti, non consentirebbero la piena realizzazione della persona.

Muovendosi secondo questa prospettiva la Carta dei Servizi Scolastici si ispira ai seguenti principi:

#### **UGUAGLIANZA**

Alle alunne ed agli alunni che usufruiscono dei Servizi Scolastici è garantito il medesimo servizio senza discriminazioni di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

#### **IMPARZIALITÀ**

Il servizio viene prestato con obiettività, giustizia ed imparzialità e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

#### **CONTINUITÀ**

I Servizi Scolastici sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, tenendo conto del calendario scolastico e, per quanto compatibile con i servizi stessi, delle esigenze delle famiglie.

#### **PARTECIPAZIONE**

Viene garantita la partecipazione dell'utenza all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può presentare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, al fine di favorire, attraverso una partecipazione attiva e responsabile, il buon andamento dei servizi stessi

#### **EFFICIENZA, EFFICACIA E TRASPARENZA**

L'Amministrazione si impegna a lavorare costantemente in un'ottica di miglioramento continuo per garantire la massima informazione ai cittadini ed agli utenti dei servizi, assicurando equità e correttezza nell'azione amministrativa. Viene garantito l'accesso agli atti nel pieno rispetto delle disposizioni previste dalle norme in materia.

#### **TUTELA DELLA PRIVACY**

I dati personali e le immagini dei bambini e delle bambine sono tutelati dal D.Lgs. 196/2003 e dal Regolamento UE 679/2016. Tutte le informazioni all'interno dei servizi sono coperte dal segreto

d'ufficio a cui tutti gli operatori devono rigorosamente attenersi. La modulistica relativa ai servizi è corredata da una informativa sul trattamento dei dati personali in cui ne sono specificate le finalità, la tipologia dei dati trattati, le modalità di trattamento ed i soggetti cui possono essere comunicati.

## ***IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA***

### **FINALITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio di refezione scolastica è un servizio pubblico a domanda individuale, garantito dal Comune di Teramo ed istituito come intervento volto a concorrere alla effettiva attuazione del Diritto allo Studio per assicurare agli alunni la partecipazione all'attività scolastica per l'intera giornata.

Le finalità generali del servizio sono:

- ✓ consentire agli studenti la permanenza presso i plessi scolastici frequentati nel caso di svolgimento di attività scolastiche pomeridiane delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado a tempo pieno, garantendo in tal modo il diritto allo studio ed all'educazione scolastica;
- ✓ valorizzare l'aspetto educativo di una corretta alimentazione, per mezzo di una dieta studiata nel rispetto della salute del bambino. A scuola i bambini imparano a stare a tavola, a mangiare ciò che hanno nel piatto senza sprechi e ad apprezzare sapori nuovi, a volte inconsueti. La variazione stagionale dei cibi del menù scolastico consente di far conoscere al bambino alimenti che, per diversità di gusti, abitudini e, a volte, per mancanza di tempo per la preparazione, non vengono consumati a casa. L'introduzione di alimenti nuovi può essere facilmente accettata, se si supera l'eventuale iniziale rifiuto grazie alla collaborazione degli insegnanti e/o del personale addetto, che deve stimolare il bambino allo spirito di emulazione verso i compagni.

### **LE LINEE DI INDIRIZZO**

Il servizio di Refezione Scolastica, gestito da operatore esterno individuato tramite gara ad evidenza pubblica, è predisposto sulla base delle Linee di indirizzo della Regione Abruzzo per la Ristorazione Scolastica elaborate dalla locale ASL che prevedono:

- ✓ l'adozione di due menù a rotazione stagionale, uno per autunno-inverno ed uno per primavera-estate, ciascuno di 4 settimane, di cui si consiglia la validità per il primo da ottobre a marzo e per il secondo, da aprile fino a chiusura dell'anno scolastico;  
ciascun menù giornaliero è costituito da un primo, un secondo, un contorno, pane e frutta;
- ✓ la preparazione di primi piatti generalmente semplici: minestre, condimenti al pomodoro o con verdure e, una volta a settimana, è stato inserito il graditissimo primo "in bianco"; i primi arricchiti di un condimento proteico sono stati inseriti non più di una volta a settimana, alternando di settimana in settimana carne, pesce, formaggi, comunque con piccolissime porzioni per non aumentare il contenuto proteico;
- ✓ l'introduzione dei contorni tutti i giorni in tutti i menù alternando secondo la stagionalità: insalate, verdure crude, verdure cotte e 1 o 2 volte al mese patate.
- ✓ la raccomandazione per servire agli alunni comunque una minima quantità di contorno (assaggio), anche qualora la preparazione, ancor più se una nuova proposta, non fosse gradita, al fine di incentivare la scoperta di nuovi gusti;
- ✓ per rendere più efficace l'introduzione di un nuovo alimento o di un nuovo piatto, presumibilmente meno apprezzato, è stato previsto l'abbinamento ad un cibo più familiare o notoriamente gradito, riducendo così l'impatto della novità e il rischio di un possibile digiuno;

✓ si è posta una scrupolosa attenzione a non far coincidere gli stessi alimenti negli stessi giorni, anche per favorire l'offerta di pasti sempre diversi a quegli utenti che generalmente non consumano quotidianamente il pasto scolastico, ma per necessità di rientri pomeridiani o per via della settimana corta, usufruiscono sporadicamente del servizio mensa;

✓ è stato previsto un menù per l'asilo nido ed uno per la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria inferiore, con le opportune differenze di grammature.

Il servizio di Refezione Scolastica prevede anche lo spuntino di metà mattina che ha l'obiettivo di fornire al bambino, nella pausa delle lezioni, l'energia necessaria a mantenere viva l'attenzione senza appesantire la digestione e consentirgli di arrivare al pranzo con il giusto appetito. In aderenza a quanto raccomandato nelle Linee di Indirizzo, vengono privilegiati spuntini a base di frutta, yogurt e il pane con olio, limitando il consumo della colazione dolce (pane o fette biscottate e marmellata o miele) a 1 volta a settimana.

Le linee di Indirizzo prevedono anche:

- ✓ la dieta ipolipidica, comunemente definita "dieta leggera", che può sostituire il menù giornaliero se il/la bambino/a non sta bene a causa di disturbi gastrointestinali o pregressi febbrili che richiedono un periodo di cautela nella rialimentazione e può essere somministrata per periodi brevi (2-3 giorni) senza certificato medico, mentre per periodi superiori, dopo accertamento medico, occorre seguire l'iter delle diete speciali.
- ✓ diete speciali per motivi di salute (allergie e intolleranze alimentari, celiachia, patologie che richiedano particolari esigenze dietetiche ecc...), diete per motivi etici, diete per motivi religiosi.

## **ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio di Refezione Scolastica si rivolge a tutti i bambini e le bambine frequentanti le scuole dell'infanzia e le scuole primarie a tempo pieno, nonché ai ragazzi e alle ragazze frequentanti le scuole secondarie di I grado a tempo pieno.

Il Servizio viene erogato presso 22 sedi di refezione con cucina in loco e presso 5 sedi con pasti veicolati preparati presso un centro di cottura presente all'interno del Comune di Teramo e di proprietà dell'Amministrazione.

Il servizio è svolto con affidamento a soggetto esterno, mentre al Comune di Teramo rimangono la titolarità e la programmazione del Servizio, il controllo, la vigilanza nonché la fissazione delle tariffe. Il servizio è garantito dall'opera di professionisti costantemente aggiornati nel campo della ristorazione scolastica che intervengono con ruoli e formazione specifica nei diversi momenti del processo di produzione, preparazione e distribuzione pasti. La Refezione Scolastica è organizzata dall'Ufficio Pubblica Istruzione promuovendo la partecipazione delle scuole coinvolte e degli utenti, individui o gruppi, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

Le date di inizio e fine del servizio di refezione scolastica vengono stabilite per ogni anno scolastico dall'Amministrazione Comunale in collaborazione con i Dirigenti Scolastici degli Istituti Comprensivi del territorio, tenendo conto del Calendario Scolastico regionale.

### ***La Scuolacard***

Ogni bambino ammesso al servizio di refezione sarà dotato di un tesserino elettronico personale (*Scuolacard*) per la prenotazione giornaliera del pasto. La *Scuolacard* è un tesserino elettronico, nominativo e con un codice identificativo, al quale sono associati tutti i dati degli utenti, la scuola di frequenza, la propria fascia tariffaria ed il numero dei pasti corrispondente all'importo con cui viene di volta in volta ricaricata. La *Scuolacard*, salvo smarrimento o deterioramento, va conservata per la frequenza di tutto il ciclo scolastico. Quindi non va restituita alla fine dell'anno scolastico, ma va conservata da ogni utente che la riutilizzerà nell'anno successivo. Al genitore verrà consegnata una *Scuolacard* per ogni figlio che usufruisce della mensa scolastica. Avvicinando la

*Scuolacard* al lettore elettronico presente presso le sedi di refezione, si prenota automaticamente il pasto giornaliero detraendone il costo dal credito.

E' data la possibilità al genitore, qualora lo desiderasse, di provvedere di persona alla prenotazione, avendo cura di non dimenticare la mattina di effettuare tale operazione per far sì che il bambino possa usufruire del servizio. Per una migliore organizzazione del servizio, tuttavia, si consiglia la consegna del badge presso la scuola di appartenenza, il cui personale addetto provvederà direttamente alla prenotazione dei pasti.

Se la *Scuolacard* dovesse essere smarrita o non dovesse funzionare basta richiedere un duplicato al Comune di Teramo, utilizzando l'apposita modulistica presente sul sito dell'Ente; in attesa di ricevere il duplicato, è necessario avvisare il personale scolastico che provvederà a prenotare giornalmente il pasto per il bambino; il pasto sarà poi addebitato sulla *Scuolacard*.

Nel caso in cui il bambino lasci la scuola dopo aver effettuato la prenotazione, il genitore deve avvisare il personale addetto che provvederà ad annullare l'operazione e quindi a restituire il costo del pasto; per motivi organizzativi, comunque, la prenotazione può essere disdetta entro e non oltre le ore 10,30.

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

Per poter accedere al servizio di refezione scolastica è necessario presentare apposita istanza da trasmettere esclusivamente online dalla piattaforma Planet School, accedendo dal seguente indirizzo web: <https://www.planetschool.it/psteramo>.

L'istanza va presentata ogni anno scolastico, di norma nel periodo compreso tra il 1° marzo ed il 15 aprile. Ai genitori che avranno inoltrato richiesta di iscrizione entro il termine, a inizio di anno scolastico, saranno consegnati, presso la scuola di riferimento, il badge e la documentazione relativa alle modalità di pagamento.

Per le iscrizioni effettuate nel corso dell'anno scolastico il badge e la documentazione relativa alle modalità di pagamento dovranno essere ritirati presso l'Ufficio Pubblica Istruzione dell'Ente.

Qualora non sia stata presentata regolare domanda di iscrizione al servizio in tempo utile, verrà segnalato, anche telefonicamente, ai genitori o agli esercenti la responsabilità genitoriale un termine perentorio per provvedere.

## **LA CONTRIBUZIONE DEGLI UTENTI**

La tariffa per il buono pasto è stabilita ogni anno dalla Giunta Comunale ed è determinata in relazione al reddito ISEE del nucleo familiare. Gli utenti che intendono avvalersi dell'accesso a tariffe agevolate, unitamente alla domanda di iscrizione al servizio di refezione, dovranno presentare l'attestazione ISEE in corso di validità.

La mancata presentazione dell'attestazione ISEE comporterà l'applicazione del costo dei buoni pasto per la fascia di reddito più alta.

L'accoglimento dell'istanza è subordinato al pagamento di un contributo d'iscrizione pari ad € 15,00 (una tantum annuale). Tutte le informazioni relative alle tariffe, alle esenzioni ed alle riduzioni sono reperibili sul sito dell'Ente.

Per effettuare il pagamento del servizio si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- presso tutte le sedi Banca Popolare di Bari (ex Tercas). Per ricaricare la *Scuolacard* non è necessario portarla con sé, ma è sufficiente fornire al cassiere il numero riportato sulla stessa ovvero il cognome e nome del minore. Ad ogni ricarica verrà rilasciata una ricevuta di versamento che riporta il corrispettivo pagato. E' bene che l'utente controlli che i dati riportati sulla ricevuta rilasciata dal cassiere siano corrispondenti ai propri. Qualora il Comune di Teramo dovesse ampliare la rete dei punti di ricarica della *Scuolacard*, ne verrà data tempestiva comunicazione alle famiglie.

- on line con carta di credito tramite l'accesso alla Piattaforma Planet School al seguente indirizzo web: <https://www.planetschool.it/psteramo>, inserendo le proprie credenziali (user e password) già utilizzate in fase di iscrizione.

### **Disdetta del Servizio**

L'iscrizione al Servizio ha validità per l'intero anno scolastico, salvo eventuale disdetta scritta da parte del genitore.

In caso di disdetta è necessario compilare apposita istanza presente sul sito dell'Ente. La tassa di iscrizione di € 15,00 versata al momento dell'iscrizione non è rimborsabile. In caso risulti un credito residuo l'Ufficio provvederà, su richiesta del genitore, al rimborso ovvero al trasferimento per l'anno scolastico successivo.

### **CONSUMAZIONE DEL PASTO DOMESTICO**

In attesa di ulteriore e specifica normativa da parte degli organismi preposti, è previsto il funzionamento del servizio di refezione scolastica con pasto portato da casa.

L'attuazione di tale opportunità è subordinata alle seguenti condizioni:

1) Gli insegnanti in servizio all'interno del refettorio devono garantire la vigilanza ed il supporto educativo anche agli alunni che consumano il "pasto domestico" nel medesimo refettorio, adottando precauzioni affinché vengano evitati scambi di alimenti tra coloro che consumano i pasti della mensa e gli alunni che portano i pasti da casa.

2) Il pasto fornito dai genitori e consumato da alunni/e a scuola costituisce un'estensione dell'attività di preparazione alimentare familiare autogestita, pertanto è un'attività non soggetta alle imposizioni delle vigenti normative in materia di igiene dei prodotti alimentari e delle imprese alimentari e relativi controlli ufficiali (reg. C.E. n.178/2004, C.E. n. 852/2004 n. 882/2004), a forme di autorizzazione sanitaria né a forme di controlli sanitari, e ricade completamente sotto la sfera di responsabilità dei genitori dell'alunno/a.

3) Per motivi di sicurezza non sono ammessi coltelli di alcun tipo, scatolame in latta, contenitori di vetro né apparecchiature personali per raffreddamento/riscaldamento del pasto.

Gli alunni non potranno effettuare scambi di alimenti con i compagni per evitare il manifestarsi di eventuali forme allergiche anche gravi. Le famiglie sono pertanto tenute ad istruire adeguatamente il proprio figlio sul divieto di condividere con i compagni il cibo portato da casa.

4) La preparazione, il trasporto e la conservabilità dei cibi, come anche il loro apporto nutrizionale, rientrando nelle competenze e responsabilità esclusive dei genitori, saranno assicurati dalle famiglie. Dal punto di vista della sicurezza igienico-alimentare, dovranno essere utilizzati esclusivamente alimenti non facilmente deperibili e conservati in maniera adeguata (cioè alimenti che non abbiano necessità di essere conservati in frigorifero o riscaldati). Le famiglie dovranno assumerne responsabilità in tal senso. L'uso di alimenti facilmente deperibili, infatti, espone i pasti (conservati a temperatura ambiente per ore) ad un significativo rischio di alterazione, con pericolo di proliferazione di batteri responsabili di malattie gastrointestinali anche severe.

In ogni caso le famiglie interessate dovranno attenersi scrupolosamente alle modalità e obblighi che a riguardo la Dirigenza Scolastica dell'Istituto Comprensivo stabilirà in autonomia e nel rispetto della normativa vigente e delle linee guida approvate dall'Amministrazione comunale, al fine di evitare ogni rischio discriminatorio.

Per motivi organizzativi non sarà consentito adottare un regime misto, ovvero scegliere giornalmente o mensilmente se usufruire della mensa scolastica o portare il pranzo da casa.

L'utente dovrà perciò optare o meno per il pasto domestico in modo continuativo per tutti i giorni della settimana e per tutto l'anno scolastico, in quanto il servizio di refezione con pasto portato da casa dovrà essere considerato come alternativo al servizio di ristorazione scolastica (con pasto fornito dalla ditta di ristorazione).

## **GLI IMPEGNI DI QUALITÀ**

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

Come ricordato nelle Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica, *“una sana e corretta alimentazione è uno dei diritti fondamentali per il raggiungimento del migliore stato di salute ottenibile, in particolare nei primi anni di vita”*. Per questo l'educazione alla cura di sé attraverso un'adeguata alimentazione diventa un ambito fondamentale d'intervento per una scuola che voglia contribuire allo sviluppo integrale della personalità dei bambini e dei ragazzi. In questo compito, la ristorazione scolastica può essere *“strumento prioritario per promuovere salute ed educare ad una corretta alimentazione”*, come rileva anche il programma nazionale Guadagnare Salute (2007). Una *“buona mensa”* entra a pieno titolo nell'offerta formativa e caratterizza una *“buona scuola”*.

La scelta di mantenere 22 sedi di refezione e di autorizzare i pasti veicolati solo presso le sedi sprovviste di cucina, dimostra appunto l'impegno costante dell'Amministrazione comunale nel garantire una *buona mensa* nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio erogato. Un impegno che si è concretizzato non solo con l'adozione ed il rispetto di quanto previsto nelle Linee di indirizzo della Regione Abruzzo per la Ristorazione Scolastica elaborate dalla locale ASL, ma soprattutto con l'adozione di prodotti biologici, IGP, DOP e con l'esclusione di tutti i prodotti OGM (Organismi geneticamente modificati).

### ***Gestione delle non conformità.***

Qualora vengano registrate non conformità rispetto alle norme contrattuali e/o di legge, gli uffici comunali trasmettono richiesta alla Ditta di applicare procedure tempestive che garantiscono il superamento della non conformità ed eventualmente provvedono ad elevare contestazione alla ditta circa la non conformità riscontrata e ad applicare sanzioni a titolo di penale, qualora sia previsto contrattualmente e ove il disservizio sia ritenuto grave.

### ***Gestione di autocontrollo***

Il piano dei controlli dell'azienda erogatrice del Servizio mette in atto gli strumenti di autoverifica:

- ✓ Il *“Piano di Autocontrollo”* secondo il Sistema H.A.C.C.P, che consente agli operatori di monitorare tutto il processo produttivo dei pasti: dalle fasi di ricevimento dei generi alimentari, stoccaggio, preparazione, cottura e distribuzione dei pasti alle fasi di sanificazione delle apparecchiature e degli ambienti di lavoro. La finalità del sistema di Autocontrollo è quello di prevenire il rischio alimentare e garantire un pasto igienicamente sicuro.
- ✓ Il *“Piano di Rintracciabilità degli alimenti”* che consente di garantire la rintracciabilità di un alimento dalla produzione, trasformazione, e distribuzione e provvedere al ritiro immediato qualora vi sia sospetto di un rischio per la salute dei piccoli utenti. A tal fine è previsto il prelievo giornaliero del campione complessivo dei pasti consumati, da conservare per 72 ore in frigorifero, come previsto dalla normativa vigente.
- ✓ Il registro dei lotti dei prodotti alimentari utilizzati al fine di controllare o di risalire in qualunque momento a ogni singolo processo produttivo.
- ✓ In caso di emergenza (per esempio mancanza di luce o acqua presso le sedi di refezione) è prevista la consegna di un pasto freddo alternativo o di pasti veicolati.

### ***Monitoraggio e controllo qualità***

Il monitoraggio si esplica su diversi livelli ed è basato su sopralluoghi e rilevazioni periodiche.

Sono previsti:

- controlli ufficiali igienico-sanitario da parte delle ASL e/o dei NAS e altre autorità preposte con ispezioni a sorpresa e verbalizzazione degli esiti;

- controlli delle caratteristiche di qualità delle derrate alimentari, della sicurezza igienica e nutrizionale dei pasti; verifica grammature e temperature di somministrazione pasto, verifica correttezza e corrispondenza delle diete speciali da parte del SIAN con ispezioni a sorpresa e verbalizzazione degli esiti;
- analisi chimico/fisiche/microbiologiche su acqua potabile, superfici di lavorazione, stoviglie e prodotti alimentari che la ditta affidataria del servizio deve svolgere almeno annualmente;
- verifiche da parte della Commissione mensa;
- questionario di customer-satisfaction consegnato annualmente ai genitori che può essere utilizzato per rilevare fattori di insoddisfazione, richieste specifiche, verifiche di risultato.

## **La partecipazione dell'utenza**

### *La commissione mensa*

La partecipazione attiva e collaborativa del cittadino, fondamentale per il buon andamento del Servizio di Refezione scolastica, è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Su questo principio viene garantita e favorita la partecipazione al funzionamento e al controllo della Refezione scolastica, così come il diritto a ottenere informazioni e a presentare eventuali reclami.

La Commissione mensa, disciplinata da apposito Regolamento pubblicato sul sito dell'Ente, rappresenta l'utenza e svolge compiti di controllo. La Commissione mensa è un organismo formato da rappresentanti di uffici comunali, rappresentanti degli Istituti Comprensivi e degli asili nido, due genitori per ogni Istituto Comprensivo ed un genitore per ogni asilo nido comunale; qualora necessario è prevista la convocazione di un/una rappresentante della locale ASL e/o un/una rappresentante della Ditta che gestisce il Servizio di Ristorazione Scolastica, convocati/e ad hoc dal Dirigente della Pubblica Istruzione dell'Ente.

La Commissione ha la possibilità di verificare e controllare la qualità e la quantità dei pasti forniti nelle mensa scolastiche, può verificare la corrispondenza in generale dei servizi e dei prodotti offerti alle disposizioni del capitolato relativo alla Ristorazione Scolastica, può constatare il rispetto delle tabelle dietetiche, la qualità dei pasti e il gradimento degli stessi da parte dei bambini.

La Commissione viene nominata dalla Giunta Comunale e resta in carica per tre anni scolastici ed è istituita come strumento di collegamento tra gli utenti e il Comune, con il compito di acquisire sia i suggerimenti che i reclami provenienti dall'utenza. Ciò consente alle famiglie degli alunni e al corpo docente una partecipazione responsabile per contribuire, con funzioni consultive, propositive e di verifica, al miglioramento del Servizio di Refezione Scolastica.

### *Gestione reclami*

È fondamentale per il buon funzionamento del servizio e per il suo costante e continuo miglioramento, che eventuali non conformità, problemi, disagi o inconvenienti di ogni genere riscontrati dagli utenti, dal personale scolastico o dai rappresentanti mensa presenti al momento del pasto vengano segnalati con immediatezza all'ufficio comunale competente, affinché si provveda ove possibile alla risoluzione tempestiva del problema o ad intraprendere le azioni correttive necessarie. È possibile presentare reclami e segnalazioni per iscritto (lettera, e-mail, pec), utilizzando l'apposita modulistica scaricabili dal sito dell'Ente. Le segnalazioni ed i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni. Gli utenti, grazie alle segnalazioni ed ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi ed al miglioramento continuo dei servizi offerti.



## GLI STANDARD E GLI INDICATORI DI QUALITÀ

Il Comune di Teramo, tramite la ditta affidataria del servizio di refezione scolastica, ha come obiettivo la qualità del servizio ed il suo miglioramento continuo.

La qualità della refezione scolastica è l'insieme delle caratteristiche del servizio che risulta importanti per le famiglie e per i piccoli utenti in funzione della capacità di soddisfare le loro necessità ed aspettative.

Al fine di garantire una buona erogazione del servizio, sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono affettivamente rispettati.

In particolare, nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

DIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garantire la qualità dei prodotti	Utilizzo di prodotti biologici IGP, DOP	<i>Uova, yogurt e succhi di frutta:100% biologico;</i> <i>Frutta, verdure e ortaggi, legumi, cereali e derivati, pane e prodotti da forno, pasta, riso, farine, patate, polenta, pomodori, olio extra vergine: 70%biologico, 20% Igp, Dop;</i> <i>Formaggio, latte UHT ed altri prodotti lattiero-caseari:40% biologico, 20% Igp, Dop;</i> <i>Carne:30%biologico, 25% Igp, Dop;</i> <i>Pesce:30%biologico;</i>
	Attenzione per i prodotti stagionali	Impiego di frutta e verdura rispettando il più possibile la stagionalità
	Non utilizzo prodotti OGM	100%
Sicurezza igienico-sanitaria	Manuali di autocontrollo presso il centro di cottura e presso le cucine in loco	Applicazione e rispetto giornaliero del manuale e delle procedure
	Analisi chimico/fisiche/microbiologiche su acqua potabile, superfici di lavorazione, stoviglie e prodotti alimentari	Almeno annuali
	Piano di Rintracciabilità degli alimenti	Prelievo giornaliero del campione complessivo dei pasti consumati, da conservare per 72 ore in frigorifero.
	Utilizzo stoviglie in porcellana	100% sulle sedi con cucina in loco

Impatto ambientale	e posate in acciaio	
	Raccolta differenziata dei rifiuti	100%
Garantire la sicurezza alimentare	Controllo delle temperature nella fase di conservazione degli alimenti	Controllo giornaliero
	Verifiche visive ed olfattive durante il processo di produzione dei pasti	Controllo giornaliero
	Controllo sull'igienicità dei locali cucina e del refettorio	Controllo giornaliero
	Applicazione protocollo per la gestione delle non conformità	Immediata attivazione delle misure correttive a seguito di segnalazione
Partecipazione e trasparenza	Informazioni alle famiglie sulle modalità di iscrizione e sulle modalità di funzionamento del servizio	Aggiornamenti sul sito dell'Ente in fase di apertura delle iscrizioni, comunicazione sulla rassegna stampa locale e tramite avvisi alle scuole
	Commissione Mensa	Convocazioni Commissione
Soddisfazione dell'utenza	Attivazione diete speciali per motivi di salute	100% entro 3 giorni lavorativi dall'invio della documentazione da parte del SIAN
	Attivazione diete per motivi etici, diete per motivi religiosi.	100% entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta dell'utenza
	Richiesta tariffe agevolate o modifiche tariffarie	Decorrenza dal giorno di presentazione della richiesta; risposta entro 30 giorni in caso di non accoglimento
Partecipazione degli utenti	Realizzazione di un'indagine annuale tramite la somministrazione di un questionario	Percentuale di soddisfazione almeno al 60%

## INFORMAZIONI ED UFFICI DI RIFERIMENTO

Le informazioni sul Servizio di Refezione Scolastica sono garantite dall'Ufficio Pubblica Istruzione che mette a disposizione tutta la relativa documentazione.

Informazioni sul servizio sono, inoltre, reperibili:

· tramite il sito Internet del Comune che pubblica la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento, nonché tutta la modulistica inerente il Servizio

### Servizi Amministrativi

Il Servizio di Refezione Scolastica della Città di Teramo fa capo all'Area 1 - Settore 1.2 Pubblica Istruzione – Asili Nido -Servizi Scolastici, sito in Via Carducci, 33

**Dirigente del Settore** Tamara Agostini

tel. 0861/324283 cell 3427446205

e-mail: [t.agostini@comune.teramo.it](mailto:t.agostini@comune.teramo.it)

**Responsabile del Settore** Loana Presbiteri De Lassis

tel.0861/324406 cell 3460030398

e-mail: [l.presbiteri@comune.teramo.it](mailto:l.presbiteri@comune.teramo.it)

### Ufficio Refezione Scolastica

Tina Di Gialluca

tel. 0861/324425 cell. 3484453826

e-mail: [t.digialluca@comune.teramo.it](mailto:t.digialluca@comune.teramo.it)

Mariagabriella Di Monte

tel. 0861/324403 cell. 3669394650

e-mail: [m.dimonte@comune.teramo.it](mailto:m.dimonte@comune.teramo.it)

### FAQ

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste all'Ufficio Pubblica Istruzione.

**D.** Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno ?

**R.** Sì, la richiesta di iscrizione è effettuata compilando un apposito modulo che deve essere presentato con modalità e tempistiche stabilite annualmente dall'Ente e rese note alle famiglie.

**D.** Dove trovo il modulo di iscrizione?

**R.** L' iscrizione è online dalla piattaforma Planet School, accedendo dal seguente indirizzo web: <https://www.planetschool.it/psteramo>.

**D.** E' possibile richiedere una dieta speciale?

**R.** Sì, la richiesta può essere presentata al SIAN, previo appuntamento, che provvederà ad elaborare la dieta speciale e ad inoltrarla all'Ufficio Pubblica Istruzione.

**D.** E' possibile richiedere una dieta in bianco?

**R.** Sì, per disturbi leggeri e di breve durata è possibile ottenere una dieta "in bianco" senza certificato medico, richiedendola direttamente a scuola per un massimo di 3 giorni.

**D.** E' possibile richiedere l'esenzione o la riduzione tariffaria?

**R.** Sì, i residenti in possesso dei requisiti di accesso alle agevolazioni economiche possono richiedere l'esenzione o l'applicazione di tariffe ridotte presentando all'Ufficio protocollo del l'Ente, o inoltrandolo via pec, l'apposito modulo reperibile sul sito internet comunale. Le agevolazioni della tariffa potranno decorrere solo a seguito dell'istruttoria che sarà curata dall'Ufficio.

**D.** E' possibile richiedere il rimborso del credito residuo?

**R.** I pasti pagati e non consumati entro la fine dell'anno scolastico verranno accreditati per il successivo. Se si è alla fine del ciclo scolastico, il credito verrà rimborsato previa richiesta.

## ***IL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO CON SCUOLABUS. IL SERVIZIO DI TRASPORTO SPECIALISTICO.***

### **FINALITÀ' DEL SERVIZIO**

Il servizio di trasporto scolastico contribuisce a rendere effettivo il diritto allo studio, concorrendo a rimuovere gli ostacoli che determinano situazioni di disagio per l'utenza e favorendo la frequenza scolastica degli alunni, ai sensi dei principi generali fissati dalla vigente normativa statale e regionale, in particolare dalla Legge regionale nr. 78 del 15/12/1978 "Interventi per l'attuazione del diritto allo studio" e ss.mm.

A questo scopo l'Amministrazione si impegna ad assicurare tale servizio ritenendolo obiettivo fondamentale a tutela dell'infanzia e del complessivo sviluppo socio-culturale della città.

### **ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

#### ***Il Servizio trasporto con scuolabus***

Il servizio è rivolto ai bambini e alle bambine che frequentano le scuole dell'infanzia e le scuole primarie.

Gli alunni delle scuole secondarie di I grado utilizzano di regola il servizio di trasporto urbano ovvero i servizi extraurbani; nei casi di zone periferiche particolarmente disagiate o malservite l'Amministrazione può valutare di assicurare il servizio scuolabus, nei limiti dell'organizzazione.

Il servizio viene erogato, su richiesta, agli alunni residenti nel Comune di Teramo iscritti presso la sede scolastica più vicina all'abitazione, purchè questa sia situata ad almeno 1 Km di distanza.

Il servizio potrà essere erogato per distanze inferiori al chilometro solo in caso di accertata pericolosità del percorso (a seguito di apposita relazione del Corpo di Polizia Municipale) e di contestuale assenza di un servizio di trasporto pubblico che garantisca l'osservanza dell'orario scolastico.

L'Ufficio competente si riserva di valutare deroghe alle disposizioni di cui sopra in caso di disponibilità di posti e qualora ciò non influisca negativamente sul servizio.

Fermo restando il principio di precedenza per i residenti, potranno essere ammessi al servizio, dietro pagamento della tariffa massima, anche i residenti in comuni limitrofi, compatibilmente con le disponibilità di posti sui mezzi e purchè ciò non comporti disfunzioni e/o ritardi negli orari e percorsi prestabiliti.

Il servizio viene assicurato dall'Amministrazione mediante appalto a soggetto terzo.

Nei limiti dell'organizzazione, il Servizio viene organizzato nel rispetto dei seguenti indirizzi prioritari:

- ✓ evitare un orario di partenza verso le scuole antecedente alle ore 7.00;
- ✓ limitare al massimo il tempo di permanenza dei bambini e delle bambine sullo scuolabus;
- ✓ salvaguardare il diritto allo studio nei casi di particolare disagio familiare;
- ✓ preferire le esigenze degli utenti più piccoli e quelle dei residenti in zone più periferiche e/o particolarmente disagiate e/o malservite, assicurando prioritariamente il trasporto per la scuola dell'obbligo.

Nel caso di più moduli orari nella stessa scuola (diversi dal modulo "ordinario" o "tempo pieno"), vengono individuate soluzioni organizzative alternative.

In caso di condizioni meteorologiche di particolare eccezionalità (ad es. formazione di ghiaccio sulle strade, improvvise e abbondanti nevicate, eventi calamitosi) ovvero in caso di uscite scolastiche anticipate per assemblee sindacali o scioperi parziali del personale docente e non, il servizio sarà svolto osservando il principio di precauzione e potranno esserci modifiche rispetto alle normali modalità di erogazione.

## ***Il Trasporto Specialistico***

L'Amministrazione garantisce il trasporto degli alunni diversamente abili. Il Servizio viene erogato con gli scuolabus, in caso di richiesta, qualora il minore - previa presentazione di apposita certificazione - risulti autosufficiente ed affetto da patologia che consenta il trasporto con i mezzi ordinari (certificata L.104, art. 3, comma 1).

Il servizio di trasporto specialistico è riservato agli alunni residenti nel Comune di Teramo anche in possesso della certificazione attestante la "situazione di gravità" ai sensi dell'art. 3, comma 3, della legge 104/92 e viene garantito con appositi mezzi idonei al trasporto degli alunni disabili.

Il servizio è gratuito e rivolto alle/agli alunne/i diversamente abili che frequentano le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e le scuole secondarie di I e II grado.

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

Ogni anno l'Ente provvede all'apertura delle iscrizioni al Servizi Trasporto alunni con apposito bando pubblico. Le domande di iscrizione vanno trasmesse online dalla piattaforma Planet School, accedendo dal seguente indirizzo web: <https://www.planetschool.it/psteramo>.

Le istanze di trasporto specialistico vanno trasmesse al protocollo dell'Ente utilizzando appositi moduli cartacei reperibili sul sito dell'Ente o presso l'Ufficio Pubblica Istruzione.

Le richieste presentate in data successiva alla scadenza del bando ovvero le istanze presentate dagli utenti fuori comune potranno essere prese in considerazione solo se ed in quanto i percorsi stabiliti e gli aspetti organizzativi inerenti le disponibilità di posti e gli orari lo consentiranno.

Nella domanda dovranno essere indicate le generalità dell'alunno e dei genitori, nonché di ulteriori adulti delegati dai genitori al ritiro del bambino, per i quali dovrà essere allegato copia del documento di identità in corso di validità.

Prima dell'inizio del servizio trasporto alunni, l'Ufficio competente provvede a pubblicare gli elenchi degli ammessi presso l'Ufficio competente e sul sito internet del Comune di Teramo, nell'apposita sezione, dandone contestuale comunicazione agli aventi diritto.

L'iscrizione al servizio ha validità annuale: eventuali disdette dovranno essere comunicate all'Ufficio competente in forma scritta. La rinuncia presentata nel corso dell'anno scolastico non dà diritto al rimborso della tariffa già pagata né alla cancellazione dell'eventuale debito maturato, salvo l'ipotesi di mancata attivazione del servizio stesso.

## **LA CONTRIBUZIONE DEGLI UTENTI**

Il Servizio di trasporto scolastico specialistico è gratuito.

Le tariffe del Servizio Trasporto Alunni vengono stabilite ogni anno, con apposita deliberazione, dall'Amministrazione Comunale. Le tariffe poste a carico dell'utenza vengono fissate tenendo conto della loro commisurazione a fasce di reddito ISEE e prevedendone esenzioni e/o riduzioni che potranno decorrere solo a seguito della presentazione di apposita richiesta e dell'istruttoria che sarà curata dall'Ufficio competente.. Tutte le informazioni sono reperibili sul sito dell'Ente.

La partecipazione al costo del servizio è basata sul sistema di "prepagato" al quale l'utente dovrà attenersi.

La mancata presentazione dell'attestazione ISEE comporterà l'applicazione della tariffa massima.

Per effettuare il pagamento del servizio si può utilizzare una delle seguenti modalità:

- presso tutte le sedi Banca Popolare di Bari (ex Tercas);
- on line con carta di credito tramite l'accesso alla Piattaforma Planet School al seguente indirizzo web: <https://www.planetschool.it/psteramo>, inserendo le proprie credenziali (user e

password) già utilizzate in fase di iscrizione;

- utilizzando il bollettino postale fornito dall'Ufficio Pubblica Istruzione

## **GLI IMPEGNI, GLI STANDARD E GLI INDICATORI DI QUALITÀ**

La Carta dei Servizi è un "patto" che indica le prestazioni garantite e gli standard di qualità. Il "patto" presuppone che tutti i soggetti coinvolti si attengano al rispetto delle regole per il buon andamento del servizio.

Gli autisti e gli assistenti devono attenersi:

- ✓ al prelievo puntuale degli alunni nei punti di raccolta e trasporto presso le scuole, sorveglianza durante il percorso e cura e nelle operazioni di salita e discesa dei bambini dallo scuolabus;
- ✓ al prelievo degli alunni presso le scuole di appartenenza e consegna esclusivamente al genitore o a persona autorizzata ovvero, in caso contrario, accompagnare i minori presso il locale Comando di Polizia Municipale;
- ✓ ad un comportamento improntato al massimo rispetto degli alunni che possa essere di esempio e di complemento del sistema educativo, avendo cura di evitare tutte le situazioni che possono ledere la sicurezza dei bambini stessi.

L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come un ulteriore momento formativo-educativo atto a favorire il processo di socializzazione, attraverso il corretto uso dei beni della Comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono il godimento. I genitori sono tenuti pertanto ad invitare gli alunni ad un comportamento corretto, rispettoso degli altri e del mezzo pubblico utilizzato.

Gli alunni all'interno dei mezzi di trasporto sono tenuti:

- occupare il posto assegnato evitando di stare in piedi durante la marcia e le manovre;
- alzarsi solo ad automezzo fermo;
- non disturbare i compagni di viaggio, l'autista e l'assistente;
- usare un linguaggio conveniente;
- non portare sullo scuolabus oggetti pericolosi;
- mostrare rispetto per il mezzo e le relative attrezzature del mezzo;
- mostrare rispetto verso il personale alla guida e verso l'assistente e, più in generale, rispettare con disciplina le regole impartite;

E' inoltre preciso dovere dei genitori degli alunni, ovvero dei loro delegati, quello di accompagnare e riprendere i bambini nei luoghi di raccolta concordati agli orari stabiliti.

In caso di assenza, nei punti di raccolta, dei genitori o di persone autorizzate i minori saranno accompagnati presso il locale Comando di Polizia Municipale, con possibilità di sospensione e/o esclusione dal servizio qualora per più di due volte i genitori non prestino la loro collaborazione nei modi sopra indicati.

### ***Gli standard e gli indicatori di qualità***

Il Comune di Teramo, tramite la ditta affidataria del servizio di trasporto alunni, ha come obiettivo la qualità del servizio ed il suo miglioramento continuo.

La qualità del trasporto alunni è l'insieme delle caratteristiche del servizio che risulta importanti per le famiglie e per gli utenti in funzione della capacità di soddisfare le loro necessità ed aspettative.

Al fine di garantire una buona erogazione del servizio, sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Comune garantisce agli utenti.

Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

In particolare, nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

DIMENSIONE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Garanzia di continuità	Erogazione del servizio con continuità e regolarità	Erogazione del servizio nei giorni di apertura delle scuole, compresi i giorni d'esame
Tutela dell'utenza svantaggiata	Soddisfazione dell'utenza interessata	Nei limiti dell'organizzazione del servizio, dare la precedenza alle esigenze degli utenti residenti in zone più periferiche e/o particolarmente disagiate e/o malservite
Sicurezza	Presenza di un'assistente a bordo di tutti gli scuolabus, compresi quelli per il trasporto dei diversamente abili	100 %
Tutela dei minori	Possibilità di indicare previamente uno o più adulti (diversi dai genitori) delegati all'accoglienza del minore alla discesa dallo scuolabus. In caso di assenza, nei punti di raccolta, dei genitori o di persone autorizzate i minori saranno accompagnati presso il locale Comando di Polizia Municipale.	100%
Partecipazione e trasparenza	Informazioni alle famiglie sulle modalità di iscrizione e sulle modalità di funzionamento del servizio	Aggiornamenti sul sito dell'Ente in fase di apertura delle iscrizioni, comunicazione sulla rassegna stampa locale e tramite avvisi alle scuole
	Realizzazione di un'indagine annuale tramite la somministrazione di un questionario	Percentuale di soddisfazione almeno al 60%
Soddisfazione dell'utenza	Richiesta tariffe agevolate o modifiche tariffarie	Decorrenza dal giorno di presentazione della richiesta; risposta entro 30 giorni in caso di non accoglimento

## INFORMAZIONI ED UFFICI DI RIFERIMENTO

Le informazioni sul Servizio Trasporto Alunni sono garantite dall'Ufficio Pubblica Istruzione che mette a disposizione tutta la relativa documentazione.

Informazioni sul servizio sono, inoltre, reperibili:

· tramite il sito Internet del Comune che pubblica la presente Carta dei Servizi ed il Regolamento, nonché tutta la modulistica inerente il Servizio.

### Servizi Amministrativi

Il Servizio di Trasporto Alunni della Città di Teramo fa capo all'Area 1 - Settore 1.2 Pubblica Istruzione – Asili Nido -Servizi Scolastici, sito in Via Carducci, 33

**Dirigente del Settore** Tamara Agostini

tel. 0861/324283 cell 3427446205

e-mail: t.agostini@comune.teramo.it

**Responsabile del Settore** Loana Presbiteri De Lassis

tel.0861/324406 cell 3460030398

e-mail: l.presbiteri@comune.teramo.it

### Ufficio Trasporto Alunni

Stefania Mangifesta

tel. 0861/324415

e-mail: s.mangifesta@comune.teramo.it

Mariagabriella Di Monte

tel. 0861/324403 cell. 3669394650

e-mail: m.dimonte@comune.teramo.it

## FAQ

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste all'Ufficio Pubblica Istruzione.

**D.** Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno ?

**R.** Sì, la richiesta di iscrizione è effettuata compilando un apposito modulo che deve essere presentato con modalità e tempistiche stabilite annualmente dall'Ente e rese note alle famiglie.

**D.** Dove trovo il modulo di iscrizione?

**R.** L'iscrizione è online dalla piattaforma Planet School, accedendo dal seguente indirizzo web: <https://www.planetschool.it/psteramo>.

**D.** In caso di rinuncia al Servizio è possibile avere il rimborso della tariffa?

**R.** No, la rinuncia presentata nel corso dell'anno scolastico non dà diritto al rimborso della tariffa già pagata né alla cancellazione dell'eventuale debito maturato, salvo l'ipotesi di mancata attivazione del servizio stesso.

**D.** In caso di utilizzo del Servizio per la sola andata ovvero solo per il ritorno, è possibile avere una riduzione della tariffa?

**R.** No, non è prevista tale riduzione.

**D.** Il minore può essere accompagnato a casa della nonna/zia?

**R.** Solo se ciò non interferisce con il regolare svolgimento del Servizio e non comporta un aumento dei km percorsi.