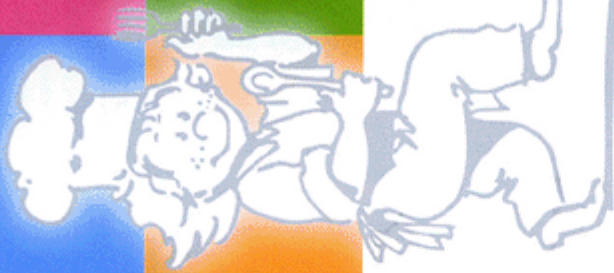


a s t e a

Comune di Lavello
attività educative



a s t e a

C. da San Felice snc
85024 Lavello Pz
fax. 0972. 878212

e-mail: info@asteamultiservizi.it



Assessorato al Cultura
e alla Pubblica Istruzione
del Comune di Lavello



Ristorazione Scolastica

Carta del Servizio

LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

Pag. 2

*La ristorazione scolastica come opportunità per crescere meglio
Ha Mangiato?*

LA CARTA DEL SERVIZIO

Pag. 4

LE NOSTRE STRUTTURE

Pag. 5

*Le cucine interne
I Centri Mensa Comunali
Il trasporto pasti in appalto*

LE PRINCIPALI REGOLE DI COMPORTAMENTO

Pag. 6

LA GESTIONE DELLA QUALITÀ

Pag. 7

*La qualità dei fornitori
La qualità degli alimenti
Le innovazioni nella qualità*

LEGARANZIE DI SICUREZZA IGIENICA

Pag. 9

*La sicurezza igienico sanitaria
I controlli microbiologici di laboratorio
La formazione del personale*

MENU' BILANCIATO E GARANTITO

Pag. 10

*I principi ispiratori
Questionario per le famiglie
Ad ogni fascia di età la sua Tabella Dietetica*

SERVIZIO DIETE PERSONALIZZATE

Pag. 11

*Condizioni preliminari per usufruire del servizio personalizzato
Come rendere ufficiale la dieta personalizzata...
Come rendere sicuro il servizio tutti i giorni...*

LA CHIAVE RELAZIONALE

Pag. 12

*L'alimentazione a casa (alcuni consigli...)
Questionario per le famiglie*

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Pag. 13

Standard di Qualità del Servizio

A CHI RIVOLGERSI

Pag. 14

CONTIENE:

- 1- TABELLE DIETETICHE
- 2- SCHEDE VALUTAZIONE PASTI
- 3- QUESTIONARIO PER LE FAMIGLIE
- 4- MODELLO DEI RECLAMI

CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

*A cura di: ASTEA MULTISERVIZI S.p.A. - C.da S. Felice - LAVELLO
Assessorato al Cultura e alla Pubblica Istruzione del Comune di Lavello
Progetto grafico e illustrazioni: Studio Valinoti - via Balda, 33 - LAVELLO
Stampa: Alfagrafica Volonnino - LAVELLO*



PRESENTAZIONE

La ristorazione scolastica come opportunità per crescere meglio

Il diffondersi del tempo pieno e l'espansione dei servizi post-scolastici ha portato ad un massiccio ricorso ai servizi di mensa scolastica. Inoltre l'evoluzione delle conoscenze relative ai prodotti alimentari ed alle tecniche produttive consente una migliore valutazione dei fabbisogni nutrizionali dei bambini. Sono, circa tre milioni ogni giorno il numero stimato di pasti forniti giornalmente nelle mense delle scuole italiane. Un numero di fronte al quale è evidente il ruolo che la scuola può e deve assumere, anche **nella promozione di un'alimentazione corretta**. Il pasto consumato a scuola riveste così un ruolo centrale nel rapporto tra il

bam-

mino ed il cibo, tenendo conto che in età scolare l'alimentazione ed i comportamenti legati al consumo dei cibi finiscono per assumere, molto di più che nei successivi periodi della vita, oltre alle naturali funzioni fisiologiche e nutritive, anche funzioni psicologiche, emotive, sociali e culturali. E' in questo periodo della vita, che si può ricevere una corretta educazione alimentare, che si possono apprendere abitudini alimentari e stili di consumo corretti e salutari, che si può apprezzare la funzione socializzante e di benessere psicologico che il momento del pasto assieme agli altri può svolgere, che si può sviluppare la curiosità intellettuale attorno all'infinità di sensazioni gustative, visive, olfattive e tattili e di informazioni e conoscenze indotte da un rapporto con il cibo crudo e cucinato più consapevole ed attivo.

Ha mangiato?

Spesso è questa la prima cosa che i genitori chiedono quando riprendono il bambino, la bambina - alla Scuola Materna come a Scuola - e spesso, questa domanda ne sottende altre: è stato bene? Con i compagni, con gli altri adulti? Ha sentito la mia mancanza?... Già questo dice quanto l'alimentazione sia un terreno delicato di confronto quotidiano tra i Servizi ed i loro destinatari piccoli e grandi. È naturale che sia così perché il rapporto con il cibo, strettamente legato alla sopravvivenza fisica, coinvolge anche gli impulsi più vitali della vita affettiva diventando così carina tornasole del benessere fisico e psicologico del bambino e della bambina. Dunque con la consapevolezza di questa complessità, il Servizio si propone sia di nutrire bene bambini e bambine che di far loro sviluppare un buon rapporto con il cibo utilizzando gli aspetti ludici per mantenere, accanto alla necessità, anche il desiderio ed il piacere del nutrimento in un clima di convivialità.



La mensa scolastica diventa così non solo il luogo dove si consuma il principale pasto della giornata, ma anche e soprattutto il luogo ed il contesto potenzialmente più adatto per sostenere tutti i processi di crescita appena menzionati, contribuendo in modo rilevante al perseguimento dell'obiettivo, proprio della scuola, di favorire lo sviluppo dell'autonomia e della piena personalità di ogni alunno. A fianco della scuola è però fondamentale il coinvolgimento delle famiglie, per garantire la qualità della ristorazione scolastica, in un rapporto dialettico e di collaborazione con gli amministratori, i cuochi e le ditte di ristorazione. Emerge quindi il ruolo sempre più importante della famiglia, degli insegnanti, del personale impiegato nelle cucine e del personale comunale adetto ai controlli ed alla gestione del servizio di ristorazione scolastica, che sono investiti da maggiori responsabilità, consapevoli di non dovere fornire semplicemente un pasto, ma di contribuire attivamente alla formazione di una "coscienza alimentare".

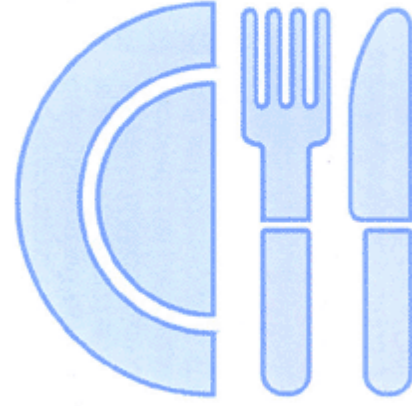
Per cogliere queste grandi opportunità ASTEA ha intrapreso un percorso di cambiamento organizzativo volto a seguire:

- ✓ **costante controllo dei cibi utilizzati;**
- ✓ **attento esame dei fabbisogni alimentari dei bambini in funzione dell'età, della costituzione, delle attività extra-scolastiche (sempre più numerose), e dei comportamenti in mensa;**
- ✓ **diete personalizzate nel caso di allergie o intolleranze certificate dal medico curante o di regimi dietetici particolari per motivi religiosi;**
- ✓ **impegno da parte degli insegnanti e del personale di cucina a stimolare l'integrazione dei bambini nei confronti degli alimenti che ancora non conoscono o che osteggiano;**
- ✓ **coinvolgimento delle famiglie fornendo loro il menù giornaliero con le adeguate informazioni di carattere nutrizionale, al fine di consentire una perfetta integrazione con quello a casa;**
- ✓ **coinvolgimento dei bambini mettendoli a conoscenza del menù e dei cibi che lo compongono;**
- ✓ **coinvolgimento attivo dei rappresentanti dei genitori nell'attività di controllo della qualità del servizio e dei cibi utilizzati nonché dei comportamenti dei bambini in mensa;**
- ✓ **attenzione costante e congiunta di tutti gli attori del servizio (famiglie, personale scolastico, servizi comunali, gestore del servizio) sulla necessità di unire il processo di erogazione dei pasti ad un processo educativo in permanente evoluzione ed adattamento alle esigenze dei bambini e dei ragazzi.**

ASTEA MULTISERVIZI SPA

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione

Dott. Gennaro Di Noia



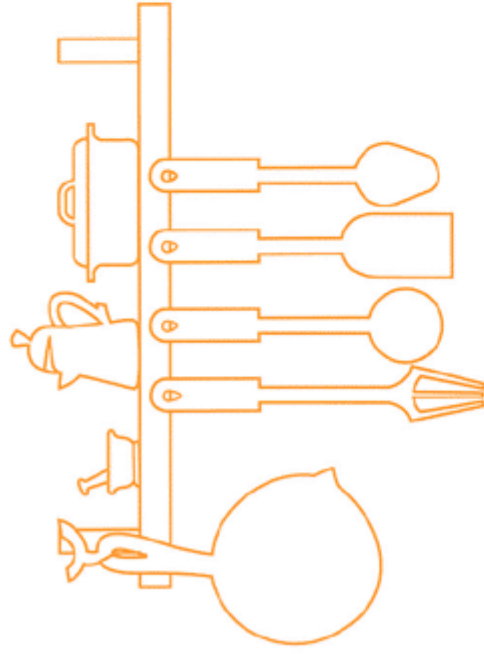
LA CARTA DEL SERVIZIO

Questa carta descrive i principi fondamentali del Servizio di Ristorazione Scolastica, le informazioni più rilevanti e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano. La carta trova il suo fondamento legislativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".



È nostra intenzione prestare il servizio nel rispetto di alcuni principi fondamentali, di seguito sintetizzati:

- 1 Parità di diritti degli utenti**
- 2 Servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace**
- 3 Qualità dei fornitori e delle derrate**
- 4 Sicurezza igienico sanitaria degli alimenti**
- 5 Menù gradevoli ma bilanciati**
- 6 Informazione e collaborazione con i soggetti interessati**



Le cucine interne

2 scuole su 7 sono provviste di cucina interna; i pasti sono preparati giornalmente dalle cuoche dell'ASTEА secondo il menù previsto e distribuiti ai bambini dal personale ASTEА.

I Centri Mensa Comunali

2 scuole materne comunali e 2 scuole elementari statali sono servite dai Centri Mensa Comunali (Matteotti, Sant'Anna), dove esecutori specializzati dell'Ufficio Refezione scolastica di ASTEА servono i pasti giornalmente. Le scuole elementari di Madonna e Gaudiano, le materne di Madonna, via Arno, via Cavour, Pupoli e Gaudiano sono servite dal centro mensa "S. Anna". In questi casi, i pasti confezionati e collocati in appositi contenitori termici multiporzione, per il mantenimento della temperatura, sono trasportati alle scuole a

cura dell'Ufficio Refezione scolastica di ASTEА e somministrati da personale ASTEА.

Il trasporto pasti

Per le Scuole Elementari e le Scuole materne statali con mensa comunale, il programma di trasporto prevede n. 5 percorsi effettuati da 1 auto coibentata a norma di legge in base ad orari prestabiliti.



Per cogliere meglio le opportunità offerte dal servizio di mensa scolastica sarebbe preferibile seguire sino in fondo le linee di comportamento e le indicazioni suggerite dagli esperti come di seguito riportate:

per le occasioni particolari (festività, compleanni, ecc.), si raccomanda l'utilizzo di prodotti provenienti dalla cucina o altri esercizi autorizzati e confezionati secondo le norme vigenti e comunque non a base di creme e panna. Per evitare una eccessiva frequenza di tali occasioni si consiglia di raggrupparle, ad esempio una volta al mese;

le pietanze del menù vanno proposte a tutti i bambini, evitando il ritiro immediato della pietanza non gradita e/o la sua sostituzione;

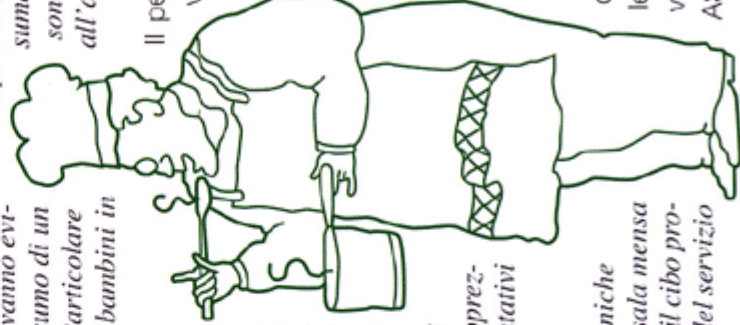
naturalmente il pasto proposto in mensa, anche se nutrizionalmente corretto, non può essere sufficiente per una sana alimentazione, obiettivo che si può raggiungere solo se i principi e le regole che guidano le composizioni del pasto scolastico sono estesi a tutta la giornata e all'ambito familiare.

le grammature definite vanno rispettate in quanto coprono i fabbisogni di tutti i bambini. I bis vanno evitati per favorire il consumo di un pasto equilibrato. Particolare attenzione va posta ai bambini in sovrappeso;

assumere un atteggiamento quasi neutrale rispetto al comportamento indesiderato e "lodare" quello desiderato, ad esempio dare poca importanza al rifiuto di un tipo di verdura e apprezzare gli assaggi e i tentativi di assaggio;

per ragioni sia igieniche che educative nella sala mensa andrà consumato solo il cibo proveniente dalla cucina del servizio mensa;

Il personale impiegato nel servizio di refezione scolastica, nello svolgimento dell'attività adotta le direttive contenute nel Disciplina-re del Servizio di refezione Scolastica ed il Codice Etico adottati da ASTEА. Il personale che viene selezionato anche in base a criteri selettivi basati sulla capacità professionale, è oggetto di valutazione finale sulla base di schede di valutazione sottoscritte da ASTEА, insegnanti e genitori.



LA GESTIONE DELLA QUALITA'

La qualità dei fornitori

Le procedure per l'aggiudicazione delle forniture di derrate alimentari per la gestione diretta seguono lo schema della licitazione privata con procedura preselettiva. Le prestazioni del servizio e le forniture vengono aggiornate, non solo in base ai prezzi offerti a fronte di ben determinati requisiti tecnici richiesti, ma anche in base alla qualità dei prodotti, alla capacità tecnico organizzativa delle Ditte concorrenti ed alla positiva esperienza maturata nel settore di riferimento.

La qualità degli alimenti

Tutti gli alimenti utilizzati devono rispondere ai requisiti di qualità merceologica previsti dai Contratti di fornitura, requisiti che fanno riferimento alla qualità di prima scelta dei prodotti contrattati.

Le innovazioni nella qualità

Sono in fornitura nel corrente anno scolastico carni rosse provenienti da vitelloni allevati con prodotti biologici e carni **I.G.P.** (indicazione geografica protetta) garantite dai marchi ufficialmente riconosciuti dalla Commissione Europea Regolamento CE 134/98 del 20/01/98 - G.U.C.E. 21/01/98 L15/6 (razze Chianina, marchigiana e romagnola dell'Appennino centrale). I tagli utilizzati vengono esclusivamente dal quarto posteriore del bovino. Ogni fornitura di carne rossa è accompagnata dal certificato IGP sottoscritto dall'allevatore e controfirmato dall'ispettore sanitario e dal documento di identificazione individuale per la specie bovina.



Gli strumenti legislativi



A vari livelli, negli ultimi anni, il Legislatore è intervenuto per garantire, direttamente o indirettamente, la qualità dei servizi di refezione e la salute degli utenti. In particolare, sul piano proprio della didattica dell' Educazione alla Salute è da ricordare la Direttiva del Ministero della Pubblica Istruzione n. 292 del 1999, che raccomanda di inserire tale disciplina nell'offerta formativa. L'adeguamento alle norme HACCP ha migliorato sensibilmente l'approccio alle problematiche di tipo igienico.

La soddisfazione dell'utente

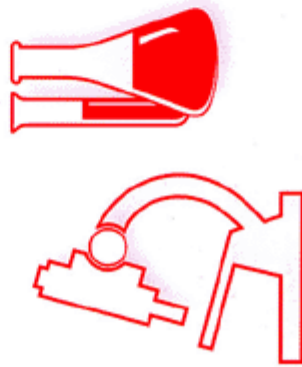
Un indicatore di qualità importante del servizio di ristorazione è nel modo in cui si strutturano la comunicazione e il rapporto con l'utente. La soddisfazione degli alunni è, evidentemente, un aspetto importante che deve essere soggetto a verifica continua, per esempio attraverso periodiche indagini qualitative su gruppi mirati di bambini, insegnanti e genitori. Per quanto riguarda il menu, ne verrà distribuita una copia a ogni famiglia, così che l'alimentazione in casa possa ben integrarsi con quella a scuola. Anche l'individuazione di un referente chiaro e univoco per la discussione di eventuali problemi è un elemento di qualità del servizio. All'avanguardia sotto questi aspetti sono alcuni

comuni in Italia che hanno volontariamente deciso di stilare e diffondere presso l'utenza una propria "carta del servizio di ristorazione", uno strumento di comunicazione utile e funzionale alla massima trasparenza di rapporto. E' in questa direzione che ASTEA ha deciso di stilare e diffondere la propria Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica e di interagire in modo attivo con la Consulta dei Genitori. Inoltre, proprio nell'ottica di abituare gli scolari a rapportarsi al cibo con crescente consapevolezza e per accrescere una coscienza alimentare positiva negli scolari e nelle famiglie, l'ASTEA si rende anche disponibile ad organizzazione seminari, cicli di incontri con esperti e specifici responsabili del settore.



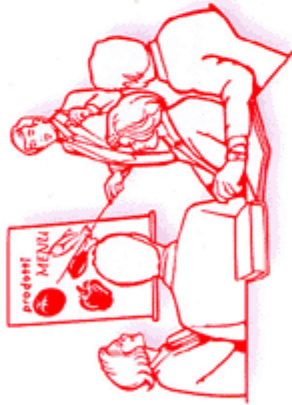
La sicurezza igienico sanitaria

Le condizioni di sicurezza igienico sanitaria del Servizio sono curate con particolare attenzione. Sono vigenti, sia da ASTEA sia dalle Ditte appaltatrici, i rispettivi "Piani di Autocontrollo" per individuare e monitorare con sistematicità i cosiddetti "Punti Critici" delle varie fasi lavorative. Anche la scelta dei menù, la predisposizione dei Capitolati d'Appalto e le modalità di aggiudicazione delle forniture maggiormente a rischio sono aspetti importanti dell'attività di autocontrollo ed oggetto di particolare attenzione e di approfondimento istruttorio per l'adozione delle misure preventive più efficaci.



I controlli microbiologici di laboratorio

È stato attivato un programma di campionamenti di derrate alimentari da sottoporre ad analisi microbiologiche e microbiologiche in autocontrollo nelle fasi della produzione e della somministrazione dei pasti. Tali verifiche sono effettuate da strutture specialistiche.



La formazione del personale

Oltre gli aspetti formativi che interessano la relazione educativa per coloro che sono impegnati a diretto contatto con i bambini, tutto il personale tecnico dell'Ufficio Refezione scolastica di ASTEA (addebiato alla produzione e alla somministrazione) e amministrativo è stato formato in materia di sicurezza igienica attraverso corsi tenuti da medici igienisti, con i seguenti contenuti:

1. **Aspetti igienico sanitari** (capitolo X dell'Allegato al D. Lgs. n. 155/97).
2. **Igiene degli alimenti;**
3. **Merceologia degli alimenti;**
4. **Tecnologia della cottura e conservazione degli alimenti e loro effetti sul valore nutrizionale degli alimenti;**
5. **Controllo di qualità;**
6. **Aspetti nutrizionali e dietetici della ristorazione collettiva;**
7. **Sicurezza ed antinfortunistica all'interno della struttura.**

In previsione del corrente anno scolastico il Responsabile operativo del Servizio di refezione scolastica e il personale impiegato nel servizio hanno frequentato un ulteriore corso di formazione/aggiornamento professionale in merito ai contenuti della revisione annuale dei Piani di autocontrollo della produzione e della somministrazione dei pasti.

I principi ispiratori...

Il menù scolastico è stato elaborato tenendo conto dei requisiti di sicurezza della Società Italiana di Nutrizione Umana e dei requisiti di sicurezza previsti dai rispettivi piani di autocontrollo predisposti in attuazione delle Direttive CEE e del D.Leg.vo 155/97 concernenti l'igiene dei prodotti alimentari.

L'Amministrazione comunale e l'ASTEA si avvalgono in merito della consulenza tecnica del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL n.1 di Venosa.

Con l'occasione, sono stati perfezionati i rispettivi Ricettari, documenti fondamentali per l'attività degli operatori in quanto stabiliscono tempi e modalità di preparazione dei menù previsti dalle rispettive tabelle dietetiche. Nell'ambito degli interventi per l'orientamento al consumo di verdure, legumi, cereali e frutta si conferma l'alternarsi di minestre o passati a base di legumi, di contorni a base di verdure e di secondi a base di pesce con menù più graditi ai bambini nel tentativo di abituarli gradualmente a sapori diversificati e a prodotti benefici per la loro salute. Anche nel corrente anno scolastico una parte significativa della carne, mozzarella, pane, olio extravergine di oliva utilizzati per il servizio, sono prodotti da operatori locali, con criteri di produzione garantiti.

L'equilibrio energetico e di nutrienti che scaturisce dalle vigenti tabelle dietetiche è stato calcolato su base settimanale, e non giornaliera; questo criterio è stato introdotto per seguire meglio l'andamento dei consumi settimanali ma anche per non condizionare troppo fortemente la scelta qualitativa e quantitativa dei piatti proposti nella composizione del menù giornaliero. Il tentativo in atto è, inoltre, quello di indirizzare

gradualmente le mense scolastiche verso un'alimentazione mediterranea. Il modello di alimentazione mediterranea, tipico della nostra tradizione, prevede, com'è noto, l'assunzione di cereali, legumi, verdura, pesce e olio extra vergine di oliva con un consumo contenuto di latticini e carni.

A tale modello dietetico è stato attribuito un ruolo protettivo e preventivo nei confronti delle malattie cosiddette "da civilizzazione": obesità, ipertensione, arteriosclerosi, diabete, tumori. Come consiglia l'Istituto Nazionale della Nutrizione è importante recuperare le abitudini alimentari della dieta mediterranea all'interno delle famiglie e delle istituzioni collettive. È fondamentale al riguardo la collaborazione delle famiglie per abituare i bambini a questo tipo di alimentazione.

Ad ogni fascia di età la sua Tabella Dietetica

Sono in vigore Tabelle Dietetiche distinte per le Scuole materne, le Scuole Elementari. La Tabella Dietetica è consegnata ad ogni scuola all'inizio dell'anno scolastico e ad ogni famiglia unitamente al presente opuscolo. In ogni caso si può chiederne copia all'Ufficio Refezione Scolastica ASTEA.

Menù invernale e primaverile

L'Amministrazione comunale può apportare in ogni momento modifiche ai menù anche sulla base di indicazioni e/o suggerimenti pervenuti in merito allo scarso gradimento incontrato purché la richiesta sia rappresentativa della maggioranza dei bambini iscritti al servizio mensa.

SERVIZIO DIETE PERSONALIZZATE

I Condizioni preliminari per usufruire del servizio personalizzato

Si possono richiedere diete personalizzate per:

- ✓ *seri e comprovati motivi sanitari (es. allergie, intolleranze, etc.);*
- ✓ *motivi non sanitari (religiosi, filosofici, etc.) purché le diete siano compatibili sul piano tecnico.*

Per l'attivazione di una dieta personalizzata è necessario che:

- ✓ *dieta per motivi sanitari: il pediatra di base ne faccia richiesta motivata, utilizzando esclusivamente l'apposito modulo fornito dall'Azienda ASL n.1 Veneta. Ogni richiesta deve essere vidimata dal Pediatra distrettuale (presente in ogni distretto).*
- ✓ *dieta per motivi non sanitari: il genitore ne faccia formale richiesta in carta semplice all'Ufficio "Servizi alla Persona" del Comune di Lavello.*

I Come rendere ufficiale la dieta personalizzata...

- La richiesta debitamente compilata dovrà pervenire esclusivamente all'Ufficio "Servizi sociali ed assistenziali" del Comune di Lavello, che provvederà ad informare ASTEA e, quindi, il centro di cottura e la scuola interessata (si declina ogni responsabilità per richieste consegnate, da parte dei genitori, direttamente alla scuola o al centro di cottura);

Nel caso in cui la dieta certificata rimanga invariata anche negli anni scolastici successivi a quello di relativa presentazione, è sufficiente presentare una dichiarazione in carta semplice in cui si attesti quanto sopra.

LA CHIAVE RELAZIONALE

I Poiché nutrirsi per il bambino non significa solo soddisfare un bisogno fisiologico, ma implica profondi significati affettivi ed emotivi, la Scuola affronta il momento dell'alimentazione anche in chiave relazionale. Il pasto è condotto in un clima di sintonia comunicativa tra bambino ed adulto che lo aiuta e lo sostiene: il pasto acquista quindi una dimensione sociale al cui interno le regole introdotte - stare seduti, utilizzare in modo (progressivamente) corretto le posate, riconoscere il posto ed il cibo dei coetanei, etc. - sono funzionali a stimolare l'autonomia di ognuno nel rispetto degli altri.

I L'alimentazione a casa (alcuni consigli...)

La prima colazione abbondante. La prima colazione abbondante è fonte di energia indispensabile per affrontare al meglio l'impegno scolastico. Sono da preferire alimenti quali latte, cereali (pane o fette biscottate), frutta.

Gli spuntini. Gli alimenti da preferire, per spuntini fuori dai pasti, sono: frutta, yogurt o, qualche biscotto, mentre sono da evitare merendine confezionate, panini farciti, patatine chips, popcorn o prodotti simili.

La cena insieme al pranzo fornisce la maggior parte dell'apporto calorico e nutritivo. È consigliabile alternare i piatti tra asciutti e minestre in brodo. Per i secondi piatti, da cucinare con pochi grassi, sono da preferire le carni bianche e rosse, **alternandole con il pesce almeno due volte alla settimana.** I formaggi, ed in particolare gli insaccati, devono essere assunti con moderazione. **È buona abitudine accompagnare il secondo piatto con una abbondante razione di verdure.** Deve essere infine contenuto il consumo dei dolci, causa di carie e della non meno grave obesità infantile.

I Questionario per le famiglie
Unitamente al presente opuscolo, si trasmette un questionario sulle abitudini alimentari dei bambini frequentanti le Scuole Materne ed Elementari e delle loro famiglie per acquisire elementi conoscitivi di cui tenere conto anche nella fase di revisione annuale delle tabelle dietetiche. Il suddetto questionario potrà essere riconsegnato direttamente all'Ufficio Refezione scolastica di ASTEA oppure presso la

Spuntino Scuola frequentata dal proprio bambino (Scuole Materne Statali ed Elementari Statali: agli insegnanti).

Prima colazione



Cena

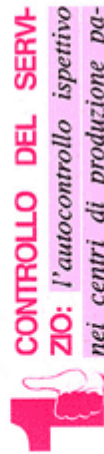
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

All'inizio dell'anno scolastico vengono consegnate alle sedi scolastiche le **"schede di rilevazione gradimento pasti"**. Con esse la scuola fornisce una valutazione **periodica** del livello di soddisfazione qualitativa e quantitativa.

Le schede di rilevazione vengono esaminate appena ricevute e, se del caso, inviate ai responsabili dei centri di cottura, per conoscenza e per i necessari provvedimenti. Sono, inoltre, elaborate con un programma informatico, al fine di conoscere, in ogni momento, il grado di soddisfazione delle diverse scuole nei confronti dei pasti forniti.

I Standard di Qualità' del Servizio

L'Ufficio Refezione Scolastica di ASTEA è impegnato a valutare la qualità del servizio offerto sulla base dei seguenti parametri:



1 CONTROLLO DEL SERVIZIO: l'autocontrollo ispettivo nei centri di produzione pasticcieri e nelle sedi di consumazione viene garantito per almeno il 90% da ispezioni programmate o non. In questo ambito, sono inoltre stati istituiti due questionari sulla qualità del servizio, le schede di ispezione quotidiana, le schede di rilevazione del gradimento pasti (mensili) ed il modulo di reclami. In ambito istituzionale, il servizio è soggetto a controllo esterno delle autorità competenti (HACCP, Azienda ASL n° 1 Venosa, Consulta dei genitori).



2 PUNTUALITÀ DELLA CONSEGNA: il limite massimo entro il quale la prima portata deve essere servita agli alunni è di 30 minuti dall'apertura dei contenitori termici nella sede scolastica.



3 RISPETTO DEL MENU: l'Ufficio Ristorazione si impegna ad assicurare che almeno il 90% dei menù giornalieri stabiliti siano rispettati. Le variazioni sono autorizzate dall'Ufficio Refezione scolastica unicamente per validi motivi tecnici.



4 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DIETE PERSONALIZZATE: il tempo di attivazione del servizio diete personalizzate è brevissimo: tre giorni dalla data di consegna dei moduli all'Ufficio Refezione scolastica di ASTEA.



A CHI RIVOLGERSI

Per inviare suggerimenti, per segnalare disservizi, per fare reclami e per qualsiasi altra comunicazione, le famiglie e gli operatori scolastici possono scrivere una lettera, utilizzando l'apposito modulo reclami disponibile presso le scuole frequentate dagli alunni, o presso il centro sociale, o presso la sede ASTEA consegnandola a mano oppure inviandola via fax o e-mail a:



I rappresentanti dei genitori possono, inoltre, richiedere un eventuale incontro con il Responsabile dell'Ufficio sopra citato mediante preventivo appuntamento, telefonando al n. **0972 879066**.