

Via Roma n.5 - 84048 Castellabate (SA)  
Capitale sociale euro € 40.000,00 i.v.  
Partita IVA e Codice Fiscale 05610330655

castellabateservizi<sup>sr</sup>

# CARTA DEI SERVIZI



# MENSA SCOLASTICA

## SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI – Presentazione	3
PREMESSA	4
PRINCIPI ISPIRATORI	5
OBIETTIVI E FINALITA' DEL SERVIZIO	6
MODALITA' E STRUMENTI OPERATIVI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
1. Allestimento dei menù.....	7
2. Approvvigionamento materie prime.....	9
3. Rintracciabilità, sistemi di controllo e certificazione di qualità.....	9
4. Trasparenza e Comunicazione.....	10
IL SERVIZIO DI CASTELLABATE SERVIZI S.R.L.: ATTIVITA' , IMPEGNI E OBIETTIVI DI QUALITA'	12
1. Il rispetto del menu previsto.....	12
2. La distribuzione delle materie prime.....	12
3. Indagini di gradimento del servizio.....	12

4. Trasporto	
pasti.....	1
2	
5. Obiettivi di	
qualità.....	12
6. La	
produzione.....	
.....	13
VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI	14

## CARTA DEI SERVIZI - Presentazione

Cari Genitori,

questa prima edizione della Carta dei Servizi Mensa scolastica, realizzata dalla Castellabate Servizi S.r.l., contiene numerosi indici di qualità che si prefigurano quali importanti obiettivi da raggiungere. La Carta è quindi:

- un documento tecnico, i cui contenuti derivano dalle accurate osservazioni e dalle analisi condotte sulle complessità, le criticità e le modalità di realizzazione e di valorizzazione del servizio di ristorazione scolastica;
- un documento programmatico che illustra standard di qualità che la Società ha fissato insieme con i percorsi, le tappe e i tempi necessari per raggiungerli;
- un documento contenente un impegno che la società di gestione si assume nei confronti dei suoi utenti, intesi come i bambini con le loro famiglie; l'impegno è quello di raggiungere il livello massimo di qualità del servizio che sia possibile realizzare con le risorse umane, tecnologiche e finanziarie che Castellabate Servizi S.r.l. ha a disposizione.

L'affidamento del servizio di ristorazione scolastica alla società si pone come obiettivo prioritario quello di garantire lo svolgimento dell'attività con modalità efficienti ed economiche, disponendo di strumenti più flessibili d'intervento ed utilizzando in modo razionale mezzi e risorse al fine di elevare l'attuale livello dei servizi all'utenza, senza rinunciare al ruolo dell'intervento pubblico nel settore scolastico infantile.

Si intende pertanto ottenere una gestione efficiente ed economica, mirando, nel contempo, ad offrire alla comunità locale un servizio qualitativamente di eccellenza, mantenendo inalterato il controllo del Comune sulle scelte e sulle politiche nel settore scolastico infantile: la Castellabate Servizi S.r.l. infatti è soggetta al potere di indirizzo e di controllo da parte del Comune di Castellabate che mantiene le scelte e le politiche strategiche.

Va rilevato che la ristorazione scolastica rappresenta uno dei servizi sociali più importanti per la famiglia. Essa contribuisce in misura rilevante a soddisfare i bisogni alimentari nelle età critiche per lo sviluppo fisico e mentale dei bambini ed interviene nello sviluppo di preferenze e gusti che contribuiscono alla formazione delle loro abitudini alimentari. La ristorazione scolastica, inoltre, rappresenta un'occasione di socializzazione, di educazione ai rapporti interpersonali, di attenzione alle proprie esigenze e alle percezioni sensoriali ed è un'occasione educativa nel pieno significato della parola.

È importante sottolineare che questa Carta dei Servizi è condivisa nei suoi contenuti con l'I.C. Castellabate e il Comune di Castellabate.

Certi di avervi al nostro fianco per poter migliorare sempre più i risultati del nostro lavoro, vi ringrazio per la collaborazione.

Castellabate Servizi S.r.l.  
Il Presidente

## PREMESSA

La ristorazione scolastica rappresenta uno dei servizi sociali più importanti per la famiglia. Essa contribuisce in misura rilevante a soddisfare i bisogni alimentari nelle età critiche per lo sviluppo fisico e mentale dei bambini ed interviene nello sviluppo di preferenze e gusti che contribuiscono alla formazione delle loro abitudini alimentari. La ristorazione scolastica, inoltre, rappresenta un'occasione di socializzazione, di educazione ai rapporti interpersonali, di attenzione alle proprie esigenze e alle percezioni sensoriali ed è un'occasione educativa nel pieno significato della parola.

Castellabate Servizi S.r.l. è consapevole di queste implicazioni ed opportunità ed anche delle responsabilità che ne derivano sul piano operativo, gestionale ed etico.

Castellabate Servizi è una società *in house* del Comune di Castellabate, gestita da professionisti di elevata e comprovata esperienza che, a partire dall' a.s. 2017/2018, fornisce il servizio di ristorazione scolastica ai bambini iscritti alla Scuola dell'Infanzia del Comune, in particolare presso le seguenti strutture scolastiche:

- Scuola dell'infanzia di Santa Maria
- Scuola dell'infanzia di San Marco
- Scuola dell'infanzia di Castellabate
- Scuola dell'infanzia di Ogliastro Marina
- Scuola dell'infanzia di Alano.

La Società produce complessivamente all'incirca 130 pasti al giorno per un totale di circa 16.500 pasti annui, di cui n. 7.000 trasportati dalla cucina principale ai plessi periferici.

La Carta dei Servizi rappresenta il punto di incontro tra le esigenze espresse dall'utenza (i bambini e le loro famiglie) e la capacità di Castellabate Servizi di aderirvi in termini dinamici e verificabili, ha carattere volontario ed è aderente alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici".

Nel caso specifico, la Carta descrive i principi fondamentali del servizio di ristorazione e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano. Con questo strumento la Società desidera dialogare con tutti coloro che sono coinvolti e interessati al servizio di ristorazione scolastica: responsabili didattici, Comune di Castellabate, Associazioni dei Consumatori e Utenti, per migliorare sempre più le sue prestazioni e l'intera organizzazione. La Carta sarà aggiornata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali dei suoi contenuti.

## PRINCIPI ISPIRATORI

Il servizio è erogato nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, i soggetti erogatori dei servizi sono tenuti ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti affetti da disabilità.

- **Imparzialità**

La Società si impegna ad ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità**

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio la Castellabate Servizi S.r.l. si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- **Partecipazione.**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione con la società erogatrice. Gli utenti sono invitati a formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e la Società da immediato riscontro circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate. La Castellabate Servizi acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

- **Efficienza ed efficacia.**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

- **Il rispetto per l'ambiente**

Attraverso l'uso di stoviglie monouso solo per i casi di emergenza e l'impiego di prodotti a basso impatto ambientale per la sanificazione degli ambienti e attrezzature.

## **OBIETTIVI E FINALITA' DEL SERVIZIO**

La Castellabate Servizi S.r.l. ha il compito primario di garantire servizi di prima qualità ai bambini ospiti della Scuola dell'Infanzia del territorio comunale e alle loro famiglie. Lo fa puntando su tutti gli aspetti formativi e di vita quotidiana che ne caratterizzano il coinvolgimento. Affiancati dalla professionalità, la formazione, l'impegno degli educatori, degli amministratori e di tutto il personale impiegato, si è deciso di formalizzare l'attenzione che il Comune di Castellabate intende riservare ai servizi di ristorazione erogati.

Menu sani e variegati, nel rispetto della stagionalità delle materie prime e dei più moderni standard di qualità, garantiranno un'alimentazione sana e corretta per i più piccoli con un occhio di riguardo a tutti quei casi in cui per esigenze di salute – ma anche culturali – sono richiesti menu speciali. La trasparenza del servizio e l'attenzione alla qualità del lavoro del personale interno, sono sottoposti al costante controllo da parte degli uffici competenti per la verifica dei requisiti.

Le finalità del servizio quindi sono:

1. Garantire al meglio la soddisfazione dei bisogni alimentari, delle attese e dei gusti dei bambini;
2. Garantire la trasparenza dei comportamenti e una efficace comunicazione con tutti gli interlocutori interessati al servizio e segnatamente: i bambini, le famiglie, le autorità scolastiche, l'autorità politica ed amministrativa del Comune.

I capitoli che seguono descrivono le modalità, gli strumenti e le risorse con le quali Castellabate Servizi intende perseguire il raggiungimento di queste due finalità, coniugando l'efficacia con l'efficienza gestionale e con l'etica dei comportamenti.

Precisiamo inoltre che il valore delle rette che le famiglie pagano per il servizio, sono fissate dal Comune di Castellabate, così come il servizio di riscossione è gestito dall'Ufficio Pubblica Istruzione dello stesso.

## MODALITA' E STRUMENTI OPERATIVI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'ottimale compromesso strutturale trova la migliore soluzione nella concentrazione della produzione in una mensa centralizzata, da individuare nel plesso di Santa Maria con conseguente trasporto di tutta la produzione presso i plessi scolastici presenti sul territorio, a cura dell'Azienda stessa.

La vicinanza del punto di produzione a quelli di distribuzione, infatti, assicura il maggior rispetto delle esigenze dei bambini, grazie alla possibilità di produrre un pasto caldo consumato subito dopo la preparazione oltre che all'opportunità offerta ai bambini di conoscere e sentire vicina la figura del cuoco e del personale di cucina che può in qualche modo evocare loro un clima familiare e amico, sicuramente da preferire rispetto alla impersonale somministrazione effettuata nelle grandi mense.

Nel plesso principale di Santa Maria il pasto viene servito in piatti di ceramica, così da evitare sprechi ed inquinamento. Nei plessi limitrofi il pasto viene trasportato in contenitori termici e porzionato in loco. A tutti i bambini viene fornita acqua potabile in bottiglia tramite l'installazione di appositi dispenser.

Per conseguire le finalità del servizio, la Castellabate Servizi ha un programma di particolare impegno nelle seguenti aree del sistema:

1. allestimento dei menù
2. approvvigionamenti delle materie prime
3. rintracciabilità e sistemi di controllo
4. trasparenza e comunicazione

### 1. Allestimento dei menù

#### Menù di base



I menù della ristorazione prescolastica, sono articolati su quattro settimane per favorire al massimo la variabilità degli alimenti e vengono formulati in due versioni, una invernale ed una estiva, per offrire ai bambini un'ampia varietà di piatti e soprattutto di ortaggi e frutta seguendo l'alternanza delle stagioni.

Il pasto si compone di:



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

Il menù invernale è adottato nei mesi che vanno da novembre ad aprile, il menù estivo riguarda i mesi compresi tra maggio e ottobre. Il passaggio da un menù all'altro può essere anticipato o posticipato a seconda della situazione climatica.

Alla composizione del menù provvede un gruppo di lavoro della Asl locale che stabilisce i piatti da inserire considerando:

- gli aspetti nutrizionali (LARN, Livelli di Assunzione Raccomandata di Energia e Nutrienti e Nuove Linee Guida per la popolazione italiana);
- gli aspetti educativi;
- la dotazione di attrezzature esistenti;
- gli aspetti igienico sanitari;
- la tradizione locale;
- le caratteristiche merceologiche dei prodotti; il gradimento dei bambini/ragazzi;

Nella realizzazione dei menù scolastici sono primariamente rispettati i riferimenti scientifici dettati dai LARN (Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati di energia e Nutrienti) e le Nuove Linee Guida per la popolazione italiana.

Dal punto di vista nutrizionale la mensa scolastica offre un menù equilibrato, gradevole e appetitoso. Alcune delle materie di maggior utilizzo nelle ricette dei menù provengono da agricoltura biologica per garantire ai bambini cibi ulteriormente sicuri.

In particolare, due volte la settimana viene somministrata pasta biologica e sugo di pomodoro biologico; i tagli posteriori di carne di manzo sono sempre biologici (usati per arrostiti, hamburger); sono sempre biologici ad ogni consumo orzo, marmellata, uova, farina, zucchine, arance, clementine, mele, pere, limoni, pomodori, patate, banane, carote.

E' importante evidenziare che i pasti somministrati vengono tutti confezionati in giornata con alimenti freschi (presso la cucina vengono effettuate due forniture settimanali di generi alimentari); anche nella confezione di hamburger, polpette e polpettoni si procede mediante la macinazione in cucina.

Le variazioni di menù non programmate dipendono da motivi non prevedibili quali: forniture di materie prime non ritenute idonee alla somministrazione; mancata effettuazione di forniture; guasti ad attrezzature. In questi casi è comunque sempre garantito un pasto che comprende un primo piatto, il secondo ed il contorno.

I piatti dei menù serviti giornalmente appartengono alla cosiddetta "dieta mediterranea", dieta che prevede rilevanti quantitativi di cereali, legumi, frutta e verdure e, come condimento, olio extravergine di oliva.

La dieta mediterranea si sposa perfettamente con i riferimenti suggeriti dai LARN e, come più volte evidenziato da autorevoli fonti scientifiche, ha un importante ruolo nella prevenzione di tantissime patologie connesse con l'alimentazione e nella prevenzione dell'obesità. Nel rispetto dei LARN e della dieta mediterranea sono fissati gli standard calorici dei pasti scolastici giornalieri e dei relativi apporti di nutrienti.

Nell'allestimento dei pasti vengono utilizzati tutti i gruppi alimentari per garantire un adeguato apporto di proteine sia di origine animale che vegetale, di lipidi saturi, monoinsaturi e polinsaturi, di glucidi a lento e veloce assorbimento, di sali minerali e di vitamine.

La variazione sistematica e razionale dei cibi nei menù formulati in 4 settimane permette e assicura di attingere a tutti i gruppi alimentari coprendo perfettamente i fabbisogni nutrizionali della popolazione

scolastica.

Il rispetto dei fabbisogni energetici, tenendo conto che il pasto scolastico deve coprire una percentuale calorica giornaliera non superiore al 40%, è assicurato dalla compilazione di precise tabelle dietetiche contenenti le grammature specifiche per ogni alimento e per ogni fascia d'età. Il pasto scolastico generalmente prevede un apporto di nutrienti pari a circa un 55% di carboidrati, un 15% di proteine, un 30% di lipidi, di cui la quota dei grassi saturi non è superiore al 10%. Sono sempre presenti le vitamine sotto forma di frutta e verdure fresche.

Le tabelle dietetiche sono a disposizione in tutte le cucine e utilizzate dagli operatori addetti alla preparazione dei pasti.

Le grammature indicate nelle tabelle si riferiscono agli ingredienti principali delle ricette, sono tutte calcolate a crudo e al netto degli scarti; mentre gli ingredienti cosiddetti minori, il cui apporto calorico è insignificante (verdure nella preparazione dei sughi, erbe aromatiche, ecc.), vengono aggiunti secondo necessità.

### **Diete Speciali**

Sono previste eccezioni rappresentate dalle diete speciali. Per i bambini affetti da intolleranze alimentari o appartenenti a famiglie con particolari credenze etico religiose, è prevista la possibilità di derogare ai piatti previsti dal menù fornendo loro un pasto che non presenti gli alimenti verso cui sono intolleranti.

La preparazione delle diete speciali segue un proprio particolare iter; per le intolleranze al glutine è prevista una apposita linea di cottura, totalmente indipendente dalla linea di cucina principale.

Al personale della cucina viene inviato, da parte dell'Ufficio competente del Comune, il nominativo dei bambini con intolleranze/allergie alimentari o per i quali viene richiesto l'allestimento di menù diversificati.

Per ogni tipologia di piatto preparato, comprese le diete speciali, vengono mantenuti dei contro-campioni per poter verificare, in caso di problematiche legate a tosso-infezioni alimentari, l'attendibilità delle stesse o la possibilità d'intervento immediato.

## **2. Approvvigionamento materie prime**

Una grande attenzione viene prestata dal Comune di Castellabate alla qualità del servizio, che si traduce in controlli e verifiche a tutti i livelli della produzione, a partire dalla scelta delle materie prime che viene effettuata con particolare attenzione all'utilizzo di prodotti tipici della dieta mediterranea, nonché privilegiando l'utilizzo di prodotti a "km zero" per arrivare alla somministrazione finale del pasto.

In ogni caso grande attenzione è dedicata alla valutazione dei sistemi di garanzia che vengono adottati dalle aziende fornitrici, in modo che alle caratteristiche e alle denominazioni dichiarate corrispondano effettivi e documentati requisiti dei prodotti e dei processi produttivi, nel rispetto della legislazione vigente e dei nuovi regolamenti CE in materia di sicurezza alimentare (additivi, allergeni, OGM, ecc.).

## **3. Rintracciabilità e sistemi di controllo**

Il D. Lgs. 155 del 26.05.97 che ha recepito la Direttiva CEE n. 93/43, ha introdotto il sistema H.A.C.C.P., strumento di analisi dei pericoli nelle produzioni alimentari attraverso l'individuazione dei punti critici di controllo e l'attuazione di azioni correttive per prevenirli o eliminarli. Tale sistema prevede rigorosi controlli sulle merci in accettazione, nel corso della conservazione presso la cucina e della preparazione e distribuzione dei pasti. In caso di pasti trasportati, particolare attenzione viene riservata alla conservazione e al mantenimento delle temperature previste dalla legge. Attenzione viene naturalmente riservata agli

ambienti ed alle attrezzature utilizzate (detersioni e sanificazioni).

All'interno dei locali cucina è predisposto un impianto funzionale, dove le fasi di lavorazione si susseguono senza alcuna sovrapposizione, nel rispetto del principio della "marcia in avanti", che garantisce idonee condizioni igienico-sanitarie.

Gli ordini sono effettuati sulla base dei capitolati d'acquisto, che definiscono esattamente i criteri merceologici, chimici e microbiologici ai quali i fornitori devono attenersi nella fornitura delle materie prime. Il controllo delle forniture, volto ad accertare la corrispondenza della merce pervenuta con quella ordinata, comprende le seguenti verifiche:

- peso netto della merce;
- peso della tara;
- denominazione della merce;
- temperature di sicurezza entro i requisiti legislativi;
- controllo etichettatura e date di scadenza;
- integrità degli imballi.

In caso di irregolarità più o meno gravi commesse dal fornitore sono predisposti dei moduli per poter procedere alla contestazione ed al reso della merce.

L'attività di preparazione del pasto è costantemente monitorata sin dall'inizio, attraverso il controllo delle temperature dei frigoriferi e il conseguente mantenimento della merce alle temperature previste, delle modalità di scongelamento, delle modalità di cottura con misurazione delle temperature (a cuore, di conservazione, di distribuzione).

Al personale vengono forniti in dotazione divise, camici, calzature, guanti, cuffie e altri DPI. Lo stesso viene poi istruito alla rigorosa cura dell'igiene personale e delle norme di comportamento.

Tutte le attività svolte in cucina sono analizzate e dettagliate in procedure, attraverso le quali il personale è istruito sulle modalità operative che deve osservare, sui controlli che deve effettuare e sulle eventuali registrazioni conseguenti.

Utile alla raccolta di dati è il coinvolgimento di genitori e insegnanti nel misurare la gradibilità del menù e nell'apportarvi eventuali modifiche da inserire per migliorarne l'appetibilità. A questo scopo l'assaggio diventa fondamentale per capire se il rifiuto di un determinato piatto è da attribuirsi ad un errore nella preparazione o nella distribuzione. Il confronto immediato con i cuochi che lo producono o con il personale che lo scodella diventa imprescindibile e viene sempre effettuato per analizzare le varie criticità (potrebbe trattarsi anche di un piatto non adatto alla sensibilità dei bambini con l'uso di troppi sapori accentuati).

E' intenzione dell'Azienda avviare indagini di soddisfazione, nello spirito delle procedure di qualità.

#### **4. Trasparenza e Comunicazione**

Castellabate servizi S.r.l. svolge il proprio servizio con la massima trasparenza, attraverso un continuo dialogo con tutte le parti interessate. Un'efficace comunicazione fra l'azienda, gli utenti ed il Comune di Castellabate è non solo un dovere, come per ogni servizio pubblico, ma anche strumento necessario per creare un rapporto di fiducia fra l'azienda e i suoi utenti.

Gli strumenti permanentemente attivi di comunicazione con gli utenti sono:

- il Call Center al numero 334 867 02 73
- incontri periodici con le Direzioni didattiche con la partecipazione dei responsabili dei centri cucina
- sito web [www.castellabateservizi.it](http://www.castellabateservizi.it)
- mail [info@castellabateservizi.it](mailto:info@castellabateservizi.it)

- questa Carta dei Servizi
- Modulistica a disposizione dei cittadini presso la sede aziendale
- posta ordinaria: Castellabate Servizi S.r.l., Via Roma, 5 – 84048 – Castellabate (SA)
- posta elettronica certificata: castellabateservizisrl@pec.it

Attraverso questi canali l'Azienda è a disposizione per raccogliere reclami e segnalazioni varie, compreso il mancato rispetto degli impegni indicati in questa Carta dei Servizi.

I reclami devono essere inoltrati alla Società nel termine di giorni 15 (quindici) dal verificarsi del disservizio od omissione e la Società provvederà a registrarli cronologicamente e ad esaminarli singolarmente. Entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione del reclamo (farà fede la data di arrivo della richiesta dell'Utente ovvero la data del protocollo aziendale ovvero la data di ricezione della PEC) l'utente riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni assunti per la rimozione delle eventuali irregolarità o inadempienze riscontrate nell'erogazione del servizio.

## **IL SERVIZIO DI CASTELLABATE SERVIZI S.R.L.: ATTIVITA', IMPEGNI E OBIETTIVI DI QUALITA'**

### **1. Il rispetto del menu previsto**

Castellabate servizi S.r.l. intende rispettare quanto più possibile il menu previsto, attenendosi per le modifiche a quanto stabilito dal contratto di affidamento del servizio con il Comune di Castellabate. Modifiche del menu possono avvenire in conseguenza del rifiuto di materie prime giudicate non idonee in magazzino o in produzione, o in conseguenza della interruzione di servizi essenziali come l'erogazione di acqua, di energia elettrica, ecc., oppure in conseguenza di scioperi degli addetti. L'Azienda si impegna a comunicare le variazioni prevedibili di menu alle Direzioni didattiche almeno 24 ore prima della somministrazione, salvo casi di insorgenza dell'evento in prossimità della somministrazione.

### **2. La distribuzione delle materie prime**

Castellabate Servizi S.r.l. veicola le materie prime ai centri cucina nel rispetto delle normative sull'igiene e sulla sicurezza. I prodotti surgelati e il pane vengono consegnati direttamente dai fornitori presso le cucine.

### **3. La produzione**

Castellabate Servizi S.r.l. produce i pasti nella cucina ubicata presso il plesso scolastico di Santa Maria di Castellabate. La tecnologia di produzione prevede la preparazione e il consumo del pasto nella stessa giornata, salvo eccezioni dettate da esigenze produttive e/o organizzative. La cottura, preparazione e la spedizione dei pasti sono condotte tra le ore 7:30 e le ore 13:00. I pasti pronti vengono veicolati in contenitori termici per essere distribuiti ai plessi scolastici individuati in premessa e porzionati in loco.

### **4. Trasporto pasti**

Il trasporto dei pasti avviene a cura della Castellabate servizi S.r.l tra le ore 11:00 e le ore 12:00, per poter essere consegnato alle scuole dell'infanzia in tempo utile ed essere consumato.

Castellabate Servizi S.r.l. si assume ogni responsabilità relativa ad eventuali inconvenienti che si manifestino nell'efficienza e nella qualità del servizio di trasporto dei pasti.

### **5. Obiettivi di qualità**

L'obiettivo principale consiste nella fornitura di cibi "sani, gradevoli, in maniera educativa", perseguito erogando pasti dieteticamente appropriati, con la massima garanzia igienica, di buona qualità, percepiti come gradevoli da un'utenza progressivamente educata nei gusti verso un'alimentazione dieteticamente completa.

Ne consegue l'intenzione di far divenire il pasto consumato a scuola non solo un momento di salute e di piacere ma anche un'occasione di formazione e di maturazione personale, affinché i bimbi diventino consumatori consapevoli.

E' ormai convinzione comune che la qualità sensoriale dei cibi non sia l'unico fattore che determina gradimento e consumo, ma che essi siano condizionati anche da altri elementi, quali le abitudini alimentari familiari, il rifiuto abbastanza generalizzato dei contorni vegetali e piatti a base di verdure, l'ambiente di consumo non sempre adatto ad un positivo approccio col cibo, la diversa provenienza sociale ed etnica, ecc..

Da ciò consegue che la qualità intrinseca della preparazione dei pasti e del servizio sono elementi importanti ma non unici che concorrono a favorire consumo e gradibilità dei pasti.

Un intervento migliorativo della qualità dei cibi deve tener conto di tutti gli altri elementi citati.

Si elencano brevemente gli interventi in tal senso che l'Azienda si impegna ad attuare:

- Controlli sulle qualità igienico-sanitarie
- Formazione del personale
- Sempre maggiore promozione di una alimentazione basata su cibi biologici e a "Km zero"
- Diete speciali
- Rintracciabilità dei cibi
- Piani di collaudo delle merci utilizzate
- Controllo costante dello stato igienico dei piatti, degli ambienti di conservazione, lavorazione e cottura sarà controllato secondo le regole individuate in un manuale di autocontrolli dell'igiene ambientale;
- Certificazione di qualità
- Educazione alimentare
- Comunicazione e trasparenza

Risulta evidente che il conseguimento degli obiettivi di qualità sopra riportati, risulta strettamente dipendente oltre che da azioni di competenza dell'Azienda, anche da una stretta e costante collaborazione con i competenti settori comunali.

## **6. Indagini di gradimento del servizio**

Le attività di monitoraggio della qualità percepita dagli utenti saranno effettuate una volta all'anno, tramite indagine campionaria, sui fattori qui di seguito indicati:

- Sicurezza
- Pulizia e attenzione all'ambiente
- Accessibilità e funzionalità
- Offerta commerciale, aspetti relazionali, informazioni, front office.

L'azienda si impegna altresì a rendere noti gli esiti dei monitoraggi, anche in relazione al principio di trasparenza e partecipazione enunciato in precedenza.

Per l'anno scolastico 2017/2018 le indagini di customer satisfaction, forniranno risultati numerici relativamente ai fattori di qualità sopra descritti.

L'indagine di gradimento del servizio ha come obiettivi quelli di:

- rilevare la qualità del servizio percepita dall'utenza in base ai fattori di qualità sopra descritti;
- rilevare le aspettative della clientela per i diversi fattori di qualità del servizio erogato;
- identificare le aree di forza e debolezza del servizio offerto in relazione alle attese del cliente per individuare eventuali azioni di miglioramento;
- contribuire al miglioramento dei Servizi in affidamento pubblicando i risultati dell'indagine nella Carta dei Servizi.

L'indagine verrà svolta tramite interviste dirette agli utenti del servizio. La dimensione del campione è tale da garantire che esso sia significativamente rappresentativo della popolazione. La popolazione viene calcolata in base al numero dei pasti serviti dall'azienda.

Per ciascun servizio erogato da Castellabate Servizi s.r.l. sarà adottata la scheda di gradimento finalizzata a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto:

- all'organizzazione del servizio, tempi di istruttoria, semplicità degli adempimenti amministrativi, tempi presa in carico
- ai rapporti con la struttura organizzativa dei servizi – accessibilità telefonica, accessibilità logistica, chiarezza delle informazioni, disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità;

- agli operatori impegnati: disponibilità, attenzione, cortesia, puntualità, sensibilità, professionalità ;
- alle aspettative nei confronti dei servizi.

La scheda di valutazione del gradimento del servizio è disponibile presso la sede della Società ed è scaricabile dal sito web [www.castellabateservizi.it](http://www.castellabateservizi.it)

### **VALIDITA' DELLA CARTA SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi ha una validità illimitata escluso le verifiche annuali previsti per legge.

La Carta dei Servizi sarà sottoposta a verifica periodica. In relazione a ciò verrà verificata, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito.

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, mediante:

- analisi dei reclami
- le indagini di soddisfazione
- questionari di gradimento.

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sul sito web della società [www.castellabateservizi.it](http://www.castellabateservizi.it).