



Carta dei Servizi

Ristorazione Scolastica on line





Carta dei Servizi – Ristorazione Scolastica

Questa carta dei Servizi riguarda la Mensa Scolastica erogata dal Comune di Triggiano nelle Scuole d'Infanzia e nelle Primarie del nostro paese.



E' uno strumento di comunicazione per rendere i cittadini pienamente consapevoli del servizio erogato; fissa gli standard di qualità e gli strumenti per verificarne il rispetto; individua gli obiettivi di miglioramento.

La mensa, appaltata a Ditta esterna, è organizzata in collaborazione con le Scuole coinvolte, gli utenti, i rappresentanti della Commissione Mensa, personale del Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'Azienda Sanitaria Locale BA e da personale comunale.

Il momento del pranzo è parte integrante dell'azione educativa e si integra con quella che viene realizzata a casa del bambino. Costituisce un appuntamento importante ed insostituibile, seppure, dal punto di vista nutrizionale, il pasto consumato a scuola è uno dei quattro appuntamenti (colazione, pranzo, merenda e cena).

Nel ringraziare per la collaborazione, invito tutti a continuare ad essere collaborativi e solidali con il Servizio per rendere le nostre risposte sempre più efficienti ed efficaci.

Vincenzo Elia
Assessore P.I.

Vincenzo Denicolò
Sindaco di Triggiano



Chi siamo e cosa offriamo



La **Carta dei Servizi** è uno strumento di comunicazione tra il Comune di Triggiano ed i cittadini.

- ✓ fissa gli standard di qualità del servizio e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti per controllarne il rispetto;
- ✓ individua gli obiettivi di miglioramento ed indica come verificarne il raggiungimento.
- ✓ rappresenta lo strumento per far conoscere l'organizzazione.

E' uno strumento destinato ad essere aggiornato e permette ai cittadini di verificarne i miglioramenti.

Si ispira ai principi previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e al Decreto Legislativo n.286 del 30 luglio 1999.

Modalità di accesso al servizio

Possono essere iscritti al servizio i minori frequentanti la Scuola d'Infanzia ovvero la Scuola Primaria ove è previsto il rientro pomeridiano obbligatorio e le iscrizioni occorre effettuarle presso il Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Triggiano.

Quali sono le azioni da fare:

1. Compilare il modulo messo a disposizione delle famiglie nel modo seguente:
 - a) on line sul Sito Istituzionale www.comune.triggiano.ba.it;
 - b) cartaceo (da effettuare presso il Servizio P.I.);
2. fornire i dati personali del genitore, del minore e della scuola frequentata;
3. da questo anno scolastico (2012-2013) si può inviare on line il modulo compilato a mezzo e-mail a: m.dicosola@pec.comune.triggiano.ba.it.





Solo in presenza di bambini con allergie o intolleranze alimentari il certificato medico può essere inviato, sempre alla stessa e-mail, congiuntamente alla domanda di iscrizione ma in ogni caso deve essere consegnato al Servizio Pubblica Istruzione **in originale**. I diversamente abili possono inviare via mail documentazione in copia. Per gli assistiti l'Ufficio provvederà ad acquisire le attestazioni direttamente dal Servizio Sociale.

4. la retta, anche per il prossimo anno scolastico, è applicata nella misura di € 2,10 a pasto, ad eccezione degli assistiti dai Servizi Sociali del Comune (che pagano il 50% dell'importo) ed i diversamente abili (completamente esenti).

Modalità di pagamento

Stiamo verificando la possibilità di attivare, oltre all'iscrizione on line, anche il pagamento home-banking.

Gli utenti, comunque, possono effettuare il pagamento presso l'Ufficio postale o presso qualunque tabaccaio (in contanti) ovvero a mezzo bonifico (già diversi utenti scelgono tale modalità): sul conto corrente postale prestampato distribuito dal Servizio P.I. è ben visibile l'IBAN del Comune di Triggiano che qui si riporta: **IT7600760104000000014333702**.

Diete speciali

E' possibile usufruire di diete speciali sia per motivi sanitari (allergie o intolleranze alimentari) che per motivi religiosi.

Dieta speciale per motivi sanitari: è indispensabile produrre un certificato medico in originale rilasciato da uno specialista che segue la patologia in atto





ovvero da una struttura pubblica (AUSL). Il certificato copre l'intero anno scolastico e dovrà essere prodotto sempre all'inizio dell'anno. Se è richiesta, dovrà essere allegata l'eventuale dieta proposta dallo specialista che sarà comunicata alla Ditta erogatrice dei pasti. Stessa procedura deve essere adottata nel caso di variazioni che dovranno essere certificate da nuovo referto medico che permetterà la sospensione del regime di dieta speciale.

Dieta speciale per motivi religiosi: è necessario richiederla al Servizio P.I. del Comune indicando chiaramente gli alimenti da escludere.



RAPPORTI CON I CITTADINI

a. Informazioni all'utenza

Il Servizio P.I. del Comune di Triggiano assicura l'informazione ai cittadini sia attraverso il personale comunale che attraverso i canali multimediali: sito istituzionale, profilo Facebook "URP Comune di Triggiano", media locali (TMLAND, Triggiano Democratica e Futura) e nazionali (Gazzetta del Mezzogiorno).

b. Commissione Mensa: suggerimenti, reclami e segnalazioni

Il primo soggetto preposto a collaborare con il Servizio P.I. del Comune di Triggiano è la Commissione Mensa composta da rappresentanti dei docenti,



Carta dei Servizi – Ristorazione Scolastica

genitori, ASL e dipendenti comunali. Agli incontri partecipa, perché invitata, anche la Ditta gestore del servizio mensa.

La Commissione si riunisce più volte durante l'anno scolastico per monitorare l'andamento del servizio mensa.

Inoltre, possono presentare reclami, suggerimenti e segnalazioni anche i singoli cittadini in merito agli standard di qualità del servizio. Sono ammesse segnalazioni sulla qualità del servizio nella stessa giornata in cui si ritiene di evidenziare inadempienze della Ditta gestore del servizio. Ciò permette un immediato riscontro da parte del personale preposto che può elevare eventuali contestazioni.

Possono essere presentati mediante:

- compilazione del modulo appositamente predisposto, disponibile presso l'ingresso della Scuola, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e scaricabile dal sito Istituzionale;
- segnalazione telefonica, via fax o via e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- colloquio con il responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o con un suo delegato.

Le comunicazioni scritte devono essere sempre firmate e l'utente dev'essere comunque identificabile, anche per i reclami verbali, affinché sia possibile una risposta scritta da parte dell'ente.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, effettuati i dovuti accertamenti interni ed acquisite le informazioni necessarie, anche contattando, se ritenuto opportuno, l'utente stesso per richiedere chiarimenti ed approfondimenti del caso, riferirà





all'utente l'esito conclusivo con le eventuali soluzioni adottate impegnandosi, se del caso, a fornire tempi e modalità di rimozione dei disservizi riscontrati. La nota di riscontro sarà comunicata per iscritto entro 20 giorni dalla data dell'avvio del procedimento.

I cittadini possono rivolgersi a:

- ✓ Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Triggiano ubicato in P.zza Vittorio Veneto 41 – Tel. 080.4628302 / 080.4628382;
- ✓ Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Triggiano ubicato in P.zza Vittorio Veneto 43 – Tel. 080.4628302.

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni per iscritto a mezzo mail a m.dicosola@pec.comune.triggiano.ba.it, fax 080.4628297, lettera, utilizzando l'apposita modulistica disponibile presso l'Ufficio e sul sito istituzionale www.comune.triggiano.ba.it, settore "Io Sono", sezione "Studente", area "Refezione Scolastica".

I reclami, le segnalazioni, i suggerimenti devono essere presentati per iscritto e firmati dall'interessato. L'Ufficio risponderà in tempi rapidi e non oltre 30 giorni.

c. Rilevazione soddisfazione dell'utenza

Il Servizio P.I. monitora la qualità del servizio attraverso indagini di carattere qualitativo e quantitativo, coinvolgendo gli utenti direttamente interessati: famiglie e insegnanti, effettuando anche sopralluoghi periodici presso le scuole. Si allegano i questionari di rilevazione del gradimento dell'utenza. I risultati saranno comunicati all'utenza e serviranno a migliorare il servizio.





d. Indicatori, standard di qualità, miglioramento del servizio

1. Tempi di erogazione del servizio

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Tempi di erogazione del pasto	Tempo di disponibilità al consumo dal confezionamento	1/2 ora
Tempi di erogazione delle diete speciali per motivi sanitari	Tempi di attivazione della dieta dalla presentazione del certificato medico specialistico al Servizio P.I.	1 giorno
Tempi di erogazione delle diete speciali per motivi etico-religiosi	Tempi di attivazione della dieta dall'arrivo della richiesta al Servizio P.I.	1 giorno

2. Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati alla ristorazione

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Disponibilità, organizzazione degli spazi fruibili e presenza di arredi che sostengono forme di fruizione del pasto	% sale ove servire il pasto con presenza di arredi	100%
Funzionalità del servizio	Rapporto tra il numero di ore di servizio del personale impiegato alla distribuzione e il numero degli iscritti	1 ora di lavoro ogni 20 alunni
	Disponibilità attrezzature da tavola	100%

3. Composizione del menù e qualità degli alimenti impiegati

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Qualità del menù	Qualità degli alimenti impiegati	Utilizzo di prodotti biologici
		Impiego di carne fresca e filie-



Carta dei Servizi – Ristorazione Scolastica

		ra agricola controllata Uso esclusivo di olio extra vergine prodotto con olive italiane
Alternanza del menù	n. presenza dello stesso menù giornaliero	Non più di due volte nell'arco della stessa settimana

10

4. Facilità di accesso alle informazioni

Uffici che danno informazioni di primo livello sul servizio:

UFFICI	TELEFONO	INDIRIZZO MAIL	ORARI DI APERTURA
Ufficio Relazioni con il Pubblico, P.za V. Veneto, 43 Triggiano	080.4628302	m.dicosola@pec.comune.triggiano.ba.it	Dal Lun al Ven 8,30- 13,30 Gio 15,30- 18,00
Servizio Pubblica Istruzione, P.za V. Veneto, 41 Triggiano	080.4628382		Dal Lun al Ven 8,30- 13,30 Gio 15,30- 18,00

Informazioni di secondo livello sul servizio potranno essere attinte presso le singole Scuole ove si effettua il Servizio mensa.

Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Il Servizio Pubblica Istruzione si propone di mantenere la qualità del Servizio mensa e migliorarne la qualità attraverso le seguenti azioni:



Carta dei Servizi – Ristorazione Scolastica

- Mantenere il livello di erogazione del servizio rispetto alle richieste inoltrate dai singoli cittadini, sia rispetto alle richieste di diete speciali presentate dalle famiglie;
- Garantire attenzione e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti attraverso almeno un sopralluogo mensile, senza preavviso, nelle scuole ove si eroga il servizio mensa;
- Incontri con la Commissione Mensa sul “gradimento del menù”;
- Garantire cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini;
- Ampliare le fonti di informazione:
 - ✓ Sito Istituzionale www.comune.triggiano.ba.it;
 - ✓ Profilo Facebook “Urp Comune di Triggiano”;
 - ✓ media locali (TMLand, Triggiano Democratica e Futura) e nazionali (Gazzetta del Mezzogiorno).

Questi fattori saranno oggetto di valutazione nel futuro anche attraverso rilevazioni del grado di soddisfazione da parte degli utenti: famiglie ed insegnanti delle singole Scuole ove si eroga il servizio mensa. Al termine sarà redatta una relazione che evidenzierà i risultati della rilevazione.



SCHEDA ISCRIZIONE (reperibile sul Sito Istituzionale)



Comune di Triggiano

Servizio Pubblica Istruzione, Sport e Tempo Libero

Dirigente: Ing. Felice A. Rubino

Responsabile: Istr. Dir. Amm.tivo Michele Dicosola

Sito Istituzionale: www.comune.triggiano.ba.it

Informativa ai sensi del TU 196/03 in materia di protezione dei dati personali

La informiamo che i dati personali forniti attraverso la compilazione di questo modulo saranno trattati al solo scopo di dare esecuzione alla sua richiesta.

I dati saranno conservati nell'archivio (informatico e cartaceo) delle richieste di iscrizione al servizio mensa scolastica.

Come previsto dall'art.13 del TU 196/03, Lei ha il diritto di avere conferma dell'esistenza di dati che la riguardano, di modificarli o aggiornarli, di cancellarli o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento.

Titolare del trattamento è il Comune di Triggiano, P.zza Vittorio Veneto n.46, 70019 Triggiano (Ba).

ISCRIZIONE MENSA SCOLASTICA ADULTO RICHIEDENTE

COGNOME E NOME PADRE / MADRE

LUOGO E DATA DI NASCITA

RESIDENTE IN VIA/CORSO/PIAZZA - N. CIVICO

CODICE FISCALE

CHIEDE L'AMMISSIONE AL SERVIZIO MENSA SCOLASTICA ANNO SCOLASTICO 2012 / 2013 DEL FIGLIO/A

COGNOME E NOME DATA DI NASCITA

SCUOLA NOME CLASSE SEZ. INSEGNANTE
DELL'INFANZIA (Materna): di Via
PRIMARIA (Elementare) Di Via

CHE IL/LA PROPRIO/A FIGLIO/A:

E' ALLERGICO O INTOLLERANTE AGLI ALIMENTI: SI NO (In caso di ALLERGIA O INTOLLERANZA allegare CERTIFICATO MEDICO IN ORIGINALE)

Ulteriori annotazioni:

ASSISTITO DAL COMUNE (50%) si allega attestazione rilasciata dall'Assistente Sociale
DIVERSAMENTE ABILE (ESENTE) si allega attestazione ASL

Data Firma del richiedente

IL DICHIARANTE E' CONSAPEVOLE ai sensi degli artt. 71,75 e 76 del D.P.R. n.455/2000 delle responsabilità penali che si assume per falsità in atti e dichiarazioni mendaci, che potranno essere eseguiti controlli diretti ad accertare le informazioni fornite e che la non veridicità della dichiarazione comporta la decadenza del beneficio.



MENU' ANNO SCOLASTICO 2012 – 2013

1^ settimana – Lunedì

Pasta al forno
Prosciutto cotto
Patate al forno
Pane / Mela

1^ settimana – Martedì

Minestra di patate e pasta
Scaloppina di vitello
Carote alla julienne
Pane / Yogurt

1^ settimana – Mercoledì

Pasta al pomodoro
Mozzarella
Insalata mista
Pane / Banana

1^ settimana – Giovedì

Riso in brodo vegetale
Frittata al forno
Insalata di pomodori
Pane / crostata con marmellata

1^ settimana – Venerdì

Pasta e lenticchie
Merluzzo gratinato
Purea di patate
Pane / Arancia

2^ settimana – Lunedì

Minestra di patate e pasta
Fusi di pollo al forno
Insalata mista
Pane / Nettare di frutta

2^ settimana – Martedì

Pasta al pomodoro
Prosciutto cotto
Insalata di pomodori
Pane / Mela

2^ settimana – Mercoledì

Pasta e ceci
Ricotta
Purea di patate
Pane / Yogurt

2^ settimana – Giovedì

Lasagne al forno
Merluzzo gratinato
Insalata di pomodori
Pane / Pera

2^ settimana – Venerdì

Riso in brodo vegetale
Frittata al forno
Carote alla julienne
Pane / Arancia

3^ settimana – Lunedì

Rigatoni alla bolognese
Bastoncini di pesce al forno
Insalata di pomodori
Pane / Mela

3^ settimana – Martedì

Riso in brodo vegetale
Cotoletta di pollo
Purea di patate
Pane / Arancia

3^ settimana – Mercoledì

Pasta al forno
Mozzarella
Carote alla julienne
Pane / Nettare di frutta

3^ settimana – Giovedì

Pasta e lenticchie
Manzo alla pizzaiola
Insalata mista
Pane / Pera

3^ settimana – Venerdì

Pasta al pomodoro
Prosciutto cotto
Patate al forno
Pane / Yogurt



MENU' ANNO SCOLASTICO 2012 – 2013

4^a settimana – Lunedì

Lasagne al forno
Schiacciatina al forno di vitello
Insalata di pomodori
Pane / Mela

4^a settimana – Martedì

Passato di verdura e pasta
Frittata al prosciutto
Carote alla julienne
Pane / Pera

4^a settimana – Mercoledì

Pasta al pomodoro
Mozzarella
Patate al forno
Pane / Arancia

4^a settimana – Giovedì

Riso in brodo vegetale
Cotoletta di pollo
Insalata mista
Pane / Yogurt

4^a settimana – Venerdì

Orecchiette al pomodoro
Bastoncini di pesce al forno
Patate al forno
Pane / Crostata con marmellata

5^a settimana – Lunedì

Minestra di patate e pasta
Merluzzo gratinato
Carote alla julienne
Pane / Nettare di frutta

5^a settimana – Martedì

Pasta al pomodoro
Arrostò di maiale
Patate al forno
Pane / Arancia

5^a settimana – Mercoledì

Riso in brodo vegetale
Frittata al forno
Verdura cotta (spinaci)
Pane / Pera

5^a settimana – Giovedì

Pasta al forno
Prosciutto cotto
Insalata di pomodori
Pane / crostata con marmellata

5^a settimana – Venerdì

Pasta e lenticchie
Scaloppina (vitello)
Purea di patate
Pane / Mela

6^a settimana – Lunedì

Passato di verdura e pasta
Frittata al prosciutto
Insalata mista
Pane / Arancia

6^a settimana – Martedì

Lasagne al forno
Merluzzo impanato
Verdura cotta (spinaci)
Pane / Mela

6^a settimana – Mercoledì

Pasta e ceci
Schiacciatina al forno (vitello)
Insalata di pomodori
Pane / Nettare di frutta

6^a settimana – Giovedì

Cavatelli al pomodoro
Mozzarella
Carote alla julienne
Pane / crostata con marmellata

6^a settimana – Venerdì

Riso in brodo vegetale
Fusi di pollo al forno
Patate al forno
Pane / Yogurt



- Modulo Reclami, Suggerimenti, Segnalazioni -

RECLAMI, SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI
Chiediamo la Sua collaborazione

Spett.
Comune di Triggiano
Servizio Pubblica Istruzione /
Ufficio Relazioni con il Pubblico
P.zza V. Veneto, 43
70019 Triggiano (Ba)

Gentile utente,
Il nostro obiettivo è quello di migliorare i servizi che rendiamo al pubblico.
Per farlo, abbiamo bisogno anche del Suo contributo. Nell’ottica del dialogo costante tra cittadini e Pubblica Amministrazione, sarà quindi nostra cura esaminare e valorizzare le segnalazioni, i suggerimenti, i reclami che Lei vorrà farci pervenire.

Il/La sottoscritto/a _____
residente a _____ in Via _____
Tel. _____ Fax _____ Email _____
presenta il seguente:

Reclamo **Suggerimento** **Segnalazione**

Descrizione: _____



Carta dei Servizi – Ristorazione Scolastica

Modalità di presentazione: Modulo cartaceo Telefono Email Fax

La informiamo che i dati personali forniti attraverso la compilazione di questo modulo saranno trattati al solo scopo di dare esecuzione alla sua richiesta. I dati saranno conservati nell’archivio (informatico o cartaceo) dei “Reclami/Suggerimenti/Segnalazioni”. Come previsto dall’art. 13 del TU 196/03, Lei ha il diritto di avere conferma dell’esistenza di dati che la riguardano, di modificarli o aggiornarli, di cancellarli o opporsi per motivi legittimi al loro trattamento.
Titolare del trattamento è il Comune di Triggiano, P.zza V. Veneto n.46, 70019 Triggiano (Ba).

Data: _____ **Firma:** _____

Ricevuto dall’addetto: _____