



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

RISTORAZIONE SCOLASTICA



Direzione Sviluppo Organizzativo e
Strumentale - Settore Servizi Educativi -
Servizio di Ristorazione Scolastica

Direzione Controlli e Spending Review - Settore
Controllo Società Partecipate - Servizio Monitoraggio
Servizi Pubblici Locali



Azienda Multiservizi Economici Sociali

Anno 2019

- Comune di Venezia - Settore Servizi Educativi - Servizio di Ristorazione Scolastica: Sig.ra Ferretti Monica.
- Comune di Venezia - Settore Controllo Società Partecipate - Servizio Monitoraggio Servizi Pubblici Locali: Dott.ssa Beatrice Nazzari.
- A.m.e.s. S.p.a. - Settore Attività Operative, Affari Societari e Gare: Dott.ssa Silvia Spignesi.

INDICE

Il presente documento è stato approvato dal Comune di Venezia con Disposizione Dirigenziale PG n. 2019/368971 del 19/07/2019 con l'intesa delle associazioni dei consumatori.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	2
NORME E PRINCIPI	
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	4
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	
FINALITÀ	4
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI GESTIONE	4
RUOLO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE	5
RUOLO DI A.M.E.S.	5
RUOLO DEGLI ISTITUTI COMPRENSIVI	6
RUOLO DEL PERSONALE DOCENTE	6
RUOLO COMITATI MENSA	6
RUOLO DELL'ULSS 3 Serenissima	6
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	
MODALITÀ DI ISCRIZIONE	7
MODALITÀ DI UTILIZZO DEL SERVIZIO	7
I PASTI	7
I MENÙ	8
MENÙ ALTERNATIVI	8
DIETE SPECIALI	8
TARIFFE	9
ESENZIONI DAL PAGAMENTO	9
IL SISTEMA CONTROLLO QUALITÀ	9
GLI STANDARD DI QUALITÀ	10
TABELLA STANDARD DI QUALITÀ	11
PASTI SOSTITUTIVI E RIMBORSI	11
RECLAMI E SUGGERIMENTI	12
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	12
INFORMAZIONI UTILI	
RECAPITI E ORARI	13
ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	14

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta del Servizio Ristorazione Scolastica è uno strumento di divulgazione sulle prestazioni offerte con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizio e utenti. La Carta dei Servizi, infatti, è un documento vivo in continua evoluzione con cui l'Amministrazione Comunale stipula, in totale trasparenza, un patto con i propri cittadini dichiarando ciò che viene loro garantito attraverso la definizione di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili.

La carta dei servizi sarà aggiornata qualora vi fossero variazioni significative che riguardano il servizio.

Il servizio è oggetto di monitoraggio periodico attraverso schede di rendicontazione, aggiornamento e miglioramento come di seguito strutturate:

RENDICONTAZIONE

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei Servizi;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento dell'anno trascorso;
- la rendicontazione dei reclami;

AGGIORNAMENTO

- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...);

MIGLIORAMENTO

- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno;
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno.

L'Amministrazione e A.M.E.S. S.p.A. s'impegnano, così a verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo (vedi sezione Reclami e suggerimenti) e dell'eventuale ricorso alle Associazioni dei Consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).

NORME E PRINCIPI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità è indispensabile che le nostre attività si ispirino ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

UGUAGLIANZA

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente 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 produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso. A tal proposito si intrattengono rapporti di collaborazione e confronto con le Associazioni dei Consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto dell'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali.

PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi della Carta della Qualità dei Servizi del Servizio Ristorazione Scolastica sono:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- **Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461)** prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- **Legge 24/03/2012, n. 27 di conversione del D.L. 1/2012 - Art. 8:** contenuto delle carte di servizio.
- **D. Lgs. del 14 marzo 2013, n. 33 (Art. 32 co. 1)** *“Le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”.*

La normativa specifica è consultabile al seguente link:
<https://www.comune.venezia.it/it/content/normativa-0>

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITA'

Il servizio di ristorazione scolastica è un servizio pubblico a domanda individuale, garantito dall'Amministrazione Comunale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio.

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato a valorizzare il pasto a scuola come parte integrante dell'attività educativa e parte rilevante di un percorso verso la promozione e l'adozione di sani stili di alimentazione e di vita.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E MODALITÀ DI GESTIONE

Il servizio di ristorazione scolastica consiste nella preparazione presso le cucine centralizzate dei pasti che vengono trasportati e successivamente somministrati in tutti i refettori delle scuole dell'infanzia comunali, statali e nelle scuole primarie e secondarie di primo grado per le quali è prevista la continuazione dell'attività scolastica nel pomeriggio.

Il Servizio è affidato ad A.M.E.S. S.p.A. – società controllata al 100% dal Comune di Venezia - che, a sua volta, affida la produzione dei pasti e i servizi correlati alla ristorazione scolastica ad una ditta esterna specializzata nel settore della ristorazione scolastica selezionata con gara d'appalto europea e in possesso di certificazione di qualità i cui criteri e le modalità di espletamento del servizio rispettano quanto riportato al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/content/normativa-0>

Il capitolato tecnico definisce puntualmente la qualità delle derrate alimentari specificando le tipologie di prodotti “biologici” che dovranno essere utilizzati nella produzione. Inoltre viene richiesto alla ditta affidataria il pieno rispetto di tutte le normative a garanzia della sicurezza alimentare (filiera tracciabilità, etichettatura, piano di autocontrollo per tutte le fasi di lavorazione, trasporto e scodellamento dei pasti).

La produzione dei pasti viene effettuata nei centri di cottura dislocati nel territorio con l'utilizzo di prodotti (filiera corta, biologici, IGP...) con caratteristiche stabilite dal capitolato d'appalto come al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/content/normativa-0>

I pasti successivamente vengono trasportati con mezzi e contenitori termici idonei che ne salvaguardano gli aspetti igienici e il mantenimento delle temperature e distribuiti ai refettori scolastici delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado dove il personale dedicato provvede allo scodellamento e all'allestimento e riordino degli spazi dedicati alla ristorazione. L'elenco delle scuole servite è disponibile al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/content/elenco-scuole-servizio-refezione-20142015>

RUOLO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE.

L'Amministrazione comunale, in qualità di mandataria dell'incarico, compie azioni atte a monitorare la qualità del servizio reso come:

- confronto costruttivo e costante con i responsabili della Società A.M.E.S. S.P.A. e l'ULSS3 Serenissima, per tutti gli aspetti e le problematiche di competenza, incluso l'aggiornamento dei menù stagionali;
- la verifica del rispetto delle disposizioni del Capitolato d'Appalto;
- la verifica dell'osservanza, da parte degli operatori, delle norme igienico-sanitarie vigenti;
- l'accertamento e la corrispondenza della qualità degli alimenti utilizzati con quanto descritto nel Capitolato d' Appalto;
- gestione e organizzazione attività ispettive.

RUOLO DI A.M.E.S.

La Società A.M.E.S. S.p.A., in qualità di affidataria della gestione del servizio di ristorazione, effettua il controllo diretto dell'operato delle ditte appaltanti, nei centri cottura e nei refettori. E' il soggetto responsabile del servizio di ristorazione scolastica di cui controlla e verifica il corretto svolgimento e il rispetto del Capitolato d'Appalto.

A.M.E.S. periodicamente rileva il gradimento dei menù proposti attraverso indagini di soddisfazione dell'utenza.

RUOLO DEGLI ISTITUTI COMPRENSIVI

Il ruolo degli Istituti comprensivi è basato sulla cooperazione e sullo scambio di informazioni utili alla pianificazione ed all'organizzazione del servizio (ad esempio la comunicazione degli iscritti, data di avvio del servizio, modalità specifiche di esecuzione), alla verifica del suo corretto svolgimento, al miglioramento e alla tempestiva predisposizione di azioni atte a soddisfare nuove o particolari esigenze relative all'esecuzione del servizio.

RUOLO DEL PERSONALE DOCENTE

Il personale docente riveste un ruolo importante per il buon andamento del servizio sia dal punto di vista organizzativo che educativo:

- contribuisce con la sua presenza alla corretta somministrazione delle diete speciali;
- da indicazioni sul gradimento delle preparazioni o segnala disservizi;
- collabora alla diffusione e alla comprensione dell'importanza delle sane abitudini alimentari, incoraggiando i bambini al consumo di alimenti poco graditi.

RUOLO DEI COMITATI MENSA

I comitati mensa o commissioni mensa sono costituiti dai genitori/tutori degli alunni iscritti al servizio di ristorazione scolastica che ne fanno domanda.

I comitati mensa sono riconosciuti dalle *"Linee di indirizzo per il miglioramento della qualità nella ristorazione scolastica,"* disponibili al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/content/normativa-0> come rappresentanti dell'utenza dotati di ruolo e funzioni specifiche.

Le segnalazioni e rilevazioni dei membri dei comitati mensa raccolte e trasmesse all'Amministrazione Comunale concorrono al monitoraggio dell'andamento generale del servizio.

RUOLO DELL'ULSS 3 Serenissima

Sin dal 2003 il Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (S.I.A.N.) dell'ULSS 3, oltre ad assolvere i compiti istituzionali specifici del proprio ruolo, collabora alla:

- stesura e successiva validazione dei menù stagionali;
- analisi dei certificati medici presentati dall'utenza e indicazione della dieta speciale da somministrare;
- organizzazione dei corsi di formazione e aggiornamento per il personale operante nei centri cottura e refettori;
- predisposizione del materiale didattico per i corsi di formazione dei Comitati Mensa.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato applicando il calendario scolastico regionale e sospeso solo in caso di elezioni o su specifica richiesta degli Istituti Comprensivi (gite scolastiche, feste, ecc.).

A inizio anno scolastico gli Istituti Comprensivi comunicano la frequenza di utilizzo del servizio a seconda della scuola e dei moduli di rientro.

MODALITA' DI ISCRIZIONE

I genitori/tutori degli utenti iscritti al primo anno della scuola dell'infanzia o della scuola primaria o della scuola secondaria di primo grado devono procedere all'iscrizione che avviene esclusivamente in modalità on line da metà luglio a fine agosto mediante registrazione al seguente link <http://www.amesvenezia.it/node/26>

L'iscrizione al primo anno è sufficiente per la durata di ciascun ciclo scolastico, quindi rinnovata al passaggio tra scuola dell'infanzia e primaria e tra scuola primaria e secondaria di 1° grado, come indicato nel Regolamento del Servizio di ristorazione scolastica al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/content/normativa-0>

Per gli utenti già iscritti al servizio la registrazione non è necessaria: in questo caso il genitore, accedendo all'area, del sito AMES S.p.A., "registrazione-inserimento nuovo figlio-conferma iscrizione" con le credenziali già in possesso (procedura recupero credenziali), dovrà verificare la correttezza della scuola e della sezione per l'a.s. in corso. Solo nel caso di trasferimento ad altra scuola o a cicli successivi (es: da scuola dell'infanzia a primaria) va apportata la modifica del plesso e della classe. Nella stessa area sarà possibile inserire il/i figlio/i che accedono per la prima volta al servizio.

MODALITA' DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

Il pasto è prenotato automaticamente per ogni bambino secondo il calendario scolastico e le modalità organizzative dei singoli Istituti Comprensivi.

In caso di uscite didattiche programmate il pasto viene sospeso automaticamente dalla segreteria dell'Istituto Comprensivo per cui non è necessaria alcuna comunicazione da parte del genitore/tutore. In caso di malattia o di altro fatto che impedisca la frequenza (es. sciopero), il genitore/tutore dovrà comunicare l'assenza del proprio figlio, disattivando in questo modo la prenotazione del pasto giornaliero. La disattivazione della prenotazione del pasto avviene con una semplice telefonata gratuita secondo le modalità illustrate e indicate al seguente link <http://www.amesvenezia.it/node/27>

Allo stesso link è possibile trovare i riferimenti per scaricare l'APP (applicazione).

I PASTI

I pasti vengono preparati quotidianamente e sono composti nella loro forma standard da un primo piatto, un secondo e contorno, pane comune, frutta o dessert.

I MENÙ

Nel corso dell'anno scolastico, seguendo l'alternanza stagionale, vengono proposti quattro diversi menù standard:

<u>autunnale</u>	dal mese di ottobre al mese di dicembre
<u>invernale</u>	dal mese di gennaio al mese di marzo
<u>primaverile</u>	dal mese di aprile al mese di maggio
<u>estivo</u>	dal mese di giugno fino alla fine del mese di settembre.

I menù sono sottoposti alla validazione del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ULSS 3 in modo che siano rispettati i criteri definiti dai "LARN - Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti", dalle "Linee Guida di Indirizzo Regionale in materia di miglioramento della qualità nella ristorazione scolastica" e controllati i valori nutrizionali e calorici di ciascun pasto.

Tutti i menù sono visionabili al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/ristorazione-scolastica>

MENÙ ALTERNATIVI

L'utenza che non può usufruire del menù standard per certificate allergie o intolleranze può avvalersi, su richiesta, di uno dei menù speciali sotto indicati:

- menù per celiaci
- menù privo di latte e derivati
- menù privo di pomodoro
- menù privo di uova
- menù privo di pesce
- menù privo di legumi e derivati
- menù privo di frutta a guscio

DIETE SPECIALI

La dieta speciale può essere richiesta dai genitori/tutori per patologie debitamente certificate dal medico competente o per motivi etici o per motivi religiosi secondo le modalità indicate al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/content/richieste-diete-speciali>

DIETA IN BIANCO

La dieta "in bianco", (riso bollito all'olio di oliva senza parmigiano, formaggio o carne bianca ai ferri, contorno del giorno se tollerato, frutta fresca, pane comune) può essere richiesta per eventuali emergenze e/o per indisposizioni temporanee per un massimo di tre giorni (al mese); non necessita di certificazione medica e deve essere richiesta direttamente dal genitore tra le ore 18.00 del giorno precedente alla richiesta e le ore 09.00 del giorno di fruizione mediante invio di SMS al 338.2154951.

Nel caso in cui la dieta alternativa è richiesta per più di tre giorni, il genitore o il richiedente deve presentare un certificato medico che attesti la patologia.

TARIFFE

La Giunta Comunale con proprio provvedimento stabilisce l'importo del contributo a carico dell'utenza, differenziato per scuola dell'infanzia e scuola primaria e secondaria di primo grado.

Le tariffe in vigore sono disponibili al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/content/tariffe>

Il pagamento dei pasti avviene mediante versamento anticipato ad importo libero secondo le modalità contenute nel pieghevole informativo scaricabile al seguente link <http://www.amesvenezia.it/node/27>

Il saldo aggiornato è visualizzabile nella pagina personale della piattaforma informatica.

Gli eventuali importi rimasti a credito dell'utente a fine anno saranno riconosciuti per l'anno successivo.

Il rimborso all'utente sarà effettuato solo nel caso di migrazione ad altro Comune o per esaurimento del ciclo scolastico o passaggio a scuola non servita dalla ristorazione scolastica.

ESENZIONI DAL PAGAMENTO

Il Regolamento del Servizio di Ristorazione Scolastica prevede, per gli aventi diritto, l'esenzione parziale o totale dal pagamento dei buoni pasto.

Le esenzioni riguardano gli utenti residenti nel Comune di Venezia che hanno figli che frequentano una scuola dell'infanzia sia statale che comunale o una scuola primaria o secondaria di primo grado, quest'ultima dove esiste il servizio mensa, afferenti al territorio comunale, sulla base del valore ISEE dichiarato all'atto della domanda di esenzione che rientrano nelle fasce fissate con provvedimento della Giunta Comunale.

La domanda di esenzione deve essere presentata annualmente seguendo le modalità indicate al seguente link <https://www.comune.venezia.it/it/content/tariffe>

IL SISTEMA CONTROLLO QUALITÀ

Il Sistema Controllo Qualità riguarda ciascuna delle fasi che portano all'erogazione finale del servizio di ristorazione scolastica e viene svolto da più soggetti con ruoli e responsabilità specifiche.

Il Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Venezia ha conseguito la Certificazione di Qualità UNI - EN- ISO 9001:2015 e le singole imprese affidatarie possiedono anch'esse la Certificazione di Qualità secondo le norme ISO e specificatamente sono certificate UNI EN ISO 9001 - UNI EN ISO 14001.

CONTROLLI INTERNI

I controlli interni vengono effettuati da personale comunale e da personale AMES S.p.A. i quali collaborano fattivamente nel rispetto degli standard previsti per ciascuna fase del servizio come previsto dall'art.147 del D.Lgs 267 del 2000 e succ. aggiornamenti e dal Regolamento Comunale sui controlli interni.

I controlli vengono effettuati tramite sopralluoghi presso i centri cottura e i refettori scolastici, sono programmati in modo autonomo e assicurano almeno un sopralluogo a quadrimestre presso tutti i refettori e i centri cottura.

Essi riguardano:

- l'integrità, la corretta conservazione e la conformità al Capitolato d'Appalto delle materie prime;
- lo stato di pulizia dei locali, delle attrezzature, dell'abbigliamento e del comportamento del personale addetto alle varie fasi del servizio (produzione, confezionamento e trasporto pasti);
- il rispetto delle procedure previste dal piano di autocontrollo per la sicurezza igienico sanitaria durante tutte le fasi per la produzione dei pasti;
- l'utilizzo di mezzi di trasporto conformi alle normative;
- il rispetto dei menù giornalieri e delle diete speciali richieste.
- la correttezza delle porzioni;
- il rispetto dei tempi di consegna, delle temperature e della gradibilità dei pasti prodotti;
- il rispetto di tutte le procedure previste dal piano di autocontrollo per la sicurezza igienico-sanitaria nelle fasi di scodellamento e consumo pasti;
- Il rispetto degli standard previsti dal Contratto di Servizio e della presente Carta.

CONTROLLI ESTERNI

Il Sistema Controllo Qualità sul servizio erogato coinvolge anche Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (S.I.A.N.) dell'ULSS 3 Serenissima che svolge verifiche autonome relativamente al rispetto delle norme igienico-sanitarie presso i centri di cottura e i refettori scolastici effettuando, a campione, anche analisi sugli alimenti e sulle attrezzature.

Parte integrante del sistema di controllo sono anche i Comitati Mensa, formati dai genitori/tutori dei bambini, che hanno competenza sulla valutazione visiva e sulla gradibilità delle preparazioni; possono inoltre trasmettere segnalazioni o proporre suggerimenti per il miglioramento del servizio.

GLI STANDARD DI QUALITA'

Il Servizio di Ristorazione Scolastica, è incentrato sull'obiettivo del costante miglioramento.

Sono stati individuati pertanto alcuni standard che permettono agli utenti di valutare il livello di qualità offerto. Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che il Comune ed AMES S.p.A. garantiscono ognuno per la propria parte agli utenti.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità del servizio erogato e i relativi standard.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ

Fattori Qualità	Indicatori	Standard
Monitoraggio del funzionamento del servizio	Controlli interni: visite ispettive presso i centri cottura e i refettori scolastici	Almeno una visita annuale per sede
	Controlli esterni: incontri periodici con i rappresentanti dei comitati mensa - SIAN	Almeno 3 incontri all'anno
Qualità del servizio	Percentuale di giornate nelle quali viene rispettato il menù definito rapportato al totale delle giornate di erogazione.*	Almeno il 90% delle giornate del calendario scolastico.
	Analisi chimico-fisico-microbiologiche su materie prime e prodotto finito.	Rilevazione semestrale (almeno n.5 analisi per ogni centro cottura)
	Corretta applicazione del piano HACCP	Rilevazione semestrale (almeno n.2 verifiche per ogni centro cottura)
Dieta speciale	Erogazione dieta speciale	Erogazione dieta entro 15 giorni dalla data di protocollazione della richiesta *
Formazione	Corso di formazione rivolto ai Comitati Mensa sui temi dell'alimentazione e della sicurezza alimentare.	All'atto dell'iscrizione del richiedente
	Corso di formazione rivolto al personale addetto alla produzione e scodellamento pasti.	Almeno 1 annuale
	Organizzazione di progetti dedicati a temi specifici e a determinate fasce di utenza	Vengono organizzate sulla base delle adesioni alle proposte formulate per ciascun anno scolastico
Tutela utente	Risposta a segnalazioni scritte	Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della mail
	Percentuale delle comunicazioni trasmesse agli Istituti Comprensivi e alle scuole dell'infanzia comunali entro le 24 H precedenti alla modifica del menù previsto	Almeno il 95%
	Somministrazione di <i>customer satisfaction</i>	Ogni 2 anni scolastici
Accessibilità	N. ore settimanali di apertura al pubblico	Almeno 20 ore (escluso luglio e agosto in cui l'orario può subire delle variazioni)

*per menù definito si intendono anche le variazioni preventivamente comunicate a causa di situazioni irregolari.

PASTI SOSTITUTIVI E RIMBORSI

Nel caso di indisponibilità del pasto previsto a menù per problemi tecnico-organizzativi, viene somministrato un pasto sostitutivo. Nel caso in cui gli utenti non riescano ad usufruire del pasto sostitutivo, per cause totalmente dipendenti dal gestore, il ticket per la ristorazione viene riaccredito per il pasto successivo.

Per gli alunni che proseguiranno la scuola in uno dei plessi in cui è attivo il Servizio di Ristorazione Scolastica comunale, l'eventuale saldo a credito rimarrà a disposizione

per l'anno scolastico successivo. Il rimborso all'utente, con le modalità indicate al seguente link <http://ames.venis.it/node/345#overlay-context=user/5>, sarà effettuato solo nel caso di migrazione ad altro Comune o per esaurimento del ciclo scolastico o passaggio a scuola non servita dalla ristorazione scolastica.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare eventuali disservizi; deve essere formulato in modo preciso riportando tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e per facilitarne l'accertamento e la soluzione.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta tramite uno dei seguenti canali:

- email al seguente indirizzo: ristorazionescolastica@comune.venezia.it
- consegna a mano agli sportelli dislocati nel territorio, come indicati al seguente link: <https://www.comune.venezia.it/it/ristorazionescolastica>
- tramite il portale DIME, come indicato al seguente link: <https://dime.comune.venezia.it/>

La risposta è prevista entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della mail o dalla data di protocollazione del reclamo. Nel caso di comunicazione informale (verbale o telefonica), la stessa verrà presa in considerazione alla stregua di semplice segnalazione.

In presenza di richieste/segnalazioni che necessitino di un'analisi più approfondita, l'utente sarà contattato direttamente e informato sui tempi della procedura.

INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Con la registrazione e la successiva rielaborazione dei dati raccolti dagli ispettori comunali e dai comitati mensa sulle schede compilate durante i sopralluoghi presso i refettori, si attivano forme costanti di monitoraggio sull'andamento generale del servizio e in particolare sulla gradibilità dei pasti preparati.

In tali schede una specifica sezione è dedicata alla corrispondenza, gradibilità, corretta porzionatura e percentuale di scarto del cibo previsto dal menù del giorno.

AMES S.p.A. si impegna a somministrare agli utenti una customer satisfaction ogni due anni con modalità e tempi di volta in volta stabiliti sulla base delle necessità (plessi, tempi e modalità).

INFORMAZIONI UTILI

RECAPITI E ORARI

COMUNE DI VENEZIA - SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

<i>Indirizzo</i>	Uffici comunali ex scuola Roncalli Viale S. Marco 154 - 30173 Mestre - Venezia
<i>Orario di apertura</i>	dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:30
<i>Telefono segreteria</i>	041 2749520
<i>Fax:</i>	041 2749540
<i>E-mail:</i>	ristorazionescolastica@comune.venezias.it
<i>PEC</i>	servizieducativi@pec.comune.venezias.it
<i>Sito Internet:</i>	www.comune.venezias.it/ristorazionescolastica

A.M.E.S. S.p.A.

<i>Indirizzo</i>	Isola Nova del Tronchetto 14 - 30135 Venezia
<i>Orario di apertura</i>	dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:30
<i>Telefono segreteria</i>	041 2967200
<i>Fax:</i>	041 2967292
<i>E-mail:</i>	ristorazione@amesvenezias.it
<i>Sito Internet:</i>	www.amesvenezias.it

ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Iscritte nel Registro Regionale delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti della Regione Veneto

<i>ADICONSUM</i>	
<i>Indirizzo:</i>	Via Ca' Marcello, 10 - Mestre
<i>Telefono:</i>	041.2905908
<i>E-mail:</i>	adiconsum.veneziana@cisl.it
<i>Sito internet:</i>	www.adiconsum.it
<i>ADOC</i>	
<i>Indirizzo:</i>	Via Bembo, 2 - Mestre
<i>Telefono:</i>	041.2433862
<i>E-mail:</i>	adocveneto@gmail.com
<i>Sito internet:</i>	www.adocveneto.it
<i>FEDERCONSUMATORI</i>	
<i>Indirizzo:</i>	Via Fusinato, 34/A - Mestre
<i>Telefono:</i>	041.955891
<i>E-mail:</i>	veneziana@federconsveneto.it
<i>Sito internet:</i>	www.federconsveneto.it
<i>LEGA CONSUMATORI DELLA PROVINCIA DI VENEZIA</i>	
<i>Indirizzo:</i>	Via Ulloa, 3 - Marghera
<i>Telefono:</i>	041.8876029
<i>Cel:</i>	339.7367999
<i>E-mail:</i>	veneziana@legaconsumatori.it
<i>Sito internet:</i>	www.legaconsumatori.it
<i>UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI</i>	
<i>Indirizzo:</i>	Via Caneve, 68 - Mestre
<i>Telefono:</i>	041.0990198
<i>E-mail:</i>	veneziana@unioneconsumatoriveneto.it
<i>Sito internet:</i>	www.consumatori.it