



COMUNE DI RAVENNA

Area Istruzione e Infanzia

Servizio Diritto allo Studio

CARTA DEI SERVIZI RISTORAZIONE SCOLASTICA



PRESENTAZIONE

Il servizio di ristorazione scolastica, del quale tratta questo strumento del Comune di Ravenna, coinvolge migliaia di famiglie del territorio e interessa gli anni fondamentali dello sviluppo dei nostri bambini e delle nostre bambine.

Ogni anno le nostre mense scolastiche erogano circa 1 milione 170 mila pasti, circa 6.600 ogni giorno, comprendendo nidi comunali, scuole dell'infanzia, scuole primarie e secondarie di primo grado.

Perché la qualità dei pasti e dei prodotti utilizzati sia sempre alta e salutare lavoriamo in stretto raccordo con i servizi competenti di AUSL Romagna, che stabilisce tabelle dietetiche e menù, e il fornitore del servizio che, rispettando le indicazioni che l'Amministrazione stabilisce in sede di gara, prepara e serve i pasti che i nostri giovani studenti consumeranno nelle mense scolastiche.

L'ottica con cui questa Amministrazione comunale approccia il servizio di ristorazione scolastica è marcatamente educativa e relazionale; per noi le mense scolastiche sono luoghi dell'imparare e del condividere, dove non si risponde solamente al bisogno fisiologico, ma insieme si impara a sviluppare un'attitudine critica verso ciò che si mangia.

Molti sono i progetti in essere che coniugano alimentazione e tematiche inerenti la sostenibilità ambientale, l'etica e la provenienza dei prodotti.

Tra i tanti ne cito solo alcuni: la distribuzione nelle mense scolastiche nel mese di marzo, in occasione della commemorazione nazionale delle vittime di mafia, dei prodotti di Libera Terra che provengono dai terreni confiscati alla criminalità organizzata; nel mese di dicembre, per il Terra Madre Day in collaborazione con Slow Food, nelle scuole si servono piatti della tradizione locale, preparati con alimenti di stagione e di produzione locale o regionale.

Inoltre si organizzano laboratori nelle cucine per promuovere tra i ragazzi e le ragazze il consumo di frutta e verdura.

Ovviamente il momento del pasto a scuola è solamente una parte dell'educazione alimentare che possiamo diffondere, la parte più importante e decisiva viene poi compiuta nelle case e dalle famiglie.

Queste ultime vengono inoltre coinvolte attraverso i panel d'assaggio (più di 6.000 rilevazioni ogni anno tra insegnanti e genitori e oltre 700 tra i più piccoli a partire dalla scuola dell'infanzia sino ad arrivare alle scuole secondarie di primo grado) che ci permettono costantemente di monitorare il livello di gradimento dei menù e delle pietanze servite e soprattutto migliorare, laddove ci vengano segnalate, criticità o problematiche.

Auspico che questa Carta dei servizi vi aiuti a meglio comprendere il funzionamento e i principi che guidano questo delicato servizio pubblico e che, in un'ottica di costruzione partecipata dei processi e delle politiche pubbliche, vogliate aiutarci a migliorare il servizio con proposte e suggerimenti.

*Assessore all'Infanzia e Istruzione
Ouidad Bakkali*

Sommario

- **PARTE PRIMA**
OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI pag. 4

- **PARTE SECONDA**
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO pag. 5

- **PARTE TERZA**
IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' pag. 11

PARTE PRIMA: OBIETTIVI E PRINCIPI DELLA CARTA

❖ COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno che il Comune di Ravenna assume nei confronti della cittadinanza, dichiarando quali sono le caratteristiche essenziali del servizio, le modalità di accesso, e con quali standard di qualità si impegna a fornirlo. In quanto strumento per la realizzazione della "Politica della Qualità" del Comune definisce le regole che disciplinano il rapporto tra il Comune e i cittadini permettendogli di controllare e di misurare la qualità del servizio, secondo il principio del miglioramento continuo.

La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al D.Lgs. 286/1999 ed al D.Lgs. 150/2009.

❖ PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Il Servizio Diritto allo Studio, con la redazione della Carta, sulla base del Regolamento adottato dal Consiglio Comunale, definisce standard di qualità del servizio di ristorazione scolastica e si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

uguaglianza e imparzialità

sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti

qualità delle derrate alimentari e dei fornitori

menù gradevoli ma bilanciati

servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace

informazione e collaborazione con i soggetti interessati per favorire la partecipazione e la trasparenza

❖ VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

PARTE SECONDA: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato ad assicurare a tutti i bambini e ragazzi la partecipazione all'attività scolastica per l'intera giornata, concorrendo all'effettiva attuazione del diritto allo studio. Ha come obiettivo quello di fornire un pasto, inserito in un equilibrio nutrizionale più generale che tenga conto degli altri pasti della giornata e della settimana, calibrato dal punto di vista nutrizionale e sicuro dal punto di vista igienico-sanitario.

Il pasto ha un ruolo attivo di educazione alimentare e rappresenta un momento integrativo dell'attività didattica.

La preparazione e la distribuzione dei pasti sono effettuate nel rispetto delle normative vigenti e secondo i menù giornalieri approvati dall'ASL – Romagna - Ravenna. I menù predisposti sulla base delle specifiche tabelle dietetiche, sono adeguati all'età ed alle esigenze alimentari dei bambini e dei ragazzi.

DESCRIZIONE

Il servizio è garantito:

- nei nidi e nelle scuole dell'infanzia comunali e statali: tutti i giorni
- nelle scuole primarie a tempo pieno: tutti i giorni
- nelle scuole primarie a "modulo" e nelle scuole secondarie di primo grado: nei giorni con il rientro pomeridiano.

La ristorazione scolastica è inoltre prevista nelle scuole primarie, dove è attivo il servizio di post-scuola, purché si raggiungano almeno 10 iscrizioni e l'organizzazione complessiva lo consenta; l'erogazione dei pasti nell'ambito del servizio di post-scuola avviene solo ed esclusivamente nel periodo di funzionamento della mensa scolastica per l'intero plesso.

I pasti sono preparati, cucinati, eventualmente trasferiti nei terminali e consumati giornalmente secondo la tecnica del legume "fresco-caldo" che prevede appunto la preparazione e la cottura dei cibi contestualmente al loro consumo. Si garantisce il mantenimento di temperature non inferiori a + 65°C per i piatti caldi e di + 10°C per i piatti freddi fino al momento della distribuzione degli stessi.

ORGANIZZAZIONE

La ristorazione scolastica è gestita tramite affidamento in appalto. Il buon funzionamento del servizio è assicurato dalla collaborazione tra il Comune, l'Impresa Aggiudicataria e le Istituzioni Scolastiche secondo le rispettive competenze.

Il Comune definisce le linee di indirizzo, le caratteristiche, l'organizzazione del servizio e provvede al relativo controllo.

L'impresa aggiudicataria provvede all'acquisto delle derrate alimentari, alla preparazione, al trasporto, alla consegna ed alla distribuzione dei pasti, nonché all'allestimento, al riordino ed alla pulizia dei locali cucina e mensa. Nei nidi e nelle scuole dell'infanzia comunali, la distribuzione dei pasti è a carico del personale ausiliario.

Le Istituzioni Scolastiche provvedono all'organizzazione dei turni mensa e alla prenotazione giornaliera dei pasti entro le ore 9,30.

Nel caso in cui il numero degli alunni per plesso scolastico nelle scuole primarie e secondarie di primo grado, sia superiore alla capienza del refettorio, sono organizzati doppi turni garantendo un periodo di un'ora tra l'inizio del primo turno e l'inizio del secondo turno.

Il servizio può subire modifiche e/o sospensioni temporanee in relazione ad eventi straordinari, imprevisti e/o urgenti (esempio calamità naturali, scioperi, assemblee del personale scolastico, ecc...).

Il pasto deve essere consumato all'interno dei locali mensa e non può essere trasportato e consumato all'esterno degli stessi. Per motivi igienico sanitari, non è consentito consumare pasti non forniti dal Comune nei locali mensa.

In occasione di uscite didattiche il pasto giornaliero è sostituito con un "pranzo al sacco".

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA..... IN NUMERI

anno scolastico 2014/2015

n° scuole servite	80 di cui: 10 nidi d'infanzia comunali 22 scuole d'infanzia comunali 12 scuole d'infanzia statali 30 scuole primarie 6 scuole secondarie di primo grado
n° iscritti alla mensa	9.734
n° pasti preparati mediamente al giorno	6.503
n° pasti consumati complessivamente all'anno	1.174.977
costo servizio ristorazione ammonta a (escluso costo nido)	€ 7.961.389,00

LE TABELLE DIETETICHE E I MENU'

Le tabelle dietetiche e i menù articolati su 6 settimane, sono predisposti dall'ASL – Romagna - Ravenna sulla base delle indicazioni dei LARN (livelli di assunzione raccomandati in nutrienti) per la popolazione italiana e delle Linee Guida della Regione Emilia Romagna.

Il menù giornaliero prevede:

nei nidi e nelle scuole dell'infanzia: frutta al mattino; pranzo con primo, secondo piatto + contorno, pane e merenda pomeridiana;

nelle scuole primarie e secondarie: pranzo con primo, secondo piatto + contorno, pane e frutta.

Esclusivamente per i primi piatti asciutti a base di pomodoro, ai ragazzi è data la possibilità di scegliere il semplice condimento con olio e parmigiano.

Secondo le Linee Guida della Regione Emilia Romagna viene utilizzata acqua di rete in tutte le scuole, garantendo acqua oligominerale durante lo svezzamento dei bimbi al nido.

E' possibile consultare i menù sul sito internet del Comune di Ravenna, all'indirizzo www.comune.ra.it “istruzione e infanzia” “ristorazione scolastica”, sulle pagine facebook del Comune di Ravenna oppure nelle apposite bacheche in ogni sede scolastica.

GLI ALIMENTI

Nella scelta degli alimenti per la preparazione dei pasti sono presenti anche prodotti provenienti da agricoltura biologica o da lotta integrata, prodotti DOP (denominazione origine protetta) e IGP (indicazione geografica protetta).

Si valorizzano inoltre prodotti locali quali ad esempio lo squacquerone e la piadina (preparata con olio di oliva extravergine).

Si utilizzano carni fresche di animali nati, allevati e macellati in territorio nazionale (pollo, tacchino, bovino) e regionale (suino), garantendo in particolare prodotti a filiera controllata e a marchio di qualità controllata (PQC).

Non si utilizzano alimenti OGM (organismi geneticamente modificati).

Inoltre, nella settimana in cui ricade la giornata di commemorazione delle vittime di tutte le mafie, (mese di marzo) viene distribuita la pasta biologica proveniente dai terreni confiscati alla mafia, per il significato etico e civile che essi rappresentano.

MENU' INDIVIDUALIZZATI

E' prevista la preparazione di menù individualizzati:

- **per patologie:** su presentazione di certificazione del pediatra di libera scelta o medico di famiglia o medico specialista, da consegnare al Servizio Diritto allo Studio, in caso di allergie e/o intolleranze; o all'ASL – Romagna - Ravenna nel caso di patologie croniche/metaboliche e allergie gravi (anafilassi);
- **per problemi sanitari minori** (es. patologie gastrointestinali lievi in via di risoluzione): si applicano le disposizioni previste nei criteri igienico sanitari definiti dall'ASL – Romagna - Ravenna;
- **per motivi religiosi, culturali o etici:** la famiglia deve compilare specifico modulo di richiesta tramite la modalità on line all'indirizzo www.istruzioneinfanzia.ra.it/Iscrizioni-on-line oppure tramite fax al n. 0544/546087, nel quale indicare la non somministrazione parziale o totale di alimenti. Conseguentemente sono effettuate modifiche al menù nell'ambito dei prodotti previsti dalle tabelle merceologiche o comunque nel “circuito” distributivo dell'azienda fornitrice dei pasti. La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico salvo comunicazione scritta che la interrompa;
- **per diete vegetariane o simili:** la famiglia deve compilare specifico modulo di richiesta reperibile all'indirizzo www.istruzioneinfanzia.ra.it/Iscrizioni-on-line oppure tramite fax al n. 0544/546087 allegando la copia del documento di identità di entrambi i genitori. Conseguentemente sono effettuate modifiche al menù nell'ambito dei prodotti previsti dalle tabelle merceologiche o comunque nel “circuito” distributivo dell'azienda fornitrice dei pasti. Le diete non possono essere attivate in mancanza dell'autorizzazione, da parte di ambedue i genitori, a trasmettere l'istanza al pediatra di libera scelta. La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico salvo comunicazione scritta che la interrompa.

Le diete vengono attivate entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta.

ACCESSO

La domanda di iscrizione alla ristorazione scolastica deve essere presentata on-line accedendo al sito www.istruzioneinfanzia.ra.it - "iscrizioni on-line", secondo le modalità fornite annualmente dal Servizio Diritto allo Studio.

TARIFFE

La famiglia partecipa al costo del servizio attraverso una tariffa mensile forfetaria per le scuole dell'infanzia ed una tariffa a pasto consumato per le scuole primarie e secondarie di primo grado, modulata in relazione all'ISEE secondo le seguenti tabelle:

SCUOLA DELL'INFANZIA STATALE E COMUNALE

FASCE ISEE	TARIFFA MENSILE a.s. 2015/2016
da 0 a 3.000,00	esonero
da 3.000,01 a 6.000,00	47,34
da 6.000,01 a 12.500,00	68,36
da 12.500,01 a 21.000,00	84,13
da 21.000,01 a 26.000,00	105,17
da 26.000,01 a 35.000,00	131,46
da 35.000,01 e per chi non presenta ISEE	140,92

SCUOLA PRIMARIA, PRANZO POST-SCUOLA, SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO CON RIENTRI POMERIDIANI

FASCE ISEE	TARIFFA A PASTO a.s. 2015/2016
da 0 a 3.000,00	esonero
da 3.000,01 a 6.000,00	2,94
da 6.000,01 a 12.500,00	4,00
da 12.500,01 a 21.000,00	4,95
da 21.000,01 a 26.000,00	5,78
da 26.000,01 a 35.000,00	6,84
da 35.000,01 e per chi non presenta ISEE	7,16

Nel caso in cui l'alunno per qualsiasi motivo debba assentarsi e non sia presente al momento del pasto, i genitori devono comunicarlo alla scuola entro le ore 9.30, o comunque entro l'orario stabilito dal regolamento scolastico se anteriore alle ore 9.30, in caso contrario verrà comunque addebitato il pasto anche se non consumato.

Le famiglie per ottenere le agevolazioni tariffarie, devono dichiarare il valore ISEE in corso di validità al momento dell'iscrizione. In caso contrario si applica la tariffa intera. L'iscrizione al servizio è tacitamente confermata ogni anno scolastico, ma per accedere alle agevolazioni tariffarie per i successivi anni scolastici le famiglie degli studenti già iscritti devono presentare l'autocertificazione con l'ISEE aggiornato, entro i termini comunicati dal Servizio Diritto allo Studio. Nel caso in cui la famiglia non presenti l'autocertificazione aggiornata sarà applicata la tariffa intera.

Dopo l'emissione dell'avviso di pagamento, a fronte di presentazione ISEE che modifichi la tariffa, l'agevolazione tariffaria verrà applicata, su specifica richiesta, a partire dallo stesso mese di presentazione.

L'ISEE presentata verrà utilizzata per definire la tariffa dell'intero anno scolastico.

In caso di ISEE inferiore o uguale a 3.000,00 Euro si procede con l'esonero.

In caso di reiterata morosità, previa informazione all'interessato e verifica presso l'Azienda Servizi alla Persona (ASP), vengono compiute le necessarie azioni di sollecito presso le famiglie; qualora risultino infruttuose, si procede alla riscossione coatta delle somme dovute. Ravenna Entrate S.p.A. procede al recupero crediti; per gli utenti morosi che ne fanno richiesta, Ravenna Entrate S.p.A. dispone l'eventuale rateizzazione dell'importo dovuto.

SCONTI E GRATUITÀ

Il servizio di ristorazione scolastica nelle **scuole d'infanzia statali e comunali** prevede una riduzione automatica del 50% nel mese di settembre e del 20% nel mese di dicembre (vacanze natalizie) e del 25% per assenza superiore a 15gg. effettivi nel mese.

Per i **bambini nuovi iscritti** al servizio di ristorazione la decorrenza della tariffa mensile parte dal mese di inizio della fruizione del servizio mensa. Se l'inizio della fruizione è dopo il 15 del mese, la tariffa mensile è ridotta del 50%.

Per i **bambini già iscritti** (vecchi frequentanti) la tariffa mensile è dovuta a partire dal mese di settembre a prescindere dal fatto che abbiano o no ripreso la frequenza.

In caso di fratelli che frequentano più servizi (nidi d'infanzia comunali, trasporto scolastico, pre-post scuola, ristorazione scolastica nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, nelle scuole primarie e secondarie di primo grado) al maggiore è applicata la tariffa intera, agli altri fratelli è applicata automaticamente la tariffa decurtata di uno sconto pari al 10% nel caso di fratelli appartenenti allo stesso nucleo anagrafico. Nel caso di fratelli appartenenti ad un diverso nucleo anagrafico lo sconto è applicato esclusivamente su specifica richiesta.

E' prevista la gratuità dei servizi a partire dal quarto figlio in poi, nel caso in cui i figli siano iscritti contemporaneamente ai servizi educativi e scolastici comunali. E' prevista la gratuità dei servizi per i bambini in affidamento familiare e in affidamento a strutture socio assistenziali pubbliche e private convenzionate.

Le famiglie che hanno in essere un mutuo per l'acquisto della prima casa possono richiedere l'abbattimento del 10% del valore ISEE e pagare la tariffa conseguente.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Ravenna Entrate S.p.A, per conto del Comune, invia mensilmente al genitore l'avviso di pagamento con il relativo bollettino.

Il pagamento può essere effettuato:

- tramite addebito su conto corrente bancario (RID) da comunicare a Ravenna Entrate S.p.A.;
- on-line sul portale di Ravenna Entrate all'indirizzo www.ravennaentrate.it sezione Servizi on-line Pagamenti on-line;
- tramite bonifico bancario;
- tramite bollettino di conto corrente postale;
- direttamente presso Ravenna Entrate S.p.A. o presso gli sportelli della Cassa di Risparmio di Ravenna senza spese aggiuntive.

CONTROLLO AMMINISTRATIVO SULLA VERIDICITÀ DELLE AUTOCERTIFICAZIONI

Il Servizio Diritto allo Studio effettua controlli a campione sulle autocertificazioni presentate dalle famiglie, avvalendosi degli archivi e delle banche dati del Comune e di eventuali altri enti nelle quali è prevista la possibilità di accesso. A fronte di dati discordanti si provvede alla segnalazione all'INPS. Se dai controlli emergono situazioni che danno luogo a ragionevoli dubbi, queste vengono segnalate all'Agenzia delle Entrate, che valuta l'invio alla Guardia di Finanza per l'accertamento fiscale.

Qualora, dai controlli effettuati sulla documentazione presentata, emerga la non veridicità delle dichiarazioni, vengono applicate le sanzioni penali previste dall'art. 76 del D.P.R. 28.12.2000 n. 445 e per la definizione della nuova tariffa si applicano le seguenti casistiche:

1. errori che non modificano la fascia tariffaria: si mantiene la tariffa in essere;
2. errori di lieve entità con passaggio nella fascia immediatamente successiva: adeguamento della tariffa in relazione a quanto dovuto sulla base della nuova attestazione ISEE e pagamento degli arretrati;
3. errori che comportano un passaggio di fascia superiore a quella immediatamente successiva: applicazione della tariffa intera e pagamento degli arretrati.

RINUNCIA

L'eventuale rinuncia scritta (tramite e-mail, fax o lettera) deve essere comunicata al Servizio Diritto allo Studio – Ufficio Ristorazione 0-14 e pre-post scuola entro il 31 luglio.

Per le scuole dell'infanzia statali le rinunce presentate ad anno scolastico iniziato hanno effetto dal mese successivo a quello di presentazione. Il mancato utilizzo del servizio senza aver effettuato la rinuncia comporta comunque il pagamento della tariffa.

Nel caso di più figli iscritti ai servizi scolastici integrativi e/o educativi, la rinuncia di uno comporta modifiche sulle tariffe degli altri fratelli.

PARTE TERZA: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITÀ

PANEL D'ASSAGGIO

I panel d'assaggio costituiti da genitori, insegnanti ed alunni, garantiscono la rilevazione della qualità percepita, operando con verifiche dirette nelle mense scolastiche attraverso l'assaggio dei cibi, l'osservazione degli scarti e del comportamento del personale di servizio.

Chi è interessato a partecipare deve segnalarlo alla segreteria della propria scuola, la quale individuerà due rappresentanti per ogni tipologia.

Questa attività comprende una verifica mensile in una giornata a propria scelta, senza preavviso, per ognuno dei componenti i panel e la compilazione della specifica scheda.

Le rilevazioni vengono elaborate ed analizzate mensilmente dal Servizio Diritto allo Studio, per la verifica dell'andamento della ristorazione scolastica e la valutazione di eventuali criticità emerse.

I componenti i panel possono, all'interno del proprio Istituto Comprensivo, effettuare una visita del locale cucina, al di fuori degli orari di preparazione dei pasti, previa richiesta al Servizio Diritto allo Studio.

Gli insegnanti e i genitori componenti i panel costituiscono il Comitato Mensa che viene riunito su convocazione dell'Amministrazione Comunale, indicativamente a metà anno scolastico, per valutare l'andamento in funzione del secondo periodo dell'anno. La partecipazione agli incontri non è delegabile.

A fine anno scolastico i dati complessivi elaborati vengono trasmessi via e-mail ad ogni componente i panel e pubblicati nel sito internet www.istruzioneinfanzia.ra.it.

CONTROLLO APPALTO

Durante l'anno scolastico vengono effettuati controlli a campione presso le cucine, i refettori ed i locali porzionamento, da parte di una ditta specializzata per verificare il rispetto di quanto stabilito nel capitolato d'appalto.

Sono inoltre previsti incontri periodici con il fornitore al fine di analizzare l'andamento del servizio e apportare le eventuali modifiche, se necessario.

SEGNALAZIONI

Ogni genitore, anche se non componente dei panel, può trasmettere eventuali segnalazioni.

Le segnalazioni possono essere inoltrate:

- ❖ in forma telematica, utilizzando il webform presente sul sito **www.comune.ra.it/segnalazioni**
- ❖ tramite smartphone (Android), scaricando gratuitamente da Google Play l'App Rilfedeur
- ❖ in forma verbale, agli operatori del Servizio Diritto allo Studio dell'Ufficio Ristorazione (0-14) e Pre-post scuola
- ❖ in forma scritta, da inviare all'indirizzo di posta elettronica e-mail: **dirittoallostudio@comune.ra.it**, o al n. di fax 0544 546087 oppure all'indirizzo: Comune di

Ravenna Servizio Diritto allo Studio – Ufficio Ristorazione (0-14) e Pre-post scuola – Via Massimo d’Azeglio 2 – 48121 Ravenna.

Le segnalazioni degli utenti riceveranno risposta al massimo entro 30 giorni.

ESITI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

Periodo di rilevazione	Positivo	Negativo
2013/2014	98,57%	1,43%
2014/2015	98,96%	1,04%

STANDARD DI QUALITÀ

FATTORI	INDICATORI/STANDARD
Rispetto del menù	Viene garantito al 90%
Temperature	Al fine di assicurare le adeguate temperature, viene garantita la rilevazione quotidiana nei pasti trasferiti in uscita dalla cucina e al momento dell'arrivo ai terminali di consumo
Salvaguardia delle caratteristiche organolettiche	Al fine di salvaguardare le qualità organolettiche, per i pasti trasferiti nei terminali, il tempo che intercorre tra il termine della preparazione e il consumo non può superare i 90 minuti
Tipologia degli alimenti	Il rispetto delle tabelle merceologiche è garantito al 90%
Tempistica di introduzione dei menù individualizzati	<ul style="list-style-type: none"> - Diete per patologie, per motivi religiosi, culturali o etici e diete vegetariane o simili: entro 5 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta - Diete per problemi sanitari minori (patologie gastro intestinali in via di risoluzione che richiedono periodi di alimentazione modificata di durata inferiore a 5 giorni): immediata dal momento della comunicazione alla scuola
Qualità percepita	Valutazione complessiva del servizio da parte dei genitori ed insegnanti (componenti i Panel d'Assaggio): giudizio positivo non inferiore a 80%
Controllo appalto	50 sopralluoghi annuali presso cucine, refettori, locali porzionamento effettuati da una ditta specializzata
Agevolazioni tariffarie	Adeguamento immediato della tariffa: dallo stesso mese di presentazione della richiesta di agevolazioni. In nessun caso potrà avere effetto retroattivo
Supporto all'utente nella compilazione on-line	Attivazione punti di assistenza, presso lo Sportello Unico Polifunzionale, presso gli uffici Decentrati del forese e la Casa delle Culture per il supporto alle famiglie nella compilazione on-line della domanda
Risposta alle segnalazioni	Entro 30 giorni dalla data del ricevimento della segnalazione scritta
Informazioni alle famiglie	<p>Publicazione della carta dei servizi nel sito internet e sulla newsletter "Educare con"</p> <p>Publicazione dei risultati del monitoraggio della qualità nel sito internet</p> <p>Publicazione quotidiana dei menù nella pagina FB del Comune di</p>

	<p>Ravenna</p> <p>Pubblicazione dei menù, ricettari e delle informazioni generali nel sito internet www.istruzioneinfanzia.ra.it</p> <p>Invio della Carta alle famiglie che comunicano l'indirizzo e-mail</p>
--	---

SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO
UFFICIO RISTORAZIONE (0-14) E PRE-POST SCUOLA

L'ufficio – dove, come e quando:

Sede: Via Massimo D'Azeglio, 2 - 48121 Ravenna

Fax: 0544 546087

Telefono: 0544 482367 oppure 0544 482891 – (lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 11.00 alle ore 13.00 e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00)

Indirizzo di posta elettronica: dirittoallostudio@comune.ra.it

Sito internet: www.comune.ra.it - siti e portali esterni "Istruzione e Infanzia"

Orari di apertura al pubblico:

lunedì, mercoledì e giovedì: dalle ore 9.00 alle ore 13.00

giovedì: dalle ore 14.00 alle ore 17.00

RAVENNA ENTRATE S.p.A.

L'ufficio – dove, come e quando:

Sede: Via Magazzini Anteriori, 1 - 48122 Ravenna

Fax: 0544 424612 / 424644

Telefono: 0544 424611 oppure 0544 424649

Indirizzo di posta elettronica e Pec: info@ravennaentrate.it - postacert@pec.ravennaentrate.it

Orari di apertura al pubblico:

lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 13.30

martedì e giovedì: dalle ore 14.45 alle ore 16.30



Redatto dal Servizio Diritto allo Studio