

Mensa scolastica – Carta dei servizi CANTINA SCOLI- FISA CU SERVICII

Scuola /SCOALA
 via / corso /ADRESA
 anno scolastico / ANUL SCOLAR
 Ai genitori / PENTRU PARINTI
 dell'alunno/a / ELEVULUI
 Sezione / SECTIA

Con la mensa scolastica si offre alle famiglie un servizio di **qualità** uguale per tutti i ragazzi, ed è un momento importante nell'**educazione** dei ragazzi.
 E' importante perché **educa** i ragazzi ad imparare a stare insieme durante il pasto ed a alimentarsi in modo adeguato con cura dell'igiene.

CU CANTINA SCOLI VIN OFERITE FAMILIILOR UN SERVICIU DE CALITATE LA FEL PENTRU TOTI ELEVI, FIIND UN MOMENT IMPORTANT PENTRU EDUCATIA LOR. ESTE IMPORTANT PENTRU CA EDUCA ELEVI A ÎNVATA A STA ÎMPREUNA PE TOATA DURATA PRÎNZULUI SI A SE ALIMENTA ÎN MOD CORECT AVÎND GRIJA IGIENEI.

I **genitori** possono conoscere e capire come funzionano le mense e possono, se necessario, presentare richieste e osservazioni e reclami per migliorare il servizio.

PARINTI POT CUNOASTE SI ÎNTELEGE CUM FUNCTIONEAZA CANTINA SI POT DACA ESTE NECESAR, PREZENTAREA UNEI CERERI CU OBSERVATII SI RECLAMATII PENTRU A ÎMBUNATATI SERVICIUL.

Il cibo viene **preparato** da delle **Imprese incaricate** che sono capaci di garantire ed offrire qualità, quantità, varietà, preparazione, cottura, pulizia.
 Il **pasto freddo o caldo**, viene preparato in cucine centralizzate, trasportato fino alle scuole, controllato all'arrivo, offerto ai ragazzi, e al termine del pasto si provvede alla pulizia dei locali e degli arredi e ad allontanare i rifiuti.

MÎNCAREA VINE PREGATITA DE CATRE ÎNTRPRINDERILE ÎNSARCINATE CARE SUNT ÎN STARE DE A GARANTA SI DE A OFERI CALITATE, CANTITATE, VARIETATE, PREPARATE, PREGATIREA SI CURATENIA.
 MASA CALDA SAU RECE, VINE PREGATITA ÎN BUCATARI CENTRALIZATE, TRANSPORTATA PÎNA LA SCOALA, CONTROLATA CÎND AJUNGE, OFERITA ELEVILOR, SI LA SFÎRSITUL MESEI SE PROVEDE LA CURATENIA LOCALULUI SI A MOBILIERULUI SI LA ARUNCAREA GUNOIULUI.

I genitori possono far parte, richiedendolo, della **Commissione mensa** che fa alcuni controlli e valutazioni sul cibo.

Vi sono molti **controlli sul cibo**, prima nelle cucine, poi sui trasporti, dopo a scuola, e alla fine nel momento della mensa.

Il sistema mensa prevede il rispetto delle qualità-prezzo e procedure, competenza, norme, metodi, personale preparato, attrezzature adeguate per offrire un buon servizio.

PARINTI POT FACE PARTE, CERÎND, DIN COMISIA CANTINEI CARE FACE ANUMITE CONTROALE SI VALUTEAZA MÎNCAREA.
SUNT MULTE CONTROALE PE MÎNCARE, MAI ÎNTÎ ÎN BUCATARI, DUPA PE TRANSPORT, DUPA LA SCOALA, SI LA URMA LA MOMENTUL MESEI.
SISTEMUL CANTINEI PREVEDE RESPECTUL ÎNTRE CALITATE SI PRET, SI PROCEDURA, COMPETENTA, NORME, METOADE, PERSONAL PREGATIT, SCULE ADECVATE PENTRU A OFERI UN BUN SERVICIU.

I **menù** sono stagionali (invernale ed estivo).

Possono essere differenziati secondo esigenze etico-religiose delle famiglie.

Sono **previsti**: menù in bianco, senza carne di maiale, senza carne e pesce.

Sono previste anche le **diete speciali**, che dietro richiesta della famiglia e con dichiarazione medica di specifiche patologie se presenti, offrono piatti dietetici.

MENIUL ESTE PE SEZON (DE IARNA SI DE VARA)

POT FI DIFERENTIATE ÎN FUNCTIE DE EXIGENTE ETICO-RELIGIOASE ALE FAMILIILOR.

SUNT PREVAZUTE : MENIURI ALBE, FARA CARNE DE PORC, FARA CARNE, FARA CARNE SI PESTE.

SUNT PREVAZUTE SI DIETE SPECIALE, CARE CU CEREREA DIN PARTEA FAMILIEI SI A MEDICULUI SPECIFICÎND PATOLOGIA UNDE SUNT PREZENTE, OFER PREPARATE DIETETICE.

I menù sono **studiati e aggiornati** all'inizio di ogni anno scolastico e tengono conto del gradimento dei piatti, dell'età dei ragazzi e di specifiche situazioni di salute.

In caso di situazioni di difficoltà , per non interrompere il servizio e creare disagio alle famiglie, è possibile che siano offerti dei **pasti alternativi**.

MENIURILE STUDIATE SI PUSE LA ZI LA FIECARE ÎNCEPUT DE AN SCOLAR SI TINÎND CONT DE PLACEREA MÎNCARILOR, DE VÎRSTA ELEVILOR SI DE SPECIALELE SITUATI DE SANATATE.

ÎN CAZURI ÎN SITUATII DE DIFICULTATE, PENTRU A NU ÎNTRERUPE SERVICIUL SI A CREA DIFICULTATI PENTRU FAMILII, ESTE POSIBIL A OFERI MESE ALTERNATIVE.

L'intento del servizio mensa è di soddisfare l'alunno e la famiglia, dare qualità , di evitare sprechi, e offre le **seguenti opportunità**:

- la presentazione di questa **carta** sui servizi offerti
- i **calendari** con il programma dei menù
- il **sito internet**
- **comunicazioni scritte** ai genitori
- **contatti diretti** con gli uffici (segreteria economale , ufficio pagamento quote, ...)
- altre possibilità di comunicazione (commissione mensa,)

INTENTIA SERVICIULUI CANTINA ESTE PENTRU A SATISFACE ELEVUL SI FAMILIA, A DA CALITATE, A EVITA A SE ARUNCA MÎNCAREA, OFERA URMATOARELE OPORTUNITATI :

-PREZENTAREA ACESTEI FISE CU SERVICIILE OFERITE

-CALENDARUL CU POGRAMA MENIULUI

-SIT-UL INTERNET

-COMUNICARI SCRISE LA PARINTI

- CONTACTE DIRECTE CU BIROURILE (SECRETERIA ECONOMALA, BIROUL DE PLATA A MESEI,.....)
- ALTE POSIBILITATI DE COMUNICARE (COMISIA CANTINEI)

Alcune **considerazioni** utilizzate per valutare la mensa sono le seguenti:

- reclami ricevuti
- utilizzo di un campione per l'ascolto di un giudizio
- valutazione del numero e dei motivi di piatti rifiutati
- indice di gradimento dei piatti offerti dal menù
- innovazione dei menù rispetto nuove esigenze e garanzia di giusta fornitura
- adeguamento dei locali ad uso refezione
- confronti e comunicazioni con le famiglie e le commissioni
- valutazione di questionari distribuiti e raccolti
- prevenzione igienico-sanitaria e sicurezza di tutte le persone
- controllo sulle imprese appaltatrici su possibili errori
- controllo del rispetto delle norme igienico sanitarie
- è rilasciato dalle Autorità un certificato di idoneità solo se tutto funziona regolarmente
- rispetto dei dati della persona che ha presentato reclamo riguardo la mensa
- rispetto della qualità , della quantità , dei tempi del servizio mensa
- rispetto delle diete particolari

CÂTEVA CRITERII CARE VIN UTILIZATE PENTRU A VALUTA CANTINA SUNT URMATOARELE :

- RECLAMATIILE PRIMITE
- UTILIZAREA UNUI CAMPION DE ASCULTARE A UNUI VOT
- VALUTAREA NUMARULUI SI MOTIVUL MESELOR REFUZATE
- INDICELE DE PLACERE A MESELOR OFERITE DIN MENU
- INOVAREA MENIULUI RESPECTÎND NOILE EXIGENTE SI GARANTIA UNEI JUSTE FORNITURI
- ADECVAREA LOCALURILOR FOLOSIT PENTRU MASA
- CONFRUNTARI SI COMUNICARI CU FAMILIILE SI COMISIA
- VALUTAREA CHESTIONARELOR DISTRIBUITE SI ADUNATE
- PREVENTIA IGIENICO-SANITARA SI SIGURANTA A TUTUROR PERSOANELOR
- CONTROLUL ASUPRA ÎNTRPRINDERILOR PENTRU EVENTUALELE GRESELI
- CONTROLUL ASUPRA RESPECTARI NORMELOR IGIENICO SANITARE
- ESTE RELASAT DIN PARTEA AUTORITATILOR UN CERTIFICAT DE IDONEITATE DOAR DACA TOTUL FUNCTIONEAZA BINE
- RESPECTUL PENTRU PERSOANA CARE RECLAMEAZA CANTINA
- RESPECTA CALITATEA, CANTITATI, AL TIMPULUI AL SERVICIULUI CANTINA
- RESPECTA DIETELE PARTICULARE

La mensa viene **gestita** per la parte burocratica - amministrativa con :

- un sistema informatizzato
- con computer

Gli uffici scolastici che si occupano della mensa ricevono anche nelle ore pomeridiane secondo orari prestabiliti.

CANTINA ESTE GESTIONATA PENTRU PARTEA CONTABILA-ADMINISTRATIVA CU :

- UN SISTEM INFORMATIZAT
- CU CALCULATORUL

BIROURILE SCOLARE CARE SE OCUPA DE CANTINA PRIMESC SI ÎN ORELE DE DUPA AMIAZA ÎN FUNCTIE DE ORARUL STABILIT.

I **genitori** possono presentare richieste, osservazioni per migliorare il servizio ed eventualmente reclami,

Per i **reclami** esiste una procedura scritta di ricorso o di reclamo da poter fare di persona, via fax, via posta elettronica.

Entro due giorni dalla segnalazione, anche se eventualmente fatta telefonicamente, l'economista/o deve trascrivere su un **apposito modulo** il reclamo e si avvia una procedura. L'ufficio competente deve **rispondere alla famiglia** fornendo informazioni sul reclamo entro e non oltre gli 8 giorni dal reclamo.

Si rimborsano attualmente solo per scioperi, assenza da scuola per soggiorni, per calamità naturali.

PARINTI POT PREZENTA CERERE, OBSERVATII PENTRU A ÎMBUNATATI SERVICIUL SI EVENTUALELE RECLAMATII.

PENTRU RECLAMATII EXISTA O PROCEDURA SCRISA CU RECURS SAU DE RECLAMA PENTRU A PUTEA FACE PERSONAL, PRIN FAX, SAU CU POSTA ELECTRONICA.

ÎN TIMP DE DOUA ZILE DE LA SEMNALATIE, CHIAR DACA A FOST FACUTA PRIN TELEFON, ECONOMISTA TREBUIE SA TRANSCRIE PE UN FORMULAR SPECIAL RECLAMATIA SI SA ÎNCEAPA PROCEDURA.

BIROUL COMPETENT TREBUIE SA DEA UN RASPUNS FAMILIEI DÎND INFORMATII DESPRE RECLAMATIE ÎN TIMP DE 8 ZILE DE LA RECLAMATIE.

RECLAMATIILE DACA SUNT JUSTIFICATE, POT SA DEA DREPTUL LA O RAMBURSARE A COTEI.

RAMBURSARI SUNT PENTRU GREVA, LIPSA DE LA SCOALA PENTRU SEJURURI, PENTRU CALAMITATI NATURALE.

Il Comune di Torino
Servizio Ristorazione Scolastica
PRIMARIA DIN TORINO
SERVICIUL RESTAURANTE SCOLARE