

Mensa scolastica – Carta dei servizi

مطعم المدرسة – ورقة نوعية الخدمة

La Scuola.....
di via / corso.....
anno scolastico.....

.....:المدرسة
.....:شارع
.....:السنة الدراسية

Ai genitori
dell'alunno/a
Sezione

.....:إلى أهالي
.....:للطالب/ة
..... : القسم / الشعبة

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.

إن مطعم المدرسة يقدم للعائلات خدمة عالية الجودة ومتساوية لكل الطلاب، وهو وقت مهم في تربية الأولاد. إنه مهم لأنه يربي الأولاد على البقاء مع بعضهم في وقت الأكل وأن يتغذوا بشكل مناسب مع الحفاظ على النظافة.

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

يمكن للأهل أن يطلعوا على كيفية عمل مطعم المدرسة ويمكن لهم إذا كان هناك حاجة لذلك أن يطلبوا المراقبة ويقدموا الاحتجاجات من أجل تحسين وضعية المطعم.

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.

يُحضر الأكل من قبل الشركات المكلفة والتي بإمكانها أن توفر النوعية، الكمية، التنوع، التحضير، الطبخ، النظافة. تُحضر وجبة الأكل الباردة أو الساخنة في مطابخ مركزية، ثم تنقل إلى المدرسة وتراقب عند وصولها، ثم تقدم للطلاب. بعد الأكل يقام بتنظيف المكان ومحتوياته ثم يتخلص من النفايات.

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.

يمكن للأهل أن يطلوا الانتساب إلى لجنة المطعم التي تقوم ببعض المراقبة والتقييم لنوعية الأكل. هناك مراقبة كثيرة على الأكل، أولاً في المطابخ، ثم النقل وفي المدرسة وأخيراً في وقت الأكل. إن على جهاز المطعم الالتزام بالنوعية-الثمن والقواعد، القدرة، القوانين، العمال المتخصصة، الأجهزة المناسبة من أجل تقديم خدمة مميزة.

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, 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.

إن لوائح الأكل هي موسمية (شتوية وصيفية) يمكن أن تتنوع حسب احتياجات الأهل الدينية والثقافية. يمكن الحصول على أكل أبيض (بدون مرق أو توابل)، أكل بدون لحم خنزير، بدون لحم، بدون لحم وسمك. يمكن الحصول على لائحة أكل خاصة وذلك بعد طلب الأهل وإحضار تقرير طبي يبين طبيعة المشكلة إذا كانت موجودة، يمكن الحصول على أكل من أجل الريحيم.

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**.

تدرس لوائح الأكل وتجدد في بداية السنة الدراسية، ويأخذ بعين الاعتبار الإقبال على الأكل، عمر الأولاد و الأوضاع الصحية الخاصة. في حالة الصعوبات من أجل عدم انقطاع هذه الخدمة وإزعاج العائلات، يمكن أن يقدم المطعم وجبات أكل مختلفة.

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 economica, ufficio pagamento quote,)
- altre possibilità di comunicazione (commissione mensa,)

إن هدف مطعم المدرسة هو إرضاء الطالب والأهل، تقديم نوعية مميزة، تجنب الإسراف، وتقديم الأمور التالية:

- تحضير ورقة الخدمات هذه.
- أوقات تغيير لوائح الأكل.
- موقع الكتروني
- اتصالات مباشرة مع المكاتب (مكتب موظفة المحاسبة، مكتب دفع ثمن الأكل، الخ.....)
- إمكانات أخرى من أجل التواصل (لجنة المطعم)

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

بعض القواعد المتبعة لتقييم المطعم:

- الاحتياجات التي وصلت
- الاستماع إلى رأي مجموعة من المستهلكين من أجل التقييم
- إحصاء عدد الأطباق التي رُفضت والسبب
- نسبة القبول الجيد للأطباق المقدمة
- تجديد لوائح الأكل حسب الاحتياجات والتأكد من تسليمها
- الإعداد الجيد للمطعم
- التشاور والتواصل بين الأهل واللجان المختصة
- تقييم الاستطلاعات التي توزع على الأهل ثم يعاد جمعها في المدرسة
- الوقاية الصحية والنظافة والمحافظة على سلامة الجميع
- مراقبة الشركات المتعاقدة والأخطاء المحتملة
- مراقبة الالتزام بقواعد النظافة الصحية
- تعطي الجهات المسؤولة إفادة كفاءة فقط عندما يعمل كل شيء بشكل جيد وطبيعي
- المحافظة على سرية المعلومات الشخصية للذي يقدم احتجاجا على المطعم
- المحافظة على الكمية والنوعية والوقت للمطعم
- الالتزام بتقديم لوائح الأكل الخاصة

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.

تنظم خدمة المطعم بالنسبة للمعاملات بواسطة:

- برنامج الكتروني
- كمبيوتر

أن المكاتب المختصة بالمطاعم في المدارس تستقبل الناس أيضا بعد الظهر حسب أوقات محددة مسبقا.

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'economia/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.

I reclami se giustificati, possono dare diritto ad un rimborso delle quota.

I rimborsi attualmente sono per scioperi, assenza da scuola per soggiorni, per calamità naturali.

يمكن للأهل أن يقدموا طلبات واقتراحات من أجل تحسين الخدمة، يمكن لهم أن يقدموا أيضا احتجاجات إذا لزم الأمر. هناك طلب معد وطريقة مكتوبة من أجل تقديم **الاحتجاجات**، يمكن القيام بذلك شخصيا أو عن طريق الفاكس أو البريد الإلكتروني. خلال يومين من تاريخ تقديم الاحتجاج، حتى ولو كان عن طريق الهاتف، تقوم موظفة المحاسبة بتدوينه على **النموذج المعد لذلك** ويرسل إلى الجهات المختصة.

يجب على المكتب المختص بالاحتجاجات **إجابة العائلة** وإعطاء معلومات عن الاحتجاج خلال مدة لا تتعدى 8 أيام من تاريخ تقديمه.

إذا كانت الاحتجاجات محقة فإنها تُمكن الأهل من استرجاع ثمن الأكل.

إن استرجاع ثمن الأكل حاليا يمكن أن يكون بسبب الإضرابات والغياب عن المدرسة لفترات طويلة والكوارث الطبيعية.

Il Comune di Torino
Servizio Ristorazione Scolastica

بلدية تورينو
خدمة المطاعم المدرسية