

Modulo 1b

Mensa scolastica – Carta dei servizi

CANTINA ȘCOLII- FIȘA CU SERVICII

Scuola /ȘCOALA
via / corso /ADRESA
anno scolastico / ANUL ȘCOLAR
Ai genitori / PENTRU PĂRINȚII
dell'alunno/a / ELEVULUI
Sezione / SECȚIA

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 ȘCOLII VIN OFERITE FAMILIILOR UN SERVICIU DE CALITATE LA FEL PENTRU TOȚI ELEVII, FIIND UN MOMENT IMPORTANT PENTRU EDUCAȚIA LOR.

ESTE IMPORTANT PENTRU CĂ EDUCĂ ELEVII A ÎNVĂȚA DE A STA ÎMPREUNĂ PE TOATĂ DURATA PRÎNZULUI ȘI 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.

PĂRINȚII POT CUNOAȘTE ȘI ÎNȚELEGE CUM FUNCȚIONEAZĂ CANTINA ȘI POT DACĂ ESTE NECESAR, SA PREZINTE CERERI SI OBSERVAȚII ȘI RECLAMAȚII PENTRU A ÎMBUNĂȚĂȚI 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 PREGĂTITĂ DE CĂTRE ÎNȚPRINDERILE ÎNSĂRCINATE CARE SUNT ÎN STARE DE A GARANTA ȘI DE A OFERI CALITATE, CANTITATE, VARIETATE, PREPARATE, PREGĂTIREA ȘI CURĂȚENIA.

MASA CALDĂ SAU RECE, VINE PREGĂTITĂ ÎN BUCĂTĂRII CENTRALIZATE, TRANSPORTATA PÎNĂ LA ȘCOALA, CONTROLATA CÎND AJUNGE, OFERITA ELEVILOR, ȘI LA SFÎRȘITUL MESEI SE PROVEDE LA CURĂȚENIA LOCALULUI ȘI A MOBILIERULUI ȘI 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.

PĂRINȚII POT FACE PARTE, CERÎND, DE LA COMISIA CANTINEI CARE FACE ANUMITE CONTROALE ȘI VALUTEAZĂ MÎNCAREA.

SUNT MULTE CONTROALE PE MÎNCARE, MAI ÎNTÎI ÎN BUCĂTĂRII, DUPĂ PE TRANSPORT, DUPĂ LA ȘCOALA, ȘI LA URMĂ LA MOMENTUL MESEI.

SISTEMUL CANTINEI PREVEDE RESPECTUL ÎNTRE CALITATE ȘI PREȚ,ȘI PROCEDURA, COMPETENȚA, NORME, METOADE, PERSONAL PREGĂTIT, SCULE ADECVATE PENTRU A OFERI UN BUN SERVICIU.

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

Possono essere differenziate 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.

MENIUL ESTE PE SEZON (DE IARNĂ ȘI DE VARĂ)
POT FI DIFERENȚIATE ÎN FUNCȚIE DE EXIGENȚE ETICO-RELIGIOASE ALE FAMILIILOR.
SUNT PREVĂZUTE : MENIURI ALBE, FĂRĂ CARNE DE PORC, FĂRĂ CARNE, FĂRĂ CARNE ȘI PEȘTE.
SUNT PREVĂZUTE ȘI DIETE SPECIALE, CARE CU CEREREA DIN PARTEA FAMILIEI ȘI A DECLARAȚIEI MEDICALE SPECIFICÎND PATOLOGII 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 SUNT STUDIAȚE ȘI PUSE LA ZI LA FIECARE ÎNCEPUT DE AN ȘCOLAR ȘI ȚINÎND CONT DE PLĂCEREA MÎNCĂRURILOR, DE VÎRSTA ELEVILOR ȘI DE SPECIALELE SITUAȚII DE SĂNĂTATE.
ÎN CAZURI DE SITUAȚII DE DIFICULTATE, PENTRU A NU ÎNȚERRUPE SERVICIUL ȘI A CREA DIFICULTĂȚI 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,)

INTENȚIA SERVICIULUI CANTINĂ ESTE PENTRU A SATISFACE ELEVUL ȘI FAMILIA, A DA CALITATE, A EVITA DE A SE ARUNCA MÎNCAREA, OFERĂ URMĂTOARELE OPORTUNITĂȚI :

- PREZENTAREA ACESTEI FIȘE CU SERVICIILE OFERITE
- CALENDARUL CU POGRAMA MENIULUI
- SIT-UL INTERNET
- COMUNICĂRI SCRISE LA PĂRINȚI
- CONTACTE DIRECTE CU BIROURILE (SECRETERIA ECONOMALĂ, BIROUL DE PLATĂ A MESEI,.....)
- ALTE POSIBILITĂȚI DE COMUNICARE (COMISIA CANTINEI)

Alcune **considerazioni** utilizcate 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 cantitate , dei tempi del servizio mensa
- rispetto delle diete particolari

CÎTEVA CRITERII CARE VIN UTILIZATE PENTRU A VALUTA CANTINA SUNT URMĂTOARELE :

- RECLAMAȚIILE PRIMATE
- UTILIZAREA UNUI CAMPION DE ASCULTARE A UNEI HOTARARI
- VALUTAREA NUMĂRULUI ȘI MOTIVUL MESELOR REFUZATE
- INDICELE DE PLĂCERE A MESELOR OFERITE DIN MENU
- INOVAREA MENIULUI RESPECTÎND NOILE EXIGENȚE ȘI GARANȚIA UNEI JUSTE FORNITURI
- ADECVAREA LOCALURILOR FOLOSIT PENTRU MASA
- CONFRUNTĂRI ȘI COMUNICĂRI CU FAMILIILE ȘI COMISIA
- VALUTAREA CHESTIONARELOR DISTRIBUITE ȘI ADUNATE

- PREVENȚIA IGIENICO-SANITARĂ ȘI SIGURANȚA A TUTUROR PERSOANELOR
- CONTROLUL ASUPRA ÎNTRPRINDERILOR PENTRU EVENTUALELE GREȘELI
- CONTROLUL ASUPRA RESPECTĂRII NORMELOR IGIENICO SANITARE
- ESTE RELĂSAT DIN PARTEA AUTORITĂȚILOR UN CERTIFICAT DE IDONEITATE DOAR DACĂ TOTUL FUNCȚIONEAZĂ BINE
- RESPECTUL PENTRU PERSOANA CARE RECLAMEAZĂ CANTINA
- RESPECTUL DE CALITATEA, CANTITĂȚEA, AL TIMPULUI AL SERVICIULUI CANTINA
- RESPECTUL DE 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 ȘCOLARE CARE SE OCUPA DE CANTINA PRIMESC ȘI ÎN ORELE DE DUPĂ AMIAZA ÎN FUNCȚIE 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'economa/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 30 giorni dal reclamo.

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

PĂRINȚI POT PREZENTA CERERE, OBSERVAȚII PENTRU A ÎMBUNĂȚĂȚI SERVICIUL ȘI EVENTUALELE RECLAMAȚII.

PENTRU RECLAMAȚII EXISTĂ O PROCEDURĂ SCRISĂ CU RECURS SAU DE RECLAMA PENTRU A PUTEA FACE PERSONAL, PRIN FAX, SAU CU POȘTA ELECTRONICĂ.

ÎN TIMP DE DOUĂ ZILE DE LA SEMNALAȚIE, CHIAȚ DACĂ A FOST FĂCUTĂ PRIN TELEFON, ECONOMA TREBUIE SĂ TRANSCRIE PE UN FORMULAR SPECIAL RECLAMAȚIA ȘI SĂ ÎNCEAPĂ PROCEDURA.

BIROUL COMPETENT TREBUIE SĂ DEA UN RĂSPUNS FAMILIEI DÎND INFORMAȚII DESPRE RECLAMAȚIE ÎN TIMP DE 30 ZILE DE LA RECLAMATIE.

RAMBURSARILE ATUALE SUNT PENTRU GREVA, LIPSA DE LA ȘCOALA PENTRU SEJURURI, PENTRU CALAMITĂȚI NATURALE.

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