



Servizio Mensa

Scuola Statale dell'infanzia

Guida al servizio



Comune di
TERRALBA

*Servizi Territoriali alla Persona
Responsabile del Servizio Dott. Tiziano Lampis*



Sommario

- Finalità, destinatari, descrizione..... Pag. 3
- Commissione mensa, modalità di presentazione della domanda..... Pag. 4
- Norme sull'applicazione della quota di contribuzione, tariffe..... Pag. 5
- Sistema informatizzato PasTel..... Pag. 6
- *Utilizzo della App e del Web*..... Pag. 7
- *Orario di attivazione del servizio, segnalazioni non corrette, annullamento errata segnalazione di assenza, gite, uscite scolastiche, scioperi e uscita anticipata causa malessere improvviso*..... Pag. 8
- *Segreteria telefonica, sms, comunicazione via mail*..... Pag. 9



Finalità

Il servizio di ristorazione scolastica è un servizio di interesse pubblico che ha come obiettivo principale quello di fornire un pasto: di qualità; equilibrato dal punto di vista nutrizionale; sicuro dal punto di vista igienico-sanitario. Allo stesso tempo, la fruizione del pasto rappresenta un momento integrativo dell'attività educativa, svolgendo un ruolo attivo di educazione alimentare corretta per salvaguardare la salute e prevenire patologie cronico degenerative (diabete, obesità, etc.).

Destinatari

Il servizio è destinato ai bambini/e neo-iscritti e/o frequentanti la scuola materna statale dell'infanzia di Terralba, suddivisi nei plessi di via Eleonora, via Neapolis e via Roma.

Descrizione

Il servizio è garantito da Ditta specializzata nel settore della ristorazione scolastica, aggiudicataria della gara d'appalto indetta dal Comune.

Il servizio viene garantito quotidianamente a tutti i bambini presenti a scuola in conformità al calendario scolastico, normalmente dal lunedì al venerdì (salvo eccezioni e casi particolari).

L'orario di inizio della consumazione dei pasti è fissato per le ore 12:00 (salvo diverso orario giustificato da comprovate esigenze didattiche).

I pasti saranno preparati utilizzando il centro di cottura esistente nel plesso scolastico di via Eleonora e confezionati in conformità alle tabelle dietetiche approvate ai sensi della normativa vigente. Sarà assicurata e garantita la preparazione e somministrazione di diete speciali a favore degli alunni che produrranno apposita certificazione medico-specialistica.

In occasione di uscite didattiche, anche per un numero parziale di alunni, il pasto sarà assicurato dalla fornitura di un cestino picnic individuale.

Nell'esecuzione del servizio la Ditta aggiudicataria dovrà attenersi scrupolosamente a tutte le prescrizioni che regolano la materia della ristorazione scolastica.



Commissione mensa

Il monitoraggio della qualità del servizio è di competenza di diversi attori: Comune, ASL, gestore del servizio, utenza.

All'interno di tale sistema opera la Commissione mensa la quale svolge un ruolo di collegamento tra diversi attori del servizio, facendosi carico di riportare i suggerimenti ed i reclami che pervengono dall'utenza stessa, e di collaborare nel monitoraggio dell'accettabilità del pasto e delle modalità di erogazione del servizio.

In attuazione dei principi sopra indicati è stato approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n.2 del 24.02.2015, apposito regolamento che disciplina l'istituzione e il funzionamento della Commissione.

Modalità di presentazione della domanda

Per poter fruire della mensa scolastica le famiglie interessate dovranno presentare apposita domanda al Comune di Terralba e obbligatoriamente il genitore dell'alunno dovrà anche effettuare l'iscrizione on-line al sistema informatizzato PasTel come successivamente specificato.

Il modulo di domanda è disponibile presso l'ufficio Protocollo e/o nel sito del Comune di Terralba www.comune.terralba.or.it. Le domande, debitamente sottoscritte e corredate da tutti i documenti indicati nel modulo di domanda, possono essere presentate:

- a mano presso l'ufficio protocollo del Comune di Terralba – piano terra palazzo comunale – via Baccelli 1 – Terralba, nei seguenti giorni e orari:
 - MATTINA – dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00
 - POMERIGGIO – il martedì dalle ore 16:00 alle ore 18:00
- via PEC all'indirizzo: protocollo.terralba@cert.legalmail.it

Gli interessati potranno rivolgersi all'ufficio amministrativo del Servizio – Servizi Territoriali alla Persona – (1° piano palazzo comunale), per una verifica preventiva della documentazione da produrre, nei seguenti giorni e orari:

MATTINA – lunedì-mercoledì-giovedì-venerdì dalle 10:00 alle 12:00
POMERIGGIO – il martedì dalle 16:00 alle 18:00



Norme sull'applicazione della quota di contribuzione

Le famiglie concorrono alla copertura del costo del servizio versando una quota per ciascun pasto attraverso il sistema informatizzato PasTel.

La quota di compartecipazione viene determinata in base alle fasce ISEE di appartenenza del nucleo familiare del bambino. Per il calcolo dell'ISEE troverà applicazione la disciplina contenuta nel D.P.C.M. 159/2013 e s.m.i..

In caso di mancata presentazione dell'attestazione ISEE verrà applicata la tariffa corrispondente alla 10^a fascia.

E' prevista una **riduzione** della tariffa del buono pasto, se nel medesimo anno scolastico 2 o più figli frequentano la scuola dell'infanzia di Terralba. Tale riduzione, pari al 50% del costo della tariffa, sarà applicata a favore del figlio/i di età meno elevata. Nell'ipotesi dei gemelli, la riduzione verrà applicata ad uno dei due gemelli iscritti al servizio.

Per l'anno 2019 la compartecipazione degli utenti al costo del singolo pasto è quella riportata nella tabella seguente approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 49 del 18/04/2019.

TARIFFE SERVIZIO MENSA			
Fasce	da ISEE	a ISEE	Tariffa buono pasto
1	€ 0,00	€ 1,500,00	€ 1,25
2	€ 1,500,00	€ 3,000,00	€ 1,75
3	€ 3,000,01	€ 6,000,00	€ 2,10
4	€ 6,000,01	€ 10,000,00	€ 2,45
5	€ 10,000,01	€ 14,000,00	€ 2,80
6	€ 14,000,01	€ 18,000,00	€ 3,15
7	€ 18,000,01	€ 24,000,00	€ 3,50
8	€ 24,000,01	€ 30,000,00	€ 3,85
9	€ 30,000,01	€ 36,000,00	€ 4,20
10	€ 36,000,01	oltre	€ 4,55



Sistema informatizzato *PasTel*

Il servizio di ristorazione scolastica è gestito attraverso il Sistema Informatizzato PasTel. L'iscrizione on line a cura del genitore è obbligatoria per tutti gli alunni che frequentano il servizio mensa nell'anno in corso, mentre per gli alunni già iscritti al servizio nell'anno precedente, è obbligatorio fare la conferma d'iscrizione. Il sistema PasTel è un sistema automatico dove il genitore deve compiere le sue operazioni in assoluta autonomia.

Per iscriversi, collegarsi al sito: **portale.pastel.it**

Per chi non disponesse di un collegamento a internet, la Cooperativa AURORA ditta aggiudicataria del servizio mensa, nella persona della Sig.ra Francesca Nocco, sarà disponibile al seguente recapito telefonico **3403949014** (per aiutare tutti i genitori che non riuscissero ad effettuare la registrazione al sito portale.pastel.it)

Modalità di pagamento

Il servizio di ristorazione scolastica è prepagato, ovvero il genitore si deve accertare che ci sia sempre credito sufficiente per pagare il pasto da consumare. Il pagamento in contanti potrà essere effettuato dal genitore presso il Tabacchino Battista Manis Via Manca 81 Terralba.

Comunicazioni

Ogni comunicazione è vagliata da un operatore e la PasTel garantisce la risposta entro 3 giorni lavorativi.

Nel sistema di ristorazione scolastica collaborano più operatori con competenza assolutamente differenti. Perché la comunicazione arrivi all'ufficio competente, il genitore è obbligato a seguire il processo di comunicazione corretto, in caso contrario la segnalazione sarà cestinata.

Avvertenze per il genitore

Il sistema PasTel rileva le presenze alla mensa scolastica considerando l'alunno presente al servizio mensa nei giorni di calendario scolastico mensa attivi, garantendogli il pasto.

Spetta obbligatoriamente al genitore segnalare l'eventuale assenza dal servizio mensa.

La segnalazione di assenza attraverso la telefonata è considerato il sistema principale di segnalazione assenza, quindi, il genitore che non dovesse riuscire a segnalare l'eventuale assenza tramite App o Web, deve obbligatoriamente utilizzare il sistema di segnalazione assenza tramite chiamata. Non si accettano contestazioni di addebito pasti nel caso in cui non dovesse risultare la chiamata del genitore ai numeri PasTel dedicati alla segnalazione di assenza.



Utilizzo della App e del Web

- La App è di semplice utilizzo, ma rivolta solo ad un pubblico informaticamente evoluto, in quanto non è previsto nessun tipo di supporto informatico da parte di PasTel stessa. L'utilizzo improprio della APP non giustifica la cancellazione di un pasto prodotto per mancata segnalazione di assenza di assenza.

- Il Web permette al genitore una più ampia possibilità di segnalare l'assenza. Tutte le informazioni in merito alle procedure da effettuare le troverete all'interno del vostro profilo PasTel su portale.pastel.it.



ORARIO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di attivazione assenza è operativo dalle ore 18:00 del giorno antecedente fino alle ore 9:00 del giorno del servizio mensa per il quale, si vuole segnalare un'assenza.

NON È POSSIBILE segnalare un'assenza dopo le ore 9:00 in quanto il sistema immediatamente dopo le ore 9:00 elabora il numero dei pasti da preparare e automaticamente invia al catering la lista dei bambini presenti. A suo volta il catering dà inizio alla procedura di preparazione dei pasti quindi, una volta che il pasto è stato prenotato e preparato, il genitore ha l'obbligo di pagarlo. Per questo motivo chiediamo al genitore di segnalare l'eventuale assenza entro e non oltre le ore 9:00.

IMPORTANTE

1_ Se il genitore si dimentica di segnalare l'assenza entro l'orario stabilito, il pasto viene prodotto e a questo punto non si può più richiedere il rimborso del costo del pasto, né a PasTel, né al catering né al Comune.

2_ Le segnalazioni di assenza sono automatiche e il genitore può segnalare l'assenza servendosi solamente dei servizi preposti:

a) Chiamata ai numeri dedicati; b) Tramite la App; c) Tramite il Web

IL SISTEMA AUTOMATICO PASTEL NON RICONOSCE LE SEGNALAZIONI DI ASSENZA CHE ARRIVANO TRAMITE MAIL, SMS O SEGRETERIA TELEFONICA (segnalazioni non autorizzate), QUINDI, SE IL GENITORE NON SEGNA LA L'ASSENZA IN MODO CORRETTO IL PASTO SARÀ ADDEBITATO

SEGNALAZIONI NON CORRETTE



Chiamata fuori orario - Nel caso in cui si effettuasse la chiamata dopo le 9:00, il genitore verrà avvisato, con un messaggio vocale, che la cancellazione del pasto non è più possibile.

Numero non registrato - Nel caso in cui si effettuasse la chiamata di segnalazione assenza, da un numero non registrato in PasTel, il genitore verrà avvisato, con un messaggio vocale, che la cancellazione del pasto non è possibile.

Numero anonimo / nascosto / sconosciuto - Nel caso in cui si effettuasse la chiamata di segnalazione assenza, da un numero anonimo / nascosto / sconosciuto, il genitore verrà avvisato, con un messaggio vocale, che la cancellazione del pasto non è possibile.

ANNULLAMENTO ERRATA SEGNALAZIONE DI ASSENZA

Per annullare una errata segnalazione di assenza, il genitore deve inviare un SMS al numero 3382154951, scrivendo nel testo la sola lettera Z. Automaticamente il genitore riceverà una comunicazione, tramite mail o SMS, con il dettaglio dell'avvenuta cancellazione dell'errata segnalazione di assenza.

GITE, USCITE SCOLASTICHE, SCIOPERI E USCITA ANTICIPATA CAUSA MALESSERE IMPROVVISO

Le informazioni in merito a questi eventi sono pubblicate nelle FAQ (entrando nel proprio profilo on line PasTel nel sito portale.pastel.it).

Le FAQ (frequently asked question) sono un elenco delle domande più frequenti con le relative risposte.



Segreteria telefonica - 0497968866

La segreteria telefonica è dedicata solo alla comunicazione di problematiche riferite al servizio mensa. Il genitore non può lasciare richieste per essere richiamato, di segnalazione assenza o informazioni già presenti nel Web

SMS - 3382154951

Le richieste inviate via SMS non possono riguardare le spiegazioni su l'utilizzo della APP o del Web, l'invio di estratti conto, la segnalazione dell'assenza o la verifica della presenza.

SMS automatici - 3382154951

Il sistema PasTel prevede l'invio di risposte automatiche se il genitore fa la richiesta inviando l'SMS esattamente come richiesto. Se l'SMS non arriva esattamente come richiesto dal sistema sarà automaticamente cestinato. *(Esempio: inviando solo S si ottiene il saldo)*

A seguito vi riportiamo tutte le risposte che il genitore può ottenere in modo automatico.

- A : si riceve il Versamento per completare l'anno scolastico
- N : si riceve lo Status degli alunni iscritti al servizio mensa
- S : si riceve il Saldo
- T : si riceveranno i Numeri telefonici registrati nel vostro profilo in PasTel
- U : si riceve l'ultimo versamento effettuato
- Z : si Cancella ultime chiamate di segnalazione assenza.

Comunicazione via mail - Scuole@pastel.it

Le comunicazioni via mail devono essere inviate dall'indirizzo registrato nel profilo del genitore all'interno di PasTel, in caso contrario saranno cestinate.

Nell'oggetto della mail deve essere inserito il numero di telefono registrato nel vostro profilo in PasTel.

Attraverso la mail non è possibile richiedere nulla che non sia previsto una procedura all'interno del sistema PasTel.

Attraverso la mail non è possibile chiedere informazioni che sono già presenti nel profilo del genitore in PasTel

Attraverso la mail non è possibile comunicare le assenze, o modifiche al proprio profilo, in quanto il rispetto della legge sulla privacy impedisce di maneggiare il profilo del genitore.

Si informano gli interessati che con il sistema PasTel, utilizzato per la prenotazione dei pasti della mensa della scuola dell'infanzia, è possibile scaricare la certificazione attestante i pagamenti effettuati nell'anno scolastico per l'acquisto dei buoni pasto, nonché i pasti consumati e l'importo corrispondente ai pasti consumati.





Per chiarimenti e/o informazioni sul servizio rivolgersi a:

COMUNE DI TERRALBA

ufficio Servizi Territoriali alla Persona

1° Piano palazzo Comunale – via Baccelli n.1 – Terralba

Tel. 0783/853024 – 36 – 11

Indirizzo e-mail : servizi.sociali@comune.terralba.or.it

Indirizzo pec: protocollo.terralba@cert.legalmail.it

Sito web: www.comune.terralba.or.it

DITTA AFFIDATARIA DEL SERVIZIO
AURORA Società Cooperativa - Terralba
Tel. 3403949014 (Nocco Francesca)

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
(F.to Dr. Tiziano Lampis)

