



COOPERATIVA SOCIALE SEBINA
Soc. Coop. a r.l. - ONLUS

Sede legale: Via Rocca, 9
24063 Castro Bg

C.F. e P.I. 01793420165

Carta dei servizi

Ristorazione scolastica



Gentili lettori,


la Cooperativa Sociale Sebina ha scelto da tempo di impostare il proprio lavoro nell'ottica di un alto livello di qualità dei suoi interventi. La carta dei servizi vuole essere uno dei modi per rendere diretta e trasparente la comunicazione tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi; non vuole essere soltanto uno strumento informativo ma è stato pensato e voluto nella logica di una partecipazione attiva da parte del cittadino. Uno strumento di dialogo, chiaro, partecipato e trasparente per presentarsi a chi intende avvalersi dei nostri servizi oltre che garante di un trattamento eguale verso tutti i fruitori.

Con questo strumento, ci proponiamo di fornire una chiara descrizione del servizio di preparazione pasti presso le scuole materne da noi gestito e di evidenziare i principi su cui si basa il nostro agire professionale.

Saremo sempre a Vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.

Con viva cordialità

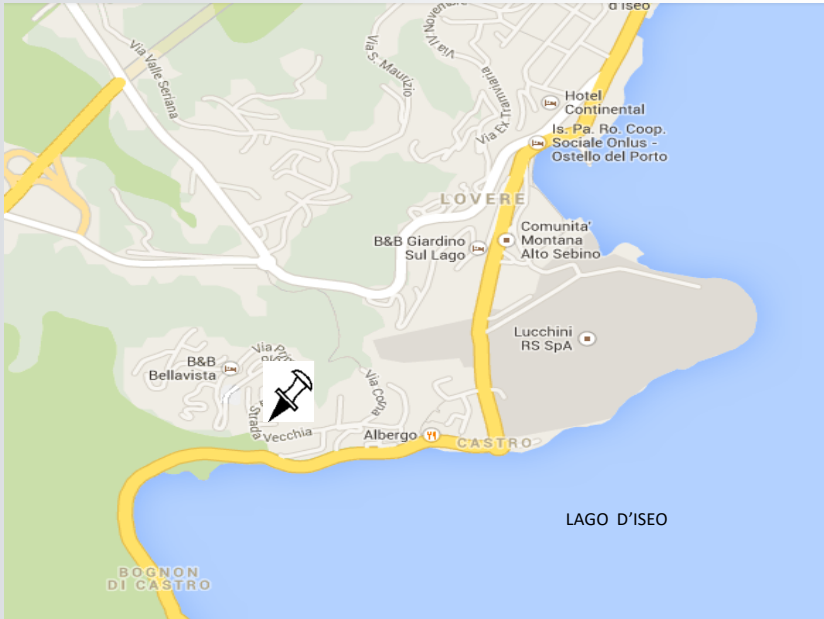
Il Presidente
della Cooperativa Sociale SEBINA
Macario Katuscia



LA SEDE.....	pag. 4
IDENTITA' E VALORI.....	pag. 5
L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI.....	pag. 8
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	pag. 11
TUTELA E RECLAMI.....	pag. 14
Allegato 1.....	pag. 15

SEDE

La Cooperativa Sociale SEBINA ha sede nel comune di Castro (BG) in via Rocca, 9



Gli uffici di Castro (Bg) osservano il seguente orario:

dal LUNEDÌ al VENERDÌ

dalle ore 8.00 alle ore 13.00

dalle ore 14.00 alle ore 17.00

Gli uffici di cooperativa non sono raggiungibili con mezzi pubblici.

Ufficio di Darfo Boario Terme (Bs), viale Europa, 8 osserva il seguente orario:

dal LUNEDÌ al VENERDÌ

dalle ore 14.00 alle ore 18.00

L'ufficio è raggiungibile con mezzi pubblici.

Il numero di telefono è **035983397**

Il numero di fax è **0350272672**

L'E-mail : **info@cooperativasebina.it**

Sito internet: **www.cooperativasebina.it**



IDENTITA' E VALORI

MISSION

SEBINA è una cooperativa sociale che fornisce servizi socio-assistenziali, sanitari ed educativi a favore di famiglie, anziani, disabili e minori. Si occupa altresì di ristorazione scolastica.

La Cooperativa, nata nel 1987, come risposta ai bisogni sociali del territorio dell'Alto Sebino (prov. Bergamo), si pone "lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociosanitari ed educativi", nonché di promuovere il benessere dei soggetti coinvolti, quali utenti, famiglie, soci, lavoratori e comunità locale. Sebina pone al centro di ogni sua attività ed intervento la persona, intesa come protagonista attiva del servizio.

Sin dalla nascita, la Cooperativa si propone immediatamente con un'impronta imprenditoriale no-profit, cercando di costruire raccordi positivi con L'Ente Pubblico e con la Comunità sociale, volti a migliorare l'efficienza, l'efficacia e la qualità degli interventi e a promuovere percorsi di integrazione e benessere sociale sempre più strutturati, flessibili e concertati.

SEBINA risponde con competenza e flessibilità ai bisogni degli utenti attraverso i suoi operatori professionalmente qualificati ed umanamente capaci.

La Cooperativa persegue una forma organizzata coerente con gli obiettivi di benessere e di politica sociale. Le persone, utenti dei servizi gestiti e sviluppati da SEBINA, trovano risposte attinenti al bisogno di essere riconosciuti, assistiti, sostenuti e supportati nel disegnare progetti di vita.

Il benessere della persona viene difeso, sostenuto e promosso nel contesto sociale e culturale in cui si è sviluppato ed a cui appartiene. Di tale contesto fa parte la famiglia, che con la sua peculiarità, costituisce il primo ed imprescindibile nucleo di relazione.

I progetti proposti da SEBINA coinvolgono sempre il sistema famiglia cui appartiene l'utente, tenendo in considerazione il contesto sociale, economico, territoriale e culturale nel quale è inserito. Le scelte operate dalla cooperativa sono tutte improntate al **rispetto** della cultura e delle abitudini di ciascuno, alla **flessibilità** delle strutture e dei progetti, alla **continuità** di impegno nel rapporto e alla **stabilità** organizzativa e funzionale.

Nel preciso intento di perseguire la promozione umana della comunità nella sua interezza, SEBINA rivolge una attenzione particolare ai **soci lavoratori**. Essi rappresentano il cardine fondamentale sul quale poggia tutta l'attività, e assicurano al contempo lo svolgimento della stessa secondo i principi di tutela della persona, in piena coerenza con la *mission e la vision* della società.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Cooperativa SEBINA nel suo operare si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali, sui quali si fonda il rapporto tra la Cooperativa (soggetto erogatore dei servizi) ed l'utente (soggetti fruitori):

Equaglianza: nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è compiuta in base a sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, età, condizioni e status sociale. Cooperativa Sebina garantisce la parità di trattamento, intesa come personalizzazione dei servizi.

Accessibilità nell'erogazione dei servizi-semplificazione : è prevista la massima flessibilità di tempi e modi per facilitare l'accesso alle prestazioni.

Imparzialità: il comportamento della cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Trasparenza: il rapporto tra Sebina e l'utente si basa su un accordo chiaro e condiviso, stipulato prima dell'avvio della fornitura del servizio.

Continuità: l'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Riservatezza: il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la privacy.

Promozione della persona: promozione delle capacità e delle potenzialità delle persone all'interno dei contesti di vita, con particolare attenzione alle situazioni di disagio e marginalità sociale.

Partecipazione: elaborazione di interventi e progetti che facilitino la partecipazione, lo sviluppo e l'integrazione delle competenze di singoli e gruppi, in funzione dell'azione sociale; promozione di legami sociali attraverso l'incentivazione alla costituzione di gruppi e la facilitazione di relazioni di intergruppo e intergenerazionali.

Efficienza ed efficacia: la cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela ai fruitori dei servizi valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

Professionalità: i servizi offrono un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con gli utenti ma anche con la famiglia, le istituzioni, i servizi inviati. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione ed aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Qualità dei servizi: i servizi sono resi in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti degli utenti e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli operatori e dai loro responsabili.



A CHI CI RIVOLGIAMO: la mappa degli stakeholders

Gli stakeholders, o portatori di interesse, sono tutti coloro che hanno - a diverso titolo - un interesse nelle attività svolte dalla cooperativa SEBINA.

Sono state individuate 10 categorie di *stakeholders*.

Soci lavoratori

Sono tutti coloro i quali svolgono attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa e che, per la loro capacità effettiva di lavoro, attitudine e specializzazione professionale, possono partecipare direttamente ai lavori dell'impresa sociale e attivamente cooperare al suo esercizio e sviluppo.

Soci non lavoratori

Sono annoverati tra questi i soci fondatori e i soci lavoratori dimessi, che non partecipano attivamente alla vita della cooperativa.

Dipendenti

Sono coloro che esercitano attività o mestieri attinenti alla natura dell'impresa esercitata dalla cooperativa, ma che non sono entrati a far parte della compagine sociale.

Collaboratori

Collaboratori a progetto, occasionali e liberi professionisti. Tali figure prestano servizio o consulenza in una delle attività svolte dalla cooperativa.

Fornitori

Sono coloro che intrattengono rapporti di fornitura di beni e servizi con SEBINA.

Committenti

Enti pubblici, aziende o enti *non profit* che hanno individuato in SEBINA il partner per lo svolgimento delle proprie attività.

Utenti finali

I destinatari delle attività di SEBINA.

Finanziatori

Enti o istituzioni a cui SEBINA ricorre per finanziare l'attività corrente o i progetti di sviluppo.

Comunità locale

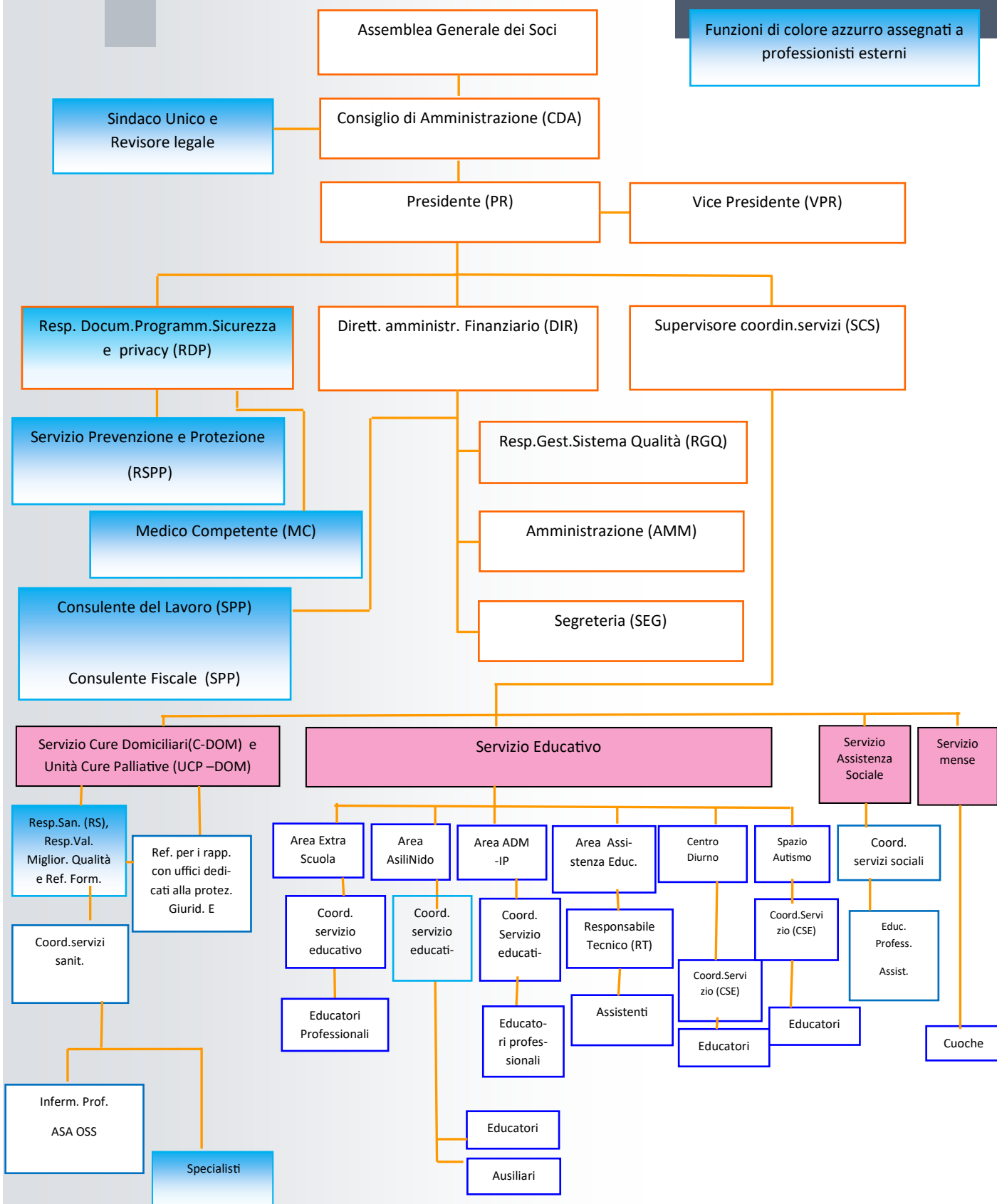
SEBINA ha, tra gli altri, lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità per la promozione umana e per l'integrazione sociale dei cittadini. In tale contesto, essa mantiene uno stretto legame con il territorio e tutte le sue peculiarità.


Associazioni

SEBINA intrattiene rapporti con diverse associazioni del territorio (volontarie e non).

L'ASSETTO ISTITUZIONALE: RUOLI E FUNZIONI

Funzioni di colore azzurro assegnati a professionisti esterni






L'organigramma della Cooperativa è il principale strumento, a livello macro, di formalizzazione della reale gerarchia dell'organizzazione e rende noto le varie responsabilità organizzative e funzionali. L'attuale organizzazione aziendale della Cooperativa prevede una strutturazione basata su **Coordinatori** responsabili della gestione del servizio di riferimento, dotati di specifiche competenze tecniche e specialistiche nell'ambito gestionale e progettuale, garantendo, in un'ottica di efficienza ed economicità, l'omogeneità degli interventi ed il collegamento con il Consiglio di Amministrazione.

Per ogni servizio gestito dalla Cooperativa Sociale SEBINA è predisposto uno specifico **Piano di Servizio** che descrive minuziosamente obiettivi, modalità operative e gestionali, modalità di verifica e controllo; al tutto viene data evidenza oggettiva attraverso una idonea e precisa modulistica.

In maniera analoga, l'attività di Progettazione dei servizi socio-assistenziali ed educativi ha inizio fin dalle fasi di elaborazione e stesura del progetto di gara o di investimento e prosegue con una supervisione costante nelle varie fasi della sua realizzazione operativa. L'attività di progettazione si esplica attraverso una costante analisi e valutazione dello sviluppo e del miglioramento del progetto.

Nei vari momenti di confronto e coordinamento tra le varie figure aziendali si elaborano le decisioni e si promuove la partecipazione nella Cooperativa: tra questi il Presidente, il Responsabile amministrativo, il Supervisore dei servizi, i Coordinatori dei servizi, Amministrazione, Responsabile Risorse Umane e Responsabile gestione Sistema Qualità si riunisce con periodicità fissa per coordinare le attività, le modalità organizzative di tutto lo Staff della Cooperativa e la progettazione delle tecniche di marketing per l'accesso in nuove aree del territorio.



Gli organi della Cooperativa Sociale SEBINA sono: l'Assemblea dei soci, il Consiglio di Amministrazione, il Presidente ed il Responsabile Amministrativo.

L'Assemblea è organo sovrano dell'organizzazione, si riunisce in seduta ordinaria almeno 1 volta l'anno, entro il 30 aprile per l'approvazione del bilancio consuntivo. Le Riunioni dei Soci sono incontri preparatori ai momenti deliberativi veri e propri. Le riunioni dei soci rappresentano degli spazi di discussione e approfondimento.

Il Presidente ha la rappresentanza della Cooperativa Sociale SEBINA di fronte a terzi ed in giudizio. È eletto dal Consiglio di Amministrazione (CdA), convoca e conduce le riunioni dell'Assemblea dei soci e del Consiglio stesso; inoltre risponde davanti al CdA dello svolgimento dei servizi e dei risultati raggiunti, svolge un ruolo di coordinamento dei vari servizi e una supervisione generale sulle principali figure aziendali, anche in considerazione del suo ruolo di responsabile del rapporto con il Cliente e di responsabile della gestione complessiva per il raggiungimento degli obiettivi societari.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da 7 consiglieri/e eletti/e dall'Assemblea. Ha il compito di tradurre in strategie operative la *mission* e il progetto dell'organizzazione. Elabora le strategie da proporre all'approvazione dell'Assemblea. Delibera su convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare ed appalti, su ingressi e recessioni dei soci, ecc.

Il Responsabile Amministrativo Gestisce i rapporti amministrativi del personale, amministra l'andamento dei servizi e tiene sotto controllo con l'ausilio dei Coordinatori di Servizio la gestione dei servizi socio-sanitari educativi. Risponde al Presidente.

Il personale impiegato, sia nell'area amministrativa che in quella progettuale e tutto il personale operativo, che rappresenta il cuore della Cooperativa, è caratterizzato da elevate competenze professionali e personali tali da aver garantito fino ad oggi la gestione ottimale dei diversi servizi predisposti e, soprattutto, l'offerta di servizio ad alto valore aggiunto.

Le figure esterne - come pedagogisti, medici, fisioterapisti e formatori - che per formazione specialistica affiancano il personale operativo di Cooperativa.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

1. OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il servizio di ristorazione scolastica, individuato come un elemento di natura sociale ed educativa, viene erogato in stretto coordinamento con lo svolgimento delle attività didattiche.

Le linee guida per la ristorazione scolastica della Regione Lombardia individuano tra gli obiettivi del servizio:

- ♦ l'orientamento, attraverso un approccio educativo, del comportamento alimentare dell'utente verso modelli corretti;
- ♦ La possibilità di influenzare positivamente le scelte del piccolo consumatore anche nell'ambito del pasto in famiglia.

Nell'elaborazione dei parametri per il servizio di ristorazione scolastica si è tenuto conto:

- Dei LARN (livelli di assunzione giornaliera raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana)
- Delle linee guida per l'elaborazione dei menù per la ristorazione scolastica di ATS Bergamo
- Del protocollo operativo diete speciali per la ristorazione scolastica di ATS Bergamo
- Delle linee guida per l'elaborazione di menù privi di ogni alimento di origine animale per la ristorazione scolastica.

2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I pasti erogati sono prodotti nelle cucine scolastiche delle scuole dell'infanzia.

Le materie prime sono fornite giornalmente dai fornitori individuati tra quelli situati nel territorio comunale delle scuole e la cuoca, dipendente di SEBINA, provvede alla preparazione dei piatti previsti dal menù.

All'ora del pasto, i piatti preparati vengono distribuiti ai bambini dalla cuoca.

3. MENU' E TABELLE DIETETICHE PER LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

I menù scolastici sono predisposti dal personale di SEBINA prendendo in considerazione:

- i LARN (livelli di assunzione giornaliera raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana)
- le linee guida per l'elaborazione dei menù per la ristorazione scolastica di ATS Bergamo
- il protocollo operativo diete speciali per la ristorazione scolastica di ATS Bergamo
- le linee guida per l'elaborazione di menù privi di ogni alimento di origine animale per la ristorazione scolastica.

Obiettivo primario della scelta del menù proposta è un'adeguata educazione al gusto.

Si ritiene importante sottolineare il ruolo educativo del pasto in mensa come strumento per aiutare il bambino ad un'alimentazione appropriata promuovendo anche l'assaggio di alimenti di più difficile accettazione.

3.1 Composizione del pasto

Un pasto tipo è composto da:


- un primo piatto
- Un secondo piatto
- Un contorno
- Pane bianco o integrale
- Frutta fresca di stagione.

In caso di gita scolastica ai bambini è fornito un cestino pic-nic composto da:

- Panini imbottiti
- Frutta
- Acqua.

Durante l'anno scolastico sono previsti due menù:

- Menù autunno-primavera: da inizio anno scolastico fino al 31 ottobre e da metà aprile circa fino alla fine dell'anno scolastico;
- Menù invernale: dal 1 novembre fino alla metà di aprile circa.



I menù prevedono preparazioni diverse per ogni giorno della settimana, con una rotazione su quattro settimane.

L'acqua a disposizione degli utenti è acqua potabile da acquedotto.

3.2 Alternative al menù

Dieta speciale:

Per motivi di salute o in caso di patologie particolari, su presentazione di certificato medico, è garantita l'erogazione di una dieta speciale personalizzata.

La richiesta di dieta speciale deve essere inoltrata all'atto dell'iscrizione al servizio mensa alla Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi utilizzando l'apposita modulistica.

Dieta per motivi etico religiosi:

Le diete adeguate alla maggior parte di esigenze di tipo etico-religioso sono garantite. La richiesta deve essere inoltrata all'atto dell'iscrizione al servizio mensa alla Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi utilizzando l'apposita modulistica.

4. NORME IGIENICO-SANITARIE

Per quanto concerne le norme igienico sanitarie, si fa riferimento al Pacchetto Igiene in particolare il Regolamento CE 852/04.

Il personale indossa sopravvesti di colore chiaro, nonché idoneo copricapo che contiene la capigliatura. Il personale mantiene uno standard elevato di pulizia personale, in particolare delle mani, ed esegue il proprio lavoro in modo igienicamente corretto.

Nell'esecuzione della fornitura viene attuata la più scrupolosa osservanza delle norme igieniche atte ad evitare che si possano determinare inconvenienti sia in relazione alla qualità, alla conservazione, alla confezione ed alla somministrazione dei cibi e degli ingredienti, sia in relazione ai requisiti del personale.

5. CONTROLLO

Periodicamente un'azienda esterna provvede al prelievo di campioni su alimenti e superfici ed all'effettuazione dell'analisi dell'acqua da acquedotto.

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale SEBINA possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.

Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa Sociale SEBINA, allo 035/983397.

E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite fax al numero 035/0272672, oppure tramite posta elettronica all'indirizzo mail info@cooperativasebina.it utilizzando l' Allegato 1.

Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione.

PRIVACY

In osservanza del GDPR UE 2016/679, la Cooperativa Sociale SEBINA adotta propria modulistica interna per la formulazione di consenso per trattamento dei dati personali e sensibili da parte dell'utenza e applica quando previsto dalla normativa vigente.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è stato emesso il 20 settembre 2023.

Potrà subire comunque ulteriori aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.

La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi in funzione alle modifiche/integrazioni apportate ai servizi.

Responsabile della carta: Mazzola Roberta

RECLAMO – MIGLIORAMENTO

Gentile Signora / Signore,

*come previsto dalla Carta dei Servizi della nostra Cooperativa, nel caso in cui lo ritenesse opportuno, può presentare un **reclamo** a cui verrà data risposta. La informiamo che la presentazione del reclamo non sostituisce il ricorso amministrativo e giurisdizionale.*

La invitiamo ad utilizzare questo modulo anche nel caso voglia suggerire miglioramenti dei nostri servizi.

Le sue osservazioni saranno per noi di prezioso aiuto, La ringraziamo per la collaborazione.

Il reclamo deve essere completato con i dati anagrafici e la sottoscrizione.

*In caso contrario sarà considerato come semplice **segnalazione**.*

SPAZIO RISERVATO ALL'UTENTE

cognome..... nome.....
 indirizzo..... cap.....
 città..... prov.....
 tel..... fax e-mail.....

IO MI SONO RIVOLTO A VOI PER

il seguente servizio:

- RECLAMO**
 MIGLIORAMENTO

OGGETTO

.....

Luogo e data.....

Firma.....