



MENSA PER RICHIEDENTI E TITOLARI DI  
PROTEZIONE INTERNAZIONALE

# **CARTA DEI SERVIZI**

## Sommario

1. PREMESSA .....	3
a) Cos'è la carta dei servizi.....	3
b) A cosa serve.....	3
c) Cosa contiene.....	3
d) A chi serve.....	4
2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	4
a) Uguaglianza.....	4
b) Imparzialità.....	4
c) Continuità.....	4
d) Riservatezza.....	5
e) Diritto di scelta .....	5
f) Partecipazione e informazione.....	5
g) Efficienza ed efficacia .....	5
3. DESCRIZIONE DELL'ENTE .....	5
a) Cenni storici.....	5
b) Attività e programmi .....	6
4. IL SERVIZIO MENSA .....	7
a) Utenti/destinatari del servizio.....	8
b) Sede e modalità di accesso al servizio.....	8
c) Caratteristiche del servizio .....	8
d) Produzione dei pasti .....	8
e) Distribuzione dei pasti .....	9
f) Menù.....	9
g) Qualità delle materie prime .....	9
5. STANDARD DI QUALITA' PER I SERVIZI .....	10
6. MISURE A TUTELA DEI CITTADINI UTENTI - GESTIONE DEI RECLAMI .....	10
a) Referenti a cui rivolgersi .....	10
b) Modalità di segnalazione dei reclami e dei suggerimenti.....	10
7. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO .....	11
ALLEGATI .....	11
□ Modulo di reclamo del Servizio Mensa del Centro Astalli .....	112

## 1. PREMESSA

### a) Cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. È pensata anche per consentire alle persone che accedono a un servizio di poter svolgere un controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione del servizio stesso.

Le norme di riferimento per la elaborazione e attuazione delle Carta dei Servizi sono la Direttiva Ciampi del 27/1/1994 "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000 n° 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Gli obiettivi della Carta dei servizi sono:

- tutelare i diritti delle persone che accedono al servizio;
- valutare la qualità del servizio a partire dal grado di soddisfazione delle persone che lo utilizzano;
- favorire la partecipazione e la collaborazione nel processo di progettazione, gestione e valutazione del servizio delle istituzioni, dei cittadini e delle associazioni.

### b) A cosa serve

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici e procedurali legati all'accesso ai servizi;
- gestire i reclami.

### c) Cosa contiene

La Carta dei servizi del Centro Astalli sarà aggiornata periodicamente in base alle modifiche di erogazione del servizio e ai suggerimenti che emergeranno nella attività di consultazione degli utenti del servizio.

In particolare, la Carta contiene le seguenti informazioni:

- notizie generali sulla storia, la struttura e i valori dell'Associazione;
- esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione;
- descrizione e informazione sul servizio erogato dall'Associazione;

- definizione degli standard di qualità;
- misure per la tutela e la partecipazione degli utenti.

d) A chi serve

La Carta dei servizi serve in primo luogo all'ente che la elabora per definire le caratteristiche del servizio che presta agli utenti e per comunicare agli stessi le informazioni necessarie per accedere al servizio e conoscerne gli aspetti logistici e organizzativi nonché quelli relativi agli standard e agli indicatori delle prestazioni che riceveranno.

In secondo luogo, la Carta dei servizi serve alle persone che accedono al servizio affinché possano conoscerne le modalità tecniche e qualitative di erogazione e gli standard delle prestazioni, in modo che possano verificare direttamente il rispetto di tali standard e segnalare all'ente erogatore eventuali disservizi o insufficienze.

Infine, la Carta dei servizi è lo strumento attraverso il quale l'ente pubblico che appalta in convenzione all'ente gestore l'erogazione del servizio può verificare quali prestazioni vengono fornite in relazione agli standard definiti nella Carta ed essere informata della qualità del servizio e del rispetto dei diritti degli utenti in base alla raccolta dei loro eventuali reclami e suggerimenti.

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI**

In riferimento alla Direttiva Ciampi del 27/1/1994 relativa ai "Principi sulla erogazione dei servizi pubblici" si riportano qui di seguito i principi a cui il Centro Astalli si ispira per l'erogazione del Servizio Mensa.

a) Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche.

Il servizio deve essere erogato garantendo parità di trattamento tra gli utenti. Questo non significa uniformità del servizio, ma piuttosto una diversificazione dello stesso, perché è solo riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali che si potrà passare da un'eguaglianza formale a un'eguaglianza sostanziale.

b) Imparzialità

Il comportamento dell'Associazione nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

c) Continuità

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio l'Associazione informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

d) Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale dell'Associazione è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal Regolamento Europeo 679/2016.

e) Diritto di scelta

L'Associazione garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

f) Partecipazione e informazione

L'Associazione garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- ✓ sportello Accettazione di Via Astalli 14/A;
- ✓ accesso telefonico 066781246;
- ✓ sito internet [www.centroastalli.it](http://www.centroastalli.it);
- ✓ pubblicazioni specifiche e supporti multimediali;
- ✓ carta dei servizi.

g) Efficienza ed efficacia

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

### **3. DESCRIZIONE DELL'ENTE**

a) Cenni storici

Il Centro Astalli è la sede italiana del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati-JRS. Da più di trentacinque anni è impegnato in numerose attività e servizi che hanno l'obiettivo di accompagnare, servire e difendere coloro che arrivano in Italia in fuga da guerre e violenze, non di rado anche dalla tortura. Il Centro Astalli si impegna inoltre a far conoscere all'opinione pubblica chi sono i rifugiati, la loro storia e i motivi che li hanno portati fin qui.

Il Centro Astalli ha iniziato le sue attività nel 1981 nella sede di via degli Astalli a Roma, accogliendo l'appello di padre Pedro Arrupe, allora Padre Generale della Compagnia di Gesù: nell'autunno del 1980, profondamente colpito dalla tragedia di migliaia di *boat people* vietnamiti in fuga dal loro Paese devastato dalla guerra, esortò i gesuiti di tutto il mondo a "portare almeno un po' di sollievo a questa situazione così tragica". Così nacque il Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati-JRS.

Il Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati-JRS è un'organizzazione cattolica internazionale, oggi attiva in più di 50 Paesi del mondo con la priorità di lavorare ovunque i bisogni dei migranti forzati siano

urgenti e trascurati da altri. Il JRS offre un servizio umano e pastorale ai rifugiati e alle comunità che li ospitano, attraverso una vasta gamma di attività: formazione e servizi educativi, servizi di emergenza e prima assistenza, servizi sanitari, sostegno al reddito, assistenza pastorale e sociale. Il JRS è ispirato dalla fede e dal rispetto per i valori di altre religioni e culture.

In totale, considerando nell'insieme le sue differenti sedi territoriali, il Centro Astalli vede ogni anno accedere ai propri servizi circa 20.000 persone (nelle sue differenti sedi territoriali di Roma, Bologna, Catania, Palermo, Trento e Vicenza), di cui 10.000 nella sola sede di Roma.

Rispetto ai primi anni di attività, l'Associazione, grazie anche all'impegno quotidiano oltre 200 volontari, ha ampliato e diversificato la propria offerta, che si è andata strutturando in **servizi di prima accoglienza** (per chi è arrivato da poco in Italia), **servizi di seconda accoglienza** (per facilitare l'accesso al mondo del lavoro e accompagnare le persone nel loro percorso di inserimento nella società italiana) e **attività culturali**, in collaborazione con la Fondazione Centro Astalli.

#### b) Attività e programmi

##### **Servizi di “prima accoglienza”**

- Mensa: cinque giorni a settimana per circa 200 accessi al giorno, nella sede di Via degli Astalli 14/A.
- Centri di accoglienza per richiedenti asilo e rifugiati: in convenzione con Roma Capitale, nell'ambito SAI, il Centro Astalli accoglie in 5 strutture dedicate 95 persone suddivise in nuclei familiari, donne e uomini.
- Centri per minori: in convenzione con Roma Capitale, il Centro Astalli in tre distinte strutture accoglie minori stranieri non accompagnati e minori con madri in situazioni di disagio psico-sociale.
- Servizio medico: cinque giorni a settimana presso la sede di Via degli Astalli, con servizio di primo *screening* e di avvio presso strutture specializzate di diagnostica e/o di terapia. Si effettuano in media 200 visite al mese.
- SaMiFo: servizio sanitario riservato a richiedenti asilo e rifugiati in convenzione con ASL RM1. Il servizio offre prestazioni di medicina generale, psichiatria, psicologia, ginecologia, medicina legale e ortopedia. Nel 2015 il SaMiFo ha ottenuto il riconoscimento della Regione Lazio come “struttura sanitaria a valenza regionale per l'assistenza ai migranti forzati”.
- Scuola di lingua italiana: cinque giorni a settimana, con sede in Via Virginia Agnelli 21, presso la Fondazione Il Faro e in Via Massimiliano Massimo 1, presso l'Istituto Massimo. Gli alunni iscritti ogni anno sono quasi 200.
- Centro di ascolto e di orientamento legale: aiuta i richiedenti asilo nella formulazione della domanda presso la Questura, li segue durante la procedura per la richiesta d'asilo, li informa dei loro diritti e dei doveri. Il servizio presta attenzione particolare alle vittime di tortura. La sede è in Via del Collegio Romano 1.

##### **Servizi di “seconda accoglienza”**

- Sportello di accompagnamento all'autonomia: presso la sede di Via degli Astalli, è attivo un servizio di ascolto e orientamento con la possibilità, compatibilmente con le forme di finanziamento sia pubblico che privato attive, di erogare dei contributi per l'iscrizione a corsi di

formazione, alla scuola guida, per l'attivazione di tirocini formativi, per il pagamento di alcune mensilità di affitto o di utenze arretrate, e dove i rifugiati vengono aiutati nella stesura del *curriculum vitae* e sostenuti nella ricerca di opportunità lavorative e nei rapporti con il mondo del lavoro e della formazione professionale per l'inserimento in tirocini formativi e percorsi di specializzazione lavorativa.

- Progetto "Comunità di ospitalità": il Centro Astalli in collaborazione con istituti e congregazioni religiosi realizza un programma di sostegno ai rifugiati nella delicata fase di passaggio dalla accoglienza al completo distacco dai circuiti assistenziali attraverso l'ospitalità in strutture e case per favorire il raggiungimento di una piena autonomia da parte delle persone.

### **Collaborazione con altri enti**

- Il Centro Astalli collabora attivamente e sistematicamente con la Sala Operativa Sociale di Roma Capitale.
- L'Associazione fa parte del Consiglio territoriale per l'immigrazione istituito presso la Prefettura di Roma.
- Il Centro Astalli partecipa attivamente al Tavolo Asilo Nazionale, luogo di coordinamento dei principali enti impegnati nella tutela di richiedenti asilo e rifugiati.
- Collabora attivamente con il Gruppo di Riflessione formato da associazioni dell'area religiosa impegnate nell'ambito dell'immigrazione, tra cui: Fondazione Migrantes (CEI), Caritas Diocesana di Roma, Comunità di S. Egidio, ACLI, Federazione delle Chiese Evangeliche in Italia (FCEI), Padri Comboniani; e di quella laica tra cui "Focus-Casa dei Diritti Sociali" e l'Associazione "Medici contro la Tortura".
- È, inoltre, presente in diversi tavoli di coordinamento per i vari settori in cui lavora, quali quello sanitario, le mense, i centri di accoglienza, formazione dei migranti.
- L'Associazione Centro Astalli è uno dei fondatori di Scuolemigranti, la Rete degli organismi di volontariato per l'integrazione linguistica e sociale dei migranti nel Lazio, per il dialogo tra culture e per il pieno esercizio della cittadinanza, nata il 20 aprile 2009 e che oggi mette insieme più di cento aderenti con diversa ispirazione culturale, religiosa, politica: associazioni di volontariato, enti di promozione sociale, parrocchie, biblioteche, centri sociali, fondazioni, cooperative sociali che si riconoscono nelle finalità della Rete

## **4. IL SERVIZIO MENSA**

Il Centro Astalli nasce nel 1981 per offrire accoglienza e un pasto caldo ai primi richiedenti asilo e rifugiati che giungevano a Roma in condizioni di forte disagio.

Il Servizio oggi eroga oltre 200 pasti al giorno a persone che hanno ancora bisogno di soddisfare bisogni primari come quelli alimentari. In più di 40 anni attorno alla mensa e negli stessi locali sono sorti nuovi servizi per accompagnare, servire e difendere i richiedenti asilo e i rifugiati come, ad esempio, l'ambulatorio, il Centro di ascolto e orientamento socio-legale, la scuola di italiano, il servizio di ricezione della posta.

a) Utenti/destinatari del servizio

La mensa è rivolta a immigrati richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale.

b) Sede e modalità di accesso al servizio

Il Servizio è situato in Via degli Astalli 14/A.

Il servizio è aperto 5 giorni a settimana (lunedì-venerdì), compresi i giorni festivi infrasettimanali, in tutti i mesi dell'anno, dalle 9 alle 12.00e dalle 11 alle 16. Specifica attenzione viene posta per assicurare l'accessibilità alle persone in condizione di particolare vulnerabilità quali donne, bambini, anziani, persone in cattive condizioni di salute. In questi casi l'accesso viene facilitato dagli operatori e viene assicurata la precedenza al momento dell'apertura.

All'ingresso degli ospiti si verifica il possesso della tessera che autorizza l'accesso ai servizi: in caso di assenza o di scadenza del periodo di validità gli ospiti vengono invitati a presentarsi in orario mattutino nella medesima sede per il rinnovo/rilascio della stessa.

La registrazione degli utenti avviene mediante sistema informatico che prevede l'archiviazione di dati anagrafici e di aggiornamenti costanti circa il percorso fatto dall'utente nell'ambito dei servizi forniti dall'Associazione.

L'effettiva fruizione del servizio mensa viene registrata mediante appositi fogli firma conservati negli archivi dell'Associazione e sul sistema informatico, che permette la stampa degli elenchi dei pasti erogati.

c) Caratteristiche del servizio

Il servizio prevede:

- ✓ la preparazione con la tecnica del legame “fresco-caldo”<sup>1</sup> e la distribuzione di pasti mediante sporzionamento delle portate agli utenti con l'uso di piatti e posate monouso e vassoi;
- ✓ una dieta essenziale di tipo mediterraneo nel rispetto delle diverse culture alimentari e religiose (sono escluse la carne di maiale e l'uso di alcolici nelle preparazioni alimentari);
- ✓ l'allestimento di tavoli dei refettori, la fornitura del tovagliato e della stoviglieria necessaria (posate, bicchieri);
- ✓ lo sparcchiamento, la pulizia e la sanificazione dei tavoli, degli utensili e delle attrezzature e dei locali;
- ✓ il ritiro dei contenitori sporchi.

d) Produzione dei pasti

La cucina del Centro Astalli è dotata di impianti, apparecchiature e attrezzature idonee alla preparazione di oltre 200 pasti giornalieri. I dipendenti che vi lavorano sono coadiuvati da circa 50 volontari che si alternano nei servizi di accoglienza e di distribuzione dei pasti.

---

<sup>1</sup> la tecnica del legame “fresco-caldo” prevede la preparazione e la cottura dei cibi nella giornata del consumo.

Nel Servizio di Cucina è in uso il “Manuale di autocontrollo igienico-sanitario HACCP” per il controllo e la sorveglianza di tutte le attività produttive.

I pasti vengono preparati in modo tradizionale nel rispetto di tutte le regole necessarie a garantire l’igiene e gli standard qualitativi.

e) Distribuzione dei pasti

La distribuzione dei pasti nel refettorio viene effettuata da personale preparato per garantire il corretto svolgimento del servizio. Per garantire le temperature prima e durante il pasto, il Servizio Cucina dispone di un banco espositivo a caldo a temperatura controllata e un banco espositivo a freddo.

f) Menù

Il servizio mensa prevede un menù basato su una dieta mediterranea e viene programmato mensilmente prestando attenzione alla variabilità giornaliera e alla rotazione degli alimenti al fine di garantire un adeguato regime alimentare.

I pasti sono preparati seguendo grammature specifiche e la stagionalità. Ciò non toglie che nello sporzionamento si cerca di mantenere un atteggiamento flessibile volto a soddisfare le esigenze di un’utenza estremamente vulnerabile, che spesso può usufruire di un solo pasto giornaliero. Sono esclusi dal menu carne di maiale e bevande alcoliche. Il menù prevede un pranzo costituito da:

- ✓ un primo piatto e un secondo piatto;
- ✓ un contorno di verdura di stagione (cruda o cotta);
- ✓ frutta fresca di stagione;
- ✓ pane.

g) Qualità delle materie prime

I pasti sono preparati, cucinati e distribuiti in sede. Attualmente la mensa dispone di un fornitore per i prodotti ortofrutticoli freschi, uno per le carni fresche e uova, uno per generi alimentari confezionati, inscatolati, refrigerati e surgelati, uno per il pane e prodotti da forno.

Il Centro Astalli ha stabilito una procedura interna per ottemperare al Reg CE 178/2002 e alla delibera della Reg. Lazio n. 715 del 04/08/2005. Tutti i fornitori infatti sono stati registrati su apposito modulo dove oltre alle generalità, sono riportati gli estremi dei responsabili e i recapiti per eventuali procedure di allarme. Tutte le forniture sono posizionate con il sistema FIFO (First In – First Out).

Il personale sia impiegato che volontario dedicato alla preparazione, cottura o distribuzione del cibo è sottoposto ad un programma di formazione continua e aggiornamento così come previsto dal piano di autocontrollo HACCP relativamente alla microbiologia, igiene personale e dei locali, procedure di pulizia, igiene della produzione.

## 5. STANDARD DI QUALITA' PER I SERVIZI

Il Servizio Mensa del Centro Astalli tiene conto di alcuni criteri di qualità che fanno riferimento alla accessibilità del servizio, alla tempestività dell'erogazione, alla trasparenza delle informazioni e alla efficacia rispetto alla soddisfazione degli utenti.

Gli standard di qualità del Servizio Mensa sono i seguenti:

Fattori di qualità	Indicatori	Unità di Misura	Livelli di prestazione
<b>Rilascio tessera accesso al servizio</b>	Rapporto tra orario del servizio e orario della apertura della mensa	100%	Rilascio immediato
<b>Giorni di apertura</b>	Apertura settimanale	Giorni	5 (Lun-Ven)
<b>Tempi di attesa</b>	Fila di ingresso	Minuti	15
<b>Tempo di erogazione del servizio</b>	Somministrazione e sporzionamento	Minuti	5
<b>Menu</b>	Rispetto del menu	Alimenti	90%
<b>Cultura alimentare</b>	Rispetto delle diverse culture etico-religiose	Alimenti	Esclusione di carne di maiale e uso di alcolici
<b>Sicurezza</b>	Vestiario	Dispositivi di Protezione Individuale	Dotazione per tutto il personale anche volontario
<b>Accoglienza</b>	Personale volontario a supporto del servizio	N.°	Presenza di 10 volontari per giorno
<b>Informazione</b>	Presenza di personale di supporto e orientamento	Giorni	5

## 6. MISURE A TUTELA DEI CITTADINI UTENTI - GESTIONE DEI RECLAMI

### a) Referenti a cui rivolgersi

Responsabile del Servizio della Mensa è Pier Paolo Burioni.

Per eventuali segnalazioni e disservizi è possibile rivolgersi anche al Servizio Accettazione.

### b) Modalità di segnalazione dei reclami e dei suggerimenti

Il Servizio Mensa dell'Associazione Centro Astalli prevede diverse modalità di segnalazione di reclami e suggerimenti.

I cittadini utenti possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione del servizio, esercitando il proprio diritto attraverso:

- ✓ lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via degli Astalli 14/A Roma;
- ✓ segnalazione telefonica al numero 066781246 o via email all'indirizzo [astalli@jrs.net](mailto:astalli@jrs.net);

- ✓ compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi e disponibile presso il Servizio Mensa di Via degli Astalli 14/A.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

## **7. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

Nell'arco del tempo di validità della Carta dei Servizi della Mensa, il Centro Astalli, sulla base delle segnalazioni e dei suggerimenti degli utenti e degli eventuali mutamenti degli aspetti connessi ai bisogni degli immigrati nella città di Roma, mette in atto una serie di azioni per rispondere meglio alle esigenze dei suoi utenti e per migliorare le sue prestazioni.

Si riportano di seguito alcune delle azioni previste nel medio-lungo periodo:

- ✓ predisposizione di un servizio di erogazione delle colazioni nei periodi invernali e estivi;
- ✓ somministrazione di un questionario di soddisfazione rivolto agli utenti della mensa;
- ✓ predisposizione di un servizio di distribuzione "pacchi famiglia";

## **ALLEGATI**

- Modulo di reclamo del Servizio Mensa del Centro Astalli

## Modulo reclamo del Servizio Mensa del Centro Astalli

All'attenzione di:  
Centro Astalli  
per l'assistenza agli immigrati ODV  
Via degli Astalli 14/A  
00186 ROMA

Il reclamo è presentato da: \_\_\_\_\_

Motivo del reclamo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Roma, \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_