

CARTA DEI SERVIZI

Servizio Mensa per richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale

Via degli Astalli 14/A – Roma

Aggiornamento: settembre 2026 – sostituisce la versione del 29/09/2023

1. Premessa

Che cos'è la Carta dei servizi

La Carta dei servizi è il documento con cui il Centro Astalli per l'assistenza agli immigrati ODV (di seguito «Centro Astalli» o «Associazione») fa conoscere il Servizio Mensa: chi può accedervi, come e quando, quali prestazioni sono garantite, con quali standard di qualità e come segnalare disservizi o presentare reclami. Consente alle persone che utilizzano il servizio, e all'ente pubblico che lo sostiene, di verificare che le prestazioni corrispondano a quanto dichiarato.

La Carta è redatta secondo i principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 sui principi dell'erogazione dei servizi pubblici e dell'art. 13 della legge 8 novembre 2000, n. 328, ed è pubblicata nella sezione «Amministrazione trasparente» del sito istituzionale ai sensi dell'art. 32, comma 1, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33.

A che cosa serve e a chi si rivolge

Con la Carta l'Associazione si impegna a garantire sicurezza, continuità e regolarità del servizio, tempestività delle risposte, accessibilità e trasparenza nei rapporti con le persone che vi accedono, correttezza gestionale. A tal fine definisce standard di qualità misurabili, semplifica le modalità di accesso e disciplina la gestione dei reclami.

La Carta si rivolge alle persone che accedono alla mensa, che vi trovano le informazioni per utilizzare il servizio e verificarne la qualità; agli operatori e ai volontari, per i quali definisce gli impegni da rispettare; all'ente pubblico che affida o sostiene il servizio, che può verificare le prestazioni rese rispetto agli standard dichiarati. È aggiornata almeno annualmente, tenendo conto dei cambiamenti del servizio e dei suggerimenti raccolti.

2. Principi fondamentali

Uguaglianza. Nessuna discriminazione è ammessa nell'erogazione del servizio per motivi di origine, religione, opinioni politiche, sesso, orientamento sessuale, condizioni psicofisiche o socioeconomiche. La parità di trattamento non significa uniformità: il servizio tiene conto dei bisogni specifici delle persone, per assicurare un'uguaglianza sostanziale.

Imparzialità. Il comportamento degli operatori e dei volontari verso le persone accolte è improntato a obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità. Il servizio è erogato con continuità e regolarità secondo gli orari indicati al § 4. In caso di interruzioni o irregolarità, l'Associazione ne dà tempestiva informazione e adotta le misure necessarie per ridurre al minimo il disagio.

Riservatezza. I dati personali sono trattati nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196. Il personale e i volontari sono formati a operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui vengono a conoscenza.

Partecipazione e informazione. L'Associazione garantisce informazione sul servizio attraverso lo sportello Accettazione di Via degli Astalli 14/A, il numero telefonico 06 6781246, il sito internet

www.centroastalli.it e la presente Carta, e raccoglie osservazioni e suggerimenti con le modalità del § 6.

Efficienza ed efficacia. Ogni operatore e volontario lavora per garantire sostegno alle persone accolte, valorizzando le risorse umane, economiche, logistiche e di rete disponibili, nel rispetto degli standard indicati al § 5.

3. Il Centro Astalli

Il Centro Astalli è la sede italiana del Servizio dei Gesuiti per i Rifugiati – Jesuit Refugee Service (JRS), organizzazione cattolica internazionale fondata nel 1980 da padre Pedro Arrupe, allora Superiore Generale della Compagnia di Gesù. Ha iniziato la propria attività nel 1981 nella sede di Via degli Astalli a Roma, offrendo accoglienza e un pasto caldo ai primi richiedenti asilo giunti in città. È un'organizzazione di volontariato iscritta al Registro unico nazionale del Terzo settore al n. 81157.

L'Associazione accompagna, serve e difende i diritti di chi arriva in Italia in fuga da guerre, persecuzioni e violenze, e promuove nella società una cultura dell'accoglienza. A Roma gestisce, tra l'altro: la mensa; l'area salute; il servizio SaMiFo, in collaborazione con la ASL Roma 1; il centro di ascolto e orientamento legale in Via del Collegio Romano 1; la scuola di lingua italiana; tre strutture di accoglienza e un sistema di accoglienza diffusa del Sistema di Accoglienza e Integrazione (SAI) in convenzione con Roma Capitale; la casa-famiglia «La Casa di Marco»; lo sportello di accompagnamento all'autonomia e il progetto «Comunità di ospitalità». L'attività si avvale dell'impegno continuativo di numerosi volontari.

4. Il Servizio Mensa

La mensa è da sempre il cuore dell'Associazione. Distribuisce ogni giorno circa **300** pasti a persone che hanno bisogno di soddisfare bisogni primari come quello alimentare. Attorno alla mensa, negli stessi locali, sono nati nel tempo gli altri servizi: l'ambulatorio, il centro di ascolto, la scuola di italiano, il servizio di ricezione della posta.

a) Destinatari

Il servizio è rivolto a richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale.

b) Sede, orari e modalità di accesso

Il servizio si trova in Via degli Astalli 14/A, Roma. È aperto cinque giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, compresi i giorni festivi infrasettimanali, in tutti i mesi dell'anno, con i seguenti orari: rilascio e rinnovo della tessera **dalle ore 9,00 alle ore 12,00**; distribuzione dei pasti **dalle ore 13,00 alle ore 16,00**.

Per accedere è necessaria la tessera rilasciata dall'Associazione. Chi ne è privo, o ha la tessera scaduta, può ottenerne il rilascio o il rinnovo presso la stessa sede negli orari indicati. Le persone in condizione di particolare vulnerabilità (donne, bambini, anziani, persone in cattive condizioni di salute) sono agevolate dagli operatori e hanno la precedenza all'apertura.

Le persone che accedono sono registrate in un sistema informatico che contiene i dati anagrafici e le informazioni sul percorso nei servizi dell'Associazione. L'effettiva fruizione del pasto è registrata su fogli firma e sul sistema informatico.

c) Caratteristiche del servizio

Il servizio comprende: la preparazione dei pasti con la tecnica del legame «fresco-caldo», che prevede preparazione e cottura nella giornata del consumo; la distribuzione mediante porzionamento con stoviglie monouso e vassoi; una dieta essenziale di tipo mediterraneo, rispettosa delle diverse culture

alimentari e religiose, con esclusione della carne di maiale e dell'uso di alcolici; l'allestimento dei tavoli; la pulizia e la sanificazione di tavoli, utensili, attrezzature e locali.

d) Produzione e distribuzione dei pasti

La cucina è dotata di impianti e attrezzature idonei alla preparazione dei pasti giornalieri. Il personale dipendente è affiancato da circa **10** volontari che si alternano nell'accoglienza e nella distribuzione. È applicato il Manuale di autocontrollo igienico-sanitario HACCP. Per mantenere le temperature prima e durante la distribuzione sono a disposizione un banco espositivo caldo a temperatura controllata e un banco espositivo freddo.

e) Menu e materie prime

Il menu, programmato mensilmente secondo stagionalità e rotazione degli alimenti, prevede un primo piatto, un secondo piatto, un contorno di verdura di stagione, frutta fresca e pane. Il porzionamento segue grammature definite, con la flessibilità necessaria per persone che spesso possono contare su un solo pasto al giorno.

Le materie prime sono acquistate da fornitori registrati, per prodotti ortofrutticoli, carni e uova, generi confezionati e surgelati, pane. L'Associazione applica una procedura interna di rintracciabilità conforme al Regolamento (CE) n. 178/2002 e alle disposizioni regionali, con gestione delle scorte secondo il criterio FIFO. Il personale e i volontari addetti agli alimenti partecipano a un programma di formazione continua previsto dal piano HACCP.

5. Standard di qualità

Gli standard che seguono riguardano l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia del servizio e sono verificati almeno una volta l'anno.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard garantito
Accesso al servizio	Tempo di rilascio della tessera	Rilascio immediato nell'orario di accettazione
Continuità	Giorni di apertura settimanale	5 giorni (lunedì-venerdì), compresi i festivi infrasettimanali
Tempi di attesa	Attesa in fila all'ingresso	Non oltre 15 minuti
Tempo di erogazione	Tempo di somministrazione del pasto	Non oltre 5 minuti
Menu	Rispetto del menu programmato	Almeno il 90% dei pasti
Cultura alimentare	Rispetto delle diverse culture etico-religiose	Esclusione di carne di maiale e alcolici nel 100% dei pasti
Sicurezza	Dotazione di dispositivi di protezione individuale	100% del personale e dei volontari
Accoglienza	Volontari presenti a supporto del servizio	Almeno 10 per giorno di apertura
Informazione	Presenza di personale di orientamento	In tutti i giorni di apertura
Reclami	Tempo di risposta scritta ai reclami	Entro 30 giorni dalla presentazione
Soddisfazione	Rilevazione della soddisfazione delle persone accolte	Almeno una rilevazione all'anno

6. Tutela delle persone accolte e gestione dei reclami

Il responsabile del Servizio Mensa è **Pierpaolo Burioni**. Per segnalazioni e disservizi è possibile rivolgersi anche al Servizio Accettazione.

Chiunque può presentare osservazioni, proposte o reclami relativi ad atti, comportamenti o situazioni che neghino o limitino la fruizione del servizio: con lettera in carta semplice indirizzata al responsabile e consegnata o inviata alla segreteria di Via degli Astalli 14/A, 00186 Roma; per telefono al numero 06 6781246; per posta elettronica all'indirizzo astalli@jrs.net; compilando il modulo allegato, disponibile anche presso la mensa. Le segnalazioni vanno presentate di norma entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del fatto.

Le segnalazioni di rapida soluzione ricevono risposta immediata. Negli altri casi il responsabile svolge gli accertamenti necessari e fornisce una risposta scritta motivata, con l'indicazione delle eventuali azioni correttive, entro 30 giorni. Se la risposta non è ritenuta soddisfacente, l'interessato può chiedere un riesame alla Direzione del Centro Astalli.

7. Impegni di miglioramento

Sulla base delle segnalazioni ricevute e dell'evoluzione dei bisogni, l'Associazione si impegna per il periodo di validità della Carta a fornire ai beneficiari che ne facciano richiesta un servizio doccia e un servizio di distribuzione di vestiario e coperte nella stagione invernale.

8. Validità

La presente Carta è approvata dal legale rappresentante del Centro Astalli, è esposta presso la mensa e pubblicata sul sito istituzionale. È aggiornata almeno annualmente.

Roma, **30 settembre 2026**

Il Presidente e legale rappresentante
P. Camillo Ripamonti sj

Allegato – Modulo di reclamo o segnalazione

Al Centro Astalli per l'assistenza agli immigrati ODV – Servizio Mensa – Via degli Astalli 14/A, 00186 Roma – astalli@jrs.net

Nome e cognome (facoltativo per le segnalazioni anonime): _____

Recapito per la risposta (telefono o e-mail): _____

Data e luogo del fatto segnalato: _____

Descrizione del reclamo, della segnalazione o del suggerimento:

I dati personali sono trattati dal Centro Astalli ai soli fini della gestione della segnalazione, secondo l'informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 disponibile presso la sede e sul sito istituzionale.

Roma, _____ Firma _____

