



COMUNE DELLA SPEZIA
SERVIZI EDUCATIVI



LA CARTA DEL SERVIZIO

Ristorazione Scolastica

2012

LA CARTA DEL SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA

La Carta del Servizio è il patto tra il Comune della Spezia ed i cittadini che utilizzano la ristorazione scolastica nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'Amministrazione si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio: è utile al cittadino per conoscere, partecipare, scegliere e verificare le prestazioni fornitegli dalla propria Amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica della propria azione, contribuendo all'evoluzione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo.

Come tale, è un documento vivo e dinamico, al quale contribuiscono le osservazioni e le esperienze di tutti:

- degli addetti che operano nella realizzazione della ristorazione scolastica
- delle scuole che inseriscono la mensa nella programmazione della giornata educativa
- dei cittadini che utilizzano il servizio

Cittadini e scuole possono utilizzare diversi strumenti per segnalare gli aspetti del servizio ritenuti di maggiore interesse, i miglioramenti che ritengono più utili e gli aspetti insoddisfacenti rilevati nelle prestazioni ricevute:

- la compilazione della customer satisfaction che viene somministrata annualmente a tutte le famiglie
- la compilazione della scheda di segnalazione dei suggerimenti contenuta nel totem informativo presente in ogni scuola
- la presentazione di una segnalazione o di un reclamo al Comune
- la rappresentanza alla Commissione Mensa, in qualità di membro o segnalando le proprie osservazioni al rappresentante della propria scuola
- la partecipazione alle iniziative del servizio (i percorsi di educazione alimentare, il progetto "Anch'io mangio in mensa")
- i contatti con l'Ufficio ristorazione scolastica
- i contatti con il servizio counseling di dietistica

La Carta si compone quindi di una parte stabile di **principi ed informativa** (che rimane uguale fino al modificarsi delle condizioni, normative od organizzative, cui fa riferimento) e di una parte variabile di **impegni della qualità** (che si modificano nel tempo mano a mano che gli obiettivi prefissati vengono raggiunti o che nuovi elementi di interesse del servizio emergono all'attenzione attraverso gli strumenti sopra riportati). A differenza della **parte stabile** gli **impegni della qualità** verranno pertanto rinnovati e ridistribuiti periodicamente dopo ogni loro aggiornamento. Ogni impegno sarà espresso come **standard di qualità perseguito** (che rappresenta il livello che il servizio deve tendere a raggiungere nella specifica dimensione considerata, quale impegno di miglioramento); per alcune dimensioni, a fianco dello standard di qualità perseguito sarà individuato anche il **limite di accettabilità delle prestazioni** (che rappresenta il livello minimo che il Comune si impegna a garantire, al di sotto del quale è previsto per i cittadini il **diritto al rimborso di quanto pagato per l'erogazione della prestazione risultata non conforme**). Quando la ristorazione scolastica raggiunga stabilmente uno degli standard di qualità perseguiti, esso deve essere innalzato o sostituito da un altro obiettivo.

I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio ristorazione scolastica è erogato dal Comune per agevolare la frequenza della scuola pubblica agli studenti che seguono attività didattiche in orario pomeridiano rientranti nel Piano dell'Offerta Formativa, fino alla scuola secondaria di primo grado.

Per il servizio ristorazione scolastica il Comune si impegna a garantire:

- l'uguaglianza e l'imparzialità nell'erogazione del servizio

- il rispetto delle identità culturali, etniche e religiose dei fruitori
- la continuità delle prestazioni
- l'ascolto, la partecipazione dei cittadini, l'accesso alle informazioni e la trasparenza della gestione
- l'adozione delle soluzioni strutturali, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili, all'efficacia e all'efficienza delle prestazioni erogate.

LA MODALITA' GESTIONALE ADOTTATA

Il servizio ristorazione scolastica è gestito in appalto. La sua realizzazione, cioè, è affidata dal Comune ad aziende specializzate nel settore della ristorazione collettiva, selezionate in apposite procedure concorsuali per assicurarne la competenza e professionalità, che acquistano i prodotti, li cucinano in due Centri di Cottura di proprietà comunale e si occupano di trasportare nelle scuole cittadine i pasti, di distribuirli, di apparecchiare i refettori e di rigovernarli al termine del pranzo.

Il front office è gestito direttamente dal Comune con proprio personale, che cura i rapporti con i cittadini e le scuole, gestisce i processi di iscrizione, richiesta diete speciali, calcolo frequenza e pagamento delle tariffe fino alla cessazione del servizio; l'Ufficio ristorazione scolastica fa parte del Centro di Responsabilità Servizi Educativi ed ha sede alla Spezia in Via Leopardi, n. 1.

I menù (cioè il dettaglio delle portate per ciascuna giornata di servizio), le tabelle dietetiche (cioè le grammature dei diversi alimenti che compongono ciascuna portata) e le tabelle merceologiche (cioè il dettaglio delle caratteristiche di ciascun alimento impiegato per la preparazione delle portate) sono elaborati dal Comune ed inseriti nel contratto che vincola le aziende fornitrici, insieme alle regole necessarie allo svolgimento del servizio. Vengono modificati ed integrati in base all'andamento del servizio in un'ottica di miglioramento continuo della qualità.

Dove sono reperibili questi documenti? Il menù è affisso al totem informativo della ristorazione presente in ogni scuola e le tabelle dietetiche e merceologiche possono essere consultate presso l'Ufficio Ristorazione Scolastica; oltre che scaricabili dal sito [www.comune.sp.it/ristorazione scolastica](http://www.comune.sp.it/ristorazione_scolastica), si può richiedere la trasmissione dei documenti via mail a servizi.educativi@comune.sp.it

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

□ LE ISCRIZIONI E I PAGAMENTI

Per consumare il pasto a scuola occorre essere iscritti al servizio ristorazione scolastica.

Ci si iscrive al servizio presentando domanda all'Ufficio Ristorazione Scolastica, entro gli stessi termini dell'iscrizione alle scuole pubbliche (generalmente nei mesi di gennaio o febbraio per l'anno scolastico successivo). L'iscrizione è sempre necessaria per gli alunni esordienti, cioè per gli alunni che frequentano il primo anno di scuola dell'infanzia, primaria o secondaria di primo grado e che intendano utilizzare la mensa o che si trasferiscano da una sede scolastica all'altra; negli anni successivi l'iscrizione al servizio si rinnova automaticamente, a condizione che risultino regolarizzati i pagamenti pregressi; in ogni tempo è possibile comunicare la rinuncia al servizio o la variazione dei dati relativi allo studente. In assenza di iscrizione o di irregolarità dei pagamenti pregressa il servizio non può essere erogato.

Con l'iscrizione dell'alunno il genitore assume l'onere di corrispondere all'Amministrazione Comunale la tariffa prevista per ogni pasto fruito. Le tariffe sono aggiornate annualmente sulla base dell'incremento dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo. Sono previste agevolazioni tariffarie progressive per i nuclei familiari residenti che presentino l'attestazione ISEE, in base al valore dell'indicatore, e per i figli iscritti al servizio oltre il primo.

In assenza di iscrizione il servizio non può essere erogato.

Il dettaglio delle tariffe, delle modalità di pagamento, il modulo d'iscrizione e quello di rinuncia/variazione sono disponibili sul sito [www.comune.sp.it/ristorazione scolastica](http://www.comune.sp.it/ristorazione_scolastica) e presso l'Ufficio Ristorazione Scolastica;

l'iscrizione e ogni comunicazione può essere effettuata anche per posta, via fax o con una mail, trasmettendo unitamente ai moduli compilati la copia di un documento di identità del sottoscrittore.

□ LE STRUTTURE

I pasti vengono prodotti in due Centri Cottura Centralizzati e da qui trasportati nelle diverse sedi scolastiche; questo modello gestionale si chiama "pasto veicolato in legame fresco-caldo".

□ GLI APPROVVIGIONAMENTI

Sulla base delle iscrizioni e dei dati statistici della frequenza giornaliera le aziende incaricate del servizio effettuano gli ordini ai propri fornitori; le merci sono consegnate, a seconda della tipologia, giornalmente (pane, prodotti ortofrutticoli freschi e simili) o due/tre volte a settimana (carne, pasta, prodotti surgelati ecc.) ai Centri Cottura Centralizzati:

- ✓ gli ordini sono organizzati in modo tale da garantire sempre la disponibilità di materie prime in ottimali condizioni di freschezza;
- ✓ la conservazione degli alimenti presso i Centri Cottura fino al momento del loro impiego è rigorosamente disciplinata per garantire la sicurezza delle preparazioni;
- ✓ il sistema di rintracciabilità previsto dalla vigente normativa nel settore alimentare ed applicato nel servizio ristorazione scolastica assicura la conoscenza dell'origine e della qualità dei prodotti alimentari utilizzati ed il controllo sul loro impiego;
- ✓ ogni variazione nelle forniture viene comunicata e motivata dalle aziende incaricate all'Ufficio Ristorazione Scolastica; l'introduzione nel menù di un nuovo prodotto è sempre preceduta dall'invio della relativa scheda tecnica per l'esame della conformità alle previsioni del capitolato e l'accettazione del Comune.

Le schede tecniche delle materie prime impiegate sono consultabili presso l'Ufficio Ristorazione Scolastica.

□ LA QUALITÀ DEI PRODOTTI

Tutti i prodotti impiegati nella ristorazione scolastica sono di prima qualità, scelti e controllati per assicurare la sicurezza alimentare e la gradibilità del pasto:

sono biologici: la frutta, tutte le verdure ed ortaggi (freschi e surgelati), la farina di grano tenero, la farina di mais, il farro, il miglio, l'orzo, il riso, i ceci, i fagioli, le lenticchie, i piselli, la soia, i pomodori trasformati (pelati e polpa), la carne bovina, il latte, la ricotta, il burro, lo yogurt, la mozzarella, lo stracchino, le uova, il cioccolato, l'olio extra vergine di oliva;

sono del mercato equo-solidale: le banane, le barrette-dessert e le tavolette di cioccolato;

sono a filiera corta: le patate e i fagioli di Pignone, il cavolo nero e la cipolla rosa della Val di Vara e Val di Magra, lo zucchini alberello e la lattuga moretta di Sarzana; i prodotti a filiera corta sono inseriti nei menù, sulla base della periodicità e reperibilità sul mercato, una volta al mese preferibilmente in ricette tipiche;

sono DOP o IGP: il prosciutto crudo di Parma, il grana padano, il parmigiano reggiano, il pecorino romano e il pecorino toscano, il farro della Garfagnana;

sono italiani: i fornitori di tutti i prodotti impiegati nella ristorazione scolastica; sono tassativamente nati ed allevati in Italia gli animali che forniscono le carni bovine, suine, avicunicole ed i salumi, è 100% italiano l'olio extra vergine di oliva e sono prodotti in Italia tutti gli alimenti biologici (ad eccezione di quelli del mercato equo-solidale, come le banane ed il cioccolato).

E' vietato l'uso di prodotti OGM e di carni di animali alimentati con mangimi contenenti prodotti OGM.

□ LA TRACCIABILITÀ DEI PRODOTTI

Tutte le materie prime ed i prodotti impiegati sono identificati mediante il marchio del produttore, lo stabilimento di produzione, la data di produzione o scadenza oppure il numero di lotto (se confezionati) o mediante i dati della bolla di consegna (se sfusi): questo sistema consente, oltre alla verifica della qualità dei prodotti e della loro conformità alle prescrizioni contrattuali, di provvedere con tempestività ed efficacia ad eliminare dalla produzione tutte le derrate per le quali sia stata riscontrata la presenza di difetti.

□ LE PREPARAZIONI

I pasti sono preparati sulla base delle prenotazioni effettuate giornalmente dalle scuole in base alle presenze degli studenti, inclusi quelli con esigenze dietetiche particolari, secondo i menù giornalieri. Tutte le cotture avvengono nella stessa giornata del consumo, fatta eccezione per lavorazioni particolari e concordate (es. arrostiti) che possono essere effettuate nelle 24 ore precedenti, trattate con abbattitori di temperatura e conservate a temperatura controllata prima del rinvenimento in forno. E' vietata la precottura della pasta: la sua preparazione è espressa e distinta in due cicli di cotture per le scuole dove esiste il doppio turno di refezione.

Come ottenere maggiori informazioni sulle preparazioni? Con una mail al dietista della ristorazione scolastica o contattandolo presso l'ufficio ristorazione scolastica il martedì e il giovedì dalle 9 alle 13, oppure con una visita al Centro Cottura durante la preparazione del pranzo, che potrà essere effettuata insieme al genitore membro della Commissione Mensa della propria scuola.

□ IL TRASPORTO

Dai Centri Cottura i pasti vengono trasportati nelle singole scuole; per garantire alle preparazioni la conservazione delle loro caratteristiche fisiche, organolettiche ed igieniche, esistono particolari prescrizioni, di legge e di contratto, che riguardano le modalità di confezionamento, le caratteristiche dei contenitori e dei veicoli impiegati e gli orari di consegna a ciascun refettorio:

- ✓ sono utilizzati contenitori isotermici per il trasporto a temperatura controllata dei cibi in legume fresco, caldo e refrigerato (temperature garantite: da -30° a + 85°), nei quali vengono alloggiati le gastronorm in acciaio Inox G/N con coperchio a perfetta tenuta;
- ✓ i cibi sono alloggiati nelle gastronorm in modo da garantire il mantenimento delle qualità organolettiche (es: la pasta separata dai condimenti o brodi, i contorni separati dai secondi e non conditi ecc.) e di presentazione (es: interponendo carta da forno per evitare l' "appiccicamento");
- ✓ i veicoli sono adibiti esclusivamente al trasporto dei pasti della ristorazione scolastica ed attrezzati, come da specifiche disposizioni di legge, al fine di garantire la massima protezione dei cibi dai rischi di contaminazioni esterne.

□ I REFETTORI – LA DISTRIBUZIONE – LE TEMPERATURE

I refettori vengono apparecchiati, sparecchiati, puliti e sanificati a cura delle aziende fornitrici. In ciascuna scuola, in collaborazione con il personale docente, gli addetti alla distribuzione individuano le modalità di servizio più congrue agli spazi ed al numero degli studenti; le regole che devono essere osservate dagli operatori non riguardano soltanto l'igiene e le buone prassi ma anche quegli accorgimenti operativi utili ad assicurare la gradevolezza del momento del pranzo. Il mantenimento delle caratteristiche fisiche ed organolettiche degli alimenti è assicurato dal rispetto delle temperature di confezionamento nei Centri Cottura, dalle proprietà dei contenitori termici utilizzati per la veicolazione e dall'osservanza dei tempi di trasporto.

Come si svolge la refezione? Ogni membro della Commissione Mensa può essere accompagnato da un altro genitore nei sopralluoghi durante il pranzo: non servono autorizzazioni o permessi, i genitori della Commissione sono informati sulle modalità opportune per effettuare i sopralluoghi senza intralciare il lavoro degli addetti e creare rischi per la sicurezza igienica del pasto dei bambini.

ALLEGATI ALLA CARTA:

SCHEDA A) 1 GLI STANDARD DI QUALITA' DELLE TEMPERATURE E DELLA DISTRIBUZIONE PER L'ANNO 2012

□ IL PERSONALE

Il personale addetto alla ristorazione scolastica (dietisti, cuochi, addetti alla distribuzione, personale del front office) è in possesso della professionalità adeguata e di una formazione specifica per fornire in ogni circostanza le prestazioni utili al raggiungimento degli standard di qualità perseguiti; l'organico deve essere sempre adeguato, nella sua consistenza, alle esigenze del servizio.

Competenza e cortesia sono le caratteristiche sulle quali Il Comune investe per ottenere la fiducia di chi si rivolge al servizio.

□ LE DIMENSIONI QUANTITATIVE

Il servizio fornisce settimanalmente, dal lunedì al venerdì, circa 12.500 pasti in 40 refettori delle scuole statali spezzine. Il Centro Cottura Due Giungo produce da 900 a 2.200 pasti giornalieri ed il Centro Cottura della Pianta da 700 a 1.200. In genere la ristorazione scolastica inizia a due settimane dall'inizio della scuola e termina con la fine delle lezioni in orario pomeridiano; sono però possibili accordi particolari con le singole scuole in ragione delle diverse esigenze derivanti dalla programmazione delle attività didattiche.

I MENU'

□ LA VARIETA' DEI MENU'

Sicurezza alimentare, equilibrio nutrizionale, educazione al gusto ed al consumo consapevole: questi sono i principi cardine che presiedono alle scelte di composizione dei menù della ristorazione scolastica. La varietà nell'alimentazione è un valore:

- sotto il profilo nutrizionale perché ne deriva l'apporto giornaliero equilibrato degli elementi necessari al benessere psico-fisico
- sotto il profilo pedagogico perché educa alla conoscenza attraverso l'esperienza dei sensi
- in una dimensione sociale perché rappresenta un terreno di confronto e di scambio tra individui, culture e società.

I menù della ristorazione scolastica sono articolati:

- ✓ in menù **autunno/primavera** (da metà novembre ad aprile) ed estivo (da metà aprile a novembre): per favorire l'uso di prodotti di stagione ed adeguare l'alimentazione al clima;
- ✓ su **sei settimane**: questo significa che prima che il menù approvato si ripeta trascorre circa 1 mese e mezzo e che sono proposte circa 60 diverse ricette tra primi e secondi piatti, per garantire un'adeguata varietà di proposte e per intercettare i gusti di tutti i fruitori del servizio; per aumentare la varietà dei menù inoltre la nostra ristorazione scolastica prevede che al termine delle prime sei settimane il menù sia riproposto con uno slittamento nella programmazione dei piatti: questo per consentire, anche a chi non mangia in mensa tutti i giorni, di provare il maggior numero di ricette possibili;
- ✓ con **differenziazioni per i diversi gradi di scuola**: le ricette-base possono essere modificate per andare incontro alle esigenze ed ai gusti dei bambini nelle diverse fasce d'età, basandosi sui dati che si ricavano dal monitoraggio giornaliero del gradimento dei pasti.

I menù della ristorazione scolastica esprimono scelte e valutazioni di carattere nutrizionale, alimentare ed organizzativo aventi validità per il servizio nel suo complesso, che non possono subire variazioni sulla base di preferenze individuali; nei limiti consentiti da tali scelte e valutazioni, opportunamente sostenute e diffuse con specifiche iniziative di informazione e di educazione alimentare, i menù possono essere modificati per tener conto degli esiti del monitoraggio del gradimento del servizio, al fine di garantire la varietà e l'apprezzabilità dei pasti.

ALLEGATI ALLA CARTA:

SCHEDA A) 2 GLI STANDARD DI QUALITA' DEI MENU' PER L'ANNO 2012

□ LE DIETE SPECIALI

I menù della ristorazione scolastica sono studiati per avvicinare i bambini al mondo del gusto e a quello di una alimentazione varia e ricca di sapori diversi: ma se un bambino PER MOTIVI DI SALUTE non può mangiare tutto? Il servizio offre la possibilità, mettendo in atto le modalità operative necessarie a garantire la sua sicurezza, di consumare tranquillamente i pasti a scuola, con le sole variazioni al menù rese necessarie dalle sue specifiche esigenze e con piatti simili o quanto più possibile analoghi a quelli serviti agli altri bambini.

Come si richiede una dieta per motivi di salute?

Occorre compilare il modulo di richiesta e consegnarlo all'Ufficio Ristorazione Scolastica, allegando il certificato medico del pediatra o del medico curante che specifichi la patologia, gli alimenti da evitare e la durata della prescrizione; per le allergie/intolleranze a latte e derivati, uovo e/o pesce, la celiachia e il favismo la dieta personalizzata sarà fornita entro 48 ore dalla presentazione della documentazione; per le altre patologie, il dietista del servizio predisporrà un menù personalizzato sulla base del certificato presentato e la famiglia sarà contattata per la comunicazione dei contenuti e della decorrenza.

Cosa è importante ricordare?

Il menù personalizzato è predisposto in base al certificato del medico anche per quanto riguarda la sua durata: è bene ricordare che alla scadenza della prescrizione medica la dieta torna libera; quindi è importante annotare la data di scadenza della prescrizione e, se al suo termine c'è ancora bisogno della dieta, presentare all'Ufficio Ristorazione Scolastica il nuovo certificato.

Se la prescrizione medica non contiene una scadenza occorre ricordare che essa resta valida fino a quando non viene presentato un nuovo certificato che prescriva la dieta libera o altro regime dietetico.

La dieta deve poter seguire i bambini: il cambiamento di scuola o di classe va comunicato all'Ufficio Ristorazione Scolastica.

SE PER MOTIVI ETICI O RELIGIOSI si desidera escludere alcuni alimenti dalla dieta:

Il mondo del cibo è fatto di tradizioni e di cultura, di identità e di differenze la ristorazione scolastica vive di questi valori, li rispetta e se ne arricchisce.

Come si richiede una dieta per motivi etici o religiosi?

Basta compilare il modulo di richiesta e consegnarlo all'Ufficio Ristorazione Scolastica: nel caso dei regimi dietetici più comuni (es: dieta priva di carne di maiale, dieta priva di carni) l'erogazione della dieta personalizzata avverrà entro le 48 ore dalla presentazione della documentazione, sulla base del menù che sarà consegnato al momento della presentazione della richiesta; se la dieta osservata non è tra quelle più diffuse, la dietista del servizio elaborerà un menù personalizzato e la famiglia sarà contattata per la comunicazione dei contenuti e della decorrenza.

Cosa è importante ricordare?

Il menù personalizzato è predisposto in base alla richiesta della famiglia anche per quanto riguarda la sua durata: alla sua scadenza la dieta ritorna libera se non viene presentata nuova richiesta.

La dieta deve poter seguire i bambini: il cambiamento di scuola o di classe va comunicato all'Ufficio Ristorazione Scolastica.

E IN CASO DI BREVI INDISPOSIZIONI? Purché la famiglia ne segnali a scuola la necessità entro le ore 9,00, il servizio eroga in giornata una dieta leggera, composta da pasta o riso conditi con olio extravergine di oliva e parmigiano reggiano, pesce e patate o carote cotti a vapore, mela, pane e acqua minerale naturale. Tale dieta, con differenti portate, può essere richiesta al massimo per tre giorni consecutivi.

Come richiedere la dieta "in bianco"?

E' sufficiente la segnalazione alla scuola: sarà cura del personale scolastico, all'atto della prenotazione dei pasti giornalieri, richiedere la dieta leggera per il bambino.

Cosa è importante ricordare?

La dieta leggera è fatta per rispondere alle lievi indisposizioni per le quali non c'è necessità di rivolgersi al medico: per questo non può durare per più di tre giorni consecutivi. Se la necessità di una dieta leggera è più lunga o si ripete di frequente, è necessario presentare la richiesta scritta ed il certificato medico del pediatra o del medico curante per la predisposizione di una dieta speciale.

ALLEGATI ALLA CARTA:

SCHEDA B) 3. GLI STANDARD DI QUALITA' DELLE DIETE SPECIALI

I CONTROLLI

□ I CONTROLLI DELLE AZIENDE INCARICATE DEL SERVIZIO

IL SISTEMA HACCP: Nei Centri di Cottura e nei refettori le aziende incaricate del servizio sono tenute ad adottare ed utilizzare il Manuale di Autocontrollo, realizzato secondo il sistema HACCP, validato dalla A.U.S.L.; si tratta di uno strumento di autoverifica che prevede la descrizione delle migliori

prassi operative da impiegare per ciascuna fase del processo produttivo della ristorazione scolastica (dal momento in cui i generi alimentari sono ricevuti dai Centri di Cottura a quello in cui, terminata la preparazione ed il consumo, si sanificano le dotazioni e gli ambienti) ed il monitoraggio delle attività al fine di evidenziare eventuali punti critici ed intraprendere le azioni correttive più adeguate a garantire agli alunni pasti igienicamente sicuri.

LE VERIFICHE: fanno parte del processo di autocontrollo aziendale i seguenti strumenti di controllo sulla applicazione, gestione ed efficacia del sistema:

- ✓ le verifiche ispettive interne (degli ispettori di produzione, di tecnici di laboratori esterni convenzionati, dall'Ente certificatore del sistema di qualità aziendale, ecc.)
- ✓ l'attività di controllo sulla qualità dei prodotti (prelievo di campioni ed analisi di laboratorio sulle materie prime, sui pasti da distribuire, sulle superfici di lavoro e sulle attrezzature impiegate)

□ I CONTROLLI DELL'AMMINISTRAZIONE

I DOCUMENTI CONTRATTUALI: un efficace sistema di controllo parte da una chiara ed articolata prescrizione contrattuale, che definisca in termini non equivocabili gli adempimenti che sono richiesti alle aziende incaricate di fornire la ristorazione scolastica e le penali che possono venire comminate alle imprese appaltatrici quando tali adempimenti vengano disattesi; per questo nel capitolato del nostro servizio, oltre alle prescrizioni relative alle modalità gestionali, al personale, alle disposizioni igienico-sanitarie ed ai dispositivi di prevenzione e sicurezza, sono inseriti quali allegati tecnici:

- ✓ l'elenco dei prodotti alimentari impiegabili
- ✓ le tabelle merceologiche degli alimenti e dei materiali
- ✓ le tabelle dietetiche
- ✓ i menù
- ✓ i regimi dietetici particolari
- ✓ i limiti di contaminazione microbica delle materie prime, dei prodotti finiti, delle superfici e delle attrezzature
- ✓ le specifiche tecniche relative alle modalità operative
- ✓ le manutenzioni
- ✓ l'elenco delle dotazioni iniziali e la quantificazione e caratteristiche tecniche delle forniture da integrare a carico delle aziende incaricate
- ✓ le penalità in caso di inadempienza al disposto contrattuale.

LE CONVENZIONI CON GLI SPECIALISTI: per effettuare i controlli con la massima imparzialità, competenza e professionalità il Comune ha attivato apposite convenzioni con laboratori pubblici e privati accreditati, che effettuano:

- ✓ VISITE ISPETTIVE: per verificare lo stato igienico dei locali, impianti ed attrezzature, le fasi del processo di approvvigionamento (conformità delle derrate, data scadenza prodotti, etichettatura, tracciabilità, conservazione delle derrate, stato manutentivo celle frigorifere ecc.), la conformità dei processi di produzione/trasporto/confezionamento/trasporto/distribuzione/sanificazione, il personale in servizio (igiene, abbigliamento, numero ecc.) e la documentazione di sistema (manuale di autocontrollo, schede di monitoraggio, registri di manutenzione ecc.);
- ✓ ACCERTAMENTI ANALITICI: le prove di laboratorio sono dirette a verificare gli indici microbiologici, chimici, fisici e merceologici attestanti la qualità e la salubrità dei prodotti e l'igiene delle superfici di lavoro e delle attrezzature impiegate; per le caratteristiche del servizio, che si rivolge ai bambini, i parametri impiegati sono più restrittivi di quelli previsti dalle vigenti normative in materia di sicurezza dell'alimentazione;
- ✓ VERIFICHE DELLE CARATTERISTICHE ORGANOLETTICHE: presso i refettori vengono effettuati accertamenti sulle temperature di somministrazione, sulle caratteristiche di distribuzione e sulla gradevolezza delle preparazioni.

□ I CONTROLLI ESTERNI

Sono preposti ad effettuare controlli ispettivi sulla ristorazione scolastica quali organismi di controllo ufficiali:

- ✓ la Azienda Unità Sanitaria Locale territoriale
- ✓ il Nucleo Anti Sofisticazioni dei Carabinieri
- ✓ il Ministero dell'Agricoltura e Foreste

ALLEGATI ALLA CARTA:

SCHEDA B) 4. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI CONTROLLI

LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

□ IL MONITORAGGIO GIORNALIERO

Il gradimento del pasto da parte dei bambini è un elemento importante nella valutazione del servizio: il gusto, che è alla base del consolidarsi delle abitudini alimentari individuali e cultura nella sua dimensione collettiva, è parte imprescindibile del nostro rapporto con il cibo. Per monitorare il gradimento, ogni giorno in tutti i refettori viene compilata una scheda nella quale è riportata l'accoglienza ricevuta da ciascun piatto in una scala su tre livelli (non gradito, mediamente gradito, gradito), basandosi sulla misurazione degli avanzi; quando una portata totalizza tre risultati negativi sulla media dei refettori viene eliminata dal menù e sostituita da un'altra di pari valore nutrizionale.

□ LA COMMISSIONE MENSA

E' l'organo, istituito con Deliberazione del Consiglio Comunale, che consente ai genitori di essere parte attiva nella verifiche sulla qualità della ristorazione scolastica nonché di collaborare all'adozione delle scelte più significative: è pertanto uno strumento di partecipazione, di trasparenza e di controllo diffuso, diretto al miglioramento della qualità del servizio.

La Commissione è composta da un rappresentante dei genitori per ciascuna scuola, nominato dal Consiglio di Circolo o d'Istituto; le sue competenze più rilevanti sono:

- ✓ il controllo della quantità, qualità e gradevolezza dei pasti, mediante sopralluoghi che i membri effettuano a sorpresa presso i Centri di Cottura e/o i refettori secondo le modalità apprese nell'ambito della formazione appositamente effettuata per tutti i commissari;
- ✓ il parere obbligatorio in merito alla composizione dei menù e la facoltà di proporre le modifiche ritenute opportune, che il Comune valuta in base dell'esigenza di garantire l'equilibrio nutrizionale del menù, il valore economico del pasto e la chance di riuscita della proposta;
- ✓ il parere obbligatorio in merito ad ogni iniziativa relativa all'educazione alimentare in ambito scolastico promossa dal Comune, nonché la facoltà di proporre all'Amministrazione progetti particolari e di collaborare alla loro realizzazione.

La Commissione è presieduta da un genitore eletto tra i suoi membri, che è tenuto a convocarla almeno tre volte durante l'anno scolastico. Ogni genitore, anche se non eletto in tale organo, può avvalersi del membro della Commissione Mensa della sua scuola per ottenere informazioni e per riferire pareri o richieste, che verranno riportati e discussi nelle riunioni della Commissione. Può anche richiedere al membro della Commissione di essere accompagnato in un sopralluogo presso il refettorio o il centro cottura della propria scuola.

Il regolamento della Commissione Mensa è disponibile sul sito web del Comune della Spezia www.comune.sp.it; puoi consultare i verbali delle riunioni presso l'Ufficio Ristorazione Scolastica.

□ LA CUSTOMER SATISFACTION

Ogni anno vengono consegnati a tutte le famiglie, tramite le scuole, i questionari di soddisfazione sulla ristorazione scolastica: con l'aiuto dei bambini e ragazzi che usufruiscono del servizio, si possono fornire preziose indicazioni circa l'andamento della qualità delle prestazioni erogate e gli aspetti che, presentando elementi di criticità, richiedono di concentrare su di essi l'attenzione e gli interventi diretti al miglioramento delle performances. Uno spazio apposito del questionario è

riservato alle segnalazioni ed ai suggerimenti, che possono essere utili anche per arricchire la nostra Carta del Servizio individuando gli obiettivi della qualità da perseguire prioritariamente.

□ "ANCH'IO MANGIO IN MENSA"

L'esperienza diretta è un valido strumento per conoscere ed un'esperienza comune serve ad avvicinare, a fornire occasioni di scambio, di critica e, perché no?, anche di divertimento: per questo ogni anno, prima che la ristorazione scolastica incominci per gli alunni, viene organizzata in collaborazione con le Dirigenze Scolastiche una giornata in mensa per i genitori che è stata chiamata "Anch'io mangio in mensa"; presso le scuole cittadine scelte a rotazione (un anno tra le scuole dell'infanzia, un anno tra le scuole primarie) i genitori possono tornare tra i "banchi" del refettorio frequentato dal proprio figlio e provare il menù scolastico, conoscere gli addetti e vedere come si svolge il servizio, chiedere informazioni e compilare al termine del pranzo la "pagella della ristorazione scolastica", con la quale promuovere, rimandare o bocciare gli aspetti del servizio appena sperimentati.

Per saperne di più sul sito web del Comune della Spezia www.comune.sp.it si possono consultare le "pagelle" di ciascun anno scolastico. Le schede di adesione sono disponibili presso le scuole nel mese di settembre; nel 2012 l'iniziativa sarà organizzata per i genitori delle scuole dell'infanzia.

L' EDUCAZIONE ALIMENTARE

Se pensiamo che perfino le religioni si esprimono attraverso il valore simbolico del cibo possiamo comprendere quanto sia grande la sua importanza nella vita degli uomini, anche nelle società che, come la nostra, sono riuscite ad allontanare il terribile problema della scarsità: il cibo ci immerge nella comunità umana ed il nostro gusto è il "navigatore" in questa esperienza di incontro, pensiero, negoziazione, integrazione; essere "viaggiatori" consapevoli, coscienti di noi stessi e del nostro mondo, significa liberare il gusto dai condizionamenti delle abitudini, indotte spesso da modelli di consumo dettati dalla pubblicità, aprirci all'esperienza e trovare la "nostra strada", il benessere per il nostro corpo e la nostra anima.

Il progetto di educazione alimentare che viene proposto ogni anno alle scuole spezzine dal Comune, in collaborazione con le aziende incaricate del servizio, si propone di accompagnare i bambini e i ragazzi alla scoperta del cibo e dei suoi significati ed alla conquista di un atteggiamento consapevole e positivo verso l'alimentazione, usando i linguaggi e le esperienze più adatte a coinvolgerli. Il progetto prevede sia attività svolte in classe da dietisti esperti che animazioni e gite, organizzate in collaborazione con aziende e produttori del settore alimentare del territorio.

L'offerta dell'Ufficio Ristorazione Scolastica è diretta ogni anno a classi di scuola dell'infanzia, di scuola primaria e di scuola secondaria di primo grado.

L'ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO

L'Ufficio Ristorazione Scolastica è competente all'erogazione del servizio ed è sito in Via Leopardi 1 19124 La Spezia - fax 01875734513; fa parte dei Servizi Educativi, Assessorato Pubblica Istruzione, del Comune della Spezia ed è composto:

Dirigente: Cristina De Angelis tel. 01875734502 mail servizi.educativi@comune.sp.it

Responsabile del Servizio: Monica Azzolini tel. 01875734548 mail monica.azzolini@comune.sp.it

Personale amministrativo: Lorena Andreini 01875734542 mail lorena.andreini@comune.sp.it

Luisa Borroni 01875734519 mail luisa.borroni@comune.sp.it

Monica Pini 01875734519 mail monica.pini@comune.sp.it

Luisella Quartino 01875734538 mail luisa.quartino@comune.sp.it

Lorenza Sommovigo 01875734510 mail lorenza.sommovigo@comune.sp.it

Orari di apertura: martedì 8-18, giovedì e sabato 8,30-12.

Le aziende incaricate della ristorazione scolastica (fino al 31 agosto 2013) sono:

C.I.R. Food Cooperativa Italiana di Ristorazione s.c.r.l. di Reggio Emilia e CORA.S s.r.l. della Spezia

Direttore mensa: Maria Terenzoni mail cslapianta@cir-food.it / cs2giugno@cir-food.it

Dietisti: Anna Coluccia, Elisa Raffaelli mail dietista.scuole@comune.sp.it

LE INFORMAZIONI

□ A SCUOLA:

In tutte le scuole è presente un punto informativo del servizio ristorazione scolastica, un totem colorato, nel quale sono disponibili le seguenti informazioni:

- il menù del mese
- la scheda del monitoraggio giornaliero
- la scheda segnalazioni/reclami
- indicazioni ed informazioni di interesse per il servizio (cambi menù, informazioni sui prodotti, iniziative ecc.)
- risultati degli indicatori di qualità

□ IN RETE

Nel sito web del Comune sono disponibili:

- i menù
- le informazioni su iscrizioni e tariffe
- i moduli per iscrizione, richiesta di diete speciali, rinuncia e comunicazione di variazione dati
- l'accesso al sistema segnalazioni/reclami
- il modulo di richiesta rimborso
- gli esiti della customer satisfaction
- gli esiti dei controlli effettuati
- il monitoraggio annuo degli standard di qualità contenuti nella presente CARTA

□ IN UFFICIO

Oltre i documenti disponibili a scuola o sul web, presso l'Ufficio Ristorazione Scolastica si può richiedere di consultare:

- le schede tecniche dei prodotti impiegati
- le tabelle dietetiche e merceologiche
- il capitolato d'appalto ed i suoi allegati
- i verbali della Commissione Mensa

Dei documenti disponibili esclusivamente in formato cartaceo si può richiedere l'estrazione di copia al costo di €. 0,20 a pagina. Dei documenti disponibili in formato elettronico si può richiedere l'invio tramite mail.

□ A CASA

Agli utenti che ne facciano richiesta sarà trasmesso via mail il menù del mese e la documentazione di sistema disponibile informaticamente.

I RECLAMI E I RIMBORSI

I cittadini possono comunicare all'Ufficio Ristorazione Scolastica ogni suggerimento, segnalazione, necessità o richiesta in merito al servizio erogato, e particolarmente ogni indicazione che possa contribuire a migliorare il contenuto della presente Carta.

I RECLAMI e le SEGNALAZIONI riguardanti la qualità della prestazione ricevuta possono essere trasmessi dal cittadino utilizzando l'apposito programma on line disponibile sul sito web del Comune, oppure presentati di persona, a mezzo posta, fax, mail o telefono all'Ufficio Ristorazione Scolastica o all'U.R.P., conferendo i propri dati – nessun reclamo o segnalazione anonimi potrà essere preso in considerazione - e descrivendo il disservizio o l'eccellenza rilevati.

In caso di reclamo, effettuate le dovute verifiche, entro e non oltre 30 giorni l'Ufficio Ristorazione Scolastica informerà il cittadino, nelle modalità con questo concordate, circa gli esiti degli accertamenti effettuati e le eventuali azioni intraprese per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

Per la mancata osservanza dei limiti di accettabilità delle prestazioni definiti nella presente Carta sono previsti i seguenti RIMBORSI:

CORRETTA COMPOSIZIONE DEL MENU': Sulla base delle verifiche effettuate gli utenti cui sia stato somministrato un **menù incompleto** hanno diritto ai seguenti rimborsi: **50% della tariffa corrisposta** (per mancata somministrazione del primo o secondo piatto) e **30% della tariffa corrisposta** (per mancata somministrazione di contorno, pane o frutta/yogurt/dessert)

OSSERVANZA DEL MENU': Sulla base delle giornate alimentari verificate, gli utenti che al termine dell'anno scolastico abbiano ricevuto prestazioni al di sotto del limite di accettabilità (osservanza del menù nel 85% delle giornate alimentari verificate) avranno diritto a richiedere un rimborso pari al **30% della tariffa pagata per le giornate alimentari** verificate con esito negativo.

RISPETTO DELLE TEMPERATURE: Sulla base delle verifiche effettuate gli utenti che abbiano ricevuto prestazioni al di sotto del limite di accettabilità avranno diritto a richiedere un rimborso pari al **50% della tariffa corrisposta** per il pasto difforme.

RISPETTO DELLE DIETE SPECIALI: Sulla base delle verifiche effettuate gli utenti che abbiano ricevuto prestazioni al di sotto del limite di accettabilità:

- della composizione del menù, per mancata somministrazione di una delle portate, avranno diritto al rimborso pari al **50% della tariffa corrisposta** per il pasto non completo;
- dei tempi previsti per l'erogazione delle diete (somministrazione delle diete codificate dopo 48 ore dalla regolare richiesta e delle diete non codificate dopo 10 giornate refezionali dalla regolare richiesta) avranno diritto a richiedere un rimborso pari al **50% del numero dei pasti non usufruiti a causa del ritardo moltiplicato per la tariffa dovuta.**

La scadenza del termine per la presentazione delle domande di rimborso è fissata al **28 febbraio** dell'anno successivo a quello in cui si è verificato il disservizio; le domande di rimborso devono essere presentate esclusivamente utilizzando l'apposito modulo, disponibile sul sito web del Comune della Spezia e presso l'Ufficio Ristorazione Scolastica.

N.B.: Non si procederà al rimborso nel caso in cui l'inosservanza degli standard di qualità sia ascrivibile a cause di forza maggiore (es: interruzione dell'erogazione di acqua, luce gas, scioperi, interruzioni della circolazione stradale ecc.) tali da non poter essere superate da comportamenti organizzativi diligenti da parte delle aziende incaricate e del Comune.

Valutazione e aggiornamento della Carta

Presso l'Ufficio Servizi Educativi è istituito l'Osservatorio della Qualità dei servizi educativi e scolastici, con il compito di monitorare:

- a) i risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità prescelti, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività dell'Ufficio;
- b) gli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) i reclami/segnalazioni presentati dagli utenti;
- d) le eventuali anomalie riscontrate.

Sulla base del monitoraggio viene steso un rapporto sull'andamento annuale della qualità dei servizi.

A seguito degli esiti del rapporto il dirigente dei Servizi Educativi, d'intesa con il responsabile dell'Ufficio Ristorazione Scolastica, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità della Carta del Servizio per l'anno successivo, su corrispondente direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.

Gli esiti e gli standard aggiornati sono altresì presentati alla prima riunione utile della Commissione Mensa.

SCHEDA A)

1. GLI STANDARD DI QUALITA' DELLE TEMPERATURE E DELLA DISTRIBUZIONE PER L'ANNO 2012

Per le temperature delle portate al momento della somministrazione si individuano i seguenti standard:

- standard di qualità perseguito: osservanza del livello ottimale delle prestazioni nel 90% delle somministrazioni verificate: per i piatti freddi 10°, per i prodotti stabilizzati/stagionati 8/12°, per i piatti caldi 60° (primi/secondi a base di carne, pesce, uova, contorni caldi e altri secondi).
- limite di accettabilità delle prestazioni: per i piatti freddi 15°, per i prodotti stabilizzati/stagionati 20°, per i piatti caldi (primi/secondi a base di carne, pesce, uova) 52°, per i contorni caldi e altri secondi 45°.

Per la distribuzione si individuano i seguenti standard:

per ciascuna portata tra il primo alunno servito e l'ultimo non devono passare più di 15 minuti;

- standard di qualità perseguito: osservanza dei tempi nel 90% delle somministrazioni verificate.
- limite di accettabilità delle prestazioni: non oltre 20 minuti tra il primo alunno servito e l'ultimo.

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

- verbali di ispezione del personale addetto ai controlli
- rapporti di verifica dei membri della Commissione mensa
- segnalazioni del docente referente di plesso per la ristorazione scolastica.

2. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI MENU' PER L'ANNO 2012

Il menù si intende "corretto nella composizione" quando sono fornite tutte le portate previste (un primo ed un secondo piatto con contorno, pane, frutta o yogurt o dessert) ed "osservato" quando il primo ed il secondo piatto sono quelli previsti per la giornata; per l'osservanza dei menù previsti si individuano i seguenti standard:

- standard di qualità perseguito: correttezza della composizione dei menù somministrati nel 100% delle giornate alimentari verificate; osservanza del menù previsto nel 90% delle giornate alimentari verificate.
- limite di accettabilità: correttezza della composizione dei menù somministrati nel 100% delle giornate alimentari verificate; osservanza dei menù previsti nell'85% delle giornate alimentari verificate.

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

- reports aziendali
- verbali di ispezione del personale addetto ai controlli
- rapporti di verifica dei membri della Commissione mensa
- segnalazioni del docente referente di plesso per la ristorazione scolastica.

SCHEDA B)

3. GLI STANDARD DI QUALITA' DELLE DIETE SPECIALI

Per l'osservanza della composizione del menù delle diete speciali:

- standard di qualità perseguito/limite di accettabilità delle prestazioni: il servizio si propone di garantire nel 100% delle somministrazioni verificate la completezza della composizione del menù (un primo piatto, un secondo piatto con contorno, pane e frutta, acqua).

per l'osservanza dei tempi di erogazione delle diete speciali:

- standard di qualità perseguito: erogazione delle diete codificate entro 48 ore dalla regolare richiesta e delle diete non codificate entro 8 giornate refezionali dalla regolare richiesta.
- limite di accettabilità delle prestazioni: non oltre 72 ore per le diete codificate e 10 giornate refezionali per le diete non codificate.

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

- reports aziendali
- verbali di ispezione del personale addetto ai controlli
- rapporti di verifica dei membri della Commissione mensa
- segnalazioni del docente referente di plesso per la ristorazione scolastica.

4. GLI STANDARD DI QUALITA' DEI CONTROLLI

La numerosità dei controlli di competenza del Comune:

- standard di qualità perseguito: n. 50 visite ispettive all'anno
n. 100 analisi di laboratorio all'anno
n. 50 verifiche organolettiche all'anno

Il monitoraggio dei dati verrà effettuato con i seguenti strumenti/fonti:

- verbali di ispezione
- rapporti di prova dei laboratori incaricati
- reports di verifica

5. GLI STANDARD DI QUALITA' DELL'ACCESSIBILITA'

Per l'accessibilità fisica agli sportelli del front office:

Standard di qualità perseguito: N. ore apertura effettuata/N. ore apertura da gg. lavorativi = 95%

6. GLI STANDARD DI QUALITA' DELLA TRASPARENZA

Per la comunicazione al cittadino delle informazioni/documentazione richiesti:

Standard di qualità perseguito: N. giorni necessari alla comunicazione al cittadino = 8