



CARTA DEI SERVIZI

“RISTORAZIONE SCOLASTICA”

indice generale

PREMESSA.....	2
INTRODUZIONE.....	2
1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO.....	2
2. QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	3
3. ACCESSO AL SERVIZIO	8
4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	9
5. RECLAMI O CUSTOMER SATISFACTION	9

PREMESSA

Il servizio refezione scolastica, rivolto agli alunni e alle alunne frequentanti le scuole dell'infanzia e primarie del Comune di Quarrata, è realizzato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze stabilite dalla L.R .n. 32 del 26 Luglio 2002 "Testo Unico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro" che all'art. 30 assegna ai Comuni le funzioni in materia di educazione non formale, di destinazione ed erogazione di contributi alle scuole non statali e di provvidenze del diritto allo studio scolastico, unitamente alla gestione dei relativi servizi scolastici.

Il servizio, improntato a criteri di qualità, efficacia ed efficienza, è finalizzato a concorrere alla effettiva attuazione del Diritto allo Studio oltretutto ad assicurare lo svolgimento dell'attività scolastica anche in orario pomeridiano.

Nell'ambito del servizio sono perseguiti, inoltre, obiettivi di educazione alimentare e sanitaria al fine di diffondere corretti criteri nutrizionali, stili di vita salutari e di prevenzione.

Il servizio di ristorazione del Comune di Quarrata è improntato al rispetto delle "Linee di indirizzo per la Ristorazione Scolastica della Regione Toscana D.G.R. 1127/2010 agg. Con D.G.R. 898 del 13/09/2016"

Per tale ragione, l'amministrazione comunale da anni investe sull'infanzia e sui servizi ad essa destinati con particolare attenzione alla qualità e alla sicurezza per renderli visibili e partecipati attraverso la Carta dei Servizi.

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e di informazione, che si propone di informare gli utenti reali e potenziali dei servizi offerti, ma è anche un documento di dialogo e di partecipazione che rafforza il patto tra cittadini e l'amministrazione comunale. È uno strumento per rafforzare la fiducia tra le famiglie che usufruiscono del servizio Ristorazione scolastica ed il Comune di Quarrata in un'ottica di continuità tra i diversi ambienti che il bambino incontra. Si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", alla Legge 11.07.1995 n. 273, al D.P.C.M. 30.12.1998, al D.Lsg. 30.07.1999, n. 286 Capo III "Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi". Il decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1 c.d. decreto "cresci Italia", convertito con modificazioni in L. n. 27/2012 ha valorizzato ulteriormente, all'art. 8, le carte dei servizi nella sua efficacia sancendo il valore vincolante di queste ultime, essendo fonte di regole cogenti. In particolare la Carta dei servizi della scuola (DPCM 7 giugno 1995) ribadisce per questo specifico settore aspetti costitutivi della qualità e dell'autonomia.

Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce; nella fattispecie della Ristorazione scolastica, i genitori dei bambini che si avvalgono del servizio e gli operatori dei servizi stessi.

La Carta, che vuole essere espressione di trasparenza e di miglioramento partecipato dell'offerta, mette in luce quegli impegni che vincolano ed insieme uniscono tutti coloro che sono coinvolti nell'operatività di un determinato servizio.

Nella Carta vengono evidenziate le concrete modalità dell'offerta, ma anche di una fruizione che è insieme occasione di crescita e di valutazione costante della qualità del servizio.

La costruzione della Carta dei servizi fa tesoro della storia locale del servizio e si ispira a molteplici fonti, alcune di carattere sovranazionale, altre proprie del nostro Paese:

- i principi della Convenzione ONU sui diritti del fanciullo (L.176/1991)
- i targets messi a punto nel 1996 dalla Rete per l'infanzia della Comunità Europea
- gli articoli 3,33 e 34 della Costituzione italiana
- la legge n.62 del 2000 sul tema della parità scolastica
- la legge n. 32 del 2002 della Regione Toscana
- il Manuale di valutazione (1998) prodotto dalla Regione Toscana

Questa Carta si ispira ai principi di eguaglianza, diversità, condivisione, trasparenza.

Tutto il sistema di servizi per i bambini e le loro famiglie è fondato sull'eguaglianza, la quale è garantita grazie ad una serie di atti normativi e di interventi concreti che si radicano nell'offerta formativa che rispetta e valorizza la diversità del singolo e delle culture di appartenenza.

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO

Il servizio Ristorazione scolastica è istituito come intervento volto a concorrere all'effettiva attuazione del diritto allo studio accompagnando utenti e genitori verso una sana educazione alimentare, che faccia intendere il momento della ristorazione come benessere per tutti, alla scoperta di sapori nuovi, promuovendo un consumo alimentare consapevole e improntato a corrette abitudini alimentari, sia nel contesto scolastico che familiare, per il cambiamento di comportamenti scorretti e per la prevenzione dell'obesità.

Le informazioni riguardanti le seguenti caratteristiche principali della Ristorazione Scolastica sono visibili alla pagina web <https://www.comunequarrata.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/789>

- A chi è rivolto il servizio
- Presentazione delle domande
- Informativa ed iscrizioni per l'a.s. 2022-2023
- Richieste di diete alimentari speciali
- Costi e modalità di pagamento
- Agevolazioni tariffarie
- Riduzioni
- Segnalazione assenza a pranzo e pasto in bianco (SMS e online)
- Commissione Mensa
- A chi rivolgersi

A tali informazioni riteniamo opportuno unire le seguenti:

- l'Amministrazione Comunale garantisce l'erogazione del servizio con continuità, regolarità e senza interruzioni nel corso dell'anno scolastico.
- gli addetti del servizio Pubblica Istruzione e della ditta appaltatrice, ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti e dei destinatari a criteri di obiettività, uguaglianza ed imparzialità.
- il Responsabile dell'Ufficio Pubblica Istruzione e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto si impegnano a far sì che il comportamento degli operatori impegnati a vario titolo nella realizzazione del servizio, sia interni che esterni, sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con i destinatari, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Destinatari

Il Servizio è diretto agli alunni ed alle alunne iscritti alle scuole d'infanzia e primaria del Comune di Quarrata e precisamente.

N.	Tipologia	Indirizzo
1	Scuola dell'infanzia	Via Del Paradiso 1 - Santonuovo
2	Scuola dell'infanzia	Via Cino Da Pistoia 45 - Quarrata
3	Scuola dell'infanzia	Via Dante Alighieri - Quarrata
4	Scuola primaria	Via Rubattorno 31 - Santonuovo
5	Scuola primaria	Via Santa Lucia 30 - Quarrata
6	Scuola primaria	Via Lippi 8 - Quarrata
7	Scuola dell'infanzia	Via Di Brana 41 - Barba
8	Scuola dell'infanzia	Via Seano 34 - Catena
9	Scuola dell'infanzia	Via Statale - Casini
10	Scuola primaria	Via Vecchia F.Na II Tr. 242 - Catena
11	Scuola primaria	Via Corbellicce 57 - Valenzatico
12	Scuola primaria	Via Di Mezzo 143 - Vignole

Principi ispiratori

Il Servizio di Ristorazione scolastica si pone non solo come erogatore di pasti ma intende perseguire i seguenti obiettivi :

- fornire un pasto di qualità, equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sicuro dal punto di vista igienico-sanitario in linea con le raccomandazioni nutrizionali dei LARN, delle Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica del Ministero della Salute e le Linee di indirizzo regionali per la ristorazione scolastica della Regione Toscana ;
- proporre pietanze legate alla stagionalità degli alimenti che educino il senso del gusto e della variabilità, contestualizzando il pasto come momento integrativo dell'attività educativa;
- promuovere un consumo alimentare consapevole e improntato a corrette abitudini alimentari, sia nel contesto scolastico che familiare, per il cambiamento di comportamenti scorretti e per la prevenzione dell'obesità;

2. LA QUALITÀ DEL SERVIZIO RISTORAZIONE Il servizio di ristorazione scolastica è gestito dal Comune di Quarrata mediante appalto affidato ad una ditta di Ristorazione provvista di specifici requisiti e scelta a seguito di opportuna procedura di gara.

Per l'espletamento del servizio, la ditta affidataria utilizza il centro di cottura posto in Via Lippi nel Comune di Quarrata, regolarmente autorizzato e costantemente controllato sia da personale comunale sia dall'ASL di competenza.

La ditta si impegna alla preparazione, trasporto, somministrazione del pasto, al riordino ed alla pulizia di locali ed attrezzature.

La ditta si deve avvalere di personale adeguatamente formato professionalmente e costantemente aggiornato.

Le modalità di preparazione, la qualità degli alimenti e gli obblighi dell'affidamento sono individuati nel Capitolato Speciale d'Appalto

Calendario, modalità preparazione e punti cottura presso i diversi plessi scolastici

Il Servizio è garantito per i giorni di scuola, a tempo lungo per le scuole dell'infanzia e primarie, compresi nel calendario scolastico annuale predisposto dalle competenti autorità scolastiche.

Nel caso in cui le istituzioni scolastiche adottassero per qualsiasi motivo un orario diverso da quello definitivo, (ad esempio mancanza di personale, sciopero del personale scolastico, assemblee sindacali, ecc.) la ristorazione scolastica sarà sospesa oppure sarà previsto un apposito menù.

Il servizio di Ristorazione Scolastica prevede la preparazione dei sughi, dei secondi piatti e dei contorni presso la cucina centrale di Via Lippi con successiva veicolazione nelle varie cucine.

Si tratta di un servizio di Ristorazione scolastica con pasti veicolati che prevede: - acquisizione delle derrate - preparazione dei pasti da una cucina comunale data in gestione alla ditta privata "Cirfood" - veicolazione alle scuole - porzionatura - distribuzione - pulizia tavoli, sedute e ambienti cucina.

La tipologia di pasto è "a legume fresco/caldo": dopo la cottura i pasti vengono confezionati e successivamente mantenuti ad una temperatura di 65° centigradi.

Successivamente vengono trasportati dai mezzi alle cucine presenti nelle varie scuole e conservati in contenitori termici affinché la temperatura non scenda al di sotto del limite di sicurezza. In egual misura, i pasti freddi devono mantenere temperatura pari od inferiore ai 10° centigradi. Il consumo dei pasti non può superare le 3 ore dal confezionamento

Presso tutte le scuole dell'Infanzia e Primarie del territorio sono presenti appositi locali cucina in cui avviene la preparazione di alcune portate e principalmente la cottura espressa del primo piatto.

Queste cucine sono attrezzate con cuocipasta industriali (con cappe aspiranti), vasche di prelavaggio e lavastoviglie per comunità. Una parte degli alimenti possono essere mantenuti in dispensa mentre per gli altri è disponibile un frigorifero.

All'interno dei diversi plessi scolastici vi sono spazi esclusivamente dedicati al pranzo predisposti con tavoli grandi e sedie. In tutti questi locali viene studiata ogni anno la disposizione migliore delle tavolate a seconda del numero dei bambini iscritti al servizio ed alle loro esigenze di confort e sicurezza. Saltuariamente è possibile anche la predisposizione alla ristorazione di parti di locali destinati ad altro utilizzo.

Il Servizio Ristorazione prevede sempre l'utilizzo di stoviglie tradizionali (*piatti di ceramica, bicchieri di vetro e posate di acciaio*) quale contributo ad una gestione ambientale corretta e per una diminuzione della produzione di rifiuti (*le stoviglie usa e getta sono utilizzate solo nelle rare occasioni in cui si debba interrompere la pulizia con lavastoviglie a causa di rotture o interruzioni d'acqua*)

In accordo con i singoli plessi scolastici e con i Dirigenti scolastici, gli orari e le modalità di servizio (al tavolo, in classe, doppi turni ecc) vengono definite anno per anno, in base al numero di frequentanti.

Viene prestato particolare attenzione al momento del pranzo, in modo da favorire:

- lo scambio di relazioni, abitudini, regole e norme per una buona convivenza tra culture, conoscenze, assaggi, odori, sapori ma anche saperi, gusti e disgusti;
- la ricerca di coerenza con l'approccio educativo della scuola e con i principi per una corretta alimentazione;
- l'offerta di un pasto nutrizionalmente equilibrato che è una preziosa opportunità per influire positivamente sulle conoscenze e i comportamenti e su corrette abitudini alimentari;
- la garanzia di un pasto capace di accogliere esigenze particolari legate alla salute e a motivi religiosi (diete speciali).

Crediamo inoltre che il pasto consumato in questo modo risulti più gradevole e renda il momento del pranzo più conviviale.

Generi alimentari

Per la qualità dei prodotti e per la sicurezza alimentare è imposto all'appaltatore del servizio di ristorazione scolastica di:

- utilizzare prodotti certificati e di prima qualità;
- non utilizzare prodotti geneticamente modificati.

Nello specifico vengono utilizzati:

- frutta e verdura provenienti da coltivazioni biologiche nazionali (ad eccezione delle banane) e appartenenti alla 1° categoria commerciale;
- olio extravergine di oliva IGP "Toscana" utilizzato per tutte le preparazioni alimentari ad eccezione delle frittiture;
- latte di produzione biologica con "ORIGINE DEL LATTE: ITALIA";
- farina bianca 00 di grano tenero proveniente da coltivazioni nazionali,
- pomodori pelati, polpa, passata e concentrato di pomodoro ottenuti da pomodori di produzione nazionale;
- Uova pastorizzate provenienti da allevamenti nazionali a produzione biologica;
- formaggi con origine del latte ITALIA;
- pasta alimentare SECCA BIOLOGICA prodotta con semola di grano duro di coltivazione italiana e biologica;

- prodotti ittici individuati dal loro nome latino con la definizione “Nasello” si richiede “Merluccius Capensis/Paradoxus”, con “Merluzzo” si richiede “Macroronus Novazelandiae”. Per questi prodotti è richiesta la conformità alla normativa vigente ed in particolare dovrà rientrare nei limiti previsti dal D.M. 9.12.93 e dovranno possedere la certificazione MSC (Marine Stewardship Council) ed il fornitore deve possedere il relativo Certificato di Catena di custodia – Msc;
- yogurt alla frutta biologico con "ORIGINE DEL LATTE: ITALIA";
- verdure surgelate da agricoltura biologica di produzione nazionale;
- legumi e cereali secchi biologici da coltivazioni italiane;
- carni bovine provenienti da animali nati, ingrassati e macellati in Italia riportanti obbligatoriamente in etichetta l'indicazione “Carni di bovino nato, ingrassato e macellato in Italia” oppure la dizione “Origine: Italia;
- carne bovina biologica da utilizzare quando il menù prevede tutto biologico, da allevamento nazionale biologico;
- carne bovina IGP di Vitellone Chianino – Vitellone Bianco dell'Appennino Centrale da utilizzare quando previsto dal menù;
- carni suine provenienti da animali nati, ingrassati e macellati in Italia riportanti obbligatoriamente in etichetta l'indicazione “Carni di suino nato, ingrassato e macellato in Italia” oppure la dizione “Origine: Italia,
- carne suina biologica da utilizzare quando il menù prevede tutto biologico da allevamento nazionale biologico
- carni avicole (pollo e tacchino) provenienti da animali nati, ingrassati e macellati in Italia riportanti obbligatoriamente in etichetta l'indicazione la dizione “Origine: Italia;
- prosciutto cotto Alta Qualità di produzione nazionale, con cosce provenienti da suini di allevamento nazionale;
- pane Toscano prodotto con farina di grano tenero per panificazione avente le caratteristiche del tipo "0" o "00" di produzione nazionale;
- pane Toscano biologico da utilizzare quando il menù prevede tutto biologico, prodotto con farina proveniente da AGRICOLTURA BIOLOGICA di produzione nazionale e lieviti certificati biologici nel rispetto dei protocolli della certificazione di panificazione biologica.

Il menù

Dal 2009 la predisposizione del menù annuale ha superato il sistema a rotazione su 4 settimane (autunnale-primaverile) per modularsi su un “Menù stagionale su 180 giorni” in cui le pietanze variano per stagionalità e tipo di preparazione durante tutti i giorni dell'anno.

Nella formulazione del Menù e per la misura delle porzioni è stato tenuto conto delle indicazioni del Ministero della Salute, delle Linee guida per la ristorazione scolastica della Regione Toscana e delle indicazioni della ASL 3 Pistoia, sia per quanto riguarda la varietà degli alimenti che per la loro frequenza e preparazione;

Il Menù prevede, mediamente ogni settimana, le seguenti pietanze :

PRIMI PIATTI : riso, passato di verdure o un passato di legumi, minestra in brodo, pasta al sugo;

SECONDI : una carne bianca, una carne rossa, un pesce, una preparazione a base d'uovo, un formaggio;

CONTORNI : verdure fresche, in foglia o filangè, verdure cotte, verdure al forno, patate (ogni 15gg);

La successione settimanale del menù cerca di tenere conto dei rientri a scuola a tempo modulo, per questo si è cercato di far ruotare le diverse tipologie alimentari, su tutti i giorni della settimana.

I menù speciali

Il menù annuale prevede giornate in cui tutti i prodotti alimentari hanno “un valore in più” dal punto di vista etico, economico o ambientale coniugando l'utilizzo di prodotti locali (quindi con risparmio in termini di trasporti e produzione CO2) al sostegno all'economia agricola regionale.

Per questo sono previsti, circa una volta al mese, i seguenti menù speciali:

MENU' “Tavola Toscana” nel quale i prodotti alimentari sono provenienti dalla Regione Toscana.

MENU' “Biologico” nel quale i prodotti alimentari sono tutti di produzione biologica.

Un particolare riferimento va fatto poi all'introduzione del MENU' “Unico Piatto” dove è prevista una preparazione particolarmente ricca di nutrienti e completa nella sua composizione tipica della tradizione gastronomica italiana (fagioli all'uccelletto, polenta al ragù...) e sollecitata dalle più recenti indicazioni nutrizionali. L'Unico piatto è comunque sempre accompagnato da un contorno di verdura.

Le diete alimentari speciali

Nell'ambito della ristorazione scolastica sono previste sostituzioni di alimenti per bambini che richiedono pasti diversi per particolari esigenze cliniche.

Per particolari situazioni di salute che necessitino di un regime alimentare specifico o privo di alcuni prodotti alimentari, sia per un periodo di tempo limitato che illimitato, il servizio ristorazione scolastica prevede la possibilità di particolari diete speciali. Le diete speciali devono essere formulate su dettagliata prescrizione medica per mantenere l'adeguatezza nutrizionale ed educativa dei menù in uso nelle scuole.

Per usufruire di questa opportunità è necessario che i genitori degli alunni richiedano una dieta speciale, utilizzando l'apposito modulo "A" predisposto dall'Ufficio allegando a questo :

- il certificato del medico curante o di altro medico specialista;

- il modulo "B" predisposto dall'Ufficio compilato dal medico curante o dallo specialista con l'indicazione della patologia, degli alimenti da escludere, delle prescrizioni e della durata della dieta speciale.

Al Ricevimento della richiesta il Servizio Ristorazione Scolastica del Servizio Pubblica Istruzione attiverà le procedure di preparazione del menù alternativo, della sua vidimazione da parte dell'Asl 3 e della predisposizione della filiera di preparazione e cottura.

La richiesta di dieta speciale per motivi di salute deve essere rinnovata ogni anno, in quanto le condizioni sanitarie dei bambini possono variare, ad eccezione della richieste di dieta speciale per celiachia o fenilchetonuria o altri disturbi alimentari permanenti.

Per ottenere la dieta speciale sin dall'inizio dell'anno scolastico è necessario presentare la richiesta entro il 30 giugno precedente.

Le domande presentate ad anno scolastico iniziato saranno soddisfatte in un arco variabile di tempo (a seconda della tipologia di dieta) tra i 5 ed i 10 giorni.

La domanda di dieta speciale può inoltre essere presentata per motivi religiosi o etici; in questo caso è sufficiente la compilazione del modulo A.

Diete in bianco

Nel caso di bambini/e riammessi a scuola dopo indisposizione temporanea dovuta a:

a) episodi gastroenterici, improvvisi malesseri o leggere indisposizioni

b) traumi accidentali o interventi ortodontici

può essere richiesta attraverso i servizi on line del Comune di Quarrata o attraverso l'invio di un SMS entro e non oltre le ore 09:00 del giorno stesso di richiesta del pasto in bianco, al numero 439-0003694

Il messaggio dovrà essere composto nel seguente modo:

- digitare MENSA seguito da uno spazio, il CODICE_UTENTE del bambino, seguito da uno spazio, la lettera B

La prenotazione del pasto in bianco, non può superare i 2 giorni (per richiedere una dieta alimentare speciale per più di 2 giorni è necessario presentare l'apposita documentazione ed il certificato medico al Servizio Pubblica Istruzione). La dieta alimentare per temporanea indisposizione prevede la preparazione di un pasto "leggero" (pasta o riso all'olio o anche al pomodoro senza soffritto, pesce o pollo lessi e verdure al vapore).

Nel caso dovessero essere ripetutamente presentate richieste per più giorni e per più settimane al mese, sarà richiesto un apposito certificato medico, rilasciato dal pediatra di riferimento, che indichi la necessità di tali frequenti richieste temporanee ed eventualmente il piano alimentare più opportuno da far seguire al bambino.

La richiesta presentata per più di 2 volte al mese necessita di prescrizione medica.

La ditta appaltatrice predispone diete in bianco che non necessitano di un certificato medico.

Progetti propedeutici : "C'è del buono per merenda"

Il Progetto è attivo per tutte le scuole dell'infanzia e Primarie dall'a.s. 2010-2011 ed è una delle precondizioni di tutto il progetto di educazione alimentare della Ristorazione scolastica del nostro Comune.

Il progetto muove dal principio di una misurata assunzione di nutrienti durante la mattinata, escludendo merende grasse, farcite ed abbondanti, per favorire il fisiologico appetito dell'ora di pranzo.

Per questo, nei diversi giorni della settimana, è prevista la somministrazione di uno spuntino "equilibrato", fornito gratuitamente dall'Amministrazione a tutti i bambini iscritti alle scuole dell'infanzia e primaria, in coerenza anche con le "Linee Guida" Ministeriali e Regionali ed al tempo stesso "educativo" prevedendo prodotti biologici (frutta e yogurt), tipici (pane e olio IGP) o tradizionali (schiacciata).

Il progetto realizza un più adeguato consumo del pasto di mezzogiorno, un minor spreco di risorse ed una maggior "regolarità dei tempi" dell'alimentazione e degli alimenti consumati.

Comunicazione dell'assenza dal servizio ristorazione scolastica

Se il bambino è assente per malattia o altri motivi personali, nei giorni in cui è prevista la mensa (vedi Calendario Scolastico), deve essere effettuata la disdetta del pasto entro e non oltre le ore 09:00 del giorno stesso di assenza, utilizzando le seguenti modalità:

a) Disdetta pasto tramite utilizzo di SERVIZI ONLINE del sito WEB del Comune di Quarrata (www.comunequarrata.it) scegliendo "Servizi Scolastici" dal menù a sinistra e successivamente "Variazione pasti", cliccando sul pulsante "Accedi al Servizio"

b) Disdetta pasto tramite invio SMS al numero 439-0003694

In questo caso il messaggio sms dovrà essere inviato con il seguente testo MENSA, seguito da uno spazio, il CODICE UTENTE del bambino, (seguito da un altro spazio) e la lettera N che identifica l'assenza del giorno attuale, in caso di più giorni di assenza dopo la lettera N indicare il numero di giorni per cui viene disdetto il pasto. In caso di più giorni di assenza, a cavallo di giorni festivi, è necessario conteggiare anche gli stessi giorni festivi.

I controlli sulla qualità

La tutela della salute e la trasparenza nella gestione di un servizio pubblico così delicato richiedono strumenti di verifica e di controllo mirati ed efficaci.

Nel contratto di appalto per la gestione del servizio sono richiesti notevoli standard qualitativi.

La ditta appaltatrice deve rispettare tutte le prescrizioni organizzative e di qualità, previste nel contratto ed adottare un piano di controllo HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), in conformità con le direttive europee, in cui vengono specificamente descritte tutte le caratteristiche strutturali ed igienico-funzionali dell'industria alimentare e le procedure per

monitorare i fattori di rischio specifici e tutelare la salubrità e la sicurezza dei prodotti alimentari. Quotidianamente vengono, quindi, attuate dalla ditta tutte le procedure di autocontrollo igienico-sanitario previste dal suddetto piano.

Parallelamente alle azioni della ditta appaltatrice, l'Amministrazione comunale ha un proprio specifico programma di controllo sul servizio.

A) Controlli e sopralluoghi del personale comunale svolti sia nei refettori che nella cucina centrale che riguardano:

- la qualità dei generi alimentari e dei prodotti di pulizia utilizzati e la relativa corrispondenza al capitolato d'appalto ed alle normative vigenti ecc.
- la modalità di preparazione e cottura delle pietanze, la quantità dei prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti e relative modalità di conservazione e distribuzione delle derrate alimentari e trasporto dei pasti;
- lo stato igienico degli ambienti, degli impianti e del personale;
- l'organizzazione del personale, la sua formazione e la sua professionalità;
- le modalità di svolgimento del servizio;
- le modalità di sanificazione;

B) Controlli di carattere tecnico-ispettivo nei refettori scolastici e presso il Centro di Cottura, anche attraverso analisi microbiologiche e chimiche sia sulle derrate alimentari utilizzate che sulle attrezzature utilizzate oltre alla verifica dell'idoneità igienico-sanitaria dei locali utilizzati per la produzione e il consumo dei pasti, al fine di verificare la qualità e la sicurezza igienico alimentare dell'attività svolta dall'appaltatore del servizio ristorazione scolastica per le scuole dell'infanzia e per le scuole primarie del territorio svolte da apposita ditta specializzata nel settore. Sulla base del CSA le attività di controllo sono :

Attività
<p>Presso il punto cottura per scuola infanzia e primaria – Via lippi 6:</p> <ul style="list-style-type: none"> -qualità delle materie prime consegnate ai centri di produzione pasti gestiti in appalto; - conservazione delle merci, con riguardo ai magazzini dove vengono conservate e alle procedure adottate; - ogni aspetto del ciclo di preparazione e distribuzione dei pasti svolto dalla ditta appaltatrice, con riferimento alle strutture, al personale, alle attrezzature, ai mezzi e alle procedure (conservazione, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, porzionatura, tempi, mantenimento catene del caldo e del freddo, pulizie e sanificazioni); - il rispetto delle procedure in materia di tracciabilità degli alimenti; -la conformità dei locali, degli impianti e delle attrezzature utilizzate; <p>predisposizione di apposite check-lists (lista di riscontro) che l'indicazione di criticità riscontrate, l'elaborazione di suggerimenti e la fissazione di standard per l'ottimizzazione delle procedure;</p>
<p>Sopralluoghi locali con la predisposizione di apposite check-lists (lista di riscontro) che l'indicazione di criticità riscontrate, l'elaborazione di suggerimenti e la fissazione di standard per l'ottimizzazione delle procedure;</p>

ANALISI MICROBIOLOGICHE/CHIMICA per il centro di cottura

Attività
Superfici di lavoro
Pasto pronto completo
Pietanza pronta dieta speciale per celiachia
Pietanza pronta dieta speciale per patologia
Materia prima
Verdura e frutta
Tonno
Pesce congelato
Prosciutto cotto
Acqua corrente

ANALISI MICROBIOLOGICHE PER CIASCUNA STRUTTURA OVE AVVIENE LO SPORZIONAMENTO

Attività
Superfici di lavoro
Acqua corrente
Superfici di lavoro
Acqua corrente

C) Controlli effettuati dalle autorità sanitarie preposte (ASL, Ufficio Igiene e Sanità della Provincia ecc.) e dagli organi di polizia giudiziaria (NAS)

Commissione Mensa

Dall'anno 2003 è attiva la Commissione Mensa nata con lo scopo di favorire la partecipazione, la collaborazione e il coinvolgimento degli utenti nonché di assicurare la massima trasparenza nella gestione del servizio di refezione scolastica da parte del Comune.

Fanno parte della Commissione un rappresentante dei genitori di ogni plesso scolastico i quali possono costituire al suo interno un gruppo di lavoro distinto che partecipa a visite nei refettori e nelle cucine al fine di verificare la qualità dei prodotti alimentari usati per la preparazione dei pasti, ma anche la qualità dei pasti stessi ed il comportamento igienico-sanitario del personale impiegato in tale attività.

La Commissione ha anche un compito propositivo qualora fossero riscontrate criticità e problematiche ed ogni genitore, attraverso il proprio rappresentante di plesso o rivolgendosi direttamente alla Pubblica Istruzione può non solo effettuare visite presso il refettorio della propria Scuola, ma può anche ricevere informazioni. In tal senso la Commissione è un importante strumento per gli utenti perché grazie ad essa hanno la possibilità di diventare una parte attiva nella promozione di programmi, nel controllo diretto della refezione scolastica e nell'educazione alimentare dei propri figli.

Inoltre il nostro regolamento comunale per la composizione ed il funzionamento della Commissione Mensa, al comma 3 dell'articolo 5 –Procedure di visita – prevede la possibilità che i genitori, fino a un massimo di due per volta, su richiesta e accompagnati dal rappresentante della Commissione Mensa o dal Presidente della stessa, possono partecipare al momento della refezione scolastica, assaggiando anche le pietanze previste dal menù.

Per ogni sopralluogo o partecipazione al pranzo viene richiesta la redazione di schede di verifica e valutazione del pasto successivamente inoltrata all'Ufficio Pubblica Istruzione, valutata poi con l'intera Commissione mensa.

3. ACCESSO AL SERVIZIO

Le iscrizioni

L'iscrizione al Servizio di Ristorazione scolastica deve essere presentata di norma nel periodo maggio/giugno da:

- genitori/tutori che iscrivono per la prima volta i bambini alla scuola dell'Infanzia;
- genitori/tutori che iscrivono per la prima volta i bambini alla scuola primaria;
- genitori/tutori che iscrivono i bambini alla classe prima della scuola primaria;
- genitori/tutori che iscrivono i bambini ad una scuola diversa da quella frequentata nell'anno scolastico precedente;

Gli alunni che hanno già usufruito del servizio mensa scolastica negli anni scolastici precedenti sono automaticamente iscritti al medesimo servizio nella classe successiva del futuro anno scolastico, senza necessità di specifica richiesta.

Le domande di iscrizione potranno essere presentate nei seguenti modi:

- online tramite i Servizi On Line del Comune di Quarrata, autenticandosi mediante SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) oppure utilizzando la Carta Nazionale dei Servizi (Tessera Sanitaria con PIN attivato, firma digitale con certificato CNS integrato, carta di identità elettronica);

- di persona presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Con la domanda di iscrizione, i genitori dell'alunno si obbligano al pagamento previsto fino al termine dell'anno scolastico o fino al momento della rinuncia scritta. Nel caso non fosse stata presentata la richiesta ed alcuni alunni usufruissero comunque del servizio di ristorazione, il Servizio Pubblica Istruzione solleciterà a mezzo di comunicazione scritta i genitori a provvedere. In caso non si provvedesse ad iscrivere il figlio al servizio di ristorazione scolastica, si procederà all'iscrizione d'ufficio, rendendo così obbligati al pagamento del servizio i genitori eventualmente inadempienti.

Nel caso di trasferimento dello studente ad altra scuola in altro Comune oppure in caso in cui non si voglia più fruire del servizio ristorazione scolastica è necessario presentare apposita rinuncia al servizio.

Sistema tariffario e agevolazioni

Le famiglie degli utenti partecipano alle spese di funzionamento del servizio di ristorazione scolastica mediante il pagamento di una tariffa il cui importo è annualmente determinato dalla Giunta Comunale.

La tariffa si differenzia in relazione a vari elementi quali, ad esempio: il numero dei giorni settimanali di frequenza previsti in ciascuna tipologia di servizio offerta, le condizioni economiche delle famiglie, il numero di fratelli contemporaneamente fruitori del servizio.

Le tariffe applicate annualmente e le agevolazioni previste sono rese note attraverso la pubblicazione nell'apposita sezione della ristorazione scolastica sul sito internet istituzionale del Comune di Quarrata.

I recapiti e gli orari

L'ufficio pubblica Istruzione è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 ed il martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15,00 alle ore 18,00. Per comunicare con l'ufficio inviare una e-mail a istruzione@comune.quarrata.pistoia.it

Proporre miglioramenti e segnalare disservizi

L'Amministrazione Comunale negli Uffici competenti accoglie e recepisce tutte le segnalazioni di disservizi e di problemi relative al servizio di cui è responsabile. L'Amministrazione opera al fine di rispondere con sollecitudine a tali segnalazioni e attiva soluzioni migliorative dopo una discussione mirata con le figure responsabili. Si predispongono occasioni e strumenti utili a sondare la percezione dell'utenza circa il servizio erogato al fine di costruire un percorso valutativo che vada oltre la semplice segnalazione del disservizio e il reclamo.

4. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ
Impegno al rispetto degli orari previsti per la distribuzione del pasto richiesti dalle singole scuole	Percentuale dei pasti distribuiti entro i 15 minuti	Almeno il 95%
Uso di prodotti non alimentari a ridotto impatto ambientale (stoviglie, piatti, tovaglioli), privilegiando materiali riutilizzabili e l'utilizzo di detergenti ad alta biodegradabilità	Percentuale di giornate dell'anno scolastico	Almeno il 95%
Rispetto del menù	Percentuale di garanzia del rispetto del menù	95% (ad eccezione dei giorni dove sono stati proclamati scioperi del personale scolastico)
Tempistica di introduzione dei menù individualizzati	Tempo tra presentazione della richiesta ed effettiva introduzione del menù all'utente	10 giorni per diete per patologie, per motivi religiosi, culturali o etici e diete vegetariane o simili Immediata dal momento della prenotazione online del pasto per diete per problemi sanitari minori (patologie gastro intestinali in via di risoluzione che richiedono periodi di alimentazione modificata di durata inferiore a 2 giorni)
Controllo appalto	Numero di sopralluoghi annuali presso cucine refettori, locali sporzionamento effettuati da personale dell'ufficio	50
Informazioni alle famiglie	Pubblicazione sul sito web istituzionale di - Menù giornaliero con le informazioni nutrizionali sull'APP dedicata della ditta Cirfood - Carta dei servizi nella sezione del sito web istituzionale dedicata alla ristorazione scolastica - Risultati del monitoraggio della qualità nel sito internet	- Ogni giorno - Entro 7 giorni lavorativi dall'approvazione - Entro 7 giorni lavorativi dall'elaborazione finale

5. RECLAMI E CUSTOMER SATISFACTION

Per presentare reclami sul servizio contattare il Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione Alessandro Landini a.landini@comune.quarrata.pistoia.it allegando un documento di identità.

Il servizio Ristorazione scolastica è oggetto di rilevazioni Customer Satisfaction attivate periodicamente.