



# CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA



Comune di Spinea



## COS'È L'EDUCAZIONE ALIMENTARE?

L'educazione alimentare è il processo informativo ed educativo per mezzo del quale si persegue il generale miglioramento dello stato di nutrizione degli individui, attraverso la promozione di adeguate abitudini alimentari, l'eliminazione dei comportamenti alimentari non soddisfacenti, l'utilizzazione di manipolazioni più igieniche degli alimenti ed un efficiente utilizzo delle risorse alimentari.





## INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	pag. 4
Perché la Carta dei Servizi	pag. 4
Principi fondamentali	pag. 5
• Uguaglianza e imparzialità	
• Continuità	
• Partecipazione e trasparenza	
• Efficacia ed efficienza	
L'alimentazione a casa	pag. 6
La Piramide alimentare	pag. 7
Siti Internet Utili	pag. 8
insieme a voi ci impegnamo a...	pag. 8
Qualità del servizio	pag. 9
• Le tabelle dietetiche	
• i menu	
Qualità dei prodotti	pag. 10
• Alimenti di provenienza biologica	
• Alimenti a Km 0	
• Alimenti DOP e IGP Km0	
• Caratteristiche delle carni	
Gestione diete speciali	pag. 11
• Motivi sanitari	
• Motivi di ordine etico religioso	
Erogazione del servizio	pag. 12
Prenotazione del pasto	pag. 12
Modalità di preparazione del pasto	pag. 13
Conservazione e trasporto del pasto pronto	pag. 13
Pasto sostitutivo	pag. 14
La sicurezza alimentare	pag. 14
• Garanzie di qualità	
• Garanzie di igiene	
• Professionalità del personale	
I sistemi di verifica del servizio	pag. 16
• I monitoraggi per il controllo qualità	
• Controlli effettuati dal Comune	
• Controllo da parte della Commissione Mensa	
• Controlli da parte del gestore	
• Controlli da parte dell'ASL	
• Customer Satisfaction	
Iscrizione al servizio	pag. 18
• Costo del pasto a carico delle famiglie	
• Riduzioni	
• Modalità di pagamento del buono pasto	
Diritti e doveri	pag. 20
• L'utente ha diritto a:	
• L'utente ha il dovere di:	
rapporti con l'utenza	pag. 21
• Strumenti per la partecipazione	
• Suggerimenti, proposte, reclami	
• La commissione mensa	
Referenti del servizio	pag. 22



# COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno che l'Amministrazione Comunale e il gestore affidatario del servizio si assumono nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiarano i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegnano a fornirli. La presente carta del Servizio di Refezione Scolastica, elaborata dal Comune in collaborazione con **CIRFOOD**, descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerti a coloro che utilizzano il Servizio di Refezione Scolastica. Con la presente carta si intende:

- rendere noti gli impegni presi nei confronti del Cittadino nell'attività di Refezione Scolastica;
- garantire che tali impegni siano mantenuti;
- migliorare l'informazione al Cittadino, con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti;
- offrire a tutti i cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio stesso.

# PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

È un documento che si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici". Con la redazione della Carta, il Comune intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini/utenti.







# PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Amministrazione Comunale e il soggetto gestore del servizio di refezione scolastica si impegnano a rispettare i principi di:



## UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il servizio di refezione scolastica è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. L'Amministrazione Comunale e il soggetto gestore garantiscono la riservatezza dei dati personali e si impegnano ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio agli utenti con particolari esigenze per motivi sanitari e di ordine etico-religioso.



## CONTINUITÀ

Il servizio di refezione scolastica, in quanto servizio pubblico, è erogato, nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni salvo cause di forza maggiore. L'Amministrazione Comunale si impegna a comunicare preventivamente eventuali sostanziali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio. In situazioni contingenti e non prevedibili, in presenza di eventi eccezionali, è prevista una specifica procedura d'emergenza (denominata "Pasto Sostitutivo"), al fine di ridurre al minimo i disagi per i fruitori del servizio.



## PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

L'Amministrazione Comunale promuove un'adeguata informazione e favorisce la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio di refezione scolastica garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.



## EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di refezione scolastica adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, pur nel rispetto del principio di economicità.





# L'ALIMENTAZIONE A CASA

Gli specialisti in scienza dell'alimentazione suggeriscono alcune indicazioni dietetiche utili ad una corretta alimentazione dei ragazzi nell'arco di tutta la giornata.

La prima colazione abbondante e fonte di energia, indispensabile per affrontare al meglio l'impegno scolastico. Sono da preferire alimenti quali latte, cereali, pane, fette biscottate, frutta.

Gli alimenti da preferire, per spuntini fuori dai pasti, sono: frutta, yogurt o qualche biscotto, piccoli panini farciti, mentre sono da evitare merendine confezionate, focacce, patatine o snack ad alto contenuto energetico.

La cena insieme al pranzo fornisce la maggior parte dell'apporto calorico e nutritivo.

È consigliabile alternare i primi piatti tra asciutti e minestre in brodo. Per i secondi piatti, da cucinare con pochi grassi, sono da preferire le carni bianche alle rosse, alternandole con il pesce almeno due/tre volte alla settimana. I formaggi e gli insaccati devono essere assunti con moderazione.

È buona abitudine accompagnare il secondo piatto con un'abbondante razione di verdure.

Ridurre, nella preparazione casalinga dei cibi, la quantità di sale aggiunto come condimento.

Deve essere infine contenuto il consumo dei dolci, causa di carie e della assai più grave obesità infantile.

Si consiglia di visionare il menu scolastico disponibile nel sito del Comune di Spinea per offrire alla cena alimenti diversi e complementari a quelli del pranzo.

Link utile Comune di Spinea:

<https://www.comune.spinea.ve.it/comune/vivere/Scuola/La-mensa-scolastica-dei-nostri-bambini.html#.XJ3HxdF7I-U>

Link utile CIRFOOD:

<https://scuole.cir-food.it/spinea>





# LA PIRAMIDE ALIMENTARE

PER UN SANO E CORRETTO STILE DI VITA FIN DA PICCOLI

**CONSUMO AL MINIMO**  
CARNE ROSSA, INSACCATI

**2 PORZIONI SETTIMANALI DI**  
FORMAGGI

**MAX. 3 PORZIONI SETTIMANALI**  
**DI CARNE BIANCA**  
MAIALE MAGRO, AGNELLO,  
CONIGLIO, ANATRA

**1 PORZIONE AL GIORNO**  
FRUTTA SECCA, SEMI  
**1/2 PORZIONE AL GIORNO**  
LATTE E YOGURT

**3/5 PORZIONI AL**  
**GIORNO DI CEREALI**  
GRANO, MAIS,  
FARRO, ORZO,  
SORGO, MIGLIO,  
GRANO SARACENO,  
QUINOA, RISO  
PARBOILED.  
PREFERIRE  
CEREALI  
INTEGRALI

**CONSUMO AL MINIMO**  
DOLCIUMI, BEVANDE GASSATE,  
FRITTURA, CONDIMENTI

**1/2 PORZIONI SETTIMANALI DI**  
UOVA, TUBERI, RADICI

**3/4 PORZIONI SETTIMANALI DI PESCE**  
ALICI, SARDE, CALAMARI,  
MERLUZZO, GAMBERI, ECC.

**4/5 PORZIONI**  
**SETTIMANALI DI LEGUMI**  
FAGIOLI, LENTICCHIE,  
PISELLI, CECI, SOIA, FAVE

**UTILIZZO GIORNALIERO**  
OLIO EXTRA VERGINE  
DI OLIVA

**3/5 PORZIONI AL**  
**GIORNO DI FRUTTA**  
**E VERDURA** MEGLIO  
SE DI STAGIONE  
VARIANDO COLORI  
E CONSISTENZE

ACQUA: assunzione giornaliera adeguata; SALE: moderarne sempre l'utilizzo nei pasti  
FAVORIRE convivialità, biodiversità e stagionalità, prodotti locali ed ecologici.

Piramide Alimentare tratta da: *Piramide Alimentare Transculturale*, SIP, Società Italiana Pediatria, 2018 - [www.sip.it](http://www.sip.it)

## SITI INTERNET UTILI

[www.softwaredidattico.it/educazionealimentare](http://www.softwaredidattico.it/educazionealimentare)

il portale dell'educazione alimentare per i ragazzi,  
con il patrocinio del Ministero per le Politiche Agricole e Forestali

[www.inran.it](http://www.inran.it)

Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione

[www.venetonutrizione.it](http://www.venetonutrizione.it)

Gruppo di ricerca formato dai Servizi Igiene  
degli Alimenti e della Nutrizione (S.I.A.N.) del Veneto

[www.sicurezzaalimentare.it](http://www.sicurezzaalimentare.it)

Unione Nazionale Consumatori

[www.iss.it](http://www.iss.it)

Istituto Superiore di Sanità



## INSIEME A VOI CI IMPEGNIAMO A...


- Rispondere ai fabbisogni nutrizionali ed energetici dei bambini e dei ragazzi.
- Garantire pasti sicuri sia sotto il profilo igienico-sanitario che nell'ambito di un percorso di qualità.
- Abituare i piccoli e i giovani utenti a nuove e varie esperienze gustative, fronteggiando la progressiva riduzione delle scelte alimentari ai soli cibi che gradiscono.
- Educare gli utenti a comportamenti alimentari corretti.






# QUALITÀ DEL SERVIZIO

## LE TABELLE DIETETICHE




Il Servizio di Refezione Scolastica si attiene a tabelle dietetiche che indicano i valori delle quantità di cibo raccomandati per persona al giorno, formulati sulla base delle indicazioni dei LARN IV revisione (Livelli di Assunzione di riferimento di nutrienti ed energia) per la popolazione italiana, emanati e aggiornati dall'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione, riferiti alle diverse fasce d'età. Le Tabelle Dietetiche sono il risultato dello studio dei fabbisogni nutrizionali (proteine, grassi, zuccheri, vitamine, sali minerali) sulla base dei quali vengono formulati i menu.

## I MENU



La composizione del menu erogato nelle mense scolastiche è a cura della dietista incaricata dall'amministrazione Comunale ed elaborata nel rispetto delle "raccomandazioni" espresse dai preposti organismi italiani ed internazionali ed è soggetta ad approvazione da parte dell'A.S.L. di competenza, in particolare dal Dipartimento di Prevenzione tramite il Servizio Igiene Alimenti Nutrizione (SIAN). I menu scolastici preparati dal Comune di Spinea si ispirano alle regole basilari per una corretta alimentazione contenute nelle "Linee di indirizzo per il miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica" dell'agosto 2017 e richiamano le "Linee di indirizzo nazionale della Ristorazione Scolastica" del 29/04/2010 ossia: maggior variabilità possibile tra i gruppi di alimenti, uso di materie prime di qualità, uso di carni magre per diminuire al massimo l'apporto di grassi animali, cottura tramite bollitura, in forno o al vapore, assenza di fritti, uso esclusivo di olio d'oliva extravergine a crudo, introduzione di prodotti D.O.P. e I.G.P. (Denominazione d'Origine Protetta e Indicazione Geografica Protetta), introduzione di prodotti biologici.



La rotazione dei menu offre una vasta gamma di preparazioni per dare l'opportunità ad ogni bambino di formare ed ampliare il proprio gusto ed evitare la monotonia. I menu sono elaborati con rotazioni mensili o bimensili in modo da evitare il più possibile le ripetitività e prevedono le variazioni stagionali.







# QUALITÀ DEI PRODOTTI

Tutti gli alimenti impiegati rispondono a requisiti di Qualità Merceologica ed Igienica previsti dalle normative di Legge. Le tabelle merceologiche illustrano le tipologie e le caratteristiche dei prodotti alimentari utilizzati. Il gestore richiede ai fornitori la certificazione relativa all'assenza di organismi geneticamente modificati (O.G.M.) per ogni tipologia di prodotto fornito.

## ALIMENTI DI PROVENIENZA BIOLOGICA

Nei menu possono essere utilizzati alcuni prodotti alimentari provenienti da coltivazioni biologiche italiane. La coltivazione biologica è un sistema di produzione agricola che privilegia la gestione razionale delle risorse interne all'azienda a salvaguardia dell'agroecosistema in tutti i suoi aspetti. L'assoluto rispetto del metodo biologico lungo tutta la catena produttiva, fino al consumatore, è garantito da certificazioni rilasciate da Organi riconosciuti che operano in regime di Controllo CEE. Per i pasti destinati alle scuole di Spinea vengono impiegati i seguenti prodotti provenienti da agricoltura biologica: cereali, farine, passata di pomodoro, pelati, legumi, ortaggi freschi, yogurt, uova, crostini, preparato per minestrone.

## ALIMENTI A KM 0

Si favorisce il consumo di prodotti come la Trota Iridea del Sile e il Melone del Delta Polesano.

## ALIMENTI D.O.P. E I.G.P. KM 0

Si favorisce il consumo di prodotti a Denominazione di Origine Protetta (D.O.P.) come ad esempio Grana Padano, Parmigiano reggiano, Asiago, Prosciutto Crudo S. Daniele e/o di Parma. Preparati a base di trota a km 0.







## CARATTERISTICHE DELLE CARNI

Si utilizzano carni fresche certificate di animali nati, allevati e macellati in territorio nazionale (garantendo la tracciabilità dell'intera filiera produttiva). Si utilizza prosciutto cotto senza polifosfati e senza aggiunta di derivati del latte, indicato anche per soggetti celiaci.

## GESTIONE DIETE SPECIALI

È prevista l'attuazione di menu diversificati per:

### MOTIVI SANITARI (ALLERGIE/INTOLLERANZE ALIMENTARI/PATOLOGIE CRONICHE)

La richiesta di diete speciali deve essere inoltrata all'Ufficio Protocollo del Comune\* compilando l'apposito modulo indicato sul sito del Comune al quale allegare l'apposita certificazione medica specialistica, da ritenersi valida per tutto il ciclo scolastico di un medesimo ordine di scuola; la sospensione, durante il periodo di validità del certificato, necessita della medesima procedura.

### MOTIVI DI ORDINE ETICO-RELIGIOSO

La richiesta di menu speciali deve essere inoltrata all'Ufficio Protocollo del Comune compilando lo stesso modulo predisposto per le richieste di diete speciali indicato sul sito del Comune al quale allegare l'apposita autocertificazione, da ritenersi valida per tutto il ciclo scolastico di un medesimo ordine di scuola; la sospensione, durante il periodo di validità del certificato, necessita della medesima procedura. Saranno effettuate scelte alimentari e modifiche al menu sempre nell'ambito dei prodotti previsti dalle tabelle merceologiche o comunque nel "circuito" distributivo dell'azienda fornitrice dei pasti. L'Ufficio Pubblica Istruzione, ricevute le richieste di diete speciali o menu alternativi, provvederà all'elaborazione delle indicazioni che verranno comunicate alla Ditta **CIRFOOD**.

\*OGNI ANNO SCOLASTICO



## EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Giornalmente il centro cottura riceve per via telematica le presenze degli alunni, comprese le diete speciali. Il personale del gestore provvede:

- all'ordinazione della quantità e del tipo di prodotti alimentari ai vari fornitori sulla base del numero dei pasti comunicati e nel rispetto dei menu previsti, delle eventuali diete speciali e delle caratteristiche qualitative espresse nelle tabelle merceologiche;
- alla preparazione, manipolazione e cottura degli alimenti;
- al confezionamento, al trasporto ed alla distribuzione dei pasti;
- alle attività di riordino, pulizia e lavaggio dei refettori delle Scuole dell'Infanzia, Primaria e del Centro di Cottura oltre alla gestione dei rifiuti per le zone di pertinenza.



## PRENOTAZIONE DEL PASTO


La prenotazione del pasto verrà rilevata a scuola mediante sistema informatizzato e il corrispettivo sarà addebitato sulla posizione dello studente, decurtandolo dalla disponibilità "saldo a credito". La prenotazione del pasto potrà essere variata fino alle ore 9.30, per permettere al centro cottura di gestire la produzione con il numero corretto di pasti.

In caso di **ENTRATA POSTICIPATA** (oltre le 9.30), il genitore dovrà avvisare la scuola, della volontà di usufruire del servizio mensa, il giorno prima.

In caso **USCITE ANTICIPATE** (prima del servizio mensa), il genitore dovrà comunicare alla scuola, entro le ore 9.30, l'intenzione di non prenotare il pasto e l'alunno verrà segnato assente.

Si precisa che dopo l'orario suddetto, in mancanza di comunicazioni, il pasto verrà addebitato. Il credito residuo alla fine dell'anno scolastico rimarrà a disposizione per l'anno successivo.

Qualora sia terminato il percorso scolastico o non si voglia più utilizzare il servizio, il credito residuo verrà restituito dalla ditta, sarà sufficiente contattare la referente **CIRFOOD**.







## MODALITÀ DI PREPARAZIONE DEL PASTO

I pasti sono prodotti giornalmente con modalità espressa e non possono essere conservati per i giorni successivi. Il sugo o il brodo, anch'essi preparati giornalmente, vengono confezionati a parte e si aggiungono solo al momento della distribuzione del pasto. I contorni sono conditi al momento della distribuzione.



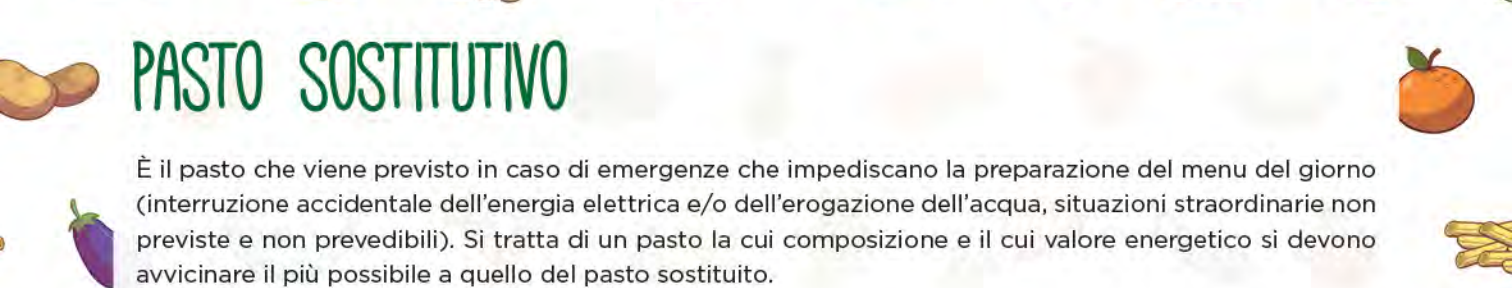
## CONSERVAZIONE E TRASPORTO DEL PASTO PRONTO

Il gestore garantisce le temperature di conservazione degli alimenti cucinati che sono previste dalle normative vigenti, adottando tutti i sistemi e le tecnologie adeguate per tale scopo. Il trasporto dei pasti avviene utilizzando contenitori idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a +60°C, per i cibi freddi non superiori a 10°C). Il tempo che intercorre tra la produzione e il consumo dei pasti è il minore possibile, tenendo conto della durata necessaria del trasporto, degli orari di consumo del pasto e delle operazioni di porzionatura e distribuzione delle portate.





## PASTO SOSTITUTIVO



È il pasto che viene previsto in caso di emergenze che impediscano la preparazione del menu del giorno (interruzione accidentale dell'energia elettrica e/o dell'erogazione dell'acqua, situazioni straordinarie non previste e non prevedibili). Si tratta di un pasto la cui composizione e il cui valore energetico si devono avvicinare il più possibile a quello del pasto sostituito.

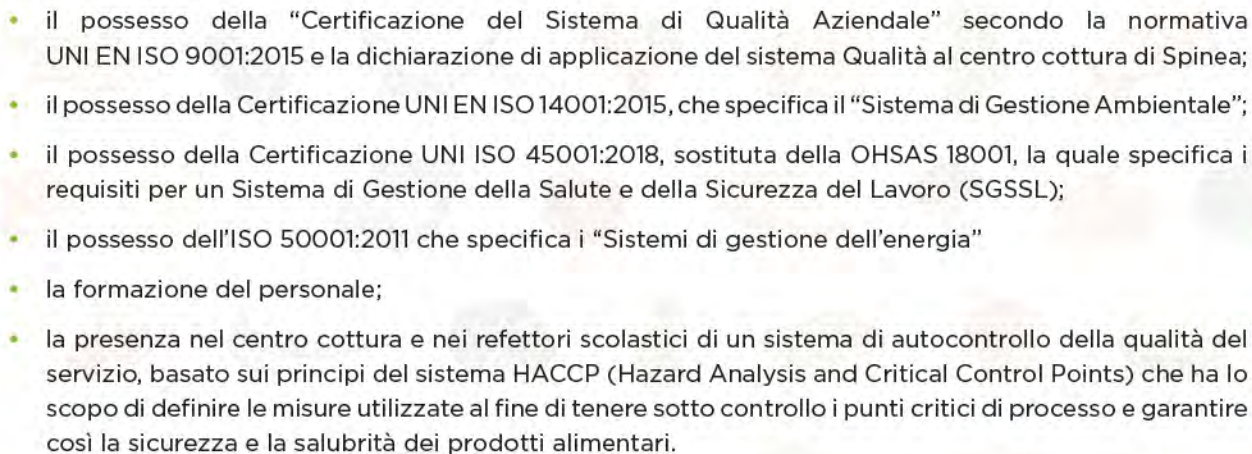


## LA SICUREZZA ALIMENTARE



### GARANZIE DI QUALITÀ

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per la tutela della salute. La scelta del gestore si è basata su criteri di qualità, tra i quali:

- il possesso della “Certificazione del Sistema di Qualità Aziendale” secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015 e la dichiarazione di applicazione del sistema Qualità al centro cottura di Spinea;
  - il possesso della Certificazione UNI EN ISO 14001:2015, che specifica il “Sistema di Gestione Ambientale”;
  - il possesso della Certificazione UNI ISO 45001:2018, sostituta della OHSAS 18001, la quale specifica i requisiti per un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro (SGSSL);
  - il possesso dell'ISO 50001:2011 che specifica i “Sistemi di gestione dell'energia”
  - la formazione del personale;
  - la presenza nel centro cottura e nei refettori scolastici di un sistema di autocontrollo della qualità del servizio, basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) che ha lo scopo di definire le misure utilizzate al fine di tenere sotto controllo i punti critici di processo e garantire così la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.
- 





## GARANZIE DI IGIENE

Il Manuale di Autocontrollo in applicazione al D.Lgs 193/2007 individua le procedure di lavoro e le misure correttive da intraprendere in caso di non conformità e disinfezione.

Il gestore ha definito un piano di verifica su derrate alimentari, cibi pronti al consumo, attrezzature e operatori al fine di monitorare la qualità igienica del cibo e degli ambienti di lavoro attraverso analisi microbiologiche, chimico-fisiche e merceologiche.

Il programma prevede anche Visite periodiche presso il centro cottura e sui terminali di distribuzione (refettori) mirate a controllare che il servizio erogato sia conforme a quanto previsto dalla legislazione vigente e dalle procedure interne aziendali.

Inoltre, presso il centro cottura, ad ogni chiusura di ciclo produttivo giornaliero, viene prelevato dagli operatori di cucina il "PASTO TEST". Si tratta di un campione rappresentativo di ogni piatto prodotto che viene mantenuto a temperatura negativa -18 °C per 72 ore e che può essere analizzato in caso di indagini o accertamenti delle Autorità competenti.

## PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

Il personale impiegato nel Servizio di Refezione adotta, nello svolgimento delle proprie mansioni, comportamenti improntati alla correttezza e trasparenza.

Il personale dipendente del gestore del servizio indossa un'ideale ed ordinata divisa, come richiesto dalle norme di legge.

Il gestore tiene costantemente aggiornato il proprio personale dipendente mediante corsi di formazione ed aggiornamento, al fine di garantirne una adeguata professionalità.







# I SISTEMI DI VERIFICA DEL SERVIZIO EROGATO

## I MONITORAGGI PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Diversi sono gli organismi preposti al controllo: i competenti Servizi di Igiene Alimenti e Nutrizione, l'Ufficio preposto dell'Amministrazione Comunale, il Commissione Mensa ed i controlli interni del gestore. Ogni organismo effettua le opportune verifiche con modalità e competenze specifiche in base al ruolo ricoperto.

## CONTROLLI EFFETTUATI DAL COMUNE

L'Amministrazione Comunale effettua, attraverso la figura della dietista incaricata, in qualsiasi momento senza preavviso e con le modalità che ritiene opportune, controlli presso la cucina al fine di verificare le modalità di preparazione e confezionamento dei pasti, comprese le modalità di stoccaggio delle derrate, l'etichettatura degli alimenti, l'organizzazione del personale, le condizioni igieniche, lo stato delle attrezzature in uso, e controlli presso i refettori per verificare la conformità del servizio.

## CONTROLLO DA PARTE DEL COMMISSIONE MENSA

È diritto dei membri della Commissione Mensa, i cui nominativi devono essere comunicati dal Dirigente Scolastico al Comune, procedere al controllo del servizio mediante visite al centro cottura secondo le indicazioni che la ditta **CIRFOOD** individuerà a tutela della sicurezza dei genitori, e ai refettori dei singoli plessi. In occasione delle visite vengono compilati appositi moduli in cui viene segnalata la gradibilità del pasto, la temperatura del pasto, le condizioni igieniche, le caratteristiche del servizio. I membri della Commissione Mensa hanno diritto all'assaggio del pasto completo al fine di valutarne la gradibilità.

I membri della Commissione Mensa nominati nell'effettuare visite presso il centro cottura, possono verificare il rispetto delle grammature, la natura delle materie prime utilizzate, le condizioni igieniche di locali ed attrezzature

Gli esiti moduli vengono periodicamente raccolti dall'Ufficio Istruzione del Comune nella figura della dietista incaricata e sono oggetto di valutazione anche statistica, al fine di migliorare il Servizio offerto ed aumentare il livello di gradibilità.





## CONTROLLI DA PARTE DEL GESTORE

Il gestore svolge controlli interni attraverso la figura della Dietista o dei Responsabili del Servizio che verificano le modalità di preparazione presso il centro cottura e le modalità di distribuzione del pasto presso i refettori. Il gestore si avvale inoltre di un Laboratorio d'analisi accreditato che periodicamente effettua prelievi su materie prime e piatti finiti, oltre a tamponi palmari su personale e ambientali sulle attrezzature, conducendo verifiche ispettive periodiche nel locale di produzione con lo scopo di accertare le corrette modalità di conduzione del servizio sotto il profilo igienico-sanitario.



## CONTROLLI DA PARTE DELL'ASL

L'ASL di competenza può effettuare, senza preavviso, controlli presso la cucina e i refettori al fine di verificare le modalità di stoccaggio delle derrate, l'etichettatura degli alimenti, lo stato delle attrezzature in uso, la qualità igienico-nutrizionale del pasto e le condizioni igienico-sanitarie del personale alimentarista, della cucina e delle sale di distribuzione.



## CUSTOMER SATISFACTION

Il gestore ha previsto un piano di indagini per la verifica della customer satisfaction su un campione rappresentativo di alunni e insegnanti, al fine di verificare la gradibilità del servizio erogato e i punti critici ove porre in atto provvedimenti per migliorare la qualità erogata e percepita del servizio.

Le indagini vengono svolte da una Società specializzata che attraverso la compilazione di appositi questionari e interviste dirette raccoglie le opinioni dell'utenza sul servizio. L'elaborazione dei dati raccolti aiuta ad individuare i punti di forza del servizio ma soprattutto gli elementi sui quali intervenire al fine di migliorare la qualità complessiva.







# ISCRIZIONE AL SERVIZIO

L'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica deve essere fatta dai genitori compilando l'apposito modulo fornito dalla ditta di ristorazione, da presentare all'Ufficio Segreteria della Scuola frequentata al momento del 1° accesso a ciascun ordine di scuola (es. 1° anno scuola dell'infanzia, 1° anno scuola primaria, inserimenti in corso d'anno...).

Per gli anni successivi al primo all'interno del medesimo ordine di scuola, l'iscrizione prosegue automaticamente salvo disdette permanenti fatte per iscritto da parte dei genitori.

L'iscrizione al servizio rispetta il calendario scolastico e il numero dei rientri pomeridiani previsti dall'orario adottato.

## COSTO DEL PASTO A CARICO DELLE FAMIGLIE

L'Amministrazione Comunale stabilisce annualmente le tariffe relative al servizio di refezione scolastica a carico degli utenti contenendone l'importo tramite partecipazione del Comune alla copertura del costo pasto.

## RIDUZIONI

Sono previste riduzioni sul costo del buono pasto sia per fascia sociale (documentata da ISEE) che in caso di più figli che usufruiscono della stessa mensa.

La richiesta di riduzione del costo buono pasto deve essere inoltrata al Comune ad ogni anno scolastico (sia che si tratti di riduzione per fascia sociale che per più figli).

## MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL BUONO PASTO

La cooperativa **CIRFOOD** s.c. si fa carico della riscossione diretta delle tariffe e della gestione delle modalità di prenotazione e pagamento pasti con il sistema informatico Multiutility Card

Ad ogni alunno iscritto al servizio viene assegnato un codice personale di identificazione (PAN), al quale vengono associati tutti i suoi dati personali (scuola di frequenza, tariffa da pagare, eventuali diete alimentari, ecc.). Il codice è valido per l'intero percorso scolastico e deve essere utilizzato per effettuare i pagamenti per i pasti.



È possibile pagare in contanti recandosi presso i seguenti punti di ricarica:

ESERCENTE	INDIRIZZO	LOCALITA'
Panificio Bezze Ivan	Via Fornase, 53	Spinea
Tabaccheria N. 11 di Cassarà	Via Buonarroti, 20	Spinea
Tabaccheria N. 1 di Preo	Piazza Marconi, 13	Spinea
Cartoleria I Colori Del Villaggio	Viale Viareggio, 99	Spinea
Tabacchi Lotto Riv. n. 2 di Bortolato Eddy	Via Roma, 207	Spinea
Giugie Emanuele	Piazza Cortina, 15/B	Spinea
Serenissima Sas	Via Roma, 375	Spinea
Tabaccheria Di Bon Renato	Via Enrico Fermi, 31	Spinea

Oppure dal sito internet, link "portale Multiutility Card", tramite carta di credito e my bank (bonifico). Il sistema aggiorna automaticamente la situazione contabile di ciascun alunno, permettendo di verificare in tempo reale il numero dei pasti consumati, i pagamenti e il corrispondente saldo finanziario, positivo o negativo; inoltre, in prossimità dell'esaurimento del credito il genitore riceverà tramite SMS un avviso di ricarica.

Per informazioni in merito al sistema di pagamento è possibile rivolgersi a:  
Centro cottura **CIRFOOD** s.c tel. 041 5411119 - e-mail: [cs.spinea@cirfood.com](mailto:cs.spinea@cirfood.com)

# DIRITTI E DOVERI

Con l'adesione al servizio ed il pagamento del buono pasto sorgono per l'Ente Pubblico e per gli utenti reciproci diritti e doveri.

## L'UTENTE HA DIRITTO A:

- un pasto salubre e organoletticamente corretto;
- igiene e pulizia degli ambienti;
- continuità del servizio;
- imparzialità, riservatezza e assenza di discriminazione;
- informazioni sul servizio;
- rispetto degli orari.

## L'UTENTE HA IL DOVERE DI:

- non usufruire del servizio se non iscritto e/o insolvente verso l'ente erogatore;
- non arrecare danni;
- non recare disturbo.







## RAPPORTI CON L'UTENZA

L'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune ha cura del rapporto con l'utenza, divulgando le informazioni sul servizio erogato, rilevando i bisogni dell'utenza ed il grado di soddisfazione della stessa al fine di adottare adeguamenti e correttivi che determinino un miglioramento della qualità del servizio.

### STRUMENTI PER LA PARTECIPAZIONE

Con la Carta del Servizio di Refezione Scolastica il Comune promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento continuo del servizio e garantisce modi e forme per inoltrare suggerimenti e proposte, segnalare eventuali disservizi, inoltrare reclami.

Detti suggerimenti, proposte, segnalazioni e reclami potranno essere presentati all'Ufficio Pubblica Istruzione compilando i moduli allegati consegnando il materiale presso lo sportello del protocollo del Comune o alla mail [protocollo.comune.spinea.ve@pecveneto.it](mailto:protocollo.comune.spinea.ve@pecveneto.it) o al numero di fax 041 5411201

### SUGGERIMENTI, PROPOSTE, RECLAMI

I dati acquisiti con le segnalazioni degli utenti saranno utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio. In caso di reclami presentati all'Ufficio Istruzione motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità, l'Amministrazione risponderà in forma scritta dopo aver effettuato le opportune verifiche, nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni, fatto salvo l'impegno a rispondere in tempi minori qualora il reclamo riguardi aspetti che pregiudicano, precludono o inficiano il corretto svolgimento del servizio.





## LA COMMISSIONE MENSA

La nomina i compiti e funzioni dei Comitati mensa e del Comitato di Partecipazione sono disciplinati dal relativo Regolamento Comunale.

Nell'ambito degli interventi per il diritto allo studio il Comune promuove la costituzione ed il funzionamento della Commissione Mensa per la refezione scolastica che, nell'interesse dell'utenza e di concerto con l'Amministrazione stessa, esercita:

- un ruolo di collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale, facendosi carico di riportare le diverse istanze che pervengono dall'utenza stessa;
- un ruolo di osservazione della gradibilità del pasto, anche attraverso schede di valutazione opportunamente predisposte;
- un ruolo consultivo per quanto riguarda la variazione del menu scolastico;

La Commissione Mensa è composta da rappresentanti del Comune, dai genitori eletti dei bambini che usufruiscono del servizio e dai Dirigenti scolastici. Tutti i membri offrono la propria disponibilità gratuitamente. Sarà cura dell'Ufficio Istruzione comunicare preventivamente la data di convocazione delle riunioni inoltrando l'invito, qualora ritenuto opportuno in relazione agli argomenti da trattare, a personale della società che ha in appalto la gestione del servizio di ristorazione scolastica.

## REFERENTI DEL SERVIZIO

Comune di Spinea: Ufficio Pubblica Istruzione **041 5071150/174**

Responsabile del procedimento:

dott.ssa Paola Marchetti telefono **041 5071371**

Responsabile Ufficio Pubblica Istruzione

dott.ssa Stefania Tandura telefono **041 5071113**

Dietista addetto ai controlli della mensa scolastica







CIRFOOD



### SCHEMA PER SUGGERIMENTI, PROPOSTE, RECLAMI

Al Comune di Spinea, Settore Servizi Scolastici, Sport e tempo libero

Verbale dei comitati mensa anno scolastico \_\_\_\_\_

Scuola \_\_\_\_\_

data \_\_\_\_\_

Nome e cognome del compilatore \_\_\_\_\_

insegnante referente mensa  membro comitato mensa

### SERVIZIO

Alunni che usufruiscono del servizio n° \_\_\_\_\_

Orario di arrivo dei pasti \_\_\_\_\_

Orario di inizio distribuzione \_\_\_\_\_

Orario di fine distribuzione \_\_\_\_\_

	ANTIPASTO	PRIMO PIATTO	SECONDO PIATTO	CONTORNO COTTO	FRUTTA O DESSERT
<b>Menu (descrizione)</b>					
<b>Rispetto del menu</b> R=rispettato N=non rispettato					
<b>Giudizio di assaggio (del compilatore)</b> 1= ottimo 2= buono 3= accettabile 4= mediocre 5= pessimo					
<b>Temperature all'assaggio</b> A= caldo B= tiepido C= freddo					
<b>Temperatura rilevata dall'addetto alla distribuzione</b>					
<b>Quantità</b> S= sufficiente IN= insufficiente					





### PERSONALE

Numero addetti alla distribuzione \_\_\_\_\_

Gli addetti si presentano in ordine?  SI  NO

### ASPETTO DEL PERSONALE IN SERVIZIO

Copricapo  SI  NO - Divisa pulita  SI  NO - Guanti monouso  SI  NO

Altro \_\_\_\_\_

### AMBIENTE

Lo spazio per la distribuzione è bene organizzato e pulito?  SI  NO

Lo spazio dove vengono consumati i pasti è pulito?  SI  NO

Note \_\_\_\_\_

### GRADIMENTO / APPETIBILITÀ (DEI BAMBINI / RAGAZZI)

	20%	40%	60%	80%	100%
Antipasto					
Primo piatto					
Secondo piatto					
Contorno cotto					
Pane					
Frutta/dessert					

Osservazioni \_\_\_\_\_

Firma del compilatore \_\_\_\_\_



## SCHEDA DI VALUTAZIONE / GRADIMENTO PER GLI ALUNNI

Al Comune di Spinea, Settore Servizi Scolastici, Sport e tempo libero



Comune di Spinea

Data \_\_\_\_\_

Scuola \_\_\_\_\_

Classe \_\_\_\_\_

PRIMO PIATTO			SECONDO PIATTO			CONTORNO		
 tanto	 così così	 per niente	 tanto	 così così	 per niente	 tanto	 così così	 per niente
Il cibo che ho mangiato oggi era			 caldo		 tiepido		 freddo	
La quantità della pietanza di oggi era			 giusta		 sufficiente		 scarsa	
Mangio in mensa			1 volte la settimana	2 volte la settimana	3 volte la settimana	4 volte la settimana	5 volte la settimana	
Il tempo per mangiare è			 sufficiente		 così così		 poco	
Gli insegnanti mangiano con me			 sì			 no		

Suggerimenti

---



---



---



---





CIRFOOD

