

CARTA DEI SERVIZI PER LA REFEZIONE SCOLASTICA



COMUNE DI TORNIMPARTE

1 Introduzione

Il **servizio di refezione scolastica** è fornito dal Comune per migliorare la qualità del sistema di istruzione cittadina e consentire l'effettivo soddisfacimento del diritto allo studio degli alunni della scuola dell'infanzia e della scuola primaria.

È un servizio a domanda individuale la cui erogazione avviene su apposita domanda di iscrizione da parte del genitore/tutore al titolare della gestione del servizio.

Agli utenti compete il pagamento di una tariffa stabilita dal Comune, pari a €2,70 a pasto. La refezione scolastica rientra, a tutti gli effetti, nell'ambito del tempo scolastico e rappresenta un momento formativo ed educativo di promozione delle corrette abitudini alimentari e scelte nutrizionali e della conoscenza della varietà degli alimenti.

È anche uno spazio di socializzazione dove la componente relazionale unita ad ambienti confortevoli, alla qualità del cibo, alla cortesia e professionalità del personale, permette di vivere il pranzo come momento piacevole della giornata.

La finalità del servizio tende a garantire, ai piccoli utenti, la migliore gradibilità dei pasti, in un contesto igienico-sanitario e qualità alimentare.

Il servizio di refezione scolastica è stato affidato dal Comune di Tornimparte, alla ditta **Nene' Services Soc. Coop. di tipo B**, con sede legale in Via Montorio al Vomano (TE) Via Piazza Ercole Vincenzo Orsini 8 Cod. fiscale n.01967710672 specializzata nel settore della ristorazione collettiva, per un periodo di due anni.

L'individuazione del gestore del servizio, avvenuta mediante gara ad evidenza pubblica, ha voluto incrementare, rispetto alle modalità degli anni precedenti, la qualità dei pasti dal punto di vista organolettico, migliorare il rapporto con l'utenza e ridurre le distanze tra la sede di produzione dei pasti e i refettori scolastici cittadini.

L'affidamento del servizio ha previsto come obbligo contrattuale in capo al Concessionario:

- *l'allestimento* di un centro di cottura a proprie spese
- *la fornitura accurata di materie prime selezionate* secondo criteri merceologici definiti, valorizzando nel tempo un sistema agroalimentare locale implementando prodotti di filiera abruzzese e del territorio;



CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di refezione scolastica descrive i principi fondamentali del servizio e definisce le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano, tramite un patto fra il Concessionario, gli utenti, le famiglie e il sistema scolastico. Il Comune, tramite il Concessionario, definisce gli standard di qualità e gli strumenti da adottarsi al fine di controllare e migliorare sempre più la qualità del servizio.

La Carta dei Servizi serve a:

- Comprendere l'organizzazione del servizio mensa;
- Conoscere le modalità di accesso al servizio;
- avere informazioni importanti sull'iter produttivo dei pasti e sulla sicurezza degli alimenti;
- conoscere gli impegni presi dal Concessionario per migliorare la qualità del servizio;
- conoscere i canali di comunicazione di contatto utilizzabili per lo scambio diretto tra gli utenti con il Concessionario ed il Comune.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la redazione della Carta dei Servizi, s'intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e definire i principi fondamentali che ispirano il servizio di refezione scolastica, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Il Comune, tramite il Concessionario, si uniforma ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Assicurare gli stessi diritti a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Saranno adottate tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti e delle famiglie.

IMPARZIALITÀ

Inspirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti e delle famiglie a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni. Eventuali interruzioni nella normale erogazione del servizio saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a causa di forza maggiore. In tali casi verrà garantita un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni agli utenti impegnandosi a limitare al minimo i tempi di dis-servizio ed arrecando il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

Assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti e delle famiglie al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio attraverso la collaborazione tra le parti coinvolte, l'accesso ad informazioni chiare, complete ed aggiornate, occasioni d'incontri di confronto e la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti, attraverso opportuni canali di comunicazione. Concessionario, Comune, Scuole, Istituzioni sanitarie, Utenti e Famiglie sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio la quale favorisce ed implementa la qualità del servizio.

EQUITÀ

Assicurare un trattamento paritario a tutti gli utenti tenendo conto delle diverse situazioni socio-economiche che possono esistere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Migliorare in modo continuo l'erogazione del servizio adottando soluzioni tecnologiche, gestionali, organizzative e procedurali ritenute più funzionali e vogliono rispondere sempre più ai bisogni e alle esigenze degli utenti e delle famiglie.

IL CONCESSIONARIO NENÈ SERVICES SOC.COOP. IL GUSTO DI UNA BELLA STORIA

La **NENÈ SERVICES SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B** nasce come società senza scopo di lucro e ha tra le proprie finalità quella della creazione di opportunità lavorative e professionali; essa è promotrice dell'inserimento lavorativo delle persone svantaggiate di cui alla legge 381/91, in particolare:

La **NENÈ SERVICES SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B** mette al centro le persone, non il profitto, e ha come scopo il loro inserimento attraverso lo svolgimento di attività produttive nel mondo della ristorazione collettiva, catering, pulizie e dei servizi in genere.

Una cooperativa sociale quindi, a differenza delle imprese con fine di lucro, organizza le proprie risorse per il perseguimento di scopi sociali e per soddisfare un bisogno collettivo.

Inoltre la **NENÈ SERVICES SOCIETÀ' COOPERATIVA SOCIALE DI TIPO B** ha scelto come propria sede legale Montorio al

Vomano, che è uno dei Comuni situato in una delle zone del cratere terremotato sfortunatamente colpite dagli infausti eventi sismici con l'obiettivo, tra gli altri, di rilancio dell'economia e del lavoro a livello locale.

LA FILOSOFIA NENE' SERVICES SOC COOP. DI TIPO B

Il cibo è cultura, la buona alimentazione è un'abitudine che bisogna prendere fin dall'infanzia. I bambini che si alimentano in maniera sana cresceranno meglio. Ecco perché il servizio di refezione è importante e alla base del lavoro di Nenè Services Soc. Coop. ci sono alcune semplici, ma indispensabili regole:

-  Usare materie prime di qualità e fornitori certificati.
-  Evitare l'uso di prodotti OGM, preservando così la biodiversità e l'identità dei prodotti alimentari.
-  Usare le tabelle nutrizionali, per dosare sapientemente il consumo di tutti gli elementi indispensabili.
-  Favorire i menù variati e insegnare che bisogna mangiare di tutto un po'.
-  Dialogare con le famiglie, per fornire un servizio di ristorazione scolastica il più possibile vicino alle esigenze condivise, soprattutto frutta e verdura.

MANGIARE SANO

Frutta e verdura. Non può mancare

Per incentivare il consumo della verdura vengono adottati alcuni accorgimenti:

- inserimento settimanale di primi piatti in brodo a base di verdure/legumi (passato di verdura, creme), in alternativa ai primi asciutti;
- alternanza nei contorni di verdure cotte/crude;

La frutta, ricca di fibra e vitamine, è presente quotidianamente nei menù scolastici sulla base della reperibilità stagionale e la macedonia è preparata con frutta fresca, anziché in scatola o sciroppata, per garantire il contenuto vitaminico limitando la presenza di zuccheri.



Grassi. Scelta la qualità

Viene utilizzato solo olio extravergine d'oliva per le cotture e per i condimenti a crudo (ricco in acido oleico) e gli alimenti non sono mai fritti.

Porzioni. Non esageriamo

Il personale è stato formato in merito alla corretta porzionatura delle portate al fine di mantenere il giusto apporto calorico.

Dolci. Nei giusti limiti

È previsto l'inserimento tre volte al mese di un dolce in sostituzione della frutta privilegiando prodotti da forno, che contengono meno grassi e zucchero e più amido. In alternativa poiché le linee guida consigliano il consumo giornaliero di latte e yogurt, viene proposto un dolce a base di latte, ma con un contenuto di grassi non eccessivo (es. il budino e lo yogurt alla frutta).

Il sale. Meglio poco

Nella nostra alimentazione le fonti di sodio sono molte: ne troviamo negli alimenti allo stato naturale (ad esempio in acqua, frutta, verdura, carne, ecc.), nel sale aggiunto ai piatti cucinati di tutti i giorni, ma anche nei prodotti trasformati (ad esempio pane, prodotti da forno, formaggi, cereali per la colazione ecc). In realtà, il sale naturalmente contenuto negli alimenti è già sufficiente per le nostre necessità. Aggiungendo sale a quello che mangiamo, e scegliendo spesso alimenti trasformati ricchi di altro sale, si arriva ad assumere molto più sodio del necessario. I cuochi sono molto attenti a non esagerare con il sale nelle preparazioni e utilizzano erbe aromatiche, aceto, succo di limone per insaporire i piatti. Lo fanno per il bene dei piccoli utenti!

Acqua. Beviamo in abbondanza

È utile ricordarci di bere spesso, senza aspettare che ci venga il senso di sete.

L'acqua, non è sostituibile con altre bevande (che spesso contengono zuccheri, dolcificanti, e sostanze come la caffeina) e si può bere in qualsiasi momento della giornata, ai pasti e lontano dai pasti, senza timore di ingrassare poiché l'acqua non contiene calorie!!

DIETE SPECIALI E MODALITÀ DI RICHIESTA

Il servizio di refezione scolastica prevede diete personalizzate, su richiesta degli utenti, per motivi sanitari ed etico- religiosi. Il Concessionario, tramite idonea figura professionale, predisponde i menù sulla base del menù collettivo. Le diete vengono attivate non oltre il quarto giorno lavorativo dalla richiesta. La certificazione sanitaria ha validità per l'anno scolastico in corso.

La domanda deve essere presentata al Concessionario, in cartaceo, entro l'avvio di ogni nuovo anno scolastico secondo le seguenti modalità:

- **Diete per motivi sanitari** (allergie/intolleranze alimentari, patologie particolari ecc.)
Per richiedere la dieta per motivi sanitari, il genitore/tutore del bambino deve compilare il “Modulo di richiesta dieta speciale” e presentare la certificazione sanitaria completa, che indichi esattamente la patologia e gli alimenti che devono essere evitati.
- **Diete per motivi etico-religiosi**
Per richiedere la dieta per motivi etico-religiosi, il genitore/tutore del bambino deve compilare il “Modulo di richiesta dieta etico-religiosa” ed indicare gli alimenti che devono essere evitati. Sono previsti menù senza alcun tipo di carne, menù senza carne di maiale, menù senza carne e pesce, menù senza carne, pesce e uova.

I moduli sono in distribuzione presso l'Ufficio Protocollo del Comune e scaricabili dal sito internet istituzionale del Comune nella sezione mensa scolastica.

Differenti dalle diete speciali sono le **diete in bianco**, che possono essere richieste dalle famiglie per indisposizione dei bambini. Esse devono avere una durata massima di 3 giorni e oltre tale termine deve essere presentato un certificato medico. Le diete in bianco prevedono preparazioni non complesse e poco condite.

PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE

Punto di forza del servizio di refezione scolastica è promuovere buone pratiche di sana e corretta alimentazione. Il Concessionario, annualmente, predisponde un programma di interventi di educazione alimentare rivolti agli alunni delle scuole dell'infanzia e primarie, alle famiglie e agli insegnanti.

Certificazioni Nenè Services Soc. Coop. secondo gli standard internazionali

**ISO
9001:2015**



Rappresenta oggi il nuovo riferimento, riconosciuto a livello mondiale, per la certificazione del sistema di gestione per la qualità delle organizzazioni di tutti i settori produttivi e di tutte le dimensioni. Il sistema permette di governare le attività aziendali attraverso la corretta pianificazione delle risorse interne, innescando nel contempo un processo di continuo miglioramento, con una sensibile riduzione delle Non Conformità. La certificazione si configura quindi come scelta strategica per le Organizzazioni che intendono razionalizzare i propri processi gestionali e che si rivolgono ad un mercato globale altamente competitivo.

**ISO
22000:2018**



Food safety management systems- Requirements è lo standard internazionale volontario per la certificazione di Sistemi di Gestione della Sicurezza Alimentare (SGSA).

**ISO
22005:2008**



Recepisce le norme italiane UNI 10939:01 relativa al **“Sistema di rintracciabilità nelle filiere agroalimentari”** e UNI 11020:02 relativa al **“sistema di rintracciabilità nelle aziende agroalimentari”** e si applica a tutto il settore agroalimentare.

Tale norma è il documento di riferimento internazionale per la certificazione di sistemi di rintracciabilità agroalimentari.

UNI 10854:1999



E' il documento normativo di riferimento in ambito nazionale per la realizzazione di un sistema di gestione per l'autocontrollo basato sul metodo **HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)**.

L'HACCP è un sistema di autocontrollo igienico nei pubblici esercizi e nelle industrie alimentari.

**ISO
14001:2015**



è una norma internazionale ad adesione volontaria che specificai requisiti di un sistema di **gestione ambientale**. Il sistema di gestione ambientale certificato consente il controllo e mantenimento della conformità legislativa e il monitoraggio delle prestazioni ambientali, la **riduzione degli sprechi** (consumi idrici, risorse energetiche, ecc.), le agevolazioni nelle procedure di finanziamento e semplificazioni burocratiche/amministrative.

**SA
8000:2014**



Identifica uno standard internazionale di certificazione redatto dal CEPAA (**Council of Economical Priorities Accreditation Agency**) e volto a certificare alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d' impresa (o CSR, dall' inglese Corporate Social Responsibility). Questi Sono: il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

**Prodotto
biologico**

Reg. CE 834/07 e CE 889/08

**Metodo di
produzione
biologico**

Reg. CE 834/07 e CE 889/08

2 L'Organizzazione del Servizio

I pasti sono preparati e confezionati giornalmente presso il centro di cottura, presso un locale privato allestito dal Concessionario, sito in Via dei Frati, Tornimparte(AQ) e trasportati presso i diversi refettori scolastici delle scuole dell'infanzia e primaria e secondaria di primo grado.

La prenotazione dei pasti avviene giornalmente nelle scuole per via telematica tramite un sistema informatico, gestito a cura del Comune.

IL CENTRO DI COTTURA DI NENE' SERVICES: LA PRODUZIONE DEI PASTI

Il **processo di produzione** dei pasti segue il "principio della marcia in avanti": l'alimento lungo il percorso delle varie fasi del ciclo produttivo non deve mai retrocedere, ma solo avanzare verso l'operazione successiva fino al consumo evitando contaminazioni crociate fra i prodotti diversi in lavorazione e la separazione zone sporco/pulito, secondo le seguenti fasi:

Acquisto materie prime

Le derrate alimentari arrivano principalmente tramite forniture giornaliere da parte di fornitori qualificati presso il centro di cottura, vengono suddivise per tipologia di materia prima e trasformate nei distretti locali di preparazione e lavorazione.

In particolare dall'inizio del 2022 è stata attivata una fitta collaborazione tra scuola e Mercato Contadino Nutrire L'Aquila per far sì che all'interno della mensa ci siano prodotti locali ed a Km.0

Quest'ultimo offre ogni giorno i prodotti della terra e frutto del lavoro di decine di piccoli produttori, dagli ortaggi ai latticini, dai legumi alle confetture, dai formaggi agli insaccati. Seguendo una filosofia naturale, locale, stagionale, biologica. A fornire quotidianamente il mercato, un gruppo di agricoltori locali che coltiva i campi ed alleva gli animali in modo naturale e biologico, attenti alla fertilità del terreno, sensibili alla salvaguardia delle antiche varietà, custodi dei vecchi semi autoctoni.

Preparazione pasti

I pasti comuni vengono preparati in "legame caldo o legame refrigerato" nell'ampio locale cottura.

I pasti, vengono collocati all'interno di contenitori termici allo scopo di garantire le temperature previste dalla normativa vigente per il tempo del trasporto fino alla distribuzione nei diversi plessi scolastici.

I cibi sono preparati in modo da escludere il contatto, anche casuale, anche con alimenti che possono dar luogo a fenomeni di allergia ed intolleranza.

Le diete sono confezionate in mono-porzione e recano le indicazioni necessarie per individuare l'utente destinatario.

Confezionamento pasti e trasporto

I contenitori isotermici contenenti i pasti (pasti comuni e speciali) vengono caricati su furgoni debitamente coibentati e idonei al trasporto e veicolati ai diversi refettori.

SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO PRESSO I REFETTORI SCOLASTICI

Presso i refettori scolastici, il personale del Concessionario è incaricato della preparazione degli ambienti per la distribuzione, dei tavoli e della somministrazione dei pasti agli utenti. Terminato il servizio hanno inizio le fasi di sparcchiamento, rimozione rifiuti, pulizia e sanificazione dei tavoli, dei locali, delle stoviglie, degli utensili e delle attrezzature, mentre i contenitori dei pasti ritornano alla cucina centralizzata per la sanificazione.

Le modalità di somministrazione sono articolate in relazione all'età degli utenti:

- nelle scuole dell'infanzia il pasto è servito ai tavoli, per consentire un consumo dei cibi gradevole e il più possibile autonomo;
- nelle scuole primarie è attivo un servizio self-service organizzato su turni di classi.

Per un minor impatto ambientale si utilizzano:

- posate in acciaio inox;
- piatti e bicchieri in ceramica.

Inoltre viene consumata acqua di rete, debitamente monitorata dal Concessionario ed agli enti preposti al controllo.

QUALITÀ DEGLI ALIMENTI E GARANZIE

I pasti della ristorazione scolastica vengono preparati giornalmente nella cucina centralizzata, privilegiando cotture a vapore o al forno e nel rispetto di tutte le regole necessarie atte a garantire l'igiene e gli standard qualitativi. Vengono utilizzati il più possibile alimenti freschi con l'utilizzo di aromi naturali (È escluso l'utilizzo di sostanze industriali per insaporire o addensare). Le operazioni di lavorazione e cottura degli alimenti mirano ad ottenere standard elevati di qualità nutritiva e organolettica-sensoriale. A tale scopo, le preparazioni, vengono effettuate con attrezzature di ultima generazione.

Le materie prime utilizzate:

- provenienza nazionale di materie prime di origine animale e vegetale, deperibili e non;
- orientamento alle produzioni regionali e, laddove possibile, alle produzioni locali;
- prediligono prodotti ortofrutticoli freschi (o di IV gamma) stagionali con utilizzo di frutta biologica. Non sono

permessi prodotti geneticamente modificati (OGM).

Utilizzo di materie prime DOP/IGP per la preparazione dei menù tra cui:

- Frutta, verdura e ortaggi (Carote e Patate del Fucino IGP, Mela Val di Non DOP, Basilico Genovese DOP, Cipolla rossa di Tropea IGP);
- Legumi, cereali, pomodori e prodotti trasformati (Lenticchie di Catelluccio di Norcia IGP);
- Pane e prodotti da forno, pasta, riso, farina, patate, polenta (Riso Sant'Andrea di Baraggia DOP);
- Latte UHT e derivati, yogurt (Parmigiano Reggiano 24 mesi DOP, Emmenthal DOP, Asiago DOP, Prosciutto Crudo di Parma DOP, Speck Alto Adige IGP);
- Olio extravergine d'oliva (Olio evo DOP Frantoio Montecchia)
- Carne (Vitellone bianco dell'Appennino centrale IGP) .

I NOSTRI MENÙ

Il servizio di refezione prevede menù articolati:

- secondo *due stagionalità* (menù invernale/menù estivo);
- su *quattro settimane* per permettere varietà, alternanza, rotazione degli alimenti somministrati;

Apposite tabelle tecniche definiscono i requisiti con cui devono essere preparati i pasti del menù:

- le tabelle merceologiche definiscono le caratteristiche delle materie prime utilizzate nella preparazione;
- le tabelle dietetiche definiscono le grammature delle porzioni in funzione delle fasce d'età.

Il pasto è normalmente costituito da: un primo piatto, un secondo piatto con contorno, frutta fresca distagione e dolce una volta a settimana, acqua di rete.

Le classi in gita possono richiedere un "pasto al sacco".

La composizione dei menù è *redatta* secondo le indicazioni delle linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica, le linee guida per la ristorazione collettiva scolastica e le Linee Guida per la Ristorazione Scolastica Regione Abruzzo;

I menù sono consultabili sul sito internet istituzionale del Comune nella sezione mensa scolastica e sono visionabili presso le bacheche dei diversi refettori scolastici.

3 Accesso al Servizio

Si indicano qui tutte le istruzioni per iscriversi al servizio e le informazioni sulle modalità di pagamento.

BUONI PASTO ELETTRONICI

Dal mese di Gennaio 2022 è stato introdotto nel nostro Comune il sistema di gestione Buoni Pasto Elettronici che sostituisce i vecchi buoni cartacei.

Il Servizio è gestito da Leonardo Web S.r.l., un'azienda con sede in Via Duccio Galimberti, 50 - 12030 MANTA (CN), pool tecnologico costituito da professionisti provenienti da settori complementari quali informatica, elettronica, analisi e gestione territorio, in sinergia con l'Ufficio Finanziario del nostro Comune.

Ogni famiglia, accedendo alla piattaforma <http://www.tornimparte.melixmense.it>, dovrà registrarsi ed inserire l'anagrafica di ogni figlio seguendo la procedura guidata.

Al termine della registrazione il genitore accederà al pannello personale ("dashboard") dove potrà monitorare lo stato del proprio "portafoglio" ("-> wallet"), **segnalare le assenze dei figli** dal servizio mensa (**entro le ore 09.30 di ciascun giorno**) ("gestione mensa" -> "segnala assenza"), pagare i buoni pasto ("wallet -> ricarica").

Sarà possibile ricaricare con il portafoglio (Wallet) riconsegnando in Comune i Buoni pasto già acquistati attualmente in possesso delle famiglie.

SISTEMA TARIFFARIO ED AGEVOLAZIONI

Il Comune determina annualmente, tramite delibera di Giunta comunale, le tariffe agevolate per i singoli utenti, in particolare è prevista l'esenzione per i soggetti beneficiari di legge 104/92.

Gli atti sono consultabili sul sito internet istituzionale del Comune.

ISCRIZIONE AL SERVIZIO E TARIFFE

Gli utenti accedono al servizio di refezione scolastica mediante registrazione alla piattaforma

<http://www.tornimparte.melixmense.it>.

Possono essere richieste agevolazioni tariffarie con compilazione della specifica domanda di richiesta di tariffa agevolata.

MODALITÀ PER LA RICHIESTA DI TARIFFA AGEVOLATA

Sono riconosciute agevolazioni in ordine alla fruizione del servizio refezione scolastica per i nuclei familiari residenti nel Comune di Tornimparte in particolare l'esenzione dal pagamento del servizio stesso ai minori in situazione di disabilità (L.104/92) per l'a.s. 2022/2023;

Il genitore/tutore che vuole richiedere l'esenzione dal pagamento del servizio può farlo compilando il modulo presente sul sito istituzionale del Comune e inviando lo stesso all'indirizzo pec segreteria@pec.comune.tornimparte.aq.it oppure recandosi presso l'Ufficio Protocollo dell'Ente.

Al modulo deve essere allegato il certificato attestante l'invalidità del minore.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Dall'anno scolastico 2022/2023 il pagamento per la refezione scolastica deve essere effettuato tramite il **circuito pagoPA oppure tramite bonifico bancario**.

L'opzione Pago PA è presente sulla piattaforma utilizzata per la gestione dei buoni pasto elettronici. L'iscrizione al servizio di refezione scolastica prevede la **prenotazione automatica del pasto** per tutti i giorni del calendario scolastico, con relativo addebito del costo giornaliero. In caso di **assenza**, il genitore chi ne fa le veci dovrà disdire la prenotazione tramite l'apposita piattaforma entro le ore 9,30 del giorno nel quale si prevede l'assenza. Trascorso tale termine il pasto sarà addebitato anche se non consumato. Qualora l'utente dovesse riscontrare problemi con l'inserimento dell'assenza lo stesso dovrà comunicarlo via email all'indirizzo menzascolastica@comune.tornimparte.aq.it inserendo nell'oggetto la dicitura "DISSERVIZIO PORTALE MENSA" e specificando nel testo il tipo di problema riscontrato entro e non oltre le 9:30 del giorno di assenza previsto.

Il pasto verrà erogato anche nel caso in cui il "wallet" della famiglia iscritta al servizio mensa dovesse risultare in rosso fino ad un massimo di - € 60,00, per importi maggiori il Comune invierà una segnalazione all'Istituto Scolastico di riferimento comunicando l'impossibilità da parte della Dittadi refezione a fornire il pasto.

La segnalazione sarà preceduta dall'invio di un sollecito di pagamento con obbligo di procedere allo stesso entro cinque giorni.

In ogni caso la posizione debitoria dovrà risolversi entro e non oltre il 31 Maggio di ciascun anno, pena la mancata erogazione del pasto sino al termine dell'anno scolastico.

Standard ed Impegni di Qualità

Il Comune, tramite il Concessionario, ha come obiettivo la qualità del servizio e il miglioramento continuo del medesimo.

La qualità della refezione scolastica è l'insieme delle caratteristiche del servizio a cui gli utenti e le famiglie attribuiscono valore e si misura in funzione della capacità di soddisfare i bisogni e le aspettative degli utenti in un contesto di regole definite.

Nella presente Carta dei Servizi vengono individuati alcuni fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento, che permettono di valutare il livello di qualità offerto ed atteso.

I PROTAGONISTI DEL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DELLE MENSE SCOLASTICHE

La qualità del servizio è monitorata:

- in primo luogo, dal Concessionario, responsabile dell'intero servizio attraverso figure professionali competenti in materia (responsabile del centro di cottura, cuochi, dietista, tecnologo alimentare ecc.) ed incaricati per servizi specifici (manutenzioni, pulizie straordinarie, servizio di derattizzazione/disinfestazione, laboratorio analisi ecc.);
- dal Comune tramite l'Ufficio competente che verifica il rispetto delle previsioni contrattuali e supervisiona il servizio nei suoi molteplici aspetti;
- dalla Commissione Mensa.

GLI STANDARD E GLI IMPEGNI DI QUALITÀ. IL LORO MONITORAGGIO

La qualità del servizio è definita attraverso **fattori di qualità** che rappresentano le caratteristiche del servizio collegate ai bisogni e alle aspettative degli utenti.

Il Concessionario investe le proprie risorse principalmente sui seguenti fattori di qualità:

PROCESSO DI PREPARAZIONE PASTI

- la sicurezza igienico-sanitaria
- la qualità dei prodotti alimentari
- la qualità organolettica dei pasti
- la qualità delle diete speciali
- la pulizia degli ambienti e delle attrezzature
- la puntualità nella distribuzione pasti
- il rispetto ambientale

RAPPORTI CON L'UTENZA

- l'accesso alle informazioni sul servizio mensa e rapporto con l'utenza
- la reperibilità di un referente in loco
- le modalità di risoluzione delle problematiche
- le modalità delle risposte a reclami e segnalazioni

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati degli **indicatori** e degli **standard di qualità** che il Concessionario si impegna a garantire.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare la presenza di un determinato fattore di qualità, mentre lo standard di riferimento è il valore atteso di un determinato indicatore.

PROCESSO DI PREPARAZIONE PASTI

La sicurezza igienico-sanitaria

Il Concessionario s’impegna a garantire la qualità igienico-sanitaria, prevista dalla normativa vigente nelle fasi di produzione, distribuzione, confezionamento e distribuzione dei pasti al fine di ottenere un pasto sicuro.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
La sicurezza igienico-sanitaria	Manuali di autocontrollo ed istruzioni operative applicate nel processo produttivo dei pasti presso il centro di cottura	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione e rispetto giornaliero del manuale e delle procedure • Ogni qualvolta è necessario, formazione del personale sul campo da parte dell'ufficio qualità
	Manuali di autocontrollo ed istruzioni operative applicate nella distribuzione dei pasti presso i diversi refettori scolastici	<ul style="list-style-type: none"> • Applicazione e rispetto giornaliero del manuale e delle procedure • Ogni qualvolta è necessario, formazione del personale sul campo da parte dell'ufficio qualità
	Verifiche ispettive interne presso il centro di cottura	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoraggio giornaliero da parte del responsabile di stabilimento e del capo cuoco • Verifiche da parte dell'ufficio qualità
	Verifiche ispettive interne presso i terminali di distribuzione dei diversi refettori scolastici	Verifiche da parte del responsabile di stabilimento o della dietista
	Analisi chimico-microbiologiche presso il centro di cottura e i diversi refettori scolastici: a) sugli alimenti, sulle superfici di lavoro, sulle attrezzature/utensili. b) sui punti di prelievo dell'acqua nei diversi plessi scolastici	<ul style="list-style-type: none"> a) Analisi secondo piano di campionamento annuale b) n. 1 prelievo/anno (ad inizio di ogni anno scolastico) sul punto di erogazione per il riempimento delle caraffe e campionamenti straordinari in caso di anomalie
	Campioni testimonio dei menù per individuare celermente cause di eventuali tossinfezioni alimentari	Conservazione giornaliera di n.2 campioni (n.1 a temperatura positiva e n.1 a temperatura negativa) delle singole portate del pasto giornaliero
	Formazione del personale sulle normative vigenti inerenti il servizio e sulle attività di competenza	Non inferiore a 6 ore pro-capite all'anno
Vestiaro diversificato per le operazioni di distribuzione pasti presso i diversi refettori scolastici e le operazioni di pulizia e dispositivi di protezione individuale.	Utilizzo giornaliero di vestiario diversificato e dispositivi di protezione individuale (DPI)	

La qualità dei prodotti alimentari

Il Concessionario s’impegna a rispettare le caratteristiche merceologiche dei prodotti alimentari indicati nel Capitolato e nel progetto offerta. Possono essere concesse deroghe su apposita istanza motivata del Concessionario.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
La qualità dei prodotti alimentari	Referenziamento fornitori	Applicazione a tutti i fornitori di prodotti e servizi
	Controllo dei fornitori/produttori	La valutazione periodica dei fornitori viene effettuata con cadenza annuale
	Controlli in accettazione delle materie prime	<ul style="list-style-type: none"> • Controlli giornalieri da parte di una figura incaricata • Respingimento merce in caso di non conformità • Segnalazione al Cuoco Responsabile delle non conformità rilevate che provvede alla risoluzione secondo quanto stabilito dalle procedure aziendali
	Aggiornamento nel tempo di fornitori/produttori/ prodotti	Ogni qualvolta si renda necessario per soddisfare il gradimento degli utenti o per proporre soluzioni migliorative
	Monitoraggio stazionamento dei prodotti a temperatura controllata	<ul style="list-style-type: none"> • Stoccaggio giornaliero delle diverse materie prime in celle refrigerate separate per categoria merceologica • Monitoraggio e registrazione giornaliero delle temperature per 24 ore tramite sistema informatizzato dotato di un sistema di allarme in caso di innalzamenti della temperatura
	Prove di rintracciabilità	Esecuzione di Test di verifica (simulazione di ritiro/richiamo prodotto) con cadenza semestrale

La qualità organolettica dei pasti

Il Concessionario s’impegna a garantire che tutte le operazioni di manipolazione e cottura degli alimenti siano volti ad ottenere standard elevati di qualità nutritiva ed organolettica-sensoriale correlando le tecnologie di produzione, di distribuzione e confezionamento alle caratteristiche intrinseche del piatto.

I ridotti tempi di trasporto dal centro di cottura ai diversi plessi scolastici permettono un breve stazionamento dei cibi nei contenitori isotermici.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
La qualità organolettica dei pasti	Verifica qualità dei pasti prima della loro veicolazione sui diversi plessi scolastici	<ul style="list-style-type: none"> • Verifica giornaliera dei pasti prima della loro veicolazione da parte del Cuoco Responsabile e degli operatori addetti al confezionamento • Verifica della conformità delle temperature dei prodotti
	Controllo delle temperature di arrivo dei pasti da parte del personale sui plessi scolastici	<ul style="list-style-type: none"> • Maggiore di 60°C per i pasti caldi • Inferiore a 10°C per i pasti freddi • Inferiore a 10°C per le diete speciali • Rispetto dei limiti specifici secondo le procedure del manuale di autocontrollo

La qualità delle diete speciali

Il Concessionario si impegna a garantire diete speciali per motivi sanitari ed etico-religiosi ai diversi utenti (adulti e bambini) predisponendole in base ai menù in vigore per tutti gli altri utenti ed utilizzando materie prime specifiche.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
La qualità delle diete speciali	Spazi e attrezzature dedicati esclusivi	<ul style="list-style-type: none">• Giornalmente le materie prime sono stoccate separatamente dalle materie prime dei pasti comuni• Utilizzo giornaliero di attrezzature/utensili dedicati ed identificati
	Trasporto dedicato	Utilizzo giornaliero di contenitori isotermitici nominativi dedicati ad ogni singola dieta
	Analisi con ricerca di allergeni	Secondo piano di campionamento annuale
	Verifiche ispettive interne presso i diversi refettori scolastici	Verifiche da parte della dietista

La pulizia degli ambienti e delle attrezzature

Il Concessionario s'impegna affinché gli ambienti utilizzati per il servizio di refezione nei diversi plessi scolastici siano confortevoli assicurando un servizio di distribuzione pasti scorrevole, ordinato e in adeguate condizioni igieniche.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
La pulizia degli ambienti e delle attrezzature	Pulizie ordinarie	Effettuate con cadenza giornaliera, settimanale e mensile secondo il piano di pulizia e disinfezione
	Pulizie straordinarie	<ul style="list-style-type: none">• Effettuate sempre prima dell'inizio dell'anno scolastico• Pulizia vetri e caloriferi con cadenza trimestrale nei locali di sporzionamento e refettori scolastici• Pulizia tende con cadenza quadrimestrale nei locali di refezione• Tutte le volte dopo un intervento di manutenzione straordinaria• A seguito di chiusure scolastiche prolungate
	Interventi di derattizzazione e disinfestazione	<ul style="list-style-type: none">• Presso il centro cottura, interventi mensili

La puntualità nella distribuzione pasti

Il Concessionario s’impegna a garantire la puntualità nella fase distributiva dei pasti salvo forze di causa maggiore (blocchi stradali, calamità naturali, eventi atmosferici, scioperi ecc.) che possono comportare variazioni rispetto ai tempi previsti.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
La puntualità nella distribuzione pasti	Rispetto tempistiche di inizio distribuzione pasti concordate annualmente con le Istituzioni scolastiche	Non oltre 15 minuti dalla tempistica concordata

5 Segnalazioni e reclami

SEGNALAZIONI

In caso di eventuali disservizi, comportamenti e situazioni di inosservanza del Concessionario **di lieve entità** (es. mancanza stoviglie, gradibilità pasti, ritardi brevi ecc.) le famiglie degli utenti devono informare in primis il Presidente della Commissione Mensa o i componenti del medesimo di ciascun plesso scolastico. I rappresentanti del C.R.S. inoltreranno via mail la segnalazione al Comune.

È importante che venga indicata la data, il plesso scolastico e la classe/sezione coinvolti, l'oggetto e tutti i dati necessari per contestualizzare la problematica.

È fondamentale che tale segnalazione avvenga in tempi ravvicinati dall'accaduto affinché si riesca a risalire alla causa della problematica stessa.

Analogamente i genitori-assaggiatori e gli insegnanti utilizzano la stessa modalità. Il Comune procederà a segnalare quanto comunicato dalla Commissione Mensa alla Ditta di refezione che sarà tenuta all'attuazione di tutte le misure correttive che ritiene più idonee per la risoluzione della problematica riscontrata.

Il genitore/tutore che rileva una difformità tra i pasti effettivamente consumati dal figlio e i pasti prenotati deve comunicare l'eventuale scostamento alla Segreteria dell'Istituto Comprensivo di appartenenza in forma scritta indicando: la scuola e la classe/sezione, nome e cognome dell'utente e del genitore/tutore, il/i giorno/i dell'anomalia. La Segreteria didattica invia una comunicazione al Comune il quale a sua volta si interfacerà direttamente con la Ditta.

RECLAMI

Le famiglie degli utenti e gli insegnanti possono avanzare reclami in merito a tutti gli aspetti di rilevanza sostanziale ed oggettiva (es. corpi estranei, mancanza delle portate del pasto, presenza di animali infestanti, ritardi accentuati ecc.) del servizio.

I reclami devono essere formulati in forma scritta e inoltrati via email alla Segreteria della scuola indicandola data, il plesso scolastico e la classe/sezione coinvolti, l'oggetto e tutti i dati necessari per contestualizzare la problematica e le modalità di reperimento del mittente.

Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime. Il Comune procederà con l'inoltro del reclamo alla Ditta di refezione la quale sarà tenuta all'attuazione di tutte le necessarie misure correttive, pena l'irrogazione di sanzioni come previsto dal Capitolato d'onori.