



La Carta dei Servizi

della ristorazione scolastica



Comune di Signa



Comune di
Sesto Fiorentino



Comune di
Campi Bisenzio





Indice

Introduzione	pag. 5
Norme e Principi	pag. 6
Principali riferimenti normativi	pag. 9
Presentazione della Società	pag. 11
Definizione degli standard e obiettivi di qualità	pag. 13
Adeguatezza delle scelte nutrizionali e produttive	pag. 21
Consegna e somministrazione	pag. 29
Informazioni e trasparenza	pag. 31
Uffici Comunali preposti	pag. 31
Servizi complementari	pag. 33
Controllo e valutazione dei servizi	pag. 35
Procedure di reclamo	pag. 37
Educazione alimentare	pag. 39





Introduzione

La Carta del Servizio della Ristorazione Scolastica ha un duplice scopo:

- informare in modo trasparente e completo relativamente all'offerta del servizio ristorazione ed alle modalità per usufruirne;
- favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti, definendo in modo chiaro e comprensibile le modalità di erogazione del servizio e le possibilità previste per gli utenti di esprimere i loro giudizi, suggerimenti e reclami.

Questa Carta vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica, ispirato alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", che detta i principi generali cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, individuando la "carta dei servizi" quale principale strumento a disposizione delle pubbliche amministrazioni per definire agli utenti i servizi erogati, gli standard garantiti, e le modalità di espressione di giudizi, reclami ecc.

In questa carta vengono descritti gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, così come determinati nel contratto di servizio con la Società affidataria del servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, comprese le garanzie che sono offerte all'utenza, in caso di inottemperanza.



Norme e Principi

La Carta del Servizio della Ristorazione Scolastica si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza e imparzialità

Le Amministrazioni Comunali attraverso Qualità e Servizi si impegnano ad erogare un servizio improntato ai criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia ed imparzialità. Pertanto, il servizio di ristorazione scolastica viene erogato assicurando la parità di diritti a tutti gli utenti.

Sono accolte le esigenze degli utenti che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari. A questo scopo sono continuamente accertati i gusti alimentari dei piccoli utenti.

Tutti coloro che usufruiscono del servizio vengono trattati con imparzialità e cortesia.

Il servizio di ristorazione scolastica viene assicurato a tutti gli utenti che abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità indicate nei Regolamenti del servizio.

Chiarezza e Trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi ed ai criteri di erogazione del servizio, anche in merito ai diritti ed alle opportunità di cui può godere.



Continuità

Un servizio essenziale come quello della ristorazione scolastica deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie.

Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento e che siano direttamente inerenti l'attività produttiva quali mancate forniture, rotture di macchinari e impianti, ecc., sono previsti interventi particolari quali l'allestimento di un menù alternativo di emergenza, per ridurre al minimo i disagi degli utenti e la durata dei disservizi stessi. In caso di situazioni straordinarie quali scioperi, eventi atmosferici avversi ed altro, le convenzioni stipulate con le Amministrazioni Comunali definiscono caso per caso le modalità di gestione del servizio di ristorazione.

Partecipazione

L'azienda e le Amministrazioni Comunali favoriscono e promuovono la più ampia partecipazione degli utenti quale strumento di verifica e stimolo per un costante miglioramento del servizio. In particolare si individuano come strumenti efficaci per la valutazione della qualità del servizio di ristorazione scolastica:

- la rilevazione di disservizi e problematiche di qualunque tipo;
- l'avanzare suggerimenti e proposte di modifica al menù;
- il promuovere iniziative volte alla diffusione di una corretta educazione alimentare nelle famiglie.

Il referente dell'utente, nell'esercizio delle funzioni sopra citate, è individuato nelle



Amministrazioni Comunali. Qualunque utente potrà rivolgersi alle Amministrazioni Comunali o all'azienda per ottenere informazioni circa i regimi dietetici, la scelta dei prodotti ed il funzionamento del servizio in genere, e per segnalare problematiche inerenti il servizio di ristorazione.

Le Amministrazioni Comunali potranno segnalare problematiche rilevate nei centri di somministrazione riguardanti l'attività dell'azienda rivolgendosi direttamente all'Ufficio Qualità dell'azienda.

Ogni comunicazione scritta proveniente dalle Amministrazioni Comunali, inerente problematiche e disservizi, verrà gestita come non conformità e riceverà comunque risposta scritta da parte dell'Ufficio Qualità.

Con propri atti ogni singola Amministrazione Comunale deciderà la costituzione, il funzionamento e la composizione delle Commissioni Mensa o di ogni altro organo istituito per perseguire la più ampia partecipazione delle famiglie.

Viene inoltre acquisita costantemente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro cui deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione od intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.



Principali riferimenti Normativi

La Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica trova il suo fondamento legislativo nella già citata Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Successivamente sono stati emanati i seguenti provvedimenti:

- D. Lgs. n. 163 del 12/05/1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficacia delle Pubbliche Amministrazioni”;
- D. Lgs. n. 286 del 30.07.1999 (art. 11) recante “Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi”;
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000: “Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle p.a.”;
- Legge dell'08/11/2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.3.2004 “Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”;
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica - Ministero per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione - del 20.12.2006, in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo.
- Deliberazione G.R.T. n. 1127 del 28.12.2010



- Provvedimento Ministero della Salute del 29 aprile 2010 “Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica”

Recentemente, la L. 24 dicembre 2007, n. 244 (Finanziaria 2008) all’art. 2, comma 461, ha previsto che, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l’universalità e l’economicità delle relative prestazioni, l’ente locale in sede di stipula dei contratti di servizio, deve includere l’obbligo per il soggetto gestore di emanare una “Carta della qualità dei servizi”.



Presentazione della Società

Le Amministrazioni Comunali sono le titolari del servizio di ristorazione scolastica la cui erogazione avviene tramite la Qualità e Servizi S.p.A.

Le Amministrazioni Comunali sono il punto di riferimento per l'utenza e sono i soggetti attivi che promuovono iniziative per adeguare il servizio alle esigenze dei consumatori.

Qualità e Servizi S.p.A. è una società pubblica che nasce dalla partecipazione dei Comuni di Sesto Fiorentino, Campi Bisenzio e Signa.

Nata nel 1996 come azienda mista con la partecipazione della società Pedus Service P. Dussmann S.r.l., Qualità e Servizi è attualmente a capitale pubblico per il 100% delle azioni. Si tratta in assoluto del primo esperimento del genere in Italia nel campo della ristorazione scolastica.

La produzione dei pasti presso il centro di cottura, situato in Via del Colle 78 a Calenzano, è sottoposto, a tutela degli utenti, a monitoraggi costanti dall'arrivo delle materie prime fino alla loro distribuzione e consumo nelle mense scolastiche, secondo procedure certificate.

La Società, dopo un percorso di ottimizzazione dei processi produttivi ed il consolidamento delle procedure di controllo e gestione, ha richiesto ed ottenuto, nell'anno 2000, la certificazione di qualità UNI EN 9001 del proprio sistema produttivo.



L'intero sistema di gestione della qualità è stato completamente revisionato e ricertificato a novembre 2009 in occasione dell'entrata in vigore della nuova edizione della norma e del passaggio all'Ente di certificazione TUV – Sud Italia.

Le Amministrazioni Comunali hanno il compito di mantenere i rapporti tra gli utenti (singoli ed organizzati), le Dirigenze scolastiche e la Società Qualità e Servizi, secondo i termini e le modalità stabiliti dai singoli regolamenti Comunali e dalle convenzioni in essere.

Le Amministrazioni Comunali e Qualità e Servizi perseguono il fine comune di un'alimentazione sana e naturale, basata su scelte di qualità delle materie prime e favoriscono l'introduzione di alimenti biologici e a lotta integrata.



Definizione degli Standard e Obiettivi di Qualità

Per standard di qualità si intendono quegli elementi che definiscono e determinano la qualità di un servizio, nonché le prestazioni che le Amministrazioni Comunali attraverso Qualità e Servizi S.p.A. offrono in modo misurabile e verificabile.

Le Amministrazioni Comunali, con la costituzione e l'attivazione della Qualità e Servizi S.p.A., con la collaborazione delle famiglie e delle Direzioni Didattiche, si impegnano a garantire gli standard affinché il servizio di ristorazione scolastica soddisfi le esigenze dietetiche ed abbia requisiti igienici idonei, oltre a favorire la partecipazione attiva e dinamica tra i soggetti coinvolti.

Gli standard qualitativi generali per la prestazione del servizio vengono definiti quale strumento di verifica sia dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

Gli standard di qualità su cui vengono predisposte tutte le attività di Qualità e Servizi hanno origine da normative internazionali, sono indirizzati verso obiettivi di miglioramento continuo del servizio e si articolano nelle seguenti attività.

Certificazione di qualità

La certificazione dei sistemi qualità adottati da un'azienda riveste un'importanza particolare ai fini di dimostrare, sottoponendo la propria organizzazione all'esame volontario di un Ente Certificatore, che i processi produttivi e tutte le attività ad



essi connesse (progettazione, produzione, servizi e assistenza), rispondono a determinati requisiti di qualità.

Tutte le attività dell'azienda, comprese quelle complementari, sono monitorate e vengono attuate secondo specifiche tecniche rispondenti ai requisiti di qualità.

Per questi motivi le Amministrazioni Comunali ritengono fondamentale l'acquisizione di certificazioni di qualità.

A questo scopo la Società ha richiesto la certificazione del proprio Sistema di Gestione della Qualità secondo le norme ISO 9001, ottenuta nel mese di luglio 2000 (rilasciata dall'ente di certificazione TÜV Österreich l'11/08/2000 cert. N. 20 100 0985).

A novembre 2009, in seguito all'adozione dell'ultima revisione italiana della norma, la UNI EN ISO 9001:2008 e al passaggio all'ente di certificazione Italiano TÜV - Sud Italia, il Sistema di gestione della Qualità aziendale è stato completamente aggiornato e nuovamente certificato (cert. N. 50 100 9222).

Controlli ufficiali

Le certificazioni di qualità e l'applicazione di corrette procedure non esimono da un'attenta sorveglianza da parte degli Organi di Controllo ufficiali.

Infatti Qualità e Servizi è sottoposta a verifiche periodiche e casuali da parte degli Organi di Vigilanza in base alle programmazioni regionali di sorveglianza e



anche su specifica richiesta da parte delle Amministrazioni Comunali.

Tali controlli prevedono la verifica del mantenimento delle condizioni ambientali, il rispetto delle norme igienico-sanitarie ed analisi microbiologiche a campione di quanto prodotto.

Qualità delle materie prime

Con il termine “qualità” si intende l’insieme delle qualità igienica, merceologica, organolettica e nutrizionale di una materia prima alimentare.

Le materie prime acquistate devono essere:

- rispondenti alle normative vigenti in materia di confezionamento ed etichettatura;
- identificate da schede tecniche specifiche;
- regolamentate da specifici disciplinari di acquisto;
- provenienti da fornitori qualificati a livello nazionale o CEE;
- trasportate con automezzi igienicamente e tecnologicamente idonei e in grado di mantenere la “catena del freddo” laddove necessario.

La qualità delle materie è garantita attraverso un processo organizzativo che parte dalla selezione dei fornitori, arriva fino alla pianificazione delle consegne ed è indirizzato a preservare la qualità igienica, merceologica, organolettica e nutrizionale di ogni materia prima destinata ad essere trasformata e quindi somministrata.



Accreditamento dei fornitori

L'azienda ha intrapreso un processo di allineamento alle vigenti direttive europee relative alle procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici di lavori, di forniture e di servizi.

Attualmente, limitatamente ad un determinato numero di lotti l'accesso dei fornitori avverrà tramite partecipazione a bando di gara pubblica per la fornitura di derrate alimentari e non alimentari secondo i criteri dettati dall'Allegato I art. 3 comma 1 D. Lgs. n. 67 del 9.4.2003. La gara pubblica è suddivisa in lotti - mediante procedura aperta in ambito U.E., ai sensi del D.Lgs. n. 163/2006, attuativo della Direttiva CE 2004/18.

I prodotti offerti dovranno rispondere ai requisiti indicati nella Specifica di prodotto formulata da Qualità e Servizi relativamente alle caratteristiche merceologiche, alle condizioni di confezionamento ed imballaggio, ed alle caratteristiche sensoriali, microbiologiche e chimiche. La modalità di aggiudicazione per ogni singolo lotto avverrà mediante assegnazione di punteggi predeterminati sulla base di criteri comuni e specifici. Tra i criteri comuni di aggiudicazione ci sono:

- offerta tecnica
- prezzo
- origine nazionale
- prodotti biologici e/o a filiera corta
- modalità di controllo



- produzione in proprio
- esistenza di un disciplinare di etichettatura.

Per i restanti prodotti alimentari, non alimentari e servizi, la selezione dei fornitori avviene secondo una specifica procedura del Sistema di Gestione della Qualità che tiene conto dei seguenti criteri:

- qualità dei prodotti e servizi stabilita sulla base delle schede tecniche, sulla conoscenza e sulla prova dei prodotti;
- prezzo: stabilito sulla base dei listini e delle offerte;
- origine delle materie prime;
- prodotti biologici e/o a filiera corta;
- tempi e modalità di pagamento;
- tempi di consegna;
- risultati rilevati nella fornitura stabiliti in base ai dati raccolti nel precedente periodo di fornitura (es: non conformità).

Selezione dei fornitori

La selezione dei fornitori avviene secondo i criteri di accreditamento specificati per ciascuna delle due diverse modalità di aggiudicazione sopra descritte, attribuendo un peso percentuale differente ad ogni criterio elencato.

L'aggiudicatario risulterà il fornitore che ha raggiunto il punteggio più alto.

Nella procedura di selezione dei fornitori del Sistema di Gestione della Qualità,



prima di accreditare un fornitore presso la Società, l'Ufficio Acquisti insieme all'Ufficio Assicurazione della Qualità verificano che i requisiti di base del fornitore e la tipologia delle materie prime da questi commercializzate, siano corrispondenti alle richieste qualitative specifiche.

Le nuove proposte che provengono dalla partecipazione dei fornitori al bando di selezione annuale secondo le direttive comunitarie vengono vagliate da una Commissione giudicatrice interna alla Qualità e Servizi composta da 3 membri, che provvede ad esaminare, valutare e richiedere le necessarie garanzie.

L'azienda, insieme al Servizio Assicurazione Qualità, si riserva di effettuare verifiche ispettive presso lo stabilimento di produzione del fornitore aggiudicatario. Tali audit vengono effettuati seguendo gli standard dettati dalle norme cogenti sull'igiene e la sicurezza alimentare e dalle norme di certificazione volontarie per la qualità.

In attesa del completo allineamento della procedura di selezione dei fornitori alle direttive europee sopra citate, i fornitori precedentemente accreditati e nei confronti dei quali non ci siano stati motivi di recessione del contratto di fornitura verranno annualmente riconfermati.

Modalità di approvvigionamento

Una volta realizzato l'accreditamento di un fornitore, è possibile elaborare ordini specifici.



Tale operazione è effettuata dal responsabile degli acquisti e dal responsabile del magazzino calcolando la necessità dei diversi prodotti in funzione dei menù da realizzare, delle tabelle dietetiche per fascia di età e dei dati storici relativi alle presenze degli utenti.

Gli ordini di materie prime sono quindi pianificati su base settimanale ed impostati su un turn-over elevato delle giacenze per garantire il mantenimento dei requisiti igienici, organolettici e nutrizionali dei prodotti sino al momento della somministrazione.

Planning delle consegne

Per ogni singolo fornitore viene elaborato un planning delle consegne settimanali, in modo da garantire che le merci in arrivo presso il magazzino non abbiano giacenze lunghe e che le operazioni di scarico non si accavallino con l'uscita delle merci in partenza. Questo viene stabilito con i fornitori e sottoscritto con il contratto di fornitura.





Adeguatezza delle Scelte Nutrizionali e Produttive

Criteri dietetici adottati

La refezione scolastica ha lo scopo di svolgere due fondamentali funzioni per la crescita e lo sviluppo dei bambini: funzione nutrizionale e funzione educativa.

Nell'elaborazione dei menù la Qualità e Servizi cerca di adempiere ad entrambi i compiti e mette a disposizione personale qualificato per redigere i menù.

Il team è composto da dietista, responsabile di produzione, responsabile acquisti e responsabile cucina.

Per quanto riguarda la funzione nutrizionale la razione alimentare viene compilata facendo sì che tutti i componenti siano qualitativamente bilanciati e tenendo conto delle richieste nutrizionali degli scolari nelle varie fasce d'età.

Per questo i menù elaborati seguono le specifiche indicazioni fornite dai LARN (Livelli di assunzione raccomandata di energia e nutrienti), secondo i quali la distribuzione più razionale delle calorie nell'arco della giornata è la seguente:

COLAZIONE E SPUNTINO	25%
PRANZO	40%
MERENDA E CENA	35%

Inoltre i fabbisogni energetici medi indicati dai LARN per le varie fasce d'età sono rispettivamente, per il pasto del pranzo:

500/600 Kcal per i nidi (1-3 anni)



600/650 Kcal per le materne (3-5 anni)

800/850 Kcal per le elementari (6-10 anni)

900/950 Kcal per le medie (11-13 anni)

Mentre l'apporto in nutrienti equivale a:

PROTEINE 10/15%

LIPIDI 20/25%

GLUCIDI 55/60%

Per ulteriore conferma sull'equilibrio dei pasti offerti in termini di apporto calorico complessivo e degli apporti dei singoli principi, ogni menù stagionale viene sottoposto al parere preventivo della Dietista della Azienda Sanitaria Locale territorialmente competente.

Un altro fattore essenziale nella stesura di un menù riguarda la varietà dei cibi, in modo da evitare la monotonia alimentare.

Per rispondere a questa esigenza le Amministrazioni Comunali e la Qualità e Servizi propongono un menù distribuito su quattro settimane e rinnovato periodicamente ogni due mesi circa, con ricette che alternano tutti gli alimenti, nel rispetto, per quanto è possibile, delle tradizioni gastronomiche locali, dei gusti alimentari dei bambini, nonché della stagione in corso.

Tuttavia non bisogna dimenticare che la refezione scolastica riveste anche un'importante funzione educativa ed è quindi un mezzo particolarmente idoneo alla formazione di corrette abitudini alimentari, soprattutto se supportato



dalla famiglia.

Infatti, alla mensa scolastica i bambini hanno la possibilità di imparare ad apprezzare una più ampia varietà di ricette, anche attraverso il senso di appartenenza ad un gruppo e con il supporto educativo e di stimolo degli insegnanti.

Inoltre, viene favorito sempre più il ricorso ad alimenti biologici e derivanti da filiera corta.

Preparazione dei pasti

Il centro cottura della Società è dotato di impianti e macchinari tecnologicamente avanzati che consentono di effettuare modalità di cottura degli alimenti che ne preservino in maniera ottimale i principi nutrizionali ed è strutturato per poter produrre pasti in maniera tradizionale.

I processi di lavorazione ed il controllo degli alimenti rispondono ad elevati standard di programmazione e di controllo igienico attraverso l'attuazione di specifiche procedure operative che garantiscono anche un livello qualitativo costante nel tempo.

Il sistema di controllo applicato, basato sull'analisi dei rischi, è stato analizzato e validato dagli esperti dell'Azienda Sanitaria Locale territorialmente competente.

I sistemi di pulizia e disinfezione, sia fisici che chimici utilizzati, ed il continuo aggiornamento professionale degli operatori, contribuiscono in modo determinante al raggiungimento di elevati livelli di sicurezza alimentare.



Diete speciali

È a disposizione un servizio dietetico per i bambini e/o gli adulti che necessitano di dieta speciale, dovuta a patologie o allergie varie, e per chi avesse bisogno di dieta in bianco per disturbi leggeri ed occasionali o per periodi post influenzali.

Eventuali diete personalizzate devono essere richieste per iscritto e concordate con i Responsabili del servizio di ristorazione dei rispettivi Comuni e secondo quanto previsto dai Regolamenti comunali sulla ristorazione scolastica.

Modalità di richiesta delle diete speciali

Gli utenti che necessitano di dieta speciale devono richiedere al pediatra o allo specialista un certificato medico che specifica il motivo per cui tale dieta è necessaria, nonché fornire l'elenco degli alimenti ai quali la persona è allergica o intollerante.

Al certificato dovranno essere allegate le analisi mediche approvate dal Servizio Sanitario Nazionale, ciò al fine di scoraggiare in qualsiasi modo richieste di diete speciali improprie non derivanti da reali motivazioni di tipo sanitario.

Le condizioni di particolare gravità devono essere specificate nel certificato medico (shock anafilattico, allergia per semplice contatto cutaneo o inalazione, ecc.).

Inoltre tutti coloro che, per motivi religiosi o etici, non consumano particolari alimenti, possono richiedere, in forma scritta, un menù differenziato.



I certificati e le richieste devono essere consegnati agli Uffici Servizi Scolastici del Comune di appartenenza entro la scadenza determinata dagli Uffici stessi e comunicati alle Direzioni Didattiche nella modulistica attualmente utilizzata per la richiesta di dieta speciale specificando, sul certificato stesso, scuola e classe frequentata, nonché indirizzo e numero di telefono (tali dati saranno trattati come dati sensibili ai sensi D.Lgs 196/2003).

Gli Uffici Comunali provvedono a trasmettere copia di tale certificazione alla Qualità e Servizi in tempo utile per permettere al Servizio Diete di elaborare la dieta speciale, redigere il menù personalizzato (limitatamente ai soggetti con richieste provenienti da allergologi e immunologi) e garantire la fornitura della dieta fin dall'inizio del servizio di refezione scolastica.

La richiesta di dieta speciale verrà comunicata dagli Uffici Comunali alla scuola di frequenza dell'utente per la segnalazione della presenza dell'alunno nei giorni di mensa.

Ovviamente eventuali richieste di diete speciali presentate nel corso dell'anno saranno raccogliibili, purché corredate dalle idonee certificazioni sopra riportate.

In tali casi la fornitura dei piatti sostitutivi all'utente con dieta avverrà nei successivi tre giorni lavorativi dal ricevimento della documentazione da parte degli Uffici Comunali, mentre la consegna del menù, limitatamente alle richieste provenienti da medici allergologi o immunologi, avverrà entro i successivi cinque giorni lavorativi.



Sarà comunque cura di Qualità e Servizi informare direttamente le famiglie dei bambini con nuova dieta della data di inizio della somministrazione della stessa.

Limitatamente ai casi di utenti a rischio anafilassi, Qualità e Servizi è disponibile a valutare la richiesta, eventualmente inoltrata dai genitori all'Ufficio Comunale competente, di far consumare a mensa un pasto portato da casa, previo opportuno confronto con i dirigenti scolastici in quanto tale soluzione non può prescindere dal coinvolgimento della scuola.

In presenza di disturbi temporanei o periodi di convalescenza può essere richiesta direttamente presso la scuola, per un massimo di 3 giorni consecutivi e di 5 giorni al mese, la “dieta in bianco” o la “dieta in bianco senza latticini”, intese soltanto come alleggerimento del menù giornaliero.

Modalità di elaborazione delle diete speciali

La programmazione delle diete è effettuata dalla dietista responsabile del servizio dietetico che, ogni giorno, sulla base del menù scolastico, ed in funzione delle esigenze di ogni utente che usufruisce di tale servizio, predispone le preparazioni necessarie e le trasmette alla cucina dietetica.

Per tale servizio è infatti predisposta una specifica zona distinta dal resto della produzione ed i cuochi addetti ricevono adeguata formazione per la realizzazione delle ricette dietetiche.

Inoltre tutto il personale operativo del centro cottura di Calenzano ed il



personale operante sui centri esterni riceve la formazione obbligatoria in materia di preparazione e somministrazione di pasti senza glutine secondo quanto disposto dalla D.G.R. Toscana 559/2008.

Qualità e Servizi si impegna a fare in modo che i pasti sostitutivi per problematiche di tipo alimentare siano il più possibile simili ai menù giornalieri di base, così come previsto dalla normativa vigente.

Si rende inoltre disponibile a studiare i menù personalizzati in modo che siano meno monotoni, anche recependo eventuali suggerimenti provenienti dai genitori del bambino interessato.





Consegna e Somministrazione

Scelte logistiche

Una buona organizzazione dei trasporti e dei tempi di consegna risulta fondamentale al fine di garantire la qualità organolettica ed igienica dei prodotti somministrati. Lo studio della dislocazione sul territorio dei punti di consegna e la riduzione dei trasporti nell'ordine dei 40 minuti massimo permette di effettuare consegne separate per le varie fasce d'età, con cotture differenziate e più prossime al momento del consumo.

Per questi motivi è indispensabile una rete dei trasporti che prevede:

- percorsi e tempi fissati di consegna;
- percorsi alternativi in caso di imprevisti;
- dotazione di telefoni cellulari agli autisti;
- mezzi aziendali di intervento a disposizione.

Criteri per la somministrazione

Anche il momento della somministrazione riveste un'importanza fondamentale ai fini della gradibilità del pasto e della sicurezza igienica degli alimenti.

Gli operatori addetti alla somministrazione vengono selezionati e ricevono una formazione specifica per il ruolo che svolgono, che include aspetti non soltanto tecnici ed igienici ma anche di natura psicologica. Gli operatori impegnati nel servizio di somministrazione sono supportati e supervisionati dall'addetto dell'Ufficio Risorse



Umane, dalla Responsabile del Servizio Dietetico e dal Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità che, attraverso continui sopralluoghi, programmati o a seguito di segnalazioni, intervengono direttamente per verificare, ed eventualmente rimuovere, cause di eventuali non conformità agli standard di qualità. Anche le operazioni di somministrazione sono effettuate seguendo specifiche istruzioni operative, elaborate per ogni diversa realtà e che prevedono rilevazioni e controlli ad ogni servizio.

Nel dettaglio, relativamente alla somministrazione delle diete speciali, è compito del personale addetto, insieme all'insegnante, controllare la corrispondenza fra il nome del bambino e il nome scritto sui contenitori della dieta speciale. Presso la sala di consumazione del pasto sarà sempre presente e consultabile dall'addetto alla somministrazione una documentazione completa ed aggiornata contenente il nome del bambino a dieta speciale ed il menù corrispondente a ciascuna dieta.

Spazi per la ristorazione

L'ambiente nel quale viene consumato il pasto riveste un'importanza primaria, sia dal punto di vista igienico, sia da quello educativo. In ragione di ciò la cura dei due aspetti completa il servizio di ristorazione scolastica ed offre gli stimoli necessari per un corretto consumo del pasto inteso come momento nutrizionale ed anche educativo e socializzante. È auspicabile l'introduzione di modalità di somministrazione dei pasti in self-service allo scopo di sensibilizzare e responsabilizzare gli alunni nel momento dell'utilizzo della mensa scolastica.



Informazione e Trasparenza

Attraverso incontri informativi, la pubblicizzazione dei menù adottati (anche sulla rete civica dei Comuni e sul sito web della Società www.qualitaeservizi.com) e con la comunicazione tempestiva di ogni variazione, viene garantita la corretta e puntuale informazione ai cittadini che possono inoltre accedere, con richieste specifiche, a molte altre informazioni relative alla società.

Uffici Comunali Preposti

Comune di Sesto Fiorentino

Il servizio di refezione scolastica è gestito dall'Ufficio "Supporto Scolastico" della Istituzione per i Servizi Educativi, Culturali e Sportivi.

I recapiti per informazioni sono i seguenti:

Tel. 055-4496613/4/5/6/9

NUMERO VERDE: 800.160.270

Fax: 055-44.96.643

e.mail: scuola@comune.sesto-fiorentino.fi.it



Comune di Campi Bisenzio

Il servizio di refezione scolastica è gestito dall'Ufficio "Educazione e Istruzione".
Le informazioni relative al servizio possono essere richieste ai seguenti contatti:

Tel. 055 8959300

Fax 055 8959322

e.mail: mense@comune.campi-bisenzio.fi.it

Comune di Signa

Il servizio di refezione scolastica è gestito dall'Ufficio "Pubblica Istruzione".
Le informazioni relative al servizio possono essere richieste ai numeri:

Tel. 055 8794232

Fax 055 8732316



Servizi Complementari

Comuni di Campi Bisenzio e Signa

■ Vendita buoni mensa

Tramite la stipula di specifiche convenzioni con le Associazioni di categoria del commercio presenti sui territori, viene realizzata una rete di vendita capillare che permette ai singoli cittadini di reperire i buoni mensa anche presso i commercianti del proprio quartiere.

■ Dove acquistare i buoni

All'inizio di ogni anno scolastico, le Associazioni di categoria consegnano alla Società un elenco aggiornato degli esercizi in cui sono in vendita i buoni mensa.

Inoltre, negli esercizi che effettuano tale attività, sono esposti ben in vista i cartelli con l'indicazione "vendita buoni mensa".

Per il Comune di Campi Bisenzio sarà previsto un nuovo sistema di pagamento che entrerà in vigore nell'anno 2012.

Comune di Sesto Fiorentino

■ Bimbocard

Tramite l'introduzione del sistema elettronico denominato "Bimbocard", ad ogni utente del servizio mensa viene consegnata una tessera elettronica personale che



permette di accedere ai servizi mensa, trasporto e prescuola del Comune di Sesto Fiorentino.

■ Dove ricaricare le tessere

E' stata istituita sul territorio una capillare rete di esercenti ove è possibile recarsi per effettuare la ricarica delle tessere. La ricarica è altresì possibile presso tutte le Farmacie Comunali.

L'elenco degli esercenti convenzionati è consultabile sul sito dell'Istituzione SestoIdee.

■ Esoneri scolastici o riduzione della quota di contribuzione

Le condizioni di accesso agli esoneri parziali o totali dal pagamento della quota della mensa o la concessione di contributi economici a totale o parziale copertura della tariffa del servizio di refezione scolastica per particolari categorie di cittadini, in risposta a situazioni economiche difficili o a condizioni di disagio sociale sono previste dalle singole Amministrazioni Comunali.



Controllo e Valutazione dei Servizi

Il controllo e la valutazione dell'efficienza e della qualità del servizio avviene in modo organico su quattro livelli distinti:

- **Controllo Ufficiale:** da parte degli organi legalmente preposti (A.S.L., N.A.S., ecc.) che verificano il rispetto delle norme cogenti;
- **Autocontrollo:** da parte degli operatori (dietiste, ispettori aziendali, responsabile sistema di gestione della qualità);
- **Controllo delle Amministrazioni:** tramite propri incaricati che verificano la corretta applicazione delle convenzioni, come previsto nello specifico Allegato Qualità delle Convenzioni;
- **Commissioni consumatori/Commissioni mensa:** formate da genitori ed insegnanti che ogniqualvolta lo ritengano opportuno, anche quotidianamente, effettuano verifiche soggettive sulla gradibilità del pasto e del servizio, fornendo osservazioni e/o suggerimenti.

Visite presso la struttura

Tutti gli utenti interessati, siano essi appartenenti alle commissioni istituite dalle singole Amministrazioni Comunali o appartenenti alle Istituzioni Scolastiche, possono richiedere di effettuare una visita presso i centri di preparazione dei pasti.

La Qualità e Servizi metterà a disposizione un proprio tecnico che accompagnerà i



visitatori che, data la tipologia degli impianti, non potranno accedere più di tre alla volta negli orari di massima produzione.

Prenotazione: a chi e dove rivolgersi

Per poter effettuare le visite guidate nei centri di cottura è necessario richiedere prenotazione presso il centro di Calenzano, al numero telefonico 055 8826837 rivolgendosi all'Ufficio Qualità.

Controlli da parte delle amministrazioni comunali

Oltre ai controlli previsti dalle normative vigenti, atti a garantire l'igienicità della produzione, del trasporto e della somministrazione, ed effettuati dalle autorità competenti, le Amministrazioni Comunali effettuano ulteriori verifiche sul servizio di ristorazione, sull'igiene degli alimenti e dei locali, sui metodi di produzione e di distribuzione, sull'efficienza del servizio nel suo insieme.

Le Amministrazioni Comunali si riservano di effettuare sopralluoghi nei centri di somministrazione dei pasti, atti a verificare, con apposite schede di valutazione, il livello di gradibilità del servizio offerto, la qualità dei prodotti consumati dagli utenti del servizio (in ordine a quantità, temperature e caratteristiche organolettiche), provvedendo altresì a segnalare disservizi e problematiche inerenti il servizio.



Procedure di Reclamo

Nel clima di collaborazione che caratterizza la vita della ristorazione scolastica, le proposte, i reclami, il monitoraggio e la valutazione del servizio, sono concepiti come strumenti per il miglioramento del servizio stesso.

Eventuali disservizi o non conformità riscontrati dagli utenti e riguardanti il servizio di ristorazione, possono essere inoltrati per scritto direttamente agli uffici comunali preposti.

Le segnalazioni e gli eventuali reclami verranno esaminati, valutati e, se necessario, saranno intraprese le opportune azioni correttive delle quali verrà data comunicazione agli interessati.

Tutti i reclami e le segnalazioni pervenuti saranno altresì oggetto di analisi ed approfondimento da parte del Servizio Controllo Qualità dell'azienda che provvederà a registrarle insieme alle azioni correttive messe in atto e costituiranno materiale di valutazione per le future scelte di indirizzo aziendale.





Educazione Alimentare

Le Amministrazioni Comunali e la Qualità e Servizi favoriscono forme di partecipazione ed informazione delle famiglie sulle tematiche inerenti l'alimentazione scolastica ed extra scolastica.

A tal fine la Qualità e Servizi si rende disponibile alla partecipazione a cicli di incontri in forma assembleare anche con il tramite degli organi delle Istituzioni Scolastiche, i docenti e gli organi di rappresentanza dei diversi Istituti.

Nell'ambito di queste iniziative verranno valorizzate le tradizioni alimentari locali, sia tradizionali che innovative e, al contempo, sarà tenuto conto delle culture di diversa provenienza oggi presenti nel nostro territorio.

All'inizio di ogni menù stagionale verrà distribuito un opuscolo informativo contenente il menù in vigore ed altre informazioni utili ad accrescere la conoscenza delle famiglie in merito ai prodotti somministrati, ai criteri dietetici adottati ed alle novità che riguardano l'azienda.



Finito di stampare nel mese di gennaio 2012
dall'Arti Grafiche IL COLLE - Limite sull'Arno (FI)