



COMUNE DI TRESIGNANA

Provincia di Ferrara

Sede: piazza Italia, 32 – loc. Tresigallo

Sede distaccata Via della Vittoria, 29-loc. Formignana - 44039 Tresignana (FE)

C.F./P.IVA 02035700380 –

p.e.c.: comune.tresignana@cert.comune.tresignana.fe.it

CARTA DEI SERVIZI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Settore Servizi alla Persona

Telefono 0533-59012 int. 302-304-306

Email:

servizipersona@comune.tresignana.fe.it

Data di redazione 27.05.2024

Revisione 28/01/2026



INTRODUZIONE

La Ristorazione Scolastica considera le caratteristiche sensoriali del pasto, la sicurezza degli alimenti e la prevenzione dei pericoli igienico-sanitari come fattori determinanti per la corretta erogazione del servizio e la capacità di mantenere elevati livelli di soddisfazione dell'Utenza.

La natura pubblica e sociale del servizio comporta un coinvolgimento ampio e articolato dell'utenza e degli operatori professionali della scuola sia per il costante controllo e miglioramento del servizio sia per l'attenzione costante a programmi di formazione all'educazione alimentare e al gusto.

La Carta della Ristorazione Scolastica viene aggiornata tenendo conto delle indagini effettuate presso gli utenti per individuare le aree di maggior interesse e i miglioramenti richiesti.

VALIDITA' DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta saranno costantemente aggiornati a cura del Responsabile del Settore Servizi alla Persona del comune di Tresignana.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri di telefono, orari, recapiti, ecc) sono costantemente aggiornate nella versione on-line all'indirizzo:

<https://www.comune.tresignana.fe.it/c038030/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/21>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Il servizio si impegna a soddisfare le richieste sia dei piccoli utenti che degli adulti, i quali, per motivi di salute, religiosi o etici, chiedono di poter seguire menu e diete particolari.

E' garantito un servizio regolare e continuo, senza interruzioni.

In funzione di eventi eccezionali che influiscano sul consueto svolgimento, è stata prevista specifica procedura d'intervento (presenza presso le sedi di alcuni alimenti per sopperire ad eventuali emergenze) che consenta di ridurre al minimo i disagi dei commensali.

SERVIZI EROGATI

La gestione del servizio di ristorazione scolastica è affidata mediante in appalto ad una ditta specializzata che gestisce: fornitura, sporzionamento e distribuzione di pasti destinati alla refezione scolastica per la scuola dell'infanzia, primaria e centri estivi (se realizzati) del Comune di Tresignana compresi i pasti per gli adulti che ne abbiano diritto in quanto istituzionalmente addetti a prestare la propria opera presso le scuole stesse e del servizio di refettorio.

I pasti devono essere preparati la mattina stessa del consumo mediante il legame fresco-caldo, devono essere consegnati all'interno dei plessi scolastici e distribuiti agli utenti.

Il Servizio di Ristorazione prosegue la collaborazione con il Dirigente Scolastico dell'Istituto Comprensivo Don Chendi di Tresignana per condividere l'assetto organizzativo legato al pasto.

L'obiettivo principale è quello di mantenere la sicurezza igienico sanitaria e l'aspetto qualitativo del pasto, offrendo la modalità tradizionale di distribuzione nei locali dedicati al refettorio scolastico/aula mensa presso i singoli plessi.

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato a garantire il pasto a tutti i bambini delle scuole del Comune di Tresignana:

- in località Tresigallo - Servizio di ristorazione e refettorio scuola d'infanzia, primaria e centri estivi (se realizzati);

- in località Formignana - Servizio di ristorazione e refettorio scuola primaria e centri estivi (se realizzati).

Menù:

I pasti sono costituiti da: un primo, un secondo, un contorno, pane, frutta di stagione o dessert, acqua, secondo le grammature e i menù predisposti dall'Azienda U.S.L. di Ferrara, Servizio Salute e Infanzia. In luogo di un primo e di un secondo può essere fornito un piatto unico se previsto nel menù.

Per la Scuola dell'infanzia è prevista altresì la fornitura delle colazioni e delle merende giornaliere.

I pasti, confezionati in appositi contenitori termici a norma delle vigenti normative in materia igienico sanitaria, saranno trasportati dalla cucina dell'appaltatore ai plessi scolastici. La consegna avviene direttamente nei refettori con appositi mezzi coibentati a norma delle vigenti legislazioni in materia igienico sanitaria.

Servizio di Refettorio presso il plesso scolastico unico della scuola dell'infanzia e primaria, ubicato in località Tresigallo-Piazzale Forlanini 2.

Ricezione dei pasti presso la sede delle scuole, in Piazzale Forlanini 2

Per la scuola dell'infanzia:

Colazione ore 9.00 - apparecchiatura tavoli nel refettorio destinato alla scuola d'infanzia e distribuzione delle colazioni;

Sparecchiatura e pulizia dei tavoli, lavaggio e riordino stoviglie, pulizia dei locali del refettorio

Pranzo ore 11.50 - apparecchiatura tavoli nel refettorio destinato alla scuola d'infanzia, scodellamento, sporzionatura e distribuzione dei pasti, acqua inclusa.

Sparecchiatura e pulizia dei tavoli, lavaggio e riordino stoviglie, pulizia dei locali del refettorio e gestione rifiuti;

Merenda ore 15.30

Per la scuola primaria e i centri estivi (se realizzati)

Pranzo ore 12.20 - apparecchiatura tavoli nel refettorio destinato agli allievi della scuola primaria e agli iscritti dei centri estivi, scodellamento, sporzionatura e distribuzione dei pasti, acqua inclusa;

Sparecchiatura e pulizia dei tavoli, lavaggio e riordino stoviglie, pulizia dei locali del refettorio e gestione rifiuti.

Servizio di Refettorio presso la scuola primaria, ubicata in località Formignana - Via Cavour 28.

Ricezione dei pasti presso la sede delle scuole, in Via Cavour, 28

Per la scuola primaria e i centri estivi (se realizzati)

- Pranzo ore 12.25 - apparecchiatura tavoli nel refettorio destinato agli allievi della scuola primaria e agli iscritti dei centri estivi, scodellamento, sporzionatura e distribuzione dei pasti acqua inclusa

- Sparecchiatura e pulizia dei tavoli, lavaggio e riordino stoviglie, pulizia dei locali

del refettorio e gestione rifiuti.

Per tutti i servizi

- Fornitura ed utilizzo dei detersivi e degli attrezzi per la pulizia e la sanificazione del refettorio, asporto rifiuti;
- Fornitura ed utilizzo dei detersivi per il lavaggio delle stoviglie utilizzate e dei tavoli.
- A carico dell'appaltatore è anche l'eventuale predisposizione degli scaldavivande e la loro accensione.

Gli orari di somministrazione dei pasti stabiliti dall'Amministrazione possono essere suscettibili di modifiche ad insindacabile giudizio dell'Ente.

Per quanto attiene agli aspetti nutrizionali, le porzioni sono conformi ai livelli di assunzione raccomandati (L.A.R.N.) e seguono le indicazioni delle Linee Guida per una sana alimentazione per la popolazione italiana dell'Istituto Nazionale della Nutrizione.

E' consentita, in via temporanea, una variazione nei seguenti casi:

guasto di uno o più impianti da utilizzare per la realizzazione del piatto previsto;
interruzione temporanea della produzione per cause quali sciopero, incidenti, interruzioni dell'energia elettrica, ecc.;

avaria delle strutture di conservazione dei prodotti deperibili;

blocco delle derrate in seguito ai risultati delle analisi preventive eseguite;

concordare le soluzioni alternative: la Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere al tempestivo ripristino di una situazione di normalità.

In ogni caso qualsiasi variazione è tempestivamente comunicata dagli Uffici Comunali alle singole scuole interessate prima dell'avvio del servizio.

Il Comune, su indicazione della competente Azienda Sanitaria Locale, può, annualmente, proporre variazioni ai menù, sia sotto il profilo della tipologia dei cibi che sotto il profilo della grammatura delle derrate, senza variazioni del prezzo pattuito.

Il menu è articolato su quattro settimane e prevede pietanze differenziate per il periodo invernale. E' stato oggetto di revisioni necessarie a garantire un maggior gradimento del pasto, avvicinandosi il più possibile al gusto dei bambini, con l'obiettivo di incentivare il consumo di quanto proposto riducendo di conseguenza gli sprechi.

Rimangono implicite le indicazioni di riduzione del consumo di carni rosse incrementando l'utilizzo di legumi, pesce e verdure.

Sono state coinvolte massivamente le commissioni mensa neo elette che, hanno espresso, tramite la compilazione di un questionario, il loro parere sulle scelte e gli obiettivi.

Il Comune favorisce in prevalenza l'utilizzo di prodotti biologici, DOP (Denominazione Origine Protetta) e PAT (Prodotti Agroalimentari tradizionali italiani) e compatibilmente con le potenzialità di approvvigionamento privilegia l'utilizzo di prodotti del territorio, km. 0.

Dieta e Menu particolari

Per agevolare le famiglie con bambini che necessitano di particolari regimi alimentari

per motivi di salute (patologie e intolleranze certificate da un medico) o convinzioni etico-religiose, elabora diete personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale, per quanto di competenza e in adempimento alle indicazioni previste nel Capitolato speciale d'appalto.

Attenzione all'ambiente

In relazione all'impatto ambientale il servizio di ristorazione scolastica prevede:

- ✓ per il trasporto dei pasti l'utilizzo di veicoli a basso impatto ambientale (Euro 6 ed Euro 5);
- ✓ per la distribuzione dei pasti l'utilizzo di materiale riutilizzabile (piatti, bicchieri e posate) in melamina, polipropilene, ceramica, inox;
- ✓ per la pulizia delle stoviglie l'utilizzo di prodotti con certificazione ECOLABEL;
- ✓ per la raccolta dei rifiuti il Comune si impegna a istituire tavoli con Amiu (Azienda Multiservizi ed Igiene Urbana) al fine di dotare ogni Istituto Scolastico di bidoni per la raccolta differenziata dell'umido facilmente raggiungibili dalle addette al Servizio Ristorazione incrementando così la raccolta differenziata (umido, carta, plastica).

Verifiche e Controlli

La vigilanza sul servizio avviene con la più ampia facoltà d'azione e nei modi ritenuti più idonei dall'Amministrazione Comunale, al fine di accertare l'osservanza di tutte le norme stabilite dalla legislazione vigente e dal capitolato speciale d'appalto, nonché, in particolare, la corrispondenza qualitativa e quantitativa dei pasti serviti alle tabelle dietetiche e merceologiche allegate al capitolato, la corretta preparazione dei pasti e la buona conservazione degli stessi. Il Comune si riserva:

- il diritto in ogni momento di effettuare controlli sul corretto uso dei locali, delle attrezzature e dei materiali messi a disposizione, nonché verifiche di idoneità dei mezzi di trasporto utilizzati per le consegne dei pasti;
- il diritto di controllare ed analizzare le qualità degli approvvigionamenti sia delle derrate sia dei prodotti comunque giacenti in magazzino, verificare la loro qualità, il peso delle razioni somministrate, l'igiene dei locali e del personale presente, avvalendosi per l'esecuzione dei controlli anche dei competenti servizi dell'AUSL o di professionisti specializzati.

Il Comune può effettuare, a mezzo di laboratorio riconosciuto dal Ministero della Sanità ai fini dell'autocontrollo, indagini analitiche sui pasti con determinazione dei principali parametri biotossicologici e/o chimici a seconda del rischio collegato alla tipologia dei prodotti, nonché controlli sull'effettiva provenienza biologica dei prodotti utilizzati.

Criteri ambientali

Il servizio dovrà essere erogato garantendo il rispetto dei criteri ambientali minimi previsti dal D.M. 25 luglio 2011, elaborati nell'ambito del Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della pubblica amministrazione.

Come previsto dal suddetto decreto, l'esecuzione dei servizi avviene con il minore impatto possibile sull'ambiente attraverso l'applicazione di un sistema di gestione ambientale ai sensi di una norma tecnica riconosciuta, con la presentazione di una dichiarazione attestante il possesso della certificazione UNI EN ISO 14001:2004 (sistema di gestione ambientale) in corso di validità. Alla Ditta che gestisce il servizio è

richiesta una descrizione dettagliata del sistema di gestione ambientale attuato (politica ambientale, analisi ambientale iniziale, programma di miglioramento, attuazione del sistema di gestione ambientale, misurazioni e valutazioni, definizione delle responsabilità, sistema di documentazione).

COMUNICAZIONE CON L'UTENZA: COMMISSIONI MENSA

L'art. 12 del "Regolamento comunale per il servizio mensa scolastica", approvato con deliberazione di C.C. n. 13 del 25/07/2019, ha stabilito che:

"- la commissione mensa è istituita presso le scuole che usufruiscono del servizio ed è composta dai genitori e dagli insegnanti degli alunni che daranno la loro disponibilità a svolgere la funzione di componenti la commissione mensa all'inizio di ogni anno scolastico e dal Responsabile del servizio o un suo delegato;

- il funzionamento delle commissioni mensa è stabilito con apposito disciplinare definito dal Responsabile del Settore competente;

- la Commissione Mensa ha compiti prevalentemente consultivi e di vigilanza, volti a favorire il coordinamento tra l'appaltatore, amministrazione appaltante e scuola per il buon andamento del servizio e per il benessere e la salute di tutti i fruitori del Servizio".

La Commissione Mensa esercita, nell'interesse dell'utenza, di concerto con l'Amministrazione Comunale un ruolo:

- di verifica della qualità del servizio di refezione scolastica, anche attraverso verbali opportunamente predisposti. I rappresentanti della Commissione Mensa, possono accedere ai Centri di Ristorazione scolastici forniti con pasto pronto veicolato;
- di collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale, facendosi carico di riportare le diverse istanze che perverranno dall'utenza stessa;
- di consultazione per quanto riguarda il menù scolastico nonché le modalità di erogazione del servizio.

Le commissioni mensa sono istituite presso i plessi scolastici di Tresigallo e Formignana che usufruiscono del servizio; ciascuna commissione è composta dai genitori (al massimo due per classe) e dagli insegnanti degli alunni che daranno la loro disponibilità a svolgere la funzione di componenti la commissione mensa all'inizio di ogni anno scolastico.

Fanno inoltre parte della Commissione Mensa:

- un rappresentante della ditta affidataria del servizio di ristorazione;
- il responsabile dell'Ufficio Scuola o un suo delegato;
- l'Assessore di riferimento o un suo delegato.

La Commissione costituita come sopra ha i seguenti compiti:

- tenere i rapporti con l'Ufficio Scuola del Comune;
- convocare incontri ogni qualvolta se ne ravvisasse la necessità o l'urgenza, su richiesta della metà più uno dei membri oppure della Dirigenza scolastica o del Comune.

In relazione alle esigenze e ai temi dell'ordine del giorno (O.d.G.) potranno essere invitati il dirigente dell'Istituto Comprensivo, i referenti della Ditta incaricata della ristorazione con particolari mansioni (dietista o altre figure specifiche), referenti della ASL, altri esperti la cui consultazione sia ritenuta necessaria.

Per ogni riunione si provvederà alla stesura e sottoscrizione di apposito verbale contenente i punti principali della discussione, le criticità e le azioni propositive che si intendono avanzare.

I componenti delle Commissioni mensa possono visitare i refettori senza preavviso, assaggiare i piatti del giorno e verificare gli aspetti quali-quantitativi del servizio.

Alla fine della visita devono firmare il registro affidato al personale ausiliario delle scuole di infanzia e primarie e compilare la scheda di valutazione il cui facsimile è allegato al presente disciplinare.

Le schede saranno ritirate dall'Ufficio Scuola che provvederà all'inoltro delle segnalazioni al referente della ditta concessionaria del servizio per una possibile rapida soluzione ai problemi rappresentati.

L'insieme di queste valutazioni è oggetto di confronto durante gli incontri delle Commissioni mensa allo scopo di discutere le problematiche riscontrate, dare informazioni, raccogliere eventuali suggerimenti.

I componenti della Commissione mensa:

- potranno visitare i refettori senza preavviso, nel numero massimo di tre per ogni refettorio;
- potranno, durante la visita, assaggiare il cibo dopo che è stato distribuito agli alunni ed insegnanti;
- potranno esprimere un giudizio sulle caratteristiche del cibo che dovrà essere il più possibile oggettivo (cottura, temperatura, eventuali gusti alterati, condimenti) e non secondo gusti personali;
- non potranno manipolare sostanze alimentari e bevande, utensilerie, stoviglie o altri oggetti a loro volta destinati a venire in contatto diretto con gli alimenti.

Eventuali disservizi dovranno essere segnalati esclusivamente nella scheda di valutazione (campo note) e non direttamente al personale addetto alla somministrazione del pasto.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Nel rispetto di questo principio sono avviate le seguenti azioni di miglioramento: Promuovere la diffusione della procedura informatizzata per consentire alle famiglie di richiedere le diete e la verifica dei menù.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://www.comune.tresignana.fe.it/c038030/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/127>

Le tariffe sono disponibili on line all'indirizzo:

<https://www.comune.tresignana.fe.it/c038030/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/21>

in aree tematiche/ Servizio di refezione scolastica.

<https://www.comune.tresignana.fe.it/c038030/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/89>

DIRITTI DEGLI UTENTI

Ulteriori segnalazioni/informazioni sul servizio erogato potranno essere inoltrate all'ufficio scuola con le seguenti modalità:

- telefonando allo 0533/59012 digitando l'interno 302 oppure 304
- inviando una richiesta tramite e-mail a servizipersona@comune.tresignana.fe.it

L'ufficio scuola si impegna a comunicare tempestivamente attraverso pubblici avvisi ogni circostanza che incida significativamente sulla qualità del servizio.

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'ufficio ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.