

Carta dei servizi

RISTORAZIONE SCOLASTICA



COMUNE DI RANICA

Indice

1

CHE COS'E' LA CARTA DEL SERVIZIO

9

QUALITA' DEL SERVIZIO

2

PRINCIPI FONDAMENTALI

10

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

3

GESTIONE DEL SERVIZIO

11

RAPPORTO CON GLI UTENTI

4

IMPOSTAZIONE DEL SERVIZIO

12

SUGGERIMENTI E RECLAMI

5

MENU

13

LE MODALITÀ DI PAGAMENTO DEI PASTI

6

LE DIETE SPECIALI

7

GARANZIE DI QUALITA'

8

ADOZIONE DI STANDARD

1

Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi è un documento che serve ad informare e a guidare le famiglie allo scopo di far conoscere il servizio di ristorazione scolastica.

Ma non solo, essa serve per definire "standard" minimi di qualità che il cittadino può controllare. In pratica, una "garanzia" nelle mani del cittadino.

Essa si compone di una parte generale che spiega quali sono i principi cui il principio di ristorazione scolastica si ispira ed una parte specifica di illustrazione del servizio.

Inoltre, essa non è un documento che viene prodotto una volta sola, e non è un semplice atto burocratico; per questo, la parte specifica di illustrazione del servizio potrà essere aggiornata annualmente e comunque ogni volta che cambiano leggi e regolamenti, o quando il Comune si pone obiettivi diversi.



2

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica si propone di condividere con le famiglie le modalità con cui viene organizzato il servizio ideato per i loro bambini.

Il servizio presso il Comune di Ranica verrà fornito da una Società specializzata nel settore: Compass Group Italia S.p.A.

Nel rispetto della vigente normativa, il Comune di Ranica e Compass Group Italia si impegnano a seguire i principi fondamentali imprescindibili nell'erogazione del servizio.



Principio di uguaglianza ed imparzialità

Garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti, indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinione politica, condizioni psico-fisiche e socio economico. Adattare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti quali Diete Speciali per patologia o per motivi religiosi.

Principio della continuità



Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico regionale ed integrativo deliberato dal Consiglio d'Istituto e senza interruzioni. Impegnarsi a limitare al minimo, in caso di interruzioni previste dal contratto, i tempi di disservizio.



Principio della trasparenza

Promuovere una chiara e tempestiva comunicazione tra le famiglie e l'Istituto, vagliando ogni proposta per rendere il servizio più funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio, anche attraverso la collaborazione della Commissione Mensa che riveste un ruolo importante di intermediazione tra Utenti ed Ente.

Principio della trasparenza



Impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee a semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando il supporto delle famiglie per le pratiche amministrative e contabili, le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti e la competenza.

3

Gestione del servizio

La filosofia che percorre tutta l'organizzazione del servizio non è data solo dalla quantità dei pasti, ma soprattutto dalla loro qualità. Tutte le fasi del processo vengono realizzate nell'osservanza delle prescrizioni di legge in materia di igiene alimentare. Il Manuale di Autocontrollo si applica all'intero processo produttivo e di somministrazione dei pasti per tutti gli aspetti inerenti la rintracciabilità, la qualità delle materie prime, il ricevimento, lo stoccaggio, il trasporto degli alimenti e la formazione del personale al fine di garantire la creazione di un servizio appetibile e gratificante caratterizzato da alti livelli di qualità nutrizionale e di sicurezza conformemente alla linee guida dettate dall'A.S.S.T. (ex ASL).

Per raggiungere tali obiettivi si interviene su tutte le fasi del processo, attraverso:



La **garanzia della provenienza degli alimenti**: certificazione di qualità per i fornitori di prodotti alimentari convenzionali, certificazioni ex lege per i prodotti alimentari biologici, esclusione totale dai menu proposti di tutti i prodotti geneticamente modificati (OGM).



La **freschezza e la gustosità dei piatti**: sono preparati e confezionati presso la cucina della scuola dell'infanzia e presso il centro cottura Compass per la scuola primaria.



La **varietà dei menu**: sono calibrati in base all'età degli studenti e diversificati secondo la stagione rispettando le indicazioni della A.S.S.T. di riferimento territoriale.



I **controlli e le analisi microbiologiche**: sono svolti quotidianamente dal personale interno, da esperti esterni e anche dai rappresentanti genitori e insegnanti facenti parte della Commissione Mensa che verificano gli standard qualitativi del servizio.



L'**educazione alimentare**: attraverso il progetto SUPER HEROES Compass group si impegna a sostenere e a garantire la salute e il benessere futuro di bambini e ragazzi. Il programma di educazione alimentare comporterà il coinvolgimento di tutti gli attori principali del processo di educazione: i genitori, gli insegnanti e gli studenti stessi.



4

Impostazione del servizio



Il servizio prevederà le seguenti fasi:

La preparazione e il confezionamento dei pasti per la scuola dell'infanzia avviene presso la cucina della stessa, mentre per la scuola primaria avviene presso il centro di cottura Compass di Stezzano. Vengono utilizzate procedure industriali che garantiscono il mantenimento dei valori bromatologici (contenuti energetici e nutrizionali) degli alimenti nel rispetto totale delle normative di sicurezza alimentare, applicando ricette semplici e gustose per i palati degli studenti nelle diverse fasce di età.



I pasti sono consumati all'interno dei refettori.



Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi è assicurata dalla società di ristorazione.



Molti alimenti sono prodotti locali o di filiera corta.



La professionalità del personale sarà garantita grazie al programma di formazione previsto in offerta. Tutto il personale sarà dotato di opportuni DPI per lo svolgimento della propria attività.

5 Menu

Sono previsti tre menù: uno per la stagione autunnale (da ottobre a dicembre), uno per quella invernale (da gennaio ad aprile), uno per la stagione estiva (da aprile a settembre), più un menu per diete speciali.

Il passaggio tra i 3 menu può essere anticipato o posticipato di qualche giorno a seconda dell'andamento climatico della stagione.

Ognuno dei menu descrive l'articolazione delle pietanze che vengono servite ogni giorno agli studenti in accordo alle linee guida disposte dai competenti organi dell'A.S.S.T. e dalle indicazioni della Commissione Mensa.

I menu possono essere modificati per recepire le manifestazioni di gradimento degli studenti. Eventuali modifiche ai menu giornalieri dovute a motivi organizzativi e/o reperibilità di prodotti stagionali vengono comunicate tempestivamente da parte della Ditta Appaltatrice all'Ufficio Istruzione.





Le diete speciali

Le richieste per le diete speciali devono essere presentate da parte del genitore o chi ne fa le veci, corredate da **Certificazione Medica Obbligatoria** in originale e di recente emissione (con data di rilascio anteriore al massimo di tre mesi rispetto alla richiesta stessa).

Solo in caso di patologia di natura genetica, quali celiachia, favismo etc., è sufficiente presentare il solo modulo di richiesta, senza la certificazione medica, dopo il primo anno di iscrizione alla mensa scolastica. La certificazione deve essere rilasciata dal medico di base o dal Pediatra o da un Medico Specialista e deve indicare in modo specifico la diagnosi, la gravità della patologia, la durata della dieta richiesta e lo schema dietetico da seguire.

Nel caso di **allergie ed intolleranze**, la certificazione deve, inoltre, **indicare** in modo chiaro **il/i componente/i della dieta da escludere**, specificando gli alimenti vietati, gli additivi e conservanti.

Ogni giorno viene assicurata la preparazione dei piatti in regime di Dieta Speciale, in **assenza di contaminazione crociate** e distribuzione dedicata nel rispetto della privacy.



DIETE LEGGERE O IN BIANCO

Può accadere che un bambino abbia la necessità di consumare un/più pasti leggero/i per motivi di salute legati a fattori momentanei. In questo caso c'è la possibilità di fruire di una dieta leggera o blanda.

Come fare? Occorre segnalarlo la mattina stessa del consumo, al momento della prenotazione del pasto tramite prenotazione sull'app.

La dieta leggera è garantita al massimo per 3 giorni consecutivi al mese. Non è necessario presentare il certificato medico, ad eccezione del caso in cui la necessità di seguire la dieta leggera si protragga oltre 3 giorni.

Le diete blande devono essere redatte dalla dietista e formulate in aderenza al menu corrente.

Esse sono così composte:

- **PRIMO PIATTO:** pasta/riso asciutti conditi con olio EVO e/o con salsa di pomodoro e/o formaggio grattugiato; Minestra di pastina/riso in brodo vegetale.
- **SECONDO PIATTO:** carne o pesce ai ferri o bollita o al vapore; in alternativa, formaggio magro o ricotta.
- **CONTORNO:** carote, zucchine, patate lesse, condite con olio a crudo.
- **PANE, FRUTTA FRESCA:** se tollerate mela, pera, banana o altra frutta fresca
- **DESSERT/FRUTTA:** frutta fresca o mousse di frutta se tollerata.



DIETE SPECIALI

Al bambino che abbia necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita la dieta "speciale". La famiglia segnala, entro l'inizio dell'anno scolastico, la richiesta della dieta compilando il modulo apposito, e sarà poi la Scuola ad inviare la richiesta a Compass Group.

La richiesta deve essere accompagnata al certificato medico che indichi il regime dietetico da seguire. Poichè la dieta speciale garantisce la salute del bambino, il certificato medico in questo caso è obbligatorio. Esso è altrettanto obbligatorio nel momento in cui dovesse cessare la necessità di fruire della dieta speciale. Il certificato deve essere ripresentato in caso di allergia e intolleranza annualmente. Solo in caso di malattie metaboliche quali celiachia/fenilchetonuria/diabete etc. non è necessario ripresentare la documentazione aggiornata.

Considerata l'estrema importanza che la dieta speciale riveste per la salute del bambino, la dietista sarà presente per informazioni e consigli relativi al pasto.



DIETE PER MOTIVI ETICO-RELIGIOSI

Anche il bambino, che per ragioni di fede religiosa o di etica della famiglia, richieda di escludere alcuni alimenti ha il diritto di ottenere un tipo di alimentazione particolare.

In questo caso la famiglia presenta una domanda scritta entro l'inizio dell'anno scolastico.



Tutte le richieste di diete speciali **decadono autonomamente al termine di ciascun anno scolastico ed è necessario ripresentarle**. Nel caso in cui il bambino rifiuti costantemente di assumere un alimento specifico in quanto non gradito (idiosincrasie o disgusti), non può essere applicata una dieta speciale continua senza certificazione medica che preveda la sostituzione dell'alimento in questione.

7

Garanzie di qualità



La società di ristorazione è tenuta ad acquisire dai fornitori e a rendere disponibile alla Scuola le certificazioni di qualità, le dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari alle vigenti leggi in materia e le schede tecniche, oltre ai documenti di acquisto delle derrate.

La società di ristorazione, su richiesta, fornisce le certificazioni rilasciate dai fornitori circa le conformità alle normative di riferimento e le bolle di acquisto dei prodotti da agricoltura biologica e locali ogni volta che ne sia previsto l'impiego.

Inoltre, la società di ristorazione:



Effettua il controllo qualitativo delle derrate impiegate per il servizio



Adotta le misure adeguate per garantire la massima sicurezza igienica del prodotto finale applicando il piano di autocontrollo igienico previsto dal Regolamento CE 852/2004 nell'ambito di tutte le operazioni di produzione e distribuzione pasti



Individua pertanto ogni fase del servizio che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti e garantisce che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate le opportune procedure di sicurezza, basandosi sui principi su cui è basato il sistema HACCP. Nell'ambito dell'autocontrollo igienico la società di ristorazione deve attuare procedure di verifiche previste, comprese le analisi di laboratorio su materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti di lavorazione ed attrezzature con la frequenza prevista.



Registra i dati al monitoraggio dei punti critici e alle procedure di verifica del piano di autocontrollo, li tiene aggiornati e a disposizione della Scuola.



Al fine di individuare le cause di eventuali tossinfezioni alimentari, la società di ristorazione è tenuta a prelevare presso i centri cottura un campione di ciascuna preparazione e mantenerla in frigorifero per 72h a +4° in una zona identificabile con un cartello "Pasto Test". Ogni alimento del pasto test deve essere riposto in sacchetti sterili, con indicata la natura del contenuto e la data di prelievo

8

Adozione di standard

Sono definiti di seguito alcuni standard:



COMMISSIONE MENSA

Riunione in occasione del cambio menu, oltre ad eventuali riunioni straordinarie.



QUALITA' DEL MENU

Tabelle dietetiche, rispetto delle grammature con margine del 100%



TIPOLOGIA DI MENU

Adozione dinamica dei menu, formulati nel rispetto dei precisi standard nutrizionali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti. I menu seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione delle ricette proposte ed evitando combinazioni alimentari incompatibili. Margine di rispetto: pari o superiore al 95%.



QUALITA' DELLE DERRATE ALIMENTARI

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In caso le materie prime utilizzate rispondano alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal contratto.





LE TECNICHE DI COTTURA E LE LAVORAZIONI

Le tecniche di cottura e le lavorazioni saranno eseguite nel rispetto delle migliori tecniche di preparazione dei pasti per l'utenza di riferimento, in legame di fresco-caldo. E' vietata qualsiasi forma di riciclo.

Grazie alla sostituzione/implementazione di alcune attrezzature di cottura sono ottimizzati i tempi e i metodi di cottura con conseguente miglioramento della qualità organolettica.

La società di ristorazione conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menu del giorno.

Margine di rispetto: 100%



SEDI DI CONSUMO DEL PASTO

I locali adibiti a refettorio rispondono ai requisiti di Legge e sono utilizzati in modo esclusivo per tale scopo. I piatti e i bicchieri sono in materiale infrangibile e idoneo all'uso alimentare, per motivi di sicurezza.

E' consentito in casi eccezionali e previa autorizzazione della Scuola il monouso.

La posateria è in materiale riutilizzabile.

Margine di rispetto: 100%



I PRODOTTI DI PULIZIA

I detersivi, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano le indicazioni del contratto.

Margine di rispetto: 100%



I RIFIUTI

Presso la sede della Scuola si provvede alla raccolta differenziata e al conferimento dei rifiuti. E' proibito asportare qualsiasi tipo di rifiuto o avanzo delle zone di produzione e di distribuzione dei pasti.

Margine di rispetto: 100%.



TEMPI DI RISPOSTA ALLE COMUNICAZIONI SCRITTE

Tempi di risposta alle comunicazioni scritte: massimo 30 giorni.

Margine di rispetto: 97%

9

Qualità del servizio



Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, sono effettuate due rilevazioni periodiche: sulla qualità percepita dai commensali, sul gradimento delle ricette proposte e sulle attese rispetto al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

Compass Group mette a disposizione la possibilità di svolgere DUE Customer Satisfaction all'anno per valutare il servizio mensa e s'impegna a intervenire per risolvere eventuali problemi e per migliorare costantemente il servizio.

I risultati delle verifiche e dei giudizi saranno raccolti in una relazione che verrà presentata alla Commissione mensa e successivamente resa pubblica.

10

Informazione agli utenti

La Scuola, attraverso l'adozione della Carta dei Servizi per il funzionamento del servizio di ristorazione scolastica, assicura la piena informazione agli utenti circa le modalità di presentazione del servizio.

Al fine di garantire notizie sempre aggiornate e complete sul funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno diffuse integrazioni e/o modifiche di questa carta del servizio.



Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve ispirarsi al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al servizio di ristorazione scolastica che operano a contatto con gli utenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche; devono indossare idonea divisa completa di copricapo, che deve essere sempre pulita e decorosa, e portare il cartellino di riconoscimento ed il nome dell'impresa.



Seggerimenti e reclami

Il personale Compass è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli standard riportata in questa Carta dei Servizi. I reclami devono essere presentati da persone presenti al momento del disservizio, quindi, Insegnanti o membri della Commissione mensa. Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Il presidente della Commissione, verificata la presenza di reclami, li consegnerà entro 48 ore. Entro le successive 24 ore il reclamo verrà passato al Compass, che risponderà entro 3 giorni lavorativi.



Le modalità di pagamento dei pasti

I genitori potranno effettuare il pagamento direttamente presso il comune di Ranica.

COMPASS GROUP S.P.A.

Via Angelo Scarsellini, 14
20161 Milano (MI)

Telefono: +39 02 480531

Fax: +39 02 48053322

