



Comune di Crespina Lorenzana

Tutti a tavola

***Carta del Servizio
di ristorazione scolastica***

in collaborazione con Cir-food

Cosa è l'educazione alimentare

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

Sommario	
COSA È LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
OBIETTIVI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA	5
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	5
LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
Le tabelle dietetiche	5
I menù	6
LE DIETE SPECIALI.....	6
FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
PRENOTAZIONE DEL PASTO	7
MODALITÀ DI PREPARAZIONE DEL PASTO	8
CONSERVAZIONE E TRASPORTO DEL PASTO PRONTO	8
PASTO SOSTITUTIVO	8
GARANZIE DI QUALITÀ E IGIENE	8
LE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ.....	9
PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	9
QUALITÀ DEGLI ALIMENTI	10
Alimenti provenienti da agricoltura biologica	10
Alimenti a lotta integrata.....	10
Alimenti D.O.P. e I.G.P.	11
Prodotti equo solidali	11
Merenda	11
AUTOCONTROLLO	11
I SISTEMI DI VERIFICA DEL SERVIZIO EROGATO.....	11
LA COMMISSIONE MENSA	12
Visite ai centri cottura e ai refettori	13
CONTROLLI DA PARTE DEL GESTORE.....	14
CONTROLLI DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE.....	14
CUSTOMER SATISFACTION	14
LA COMUNICAZIONE	14
L'EDUCAZIONE ALIMENTARE.....	14
SPORTELLO DIETETICO	15
INFORMAZIONI UTILI: L'ALIMENTAZIONE A CASA.....	15
RAPPORTI CON L'UTENZA.....	15
Modalità di iscrizione al servizio di refezione	15
Costo del servizio	15
DIRITTI E DOVERI.....	15
RECLAMI E SEGNALAZIONI	16
DANNO ED EVENTUALE RISARCIMENTO	16
REFERENTI DEL SERVIZIO	16

COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno che l'Amministrazione Comunale si è assunta da alcuni anni nei confronti dei cittadini attraverso l'elaborazione di un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli. La nuova carta del servizio di ristorazione scolastica, elaborata dal Comune in collaborazione con Cir-Food, descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerte a coloro che utilizzano il servizio di ristorazione scolastica.

Con la presente carta l'Amministrazione Comunale intende:

- ✓ Rendere noti gli impegni presi nei confronti dei cittadini/utenti, nell'attività di Ristorazione Scolastica;
- ✓ Garantire che tali impegni siano mantenuti;
- ✓ Informare i cittadini/utenti, con particolare riferimento all'esercizio dei propri diritti;
- ✓ Offrire a tutti i cittadini/utenti uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio stesso.

PERCHÈ LA CARTA DEI SERVIZI

È un documento che si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 - "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici". Con la redazione della Carta, il Comune intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini/utenti.

Questa Amministrazione Comunale ha approvato la Carta dei Servizi nell'anno 2016. La presente stesura intende aggiornare il documento vigente, allineandolo con la nuova normativa in materia e, soprattutto, con le attuali modalità di organizzazione del servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Amministrazione Comunale, per l'erogazione del servizio di refezione scolastica si impegna a rispettare i principi di:

✓ ***Uguaglianza e imparzialità***

Il servizio di ristorazione scolastica è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. L'Amministrazione Comunale garantisce la riservatezza dei dati personali e s'impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio ai soggetti con particolari esigenze per motivi sanitari e di ordine religioso.

✓ ***Continuità***

Il servizio di ristorazione scolastica, in quanto servizio pubblico, è erogato, nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni salvo cause di forza maggiore. L'Amministrazione Comunale si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio.

In situazioni contingenti e non prevedibili, in presenza di eventi eccezionali, è prevista una specifica procedura d'emergenza (denominata pasto sostitutivo), al fine di ridurre al minimo i disagi per i fruitori del servizio.

✓ ***Partecipazione e trasparenza***

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

✓ ***Efficacia ed efficienza***

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

OBIETTIVI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

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

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'Amministrazione Comunale garantisce il pranzo agli alunni che frequentano le Scuole dell'Infanzia e Primarie.

Per l'erogazione del servizio di ristorazione scolastica, l'Amministrazione si avvale di un'impresa esterna, Cir-Food, di seguito denominata "gestore". Tale ditta, specializzata nel settore della ristorazione scolastica, è risultata aggiudicataria per il periodo 2018/2019 dell'appalto espletato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa in base ai due elementi di qualità e prezzo, attribuendo al prezzo il valore di 30/100 e alla qualità il valore di 70/100.

Il personale Comunale assicura la produzione dei pasti presso la cucina della Scuola d'Infanzia di Ceppaiano, sita in Via Piave 56. I pasti vengono poi veicolati nei plessi scolastici secondo il sistema fresco-caldo, utilizzando appositi contenitori termici per il mantenimento delle adeguate temperature.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

Le tabelle dietetiche

Le tabelle dietetiche sono formulate in adesione alle linee di indirizzo nazionali per la Refezione scolastica emanate dal Ministero della Salute, alle indicazioni in materia di menù e grammature nel rispetto delle indicazioni dei Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati di Nutrienti per la popolazione italiana (LARN) e alle linee guida della Regione Toscana sulla Refezione scolastica.

Attualmente stiamo provvedendo all'aggiornamento delle tabelle dietetiche sulla base delle nuove Linee di Indirizzo regionali, emanate con deliberazione della Giunta Regionale n. 898 del 13/09/2016, in modo che nelle tabelle dietetiche venga riportato il riepilogo dei componenti bromatologici (macro e micro) e dei rapporti percentuali.

Le Tabelle Dietetiche sono il risultato dello studio dei fabbisogni nutrizionali (proteine, grassi, zuccheri, vitamine, sali minerali) sulla base dei quali vengono formulati i menù.

I menù

I menù scolastici rispettano le regole basilari per una corretta alimentazione, ossia maggior variabilità possibile tra i gruppi di alimenti, uso di materie prime di ottima qualità, uso di carni magre per diminuire al massimo l'apporto di grassi animali, cottura tramite bollitura, in forno o al vapore, assenza di fritti, uso esclusivo di olio d'oliva extravergine, introduzione dei prodotti D.O.P. e I.G.P. (Denominazione d'Origine Protetta e Indicazione Geografica Protetta), introduzione dei prodotti da Agricoltura Biologica, impiego dei prodotti locali e provenienti da mercati equosolidali. A questo proposito si evidenzia che a dicembre 2018 la cucina è stata dotata di un nuovo forno con possibilità di cottura in forno a vapore.

Il menù proposto è di tipo stagionale (autunno, inverno, primavera), a rotazione su quattro settimane, e offre una vasta gamma di preparazioni per dare l'opportunità ad ogni bambino di formare ed ampliare il proprio gusto evitando la monotonia.

Nelle nostre scuole, da molti anni, è attivo il progetto "*Frutta a scuola*" che prevede la fornitura di frutta la mattina a colazione in sostituzione delle merendine.

LE DIETE SPECIALI

E' prevista l'attuazione di menù diversificati per:

✓ ***Motivi sanitari (allergie/intolleranze alimentari, patologie croniche).***

Per i bambini e le bambine cui sia stata diagnosticata una patologia di tipo allergico o intolleranza a determinati alimenti o altra patologia che richieda dieta specifica, le esclusioni degli alimenti da non somministrare dovranno essere indicate sulla certificazione medica presentata all'inizio dell'anno.

Non è sufficiente il solo certificato del pediatra per le intolleranze o allergie alimentare, ma il certificato dovrà essere corredato da documentazione specialistica (analisi specifiche o certificato specialistico) che attesti, in modo chiaro e documentato la tipologia di problema, la terapia da seguire e il periodo di osservazione della dieta.

Tale certificazione dovrà essere rivalutata annualmente o interrotta con la presentazione di nuovo certificato medico consegnato in originale all'Ufficio scuola che provvederà a farne avere copia al gestore e al personale di cucina del Comune (e anche alle insegnanti se il bambino frequenta la Scuola dell'Infanzia).

La certificazione medica dovrà sempre essere rinnovata in occasione del passaggio da un ciclo di istruzione all'altro.

L'Ufficio scuola si riserva la facoltà di richiedere specifiche ulteriori in caso di certificazioni incomplete o poco chiare.

Si precisa, inoltre, che tale documentazione sarà trasmessa alla ASL (Servizio Igiene, Alimenti e Nutrizione) per la conseguente **vidimazione/approvazione** della dieta speciale.

✓ ***Problemi gastrointestinali in via di risoluzione (max 3 gg.)***

E' sufficiente la richiesta del genitore, senza certificazione medica ed è previsto uno schema dietetico adeguato alla necessità. Per periodi più lunghi o reiterati nel tempo è necessaria la presentazione del certificato del Pediatra.

✓ ***Motivi di ordine religioso.***

Sono state elaborate le seguenti tipologie di diete per motivi etico-religiosi:

- 1) Dieta islamica (priva di alimenti che contengono carne di maiale)
- 2) Dieta vegetariana

Le diete per motivi etico-religiosi sono richieste compilando esclusivamente il modulo di domanda dieta.

Non necessitano di certificazione medica.

FASI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Presso le scuole dell'Infanzia e Primarie, il personale ATA entro le ore 9.30 di ciascun giorno provvede alla comunicazione, alla Cucina di Ceppaiano, del numero complessivo delle presenze a mensa.

Le cuoche comunali provvedono:

✓ sulla base del numero dei pasti comunicati dalla scuola e nel rispetto dei menù previsti, delle diete speciali e delle caratteristiche qualitative espresse nelle tabelle merceologiche, alla preparazione manipolazione cottura e confezionamento degli alimenti;

Il gestore provvede:

- ✓ all'ordine e all'approvvigionamento delle derrate;
- ✓ al supporto per la produzione dei pasti della cucina centralizzata;
- ✓ alla sola cottura della pasta nella cucina situata presso la Scuola Primaria di Lorenzana ed esclusivamente per i bambini della Scuola stessa;
- ✓ alla consegna di frutta fresca di stagione alla Scuola Secondaria di primo grado E. Cozzi;
- ✓ al trasporto ed alla distribuzione dei pasti;
- ✓ alle attività di riordino, pulizia e lavaggio oltre alla gestione dei rifiuti per le zone di pertinenza.

PRENOTAZIONE DEL PASTO

Alla prenotazione giornaliera del pasto provvede il personale ATA delle scuole con comunicazione del numero di presenze a mensa.

Gli operatori del gestore trasmettono i dati ricevuti all'Ufficio Scuola attraverso l'impiego di un PC, che grazie al software e.civis consente la trasmissione telematica delle informazioni, nonché la loro registrazione in una banca dati on-line.

La suddetta banca dati è utilizzata dal personale comunale dell'Ufficio scuola per il conteggio dei pasti consumati e quindi l'emissione dei bollettini per il pagamento del servizio.

Il software e.civis consente a ciascun utente la possibilità di conoscere la propria situazione contabile mediante l'accesso al sito www.comune.crespinalorenzana.ecivis.it ed autenticazione con password e login assegnate dagli uffici comunali.

MODALITA' DI PREPARAZIONE DEL PASTO

- ✓ I pasti sono prodotti giornalmente con modalità espressa e non possono essere conservati per i giorni successivi;
- ✓ I sughi, anch'essi preparati giornalmente, vengono confezionati a parte e si aggiungono solo al momento della distribuzione del pasto;
- ✓ I secondi piatti sono cotti al forno o al vapore, dopo aver eliminato dalla carne i grassi visibili;
- ✓ I contorni sono conditi al momento della distribuzione.

CONSERVAZIONE E TRASPORTO DEL PASTO PRONTO

Il gestore garantisce le temperature di conservazione degli alimenti cucinati che sono previste dalle normative vigenti, adottando tutti i sistemi e le tecnologie adeguate per tale scopo.

Il trasporto dei pasti avviene utilizzando contenitori idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a 65°C , per i cibi freddi non superiori a 10°C).

Il tempo che intercorre tra la produzione e il consumo dei pasti è il minore possibile, tenendo conto della durata necessaria del trasporto, degli orari di consumo del pasto e delle operazioni di porzionatura e distribuzione delle portate.

PASTO SOSTITUTIVO

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

GARANZIE DI QUALITÀ E IGIENE

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per la tutela della salute.

La scelta del gestore è basata su criteri di qualità, tra i quali:

- ✓ **Il possesso di Certificazioni**

Nel corso degli anni Cir-food ha implementato e adottato diversi sistemi di certificazione volontaria per poter raggiungere livelli di servizio sempre più elevati: oltre alla corretta applicazione di tutto ciò che è previsto dalle normative vigenti esse hanno lo scopo di garantire soddisfazione del cliente, del personale, la protezione della salute dei lavoratori e il miglioramento continuo del servizio.

✓ **La professionalità del personale:**

Gli operatori partecipano costantemente a corsi di formazione e addestramento sugli aggiornamenti normativi e anche sulle modalità di gestione del servizio seguendo un programma dettagliato e definito annualmente;

✓ **La qualità degli alimenti:**

La qualità delle derrate impiegate in questo appalto è superiore agli standard minimi previsti dalla normativa e dalle Linee Guida Regionali in quanto prevede impiego di molti prodotti biologici, a lotta integrata, Dop, IGP e a KM 0.

✓ **La presenza di un sistema di autocontrollo:**

Nel centro cottura e nei refettori scolastici viene applicato il Manuale di Autocontrollo, basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari distribuiti.

LE CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

Cir food ha ottenuto le seguenti certificazioni volontarie:

- ✓ *Sistema Qualità - UNI EN ISO 9001:2008*
- ✓ *Sistema Salute e Sicurezza sul Lavoro - BS-OHSAS 18001:2007*
- ✓ *Sistema di Responsabilità Sociale – SA 8000:2008.*
- ✓ *Sistema di Autocontrollo - UNI 10854:1999.*

PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE

Nello svolgimento delle proprie mansioni, il personale impiegato nel Servizio di Ristorazione adotta comportamenti improntati alla correttezza e trasparenza.

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

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

La partecipazione a questi corsi è estesa anche al personale di cucina dipendente del Comune, in modo da garantire uniformità in tutte le scuole del Comune. Inoltre Il personale comunale partecipa a corsi di formazione e aggiornamento *specifici* finanziati dall'Amministrazione Comunale.

QUALITÀ DEGLI ALIMENTI

Tutti gli alimenti impiegati per la preparazione dei pasti oltre a rispondere ai parametri di qualità previsti dalle normative di Legge, rispettano i requisiti previsti dalle tabelle merceologiche allegate al Capitolato le quali definiscono caratteristiche ulteriormente migliorative dei prodotti alimentari utilizzati.

Inoltre il Gestore richiede ai fornitori la certificazione relativa all'assenza di organismi geneticamente modificati (O.G.M.) per ogni tipologia di prodotto fornito.

Alimenti provenienti da agricoltura biologica

Nei menù sono utilizzati prodotti alimentari provenienti da agricoltura esente dall'utilizzo di antiparassitari e prodotti chimici di sintesi; in queste tipologie di colture i parassiti vengono combattuti mediante antagonisti naturali.

L'assoluto rispetto del metodo biologico lungo tutta la catena produttiva, fino al consumatore, è garantito da certificazioni rilasciate da Organi riconosciuti che operano in regime di Controllo CEE.

Per i pasti destinati alle scuole del Comune vengono impiegati i seguenti prodotti provenienti da agricoltura biologica:

pasta di semola di grano duro, riso, olio extravergine d'oliva, frutta fresca di stagione, banane, yogurt, carne bovina, verdure fresche, cioccolato al latte.

Alimenti a lotta integrata

La lotta integrata è una tecnica di produzione agricola che consente di ridurre i residui di fitofarmaci nei prodotti agricoli che finiscono sulle nostre tavole e ridurre di conseguenza l'impatto ambientale dovuto all'uso indiscriminato di prodotti chimici di sintesi; e ciò è possibile mantenendo gli insetti distruttori a livelli tali da non compromettere la produzione e la sua redditività. La lotta integrata è una pratica di difesa delle colture che prevede una drastica riduzione dell'uso di fitofarmaci mettendo in atto diversi accorgimenti. Tra i principali, si ricordano:

- ✓ l'uso di fitofarmaci poco o per niente tossici per l'uomo e per gli insetti utili;
- ✓ fitofarmaci selettivi (che eliminano solo alcuni insetti);
- ✓ fitofarmaci che possono essere facilmente denaturati dall'azione biochimica del terreno e dall'aria;
- ✓ la lotta agli insetti dannosi tramite l'inserimento di altri che siano loro predatori naturali e che non siano dannosi alle coltivazioni (lotta biologica);
- ✓ l'uso di varietà colturali maggiormente resistenti;
- ✓ l'uso della rotazione colturale;
- ✓ particolare attenzione ed eliminazione di piante infette.

Alimenti D.O.P. e I.G.P.

- ✓ *La denominazione di origine protetta, DOP*, è un marchio di tutela giuridica della denominazione che viene attribuito a quegli alimenti le cui peculiari caratteristiche qualitative dipendono essenzialmente o esclusivamente dal territorio in cui sono prodotti. Affinché un prodotto sia DOP, le fasi di produzione, trasformazione ed elaborazione devono avvenire in un'area geografica delimitata. Chi fa prodotti DOP deve attenersi alle rigide regole produttive stabilite nel disciplinare di produzione e il rispetto di tali regole è garantito da uno specifico organismo di controllo.
- ✓ Per indicazione geografica protetta, *IGP*, si intende il nome di una regione, di un luogo determinati o, in casi eccezionali, di un paese che serve a designare un prodotto agricolo o alimentare, così come per le DOP.

Nel caso delle IGP, però, il legame con il territorio è presente in almeno uno degli stadi della produzione, della trasformazione o dell'elaborazione del prodotto, che deve peraltro godere di una certa fama. Il prodotto tutelato deve essere originario dell'area in questione, area responsabile di una determinata qualità, o della reputazione o di almeno un'altra caratteristica.

Prodotti equo solidali

Si utilizzano alimenti acquistati dalle cooperative di produttori del sud del mondo come le banane biologiche.

Merenda

A metà mattinata per tutti i bambini dell'Infanzia, Primaria e Secondaria di Primo Grado viene somministrata frutta fresca biologica di stagione.

AUTOCONTROLLO

Il Manuale di Autocontrollo in applicazione al REG CEE 852/04 individua le procedure di lavoro e le misure correttive da intraprendere in caso di non conformità in tutte le fasi di lavoro: ricevimento e stoccaggio, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto e somministrazione dei cibi, nonché pulizia, disinfezione e disinfestazione.

I SISTEMI DI VERIFICA DEL SERVIZIO EROGATO

I controlli vengono effettuati tramite ispezioni pianificate sui centri cottura e nei refettori per verificare sia la rispondenza delle attività di produzione e distribuzione del pasto rispetto a quanto previsto dal Capitolato, sia la funzionalità ed efficienza del servizio in tutti i suoi aspetti.

Ulteriori controlli sono affidati ai membri delle Commissioni Mensa che attraverso idonei strumenti rivestono la funzione di monitoraggio dell'accettabilità del pasto nonché della qualità.

Il riepilogo degli esiti dei sopralluoghi è pubblicato sul sito:
www.comune.crespinalorenzana.pi.it

LA COMMISSIONE MENSA

La partecipazione degli utenti al servizio di refezione scolastica è realizzata attraverso la costituzione della Commissione Mensa dove sono rappresentate tutte le scuole del Comune che usufruiscono del servizio di refezione.

La composizione della Commissione Mensa è determinata sulla base dell'art. 48 del Regolamento per il diritto allo studio e all'Istruzione, approvato dal Consiglio Comunale (delib. 67/2013).

La Commissione è costituita come segue:

- il funzionario comunale Responsabile del Servizio, con funzioni di coordinamento e di supporto all'attività della Commissione;
- il Dirigente scolastico di ogni Istituto Comprensivo o suo incaricato
- n. 2 rappresentanti dei genitori per ogni plesso;
- n. 1 rappresentante degli insegnanti/educatori per ogni plesso;
- uno o più rappresentanti del personale addetto alla preparazione e somministrazione dei pasti;
- il rappresentante della ASL U.O Igiene degli Alimenti;
- un rappresentante della Ditta che ha in appalto il servizio;
- altri componenti in relazione alle necessità di lavoro specifiche;
- invitato permanente alla Commissione Mensa è l'Assessore alle Pubblica istruzione o suo delegato;

Le sedute della Commissione Mensa vengono verbalizzate. Il verbale è trasmesso a tutti i componenti della Commissione e pubblicato sul sito www.comune.crespinalorenzana.pi.it

All'inizio di ogni anno scolastico, le richieste per partecipare ai lavori della Commissione Mensa per le componenti "genitori" e "docenti" sono presentate all'Istituto Comprensivo che provvede a trasmetterle al Comune.

La Commissione Mensa svolge le seguenti funzioni:

- a) consultive per le modifiche da apportare ai menù;
- b) di collegamento tra l'utenza, il Comune e la ASL, facendosi carico del monitoraggio dell'accettabilità dei pasti e delle modalità di erogazione del servizio, attraverso la redazione di schede di valutazione scritte (schede di sopralluogo);
- c) di diffusione presso l'utenza di informazioni e comunicazioni riguardanti il servizio di refezione scolastica, così come verbalizzate nel corso delle sedute della Commissione Mensa oppure comunicate con apposite mail;
- d) di interlocutore/partner nei diversi progetti/iniziative di educazione alimentare nella scuola, ai fini della promozione di sane scelte alimentari fra tutti i genitori afferenti alla scuola.

La Commissione si riunisce almeno due volte l'anno. La convocazione, effettuata per scritto, dal funzionario Responsabile del Servizio, riporta l'ordine del giorno da discutere, ed è recapitata a mezzo e-mail o fax, almeno 5 giorni prima della data della seduta.

La Commissione Mensa può riunirsi anche per iniziativa di almeno 1/3 dei suoi componenti, i quali devono presentare formale richiesta di convocazione al funzionario Responsabile del Servizio. In tali casi, la seduta della Commissione dovrà svolgersi entro 10 giorni dal ricevimento della richiesta.

Visite ai centri cottura e ai refettori

Tutti i membri della Commissione Mensa possono accedere ai centri cottura e refettori, nel rispetto delle seguenti modalità:

✓ *Visite presso i centri cottura*

Al fine di non interferire nella normale attività di preparazione e distribuzione dei pasti, le visite all'interno della cucina saranno possibili ad un massimo di 2 rappresentanti per volta, vestiti con camice e copricapo monouso, messi a disposizione dal Comune di Crespina Lorenzana, tra le ore 9.00 e le ore 11.30 del mattino, e con una frequenza massima di 2 visite a settimana.

✓ *Visite presso i refettori*

Al fine di non interferire nella normale attività di preparazione e distribuzione dei pasti le visite, all'interno dei refettori, saranno possibili ad un massimo di 2 genitori rappresentanti per volta, tra le ore 11.30 e le ore 15.00. I rappresentanti del personale docente svolgeranno il controllo nell'ambito della loro attività di assistenza al pasto.

I rappresentanti della Commissione Mensa possono, in ogni momento, prendere contatti con l'Ufficio Scuola chiedendo di effettuare i sopralluoghi a centri cottura e refettori.

Le attività consentite ai membri della Commissione Mensa sono le seguenti:

Nelle visite ai centri cottura:

- assaggio dei cibi in preparazione, che dovrà avvenire fuori dalla cucina, con l'uso di stoviglie monouso;
- osservazione delle procedure effettuate durante la preparazione dei pasti;

Nelle visite ai refettori:

- assaggio dei cibi in somministrazione che dovrà avvenire a tavola, insieme agli utenti;
- osservazione delle operazioni effettuate durante il servizio di apparecchiamento dei tavoli.

I membri della Commissione Mensa dovranno attenersi tassativamente alle seguenti prescrizioni:

- evitare contatti diretti con il personale;
- evitare osservazioni verbali.

Al termine della visita, dovrà essere compilata apposita scheda di sopralluogo predisposta dall'Ufficio scuola e concordata con la Commissione Mensa. Tale scheda sarà inoltrata per mail o consegnata a mano al Comune di Crespina Lorenzana.

I membri della Commissione Mensa, durante le visite ai centri cottura e refettori comunali, non devono toccare alcun alimento in preparazione né le derrate alimentari presenti. Inoltre non possono toccare stoviglie e piatti puliti, piani di lavoro, attrezzature ed apparecchiature.

Sono obbligati ad astenersi dalle visite coloro che soffrono di raffreddore, tosse, mal di gola o malattie gastrointestinali.

CONTROLLI DA PARTE DEL GESTORE

Il gestore svolge controlli attraverso la figura della Dietista responsabile del Servizio che verifica le modalità di preparazione presso il centro cottura, le modalità di distribuzione del pasto presso i refettori e rimane a disposizione dell'utenza per eventuali informazioni.

CONTROLLI DA PARTE DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE

L'attività di controllo della qualità del servizio è affidata al Responsabile dei Servizi al cittadino. Sulla qualità degli alimenti forniti, un primo controllo viene effettuato dal personale comunale di cucina al momento della preparazione dei pasti e, successivamente, attraverso le analisi dei campioni prelevate dal laboratorio cui sono affidate le procedure per l'HACCP comunale.

Inoltre l'attività di controllo si esplica tramite ispezioni ai centri cottura e nei refettori per verificare sia la rispondenza delle attività di produzione e distribuzione del pasto rispetto a quanto previsto dal Capitolato, sia la funzionalità ed efficienza del servizio in tutti i suoi aspetti.

CUSTOMER SATISFACTION

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

L'elaborazione dei dati raccolti aiuta ad individuare i punti di forza del servizio ma soprattutto gli elementi sui quali intervenire al fine di migliorare la qualità complessiva.

LA COMUNICAZIONE

Gli utenti sono informati con la pubblicazione di tutta la documentazione inerente il servizio di refezione scolastica tramite il sito Comunale www.comune.crespinalorenzana.pi.it./scuola

Gli utenti inoltre possono comunicare attraverso l'indirizzo mail a.giorgi@comune.crespinalorenzana.it oppure mediante i seguenti recapiti: tel. 050/634736, fax: 050/634740.

L'EDUCAZIONE ALIMENTARE

Considerata l'Educazione Alimentare quale elemento educativo di importanza rilevante, è previsto un programma di interventi di educazione alimentare rivolti agli alunni e agli adulti.

Il gestore offre per ogni anno di affidamento, la realizzazione di un'iniziativa che dovrà essere concordata all'inizio di ogni anno scolastico con l'Amministrazione Comunale e la Commissione Mensa.

SPORTELLLO DIETETICO

E' attivo uno sportello dietetico rivolto agli utenti che necessiteranno di chiarimenti sulle diete speciali e sulle derrate alimentari utilizzate. Si potranno avere inoltre, delucidazioni sulla struttura del menù e nozioni di base su un'alimentazione equilibrata.

INFORMAZIONI UTILI: L'ALIMENTAZIONE A CASA

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

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

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

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

È consigliabile alternare i primi piatti tra asciutti e minestre in brodo. Per i secondi piatti, da cucinare con pochi grassi, sono da preferire le carni bianche alle rosse, alternandole con il pesce almeno due volte alla settimana. I formaggi e gli insaccati, devono essere assunti con moderazione. E' buona abitudine accompagnare il secondo piatto con una abbondante razione di verdure. Ridurre, nella preparazione casalinga dei cibi, la quantità di sale aggiunto come condimento. Deve essere infine contenuto il consumo dei dolci causa di carie e della non meno grave obesità infantile.

Si consiglia di visionare il menù scolastico per offrire alla cena alimenti diversi e complementari a quelli del pranzo.

RAPPORTI CON L'UTENZA

Modalità di iscrizione al servizio di refezione

Per usufruire del servizio di refezione scolastica occorre presentare domanda di iscrizione on-line dallo specifico link visibile sul sito del Comune www.comune.crespinalorenzana.pi.it.

Costo del servizio

L'individuazione della tariffa dovuta per usufruire del servizio di refezione viene calcolata in funzione del valore dell'Indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) del nucleo familiare di appartenenza dell'utente.

L'ISEE viene calcolato secondo le disposizioni legislative in vigore e la relativa certificazione è rilasciata dall'INPS.

Le tariffe sono stabilite annualmente dalla Giunta comunale in sede di approvazione del Bilancio e sono pubblicate sul sito del Comune www.comune.crespinalorenzana.pi.it.

DIRITTI E DOVERI

Con l'iscrizione al servizio di ristorazione scolastica ed il versamento della rispettiva quota sorgono per l'Ente Pubblico e per gli utenti del servizio reciproci diritti e doveri.

L'utente ha il diritto a:

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

L'utente ha il dovere di:

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

RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'Ufficio Scuola del Comune è a disposizione per raccogliere e registrare eventuali segnalazioni o reclami di disservizi o di mancato rispetto degli impegni riportati nella presente Carta dei servizi, ai recapiti precedentemente riportati.

Il reclamo deve essere formulato per iscritto, in forma precisa, con tutte le informazioni necessarie ad identificare il problema per poter facilitare la verifica di quanto segnalato, servendosi del modulo allegato.

Gli utenti possono segnalare disservizi anche ai propri rappresentanti in seno alla Commissione Mensa.

Il Comune di Crespina Lorenzana si impegna a dare risposta al reclamo entro 15 giorni dalla sua ricezione.

DANNO ED EVENTUALE RISARCIMENTO

Nel caso in cui, per effetto dell'erogazione e fruizione del servizio di refezione scolastica, gli utenti dovessero subire un danno, le eventuali domande risarcitorie dovranno essere inviate all'Ufficio Scuola del Comune (P.zza C. Battisti, 22 – Crespina).

REFERENTI DEL SERVIZIO

Comune di Crespina Lorenzana

Ufficio Scuola - P.za Cesare Battisti, 22 - Tel. 050 634736 / 050 634760

Responsabile del Servizio

Dott.ssa Emanuela Riccomi

Istruttore

Antonella Giorgi

Sito Comune di Crespina Lorenzana: www.comune.crespinalorenzana.pi.it

Orario di apertura

sede di Crespina: Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Sede di Lorenzana: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 17.30

Gestore del servizio: Cir-Food

A disposizione per qualsiasi informazione sui menù, diete
Dott.ssa Francesca Annicchiarico

Centro Cottura di Ceppaiano, Via Piave 56 - Cell 366-5867495

Sito Gruppo Cir-Food: www.cir-food.com

ALLEGATI:

- MODULO RICHIESTA DIETE SPECIALI
- MODULO SEGNALAZIONI CRITICITÀ

Allegato 1 - RICHIESTA DIETE SPECIALI PER L'ANNO SCOLASTICO _____

Il/La sottoscritto/a COGNOME _____ NOME _____

genitore dell'alunno/a COGNOME NOME _____

nato/a a _____ il _____ che frequenta nell'anno scolastico _____ la scuola:

dell'Infanzia _____;

Primaria _____ Classe _____ Sez. _____.

CHIEDE/CONFERMA la somministrazione di **DIETA SPECIALE**

per i seguenti motivi:

PATOLOGIA/INTOLLERANZA/ALLERGIA ALIMENTARE

Si allega certificazione medica (pediatra o Centro di cura) corredata delle relative indagini diagnostiche

MOTIVI ETICO-RELIGIOSI:

o Dieta islamica

o Dieta vegetariana

Data _____

FIRMA _____

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI SUOI DATI PERSONALI

A norma dell'articolo 13 del Regolamento 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, è nostra cura fornirle alcune informazioni relative al trattamento dei Suoi dati personali e dei dati personali di soggetti componenti il Suo nucleo familiare, nel contesto dei procedimenti e dei servizi svolti dal Titolare del trattamento, come qui descritte.

Il Comune di Crespina Lorenzana (con sede a Crespina Lorenzana – Piazza C. Battisti, 22) nella sua qualità di titolare del trattamento dati, in persona del Sindaco quale legale rappresentante pro-tempore, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016;

Informa gli interessati che i dati personali e sensibili raccolti che li riguardano (dati già acquisiti dal Titolare o acquisiti in seguito e/o comunicati da terze parti), sono necessari e saranno trattati con modalità prevalentemente informatiche e telematiche per le finalità previste dal Regolamento UE 2016/679, in particolare per interesse pubblico o esercizio di pubblici poteri, ivi incluse finalità di archiviazione, ricerca storica e analisi per scopi statistici.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per il raggiungimento delle finalità connesse al presente trattamento. I dati saranno trattati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità suddette. Successivamente saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati dal personale e collaboratori del Comune di Crespina Lorenzana o dalle imprese espressamente nominati come responsabili o sub responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificatamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

Nella sua qualità di interessato, può esercitare i seguenti diritti previsti dal GDPR:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati che la riguardano e la loro comunicazione in forma intellegibile;
- ottenere indicazioni circa le finalità del trattamento, la categoria a cui appartengono i dati trattati, i destinatari a cui i dati possono essere comunicati e, ove possibile, il periodo di conservazione degli stessi;
- ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati; diritto all'oblio;
- ottenere la limitazione del trattamento;
- ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli dal titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano;
- proporre reclamo dall'Autorità Garante.

Il Responsabile del trattamento dei dati per il provvedimento in oggetto è Emanuela Riccomi, Responsabile dell'Unità Operativa Servizi al Cittadino – Servizi scuola, sociale, cultura e sport.

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è il Dott. Giampaolo Rachini e domiciliato per la carica presso la Quality Management S.r.l. con studio in Arezzo (AR) Via Crispi, 8 C.F. RCHGPL70A11A390F;

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa

Data...../...../.....

Firma.....

Allegato 2 - MODULO SEGNALAZIONE DI CRITICITÀ

Il/La sottoscritto/a COGNOME _____ NOME _____

Residente a _____ in via _____

Telefono _____ e-mail _____

Oggetto e motivo della segnalazione:

Data _____

FIRMA

[INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI SUOI DATI PERSONALI

A norma dell'articolo 13 del Regolamento 679/2016 in materia di protezione dei dati personali, è nostra cura fornirle alcune informazioni relative al trattamento dei Suoi dati personali e dei dati personali di soggetti componenti il Suo nucleo familiare, nel contesto dei procedimenti e dei servizi svolti dal Titolare del trattamento, come qui descritte.

Il Comune di Crespina Lorenzana (con sede a Crespina Lorenzana – Piazza C. Battisti, 22) nella sua qualità di titolare del trattamento dati, in persona del Sindaco quale legale rappresentante pro-tempore, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 679/2016;

Informa gli interessati che i dati personali e sensibili raccolti che li riguardano (dati già acquisiti dal Titolare o acquisiti in seguito e/o comunicati da terze parti), sono necessari e saranno trattati con modalità prevalentemente informatiche e telematiche per le finalità previste dal Regolamento UE 2016/679, in particolare per interesse pubblico o esercizio di pubblici poteri, ivi incluse finalità di archiviazione, ricerca storica e analisi per scopi statistici.

Il conferimento dei dati è obbligatorio per il raggiungimento delle finalità connesse al presente trattamento. I dati saranno trattati per il tempo necessario al raggiungimento delle finalità suddette. Successivamente saranno conservati in conformità alle norme sulla conservazione della documentazione amministrativa. I dati saranno trattati dal personale e collaboratori del Comune di Crespina Lorenzana o dalle imprese espressamente nominati come responsabili o sub responsabili del trattamento. Al di fuori di queste ipotesi i dati non saranno comunicati a terzi né diffusi, se non nei casi specificatamente previsti dal diritto nazionale o dell'Unione Europea.

Nella sua qualità di interessato, può esercitare i seguenti diritti previsti dal GDPR:

- ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati che la riguardano e la loro comunicazione in forma intellegibile;
- ottenere indicazioni circa le finalità del trattamento, la categoria a cui appartengono i dati trattati, i destinatari a cui i dati possono essere comunicati e, ove possibile, il periodo di conservazione degli stessi;
- ottenere la rettifica e la cancellazione dei dati; diritto all'oblio;
- ottenere la limitazione del trattamento;
- ottenere la portabilità dei dati, ossia riceverli dal titolare del trattamento, in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico, e trasmetterli ad un altro titolare del trattamento senza impedimenti;
- opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che la riguardano;
- proporre reclamo dall'Autorità Garante.

Il Responsabile del trattamento dei dati per il provvedimento in oggetto è Emanuela Riccomi, Responsabile dell'Unità Operativa Servizi al Cittadino – Servizi scuola, sociale, cultura e sport.

Il Responsabile della protezione dei dati (DPO) è il Dott. Giampaolo Rachini e domiciliato per la carica presso la Quality Management S.r.l. con studio in Arezzo (AR) Via Crispi, 8 C.F. RCHGPL70A11A390F;

Dichiaro di aver preso visione dell'informativa

Data...../...../.....

Firma.....