

# COMUNE DI PISTOIA

## Servizio Educazione e cultura

### Carta dei servizi

## LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato ad assicurare lo svolgimento dell'attività scolastica per tutta la giornata.

Il servizio si propone, nell'ambito delle proprie funzioni, di perseguire obiettivi di educazione alimentare, in stretto rapporto con il benessere complessivo del bambino.

Il servizio di refezione scolastica è rivolto a tutti i bambini iscritti ai servizi educativi comunali ed ai bambini iscritti alle scuole dell'infanzia statali, alla scuola primaria e secondaria di primo grado dello Stato.

E' un supporto indispensabile alle scelte operate nei POF delle Istituzioni Scolastiche, garantendo la funzionalità del tempo pieno ed agevolando l'organizzazione del tempo modulo.

Il servizio è gestito dall'Amministrazione Comunale, in forma diretta mediante l'utilizzazione di proprie strutture, attrezzature e personale ed in forma indiretta tramite appalto a ditte esterne, che effettuano la produzione in centri propri e gestiscono la distribuzione.

Questo servizio si inserisce in modo funzionale nelle attività socio educative della scuola ed ha come obiettivo quello di promuovere una corretta educazione alimentare.

### 1. SOGGETTI COMPETENTI

I soggetti che concorrono all'erogazione del servizio sono:

- il Comune di Pistoia, che provvede all'erogazione del servizio direttamente tramite le proprie cucine e centri di cottura o mediante soggetti privati, individuati con procedura concorsuale pubblica; al Comune fa capo il Magazzino Refezione che fornisce le derrate alle cucine e ai centri di cottura comunali.
- le Scuole del territorio comunale, cui spettano alcuni compiti connessi allo svolgimento del servizio, quali la comunicazione ai centri di cottura del numero dei bambini presenti a mensa e dei bambini con dieta speciale presenti e, per le scuole comunali, la somministrazione dei pasti;

### 2. IL MENU'

La refezione scolastica è un importante momento di educazione alimentare, pertanto il programma dietetico si pone l'obiettivo di tutelare il benessere psico-fisico del bambini attraverso la realizzazione di un pasto adeguato ai fabbisogni rispettando le Linee guida per una sana alimentazione.

Il menù è unico per tutte scuole e differenziato nelle grammature a seconda delle fasce di età (0-3, 3-6, 6-13). E' strutturato su tre stagioni: estivo (per i mesi di maggio, giugno, settembre e ottobre), primaverile (per i mesi di marzo e aprile) e autunnale (per i mesi di novembre, dicembre, gennaio e febbraio) ed ogni stagione è articolata su 4 settimane.

Il menù dell'Asilo Nido è predisposto in accordo con l'Unità Operativa di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione.

Ogni pasto del menù prevede:

- una porzione di primo piatto
- una porzione di secondo piatto
- una porzione di contorno
- pane
- un frutto o uno yogurt o un dolcetto

Il menù, frutto di un lavoro condiviso e predisposto dalla dietista del Comune, è disciplinato dalle linee di indirizzo Regionali in materia ed è elaborato sulla base delle indicazioni dell'Istituto Nazionale di ricerca alimenti e nutrizione. La ripartizione dei principi nutritivi (proteine, grassi, carboidrati) ed il computo delle calorie rispecchiano le indicazioni dei Livelli di assunzione Raccomandata di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana per fasce di età.

I menù sono pubblicati nella specifica sezione del sito web del Comune

I pasti vengono realizzati rispettando le procedure igienico-sanitarie previste dalle norme vigenti, perseguendo la finalità di un continuo miglioramento qualitativo in funzione dell'obiettivo della soddisfazione dell'utenza.

Tutti gli alimenti sono cotti al mattino, disposti in appositi contenitori termici che permettono un corretto mantenimento del cibo e trasportati nel più breve tempo possibile dai centri di cottura alle mense.

Le derrate utilizzate per la preparazione dei pasti sono di prima qualità e l'approvvigionamento garantisce prodotti sempre freschi. Tutte le derrate alimentari sono corredate di idonee certificazioni di qualità o dichiarazioni di conformità alle vigenti leggi e alle caratteristiche merceologiche.

Una buona percentuale della fornitura delle derrate alimentari è di origine biologica e dove possibile l'acquisto delle derrate segue il criterio della filiera corta e della valorizzazione del commercio pistoiese.

I requisiti minimi degli alimenti e dei pasti somministrati sono contenuti, per quanto riguarda specificatamente i pasti forniti dalle ditte di ristorazione, nel Capitolato di appalto della gara di affidamento del servizio e dai suoi allegati, reperibili sul sito web del Comune nella sezione "Bandi di gara".

In caso eccezionali, anche dovuti ad eventi non dipendenti dall'Amministrazione comunale, nel caso in cui non sia possibile produrre e/o distribuire i pasti normali, il servizio viene assicurato, nei limiti del possibile, anche con la predisposizione di pasti sostitutivi semplificati. Tali pasti sono predisposti anche il primo giorno di riattivazione del servizio dopo lunghi periodi di interruzione dovuti alla chiusura delle scuole per festività.

Nel servizio di ristorazione è servita, in linea preferenziale e dove tecnicamente possibile, l'acqua dell'acquedotto, erogata da fontanelli appositamente installati.

### **3. LE DIETE PARTICOLARI**

I bambini che hanno problemi di salute e che non possono di consumare il menù stabilito devono presentare al Servizio Educazione e Cultura apposita domanda accompagnata dal certificato del Pediatra o del Medico Curante o di un Presidio Ospedaliero in cui devono essere specificati in modo leggibile e dettagliato gli alimenti che il bambino deve escludere dalla propria alimentazione, eventuali precauzioni nelle modalità di cottura, la diagnosi e la durata del regime alimentare richiesto per avere un menù personalizzato differenziato.

Per le patologie permanenti, dove la documentazione è già presente agli atti dell'Ufficio, occorre presentare per ogni anno scolastico il modulo di richiesta

Qualora il pediatra richieda per il bambino una "dieta bianca", per tale richiesta il menù prevede pietanze preparate in modo semplice, cotte al vapore, alla griglia, al forno eventualmente preparate con sugo a base di verdure o pomodoro.

Nel caso di richiesta per motivi etico-religiosi occorre presentare una richiesta da rinnovare ogni anno.

Le richieste devono essere presentate con un congruo anticipo per permettere l'organizzazione del nuovo regime alimentare richiesto.

E' compito dei genitori informare le scuole di frequenza del bambino della necessità della dieta speciale, sia per patologia sia per motivi etico-religiosi,.

### **4. IL CONTROLLO DI QUALITA' - VERIFICHE**

Il servizio di ristorazione scolastica garantisce un costante controllo ed un monitoraggio continuo sulla salubrità e sulla qualità dei pasti.

Il Servizio Educazione e Cultura è impegnato a garantire agli utenti del servizio gestito in appalto la stessa qualità dei pasti prodotti dalle cucine comunali.

Il controllo viene regolarmente esercitato:

- sul rispetto delle normative di legge concernenti l'autocontrollo ed il rispetto delle norme sanitarie ed igieniche da parte della competente ASL .
- sulle caratteristiche organolettiche dei prodotti in preparazione presso i centri di cottura e del prodotto finito, mediante sopralluoghi presso le mense in occasione del momento del pranzo effettuati dal personale del Servizio Educazione e Cultura.
- sulle caratteristiche igienico-sanitarie dei pasti da parte di un laboratorio autorizzato.

Vengono inoltre effettuate:

- Verifiche periodiche da parte dell'ufficio presso i refettori sugli aspetti qualitativi e quantitativi e sull'organizzazione del servizio.
- Verifiche periodiche dell'organizzazione dei centri di cottura.
- Verifiche nei refettori da parte delle Commissioni mensa per le scuole servite dalle ditte di ristorazione.

- Incontri periodici con le ditte per valutare eventuali segnalazioni pervenute al fine di migliorare continuamente la qualità.
- Verifica da parte del Comune e delle ditte della ristorazione delle schede compilate giornalmente da ogni plesso scolastico servito dalle ditte esterne. I posti prodotti dalle cucine comunali sono monitorati costantemente dalla dietista operante presso il Servizio Educazione cultura.

Le verifiche sono effettuate senza preavviso, nella misura di almeno 20 per anno scolastico, nei refettori di sporzionamento e nei centri di produzione.

## **5. IL CONTROLLO DI QUALITA' - LA COMMISSIONE MENSA**

Il disciplinare dei servizi scolastici approvato annualmente con deliberazione della Giunta Comunale prevede l'istituzione della Commissione mensa per tutte le scuole che usufruiscono del servizio di mensa tramite ditta esterna.

La Commissione mensa è un organo di collegamento tra utenza e gestione, nonché di stimolo al costante miglioramento della qualità del servizio. Viene riunita periodicamente e comunque almeno due volte per ogni anno scolastico ed è così composta:

- Il dirigente del Servizio Educazione e Cultura
- Un dipendente del Servizio Educazione e Cultura con funzioni amministrative e verbalizzanti
- la dietista del Servizio Educazione e Cultura
- Il responsabile del Centro di Cottura della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione scolastica, o un suo delegato
- I rappresentanti Centro di Cottura della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione scolastica
- La dietista Centro di Cottura della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione scolastica
- Un rappresentante dei genitori per ogni plesso delle scuole dell'infanzia, delle scuole primarie, delle scuole secondarie di primo grado.
- Un rappresentante degli insegnanti per ogni plesso delle scuole dell'infanzia, delle scuole primarie, delle scuole secondarie di primo grado.

I rappresentanti vengono nominati ufficialmente dagli Istituti Comprensivi e comunicati al Servizio Educazione e Cultura.

### **Ruolo della commissione mensa**

La commissione mensa esplica un ruolo consultivo e di raccolta informazioni all'interno dei plessi scolastici di loro competenza, per tutte le tematiche inerenti il servizio di refezione scolastica e rappresenta uno strumento di collegamento tra il Comune, erogatore del servizio di refezione, le famiglie e le scuole.

## **Compiti dei rappresentanti della commissione mensa**

- Effettuare un monitoraggio sul gradimento del pasto, utilizzando apposite schede di valutazione fornite dall'Amministrazione e segnalando eventuali criticità e problematiche rilevate in tutte le fasi di lavorazione dall'arrivo del pasto alla somministrazione, attraverso visite nei locali adibiti alla Refezione per assaggiare le pietanze previste per quel giorno
- Collaborare con l'Amministrazione alla promozione di programmi, attività, gruppi di lavoro, tesi a sviluppare un'educazione alimentare e nutrizionale nei confronti di genitori, bambini, personale docente e non docente della Scuola;
- Visitare i centri di cottura delle ditte vincitrici dell'appalto con il supporto organizzativo del Comune.
- Riportare in modo fedele per iscritto o verbalmente in sede di riunioni ufficiali all'interno dei plessi scolastici di appartenenza tutto ciò che viene discusso e deciso in sede di Commissione.

## **Modalità e procedure di visita**

Le visite nei refettori delle scuole possono essere effettuate dai componenti del Comitato mensa per verificare le caratteristiche organolettiche dei piatti e la corrispondenza con il menù proposto. I genitori rappresentanti non possono consumare il pasto della mensa al tavolo dei bambini, ma dovranno chiedere al personale addetto alla distribuzione di fornire materiale a perdere necessario per l'assaggio che verrà servito alla fine della distribuzione.

Al termine di ogni visita i rappresentanti del Comitato predispongono una relazione (scheda di valutazione del servizio) nella quale si evidenziano le loro impressioni sull'andamento del Servizio, le verifiche effettuate e le eventuali problematiche riscontrate. La suddetta relazione deve essere trasmessa al Servizio Educazione e Cultura

## **6. PERIODO DI EFFETTUAZIONE**

Il servizio di refezione scolastica osserva il calendario scolastico, esclusi i periodi delle vacanze e delle eventuali sospensioni delle lezioni.

Ogni anno, prima dell'inizio delle lezioni, l'Amministrazione Comunale stabilisce l'inizio ed il termine del servizio di refezione scolastica.

Ordinariamente il servizio di ristorazione viene effettuato:

- per le scuole dell'infanzia comunali dalla prima settimana di settembre all'ultima di giugno dell'anno successivo
- per le scuole dell'infanzia statali dalla terza settimana di settembre all'ultima di giugno dell'anno successivo
- per le primarie dalla terza settimana di settembre alla prima di giugno dell'anno successivo
- per le secondarie di primo grado, dalla prima settimana di ottobre all'ultima di maggio dell'anno successivo.

Variazioni al tale calendarizzazione potranno essere apportate in conseguenza dell'organizzazione delle lezioni nei vari plessi scolastici e, nel caso dei servizi educativi dell'infanzia comunali, in base al calendario scolastico approvato ogni anno.

## **7. ISCRIZIONE AL SERVIZIO**

L'iscrizione al servizio avviene annualmente, di norma entro l'inizio del mese di settembre, tramite presentazione o spedizione al Servizio Educazione cultura della domanda, corredata, eventualmente, da richiesta di agevolazione tariffaria.

La richiesta di dieta speciale per patologia o per motivi etico – religiosi si effettua, di norma, entro la prima settimana di agosto.

Gli aspetti amministrativi del servizio di ristorazione, oltre quelli di cui al presente documento, sono disciplinati da provvedimenti approvati dalla Giunta comunale e da specifici atti dirigenziali, tutti disponibili sul sito web del Comune. In particolare, quegli atti dispongono delle tariffe e relative agevolazioni, delle date di effettuazione del servizio, delle modalità di presentazione delle iscrizioni.

## **8. CONTATTI**

Tutte le comunicazioni, i contatti ed i reclami relativi al servizio sono gestiti dal Comune di Pistoia, Servizio Educazione e cultura, attraverso i propri uffici dotati di personale tecnico ed amministrativo qualificato.

I recapiti ed i punti di contatto telefonici e telematici sono pubblicati nella apposita sezione del sito web del Comune.

I reclami possono essere presentati anche tramite l'URP del Comune.