



Società soggetta alla direzione e controllo
del Comune di Osimo (art. 2497 bis C.C.)

CARTA DEI SERVIZI REFEZIONE SCOLASTICA

Indice

1. Cos'è la Carta dei Servizi
2. Gestore
3. Presentazione del servizio
4. Qualità, Igiene e Sicurezza Alimentare
5. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio
6. Linee guida per una sana alimentazione
7. Tabelle dietetiche e menù
8. Le materie prime
9. Diete personalizzate
10. Impegni di qualità
11. Tariffe
12. Rapporti con i cittadini

1. Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi descrive i principi fondamentali del Servizio di Refezione Scolastica e contiene le informazioni più rilevanti sulle caratteristiche del servizio offerto, al fine di rendere noti le modalità e gli standard di qualità seguiti nella preparazione dei pasti, la verifica del rispetto delle procedure ed il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti. La Carta trova il suo fondamento legislativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 "Principi di erogazione dei Servizi Pubblici."

2. Gestore

Il gestore del servizio di Refezione Scolastica è "A.S.S.O. Azienda Speciale Servizi Osimo," società partecipata del Comune di Osimo.

3. Presentazione del servizio

Il servizio di Refezione Scolastica è erogato nel periodo di apertura delle scuole ed è destinato:

- ai frequentanti degli Asili Nidi, le scuole dell'Infanzia, le scuole Primarie e Secondarie, presenti sul territorio;
- al personale docente e non docente in servizio, avente diritto.

I pasti per tutte le mense scolastiche Infanzia, Primarie e Secondarie (ad eccezione degli asili nidi e due scuole d'Infanzia), vengono preparati presso il centro cottura centralizzato che ha sede in via Ugo Foscolo n. 1 a San Biagio di Osimo

Giornalmente presso la cucina centralizzata vengono preparati circa 1000 pasti che vengono poi consegnati ai vari refettori e consumati rigorosamente lo stesso giorno della cottura, in orari diversi a seconda del tipo di scuola.

La A.S.S.O inoltre gestisce anche gli Asili Nidi i quali hanno una cucina interna che prepara giornalmente i pasti per i piccoli utenti, mentre il Nido "Oasi dei Bimbi" e "Peter Pan" prepara anche i pasti per le scuole d'Infanzia "Girotondo" e "Peter Pan".

In ogni Centro Cottura è in uso il "Manuale di autocontrollo igienico-sanitario HACCP" per il controllo e la sorveglianza di tutte le attività produttive.

I pasti vengono preparati in modo tradizionale, senza l'uso di prodotti industriali atti a insaporire o addensare (brodo granulare, dadi, ecc.) e con il rispetto di tutte le regole necessarie a garantire l'igiene e gli standard qualitativi. La fase successiva alla produzione prevede il confezionamento dei pasti in appositi contenitori in acciaio denominati "gastronorm" che a loro volta vengono collocati all'interno di contenitori termici allo scopo di garantire le temperature previste dalla normativa vigente.

I contenitori con i pasti ben confezionati raggiungono velocemente la zona esterna alla cucina, dove vengono caricati su furgoni debitamente coibentati e autorizzati, dagli organi competenti, al trasporto di cibi. Al fine di salvaguardare le caratteristiche sensoriali e garantire il mantenimento delle temperature dei pasti e il rispetto degli orari di consegna previsti la A.S.S.O ha elaborato un piano di consegne atto a ridurre al minimo i tempi di percorrenza.

I tempi di veicolazione dal Centro Cottura alle scuole non superano i 30 minuti.

La distribuzione dei pasti nei refettori scolastici viene effettuata da personale formato e qualificato per garantire il corretto svolgimento del servizio. In ciascuna scuola è presente un "manuale di autocontrollo".

Tali manuali sono stati redatti dalla Ditta "Pegaso Management di Castignani S. & C.", e vengono revisionati e aggiornati costantemente

4. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

Con la redazione della Carta dei servizi, intendiamo rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e ci impegniamo a rispettare alcuni principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici:

Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta

A tutti gli utenti garantiamo parità di trattamento, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

Continuità

Assicuriamo un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; ci impegniamo comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio.

Partecipazione e Trasparenza

Promuoviamo una chiara, completa e tempestiva informazione agli utenti e vagliamo segnalazioni e proposte dei soggetti interessati, al fine di rendere i servizi sempre più adeguati alle esigenze dei fruitori del servizio.

Abbiamo inoltre da tempo istituito la “commissione mensa” composta da genitori, insegnanti e personale del comune il cui compito principale è di monitorare e controllare la qualità del servizio fornito per promuoverne il miglioramento.

Efficienza ed Efficacia

Ci impegniamo nel perseguire l’obiettivo del miglioramento continuo del servizio, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori addetti al servizio mensa.

5. Linee guida per una sana alimentazione

La varietà è uno dei principi fondamentali per una corretta nutrizione; nessun alimento contiene, infatti, tutti i nutrienti necessari al nostro organismo, ma la loro assunzione è garantita solo dal consumo di cibi il più possibile diversificati.

Una dieta non monotona e non ripetitiva stimola inoltre la curiosità del bambino e lo incoraggia a mangiare di tutto.

Una corretta alimentazione è fondamentale per una buona qualità della vita.

Il tradizionale modello alimentare mediterraneo è ritenuto oggi in tutto il mondo uno dei più efficaci per la protezione della salute ed è anche uno dei più vari e bilanciati che si conoscano.

6. Tabelle dietetiche e menù

Le tabelle dietetiche sono formulate sulla base dei valori LARN ((Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana) elaborati a cura della SINU (Società Italiana di Nutrizione Umana).

I LARN rappresentano insieme alle “ Linee Guida per una Sana Alimentazione Italiana” dell’ INRAN (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione), e le “Linee Guida di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica emanate dal Ministero della Salute nel 2010, il fondamento scientifico- teorico su cui basare la pianificazione delle tabelle dietetiche scolastiche.

Le tabelle dietetiche si ispirano al modello della dieta mediterranea, per cui viene valorizzato il consumo di cereali, legumi, verdura, frutta, pesce ed olio di oliva, integrato con le giuste quantità di carne, uova, formaggi.

Vengono proposti due menù stagionali Autunno-Inverno e Primavera-Estate con rotazione di cinque settimane, ed una differenziazione in base alle fasce di età degli alunni, ciò al fine di garantire un'alimentazione qualitativamente varia ed idonea anche da un punto di vista quantitativo. Prevedono preparazioni semplici e varie, con l'utilizzo di prodotti di stagione, con i quali si possono elaborare ricette sempre diverse.

Un menù variato, facilmente attuabile per la molteplicità di alimenti della dieta mediterranea, fa conoscere ai bambini alimenti diversi, nuovi sapori e stimola curiosità verso il cibo.

Nella predisposizione dei menù si sono tenuti anche in considerazione, i suggerimenti e le proposte dei componenti del Comitato Mensa e degli stessi bambini che mangiano a mensa, tramite questionari e rilevazioni del grado di accettazione dei pasti a scuola, naturalmente mediandoli con quanto previsto dalle Linee Guida per una corretta alimentazione

Composizione bromatologica media delle 5 settimane del pranzo

Scuola infanzia	Proteine gr. 24 al 16%	Lipidi gr. 20 al 30%	Glucidi gr. 89 al 54%	Kcal 611
	Fibra alimentare gr. 7	Ferro mg. 4	Calcio mg. 208	
Scuola primaria	Proteine gr. 30 al 16%	Lipidi gr. 26 al 30%	Glucidi gr. 113 al 54%	Kcal 780
	Fibra alimentare gr. 9	Ferro mg. 5	Calcio mg. 245	
Scuola secondaria	Proteine gr. 31 al 16%	Lipidi gr. 27 al 29%	Glucidi gr. 120 al 55%	Kcal 824
	Fibra alimentare gr. 9	Ferro mg. 5	Calcio mg. 254	

Eccezionalmente possono subire variazioni, che vengono comunque comunicate all'Istituto Comprensivo specificandone la motivazione.

La struttura del pasto prevede, di solito, un primo piatto, un secondo piatto con un contorno di verdura, il pane, la frutta o il dessert.

Per motivi di sicurezza alimentare è fatto divieto di consumare alimenti e pasti non prodotti dal Servizio di ristorazione scolastica in alternativa o sostituzione del servizio stesso.

7. Caratteristiche merceologiche delle materie prime.

Le caratteristiche merceologiche delle materie prime sono individuate nel Capitolato Merceologico delle Derrate Alimentari, che è parte integrante del Capitolato d'Appalto.

L'elaborato, è garanzia di qualità e di sicurezza.

Ogni prodotto, al di là delle specifiche merceologiche proprie dell'alimento, deve :

- provenienza nazionale, regionale o regionali limitrofe o comunitario.

- rispondere ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in ordine a produzione, conservazione, confezionamento, etichettatura e trasporto
- possedere le caratteristiche del prodotto di 1° qualità
- possedere la documentazione attestante l'assenza di OGM

Nel rispetto del Regolamento CE n. 178/2002, è assicurata la Tracciabilità di filiera di ciascun prodotto. Tutte le informazioni relative al fornitore, alla produzione, all'etichettatura, alla data di lavorazione in cucina, sono conservate per un adeguato periodo di tempo in un apposito sistema di registrazione, al fine di garantire la rintracciabilità dell'intera filiera dalla produzione delle materie prime alla distribuzione finale a tavola.

Prodotti biologici utilizzati sono:

La pasta di semola, i legumi secchi, la farina, l'orzo, il farro, cracker, biscotti, fette biscottate, yogurt, uova fresche, verdure surgelate (spinaci, bietole, carote, minestrone, fagiolini, patate naturali, piselli), olio extravergine d'oliva 100% italiano, pomodori pelati/polpa crema di nocciole, marmellata.

I prodotti DOP e IGP:

Carne bovina IGP Vitellone Bianco dell'Appennino Centrale razza Marchigiana, "Marchburgher" hamburger prodotto con carne bovina IGP, carne suina marchigiana e pecorino marchigiano, prosciutto crudo di Parma DOP, parmigiano reggiano DOP, Asiago e Montasio DOP, bresaola IGP

Prodotti a filiera corta prodotti provenienti da aziende con sede in regione:

Carne di pollo, suino, mozzarella, ricotta, frutta e verdure fresche, pasta fresca

8. Diete personalizzate

Un'attenzione particolare viene riservata a coloro che hanno la necessità di seguire un'alimentazione differenziata per particolari motivazioni.

Il genitore o tutore del bambino che necessita di una dieta speciale per **motivi di salute** (allergie, intolleranze, diabete, obesità, ecc) o per **motivi etico-religiosi** deve far richiesta, annualmente, compilando l'apposito modulo (modulo richiesta dieta speciale). Tale modulo va **consegnato direttamente presso gli uffici della società A.S.S.O, sita in via C.Colombo n. 128.**

Le richieste per **motivi di salute devono essere corredate da apposita certificazione** del medico curante o del pediatra di libera scelta. Il certificato deve attestare in modo chiaro e documentato, la tipologia del problema, la terapia dietetica da seguire (precisa indicazione degli alimenti da escludere) e la durata del trattamento. Una volta in possesso di tutta la documentazione la Dietista autorizzerà il Centro Cottura alla preparazione e alla somministrazione delle diete speciali, massimo entro 3 giorni dalla richiesta.

E' inoltre possibile richiedere una **dieta leggera**, senza presentazione del certificato medico, per un periodo **non superiore a tre giorni**, in caso di malesseri temporanei. La dieta leggera, comunemente definita "dieta in bianco", è rivolta a soggetti con gastriti, o con stati di chetosi transitori (il cosiddetto acetone), o con enteriti in via di risoluzione, oppure a soggetti con stati post influenzali che richiedono un periodo di cautela nella ripresa di un'alimentazione normale, (ad esempio nella reintroduzione del latte). E' una dieta povera di grassi animali. Vengono eliminati burro, uova, latte e formaggi (ad eccezione del parmigiano), salumi e dolci. I condimenti vengono utilizzati prevalentemente a crudo. Si utilizzano cotture ai ferri o al

vapore. La dieta leggera può essere richiesta direttamente il giorno stesso alla scuola. La scuola provvederà successivamente ad informare il Centro Cottura al momento della comunicazione dei pasti.

Si fa presente che **la richiesta di dieta speciale è valida per un solo anno** e va quindi ripresentata all’inizio di ogni anno scolastico. Qualsiasi variazione o sospensione della dieta va comunicata tempestivamente **presso gli uffici della società A.S.S.O, sita in via C.Colombo n. 128.**

Si ricorda che in caso di esigenze particolari, si può richiedere un colloquio con la Dietista **Fabiola Formiconi (cell.338/6370091- 334/9793842)** oppure inviare e-mail al seguente indirizzo: f.formiconi@asso-osimo.it

I menù che possono essere richiesti per motivi etici – religiosi sono i seguenti:

- Menù senza alcun tipo di carne;
- Menù senza carne di maiale;
- Menù senza carne e pesce

9. Impegni di qualità

La società A.S.S.O ha scelto di impegnare risorse umane ed economiche, finalizzate al mantenimento di un elevato livello di del servizio, in particolare ponendosi i seguenti obiettivi:

OBIETTIVI COME REALIZZIAMO STANDARD QUALITATIVI

OBIETTIVI	COME LI REALIZZIAMO	STANDARD QUALITATIVI
Garantire la qualità dei prodotti e del servizio	Utilizziamo prevalentemente prodotti nazionali certificati DOP e IGP e prodotti proveniente da agricoltura biologica	Prodotti certificati utilizzati rispetto al totale 60%
	Per una maggiore sicurezza alimentare applichiamo a tutti i prodotti le procedure inerenti la tracciabilità degli alimenti a garanzia della provenienza	Applichiamo la procedura di tracciabilità sul 100% dei prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti
	Poniamo attenzione e priorità ai prodotti stagionali e a quelli tipici, di provenienza locale	Utilizziamo frutta e verdure provenienti da aziende locali
Garantire menù e diete speciali	Adottiamo menù equilibrati sotto il profilo nutrizionale e si tiene conto delle esigenze alimentari legate all’età del bambino	Bilanciamento oltre il 90% del nostro menù rispetto alle tabelle LARN

	Personalizziamo diete speciali per motivi di salute documentati da idonei certificati medici e garantiamo menù speciali per motivi etici-religiosi	Risposta positiva delle richieste entro tre giorni
Garantire al sicurezza alimentare	E' previsto un piano di autocontrollo impostato sul sistema di autocontrollo HACCP	Vigilanza continua da parte di tutti gli operatori e controllo da parte delle ASUR
	Vestiario e dispositivi di protezione individuale come da normativa vigente	Fornito a tutto il personale che opera nei Centri Cottura e nei terminali di distribuzione
Formazione del personale	L'aggiornamento della formazione avviene ogni tre anni come da normativa vigente	Tutto il personale ha una formazione in materia igienico-sanitaria
	Annualmente vengono organizzati corsi di formazione in tema di adeguata gestione degli alimenti dal punto di vista igienico-sanitario	Rivolto a tutti coloro che vengono assunti e che non hanno mai avuto una formazione iniziale
Riduzione dell'impatto ambientale	Utilizzo di stoviglie riutilizzabili, limitando l'impiego di materiale usa e getta	
	Effettuiamo la raccolta differenziata dei rifiuti dei refettori e dei Centri Cottura	Il 100% dei rifiuti sono raccolti in modo differenziato
Partecipazione e trasparenza	Effettuiamo monitoraggi presso i refettori e Centri Cottura produzione pasti	Verifiche effettuate dalla Dietista, dai genitori rappresentanti del Comitato Mensa
	Valutazione gradimento menù	Compilazione schede di gradimento
	Effettuiamo incontri periodici con la commissione mensa	Vengono garantiti almeno 2 incontri l'anno come previsto dal regolamento del Comitato Mensa
Progetti di educazione alimentare	Organizzazione di progetti dedicati a temi specifici sull'alimentazione	Progetti annuali sul tema dell'educazione alimentare rivolto agli alunni

10. Servizi amministrativi e procedure

Per usufruire del servizio il genitore del bambino deve compilare la domanda di adesione alla mensa scolastica consegnata agli alunni all'inizio dell'anno scolastico.

Se il genitore intende fare l'iscrizione quando l' a.s. è già iniziato può trovare il modulo sia presso la Scuola frequentata dal proprio figlio sia presso la sede A.S.S.O. - Azienda Speciale Servizi Osimo- Via C. Colombo n.128, dove per sopraggiunte necessità si potrà richiedere anche l'interruzione di tale servizio.

Dopo la richiesta di interruzione non è prevista la possibilità di essere riammessi alla mensa nel corso dello stesso anno scolastico.

L'interruzione del servizio avrà effetto a partire soltanto dal mese successivo a quello della domanda di interruzione.

11. Le tariffe

La Giunta Comunale determina annualmente l'importo delle tariffe.

Per le Scuole dell'Infanzia e per le Primarie è prevista una quota mensile fissa da aggiungere alla quota giornaliera per pasto, mentre per le Scuole Medie la quota fissa non è prevista.

Le famiglie residenti a Osimo con più figli che usufruiscono del servizio mensa possono usufruire di sconti sulle rette di frequenza.

Con Delibera di Giunta Comunale n.49 del 05/03/2015 sono state approvate per l'anno scolastico 2015/2016 delle tariffe agevolate in base a scaglioni ISEE di appartenenza dalle famiglie. Inoltre è previsto lo sconto del 60% sulla quota pasto del secondo figlio e del 100% sulla quota pasto dal terzo figlio in poi.

La quota da pagare va UNICAMENTE versata tramite bollettino postale già precompilato in ogni sua parte che verrà recapitato mensilmente al domicilio del richiedente o attraverso bonifico utilizzando le coordinate IBAN presenti sul bollettino postale.

12. Rapporti con i cittadini

La partecipazione attiva degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

I Comitati Mensa sono istituiti due volte l'anno, (di solito durante il mese di Novembre e durante il mese di Maggio) e ogniqualvolta se ne presenta necessità.

Il regolamento di tale Comitato è disponibile presso la A.S.S.O.

Il Comitato è composto da uno o due rappresentanti dei genitori e da un insegnante per ogni plesso con Servizio mensa, che hanno un ruolo consultivo, in un rapporto di collaborazione con il servizio di ristorazione e l'Amministrazione Comunale.

I compiti dei rappresentanti sono: verificare e controllare qualità ed efficienza, individuare problemi non risolti, rappresentare le diverse istanze provenienti dall'utenza, monitorare l'accettabilità del pasto, fornire pareri sul menù anche dopo un assaggio.

E' garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica, rispettando il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, far valere le proprie ragioni nel caso in cui si determinassero disservizi o violazioni dei principi stabiliti sulla Carta e naturalmente presentare reclami anche al seguente indirizzo e-mail: info@asso-osimo.it

La piena soddisfazione degli utenti è ricercata attraverso il miglioramento del servizio e l'aumento di efficienza delle strutture che lo svolgono.