



CITTÀ DI  
CASALE MONFERRATO

# Carta dei Servizi

## della ristorazione scolastica

ditta affidataria del servizio



## PREFAZIONE

L'alimentazione ha un'importanza fondamentale nella vita di ognuno di noi: è l'impalcatura su cui si organizza e si sviluppa tutta la nostra esistenza.

I bambini che frequentano le nostre mense sono in un particolare momento di crescita e per questo dobbiamo dedicare particolare attenzione alla qualità del loro pasto che diventa anche momento di convivialità, socializzazione e di educazione alimentare e tutela della salute.

Il Comune di Casale Monferrato presenta, quindi, la Carta dei Servizi per la ristorazione scolastica che vuole fornire alle famiglie informazioni utili sulle caratteristiche del servizio e sugli strumenti di partecipazione.

Descrive i principi fondamentali del servizio e gli standard di qualità che l'Amministrazione comunale si impegna a mantenere, un "patto" tra l'Amministrazione ed i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi.

Innanzitutto si impegna a soddisfare i diversi gusti dei ragazzi offrendo alimenti sicuri, freschi, anche biologici tipici DOP e IGP, prodotti agricoli regionali. Cerchiamo di offrire un prezioso contributo alla salute delle giovani generazioni, confezionando cibi genuini presentati anche in modo creativo.

Con questa carta si vuole anche sottolineare l'importanza che le famiglie rivestono in tale processo coinvolgendole in Commissioni di controllo, organismi costituiti da genitori ed insegnanti che offrono il loro appoggio critico e costruttivo, anche con la supervisione del SIAN dell'ASL, ai fini di un miglioramento effettivo dell'erogazione.

Il Comune proprio perché ha a cuore il futuro e la tutela delle giovani generazioni sarà sempre attento a cogliere tutte le sfumature ed i consigli costruttivi atti a migliorare il servizio.

Auguro a tutti i giovani utenti:

Buon appetito

L'Assessore alla Pubblica Istruzione  
Ornella Caprioglio

Il Sindaco  
Concetta Palazzetti



## I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- D.M. 31 dicembre 1983 individuazione del servizio di ristorazione scolastica quale servizio pubblico a domanda individuale;
- Direttiva P.C.M. 27 gennaio 1994 principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Art. 2 Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59;
- D. L. 3 ottobre 2006 n. 262, convertito con legge n. 286 del 24.11.2006 all'art.2 comma 163;
- T.U.E.L. Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali;
- 2010 Linee di indirizzo Nazionale per la Ristorazione scolastica del Ministero della Salute
- 2010 - 2012 Piano Nazionale della Prevenzione (s.m.i.)
- 2014 "Allergie alimentari e sicurezza del consumatore: documento di indirizzo e stato dell'arte" del Ministero della Salute
- IV Revisione dei Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia (LARN), pubblicata nel 2014
- 2011 Linee guida per l'educazione alimentare nella scuola italiana del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

### **Inoltre legislazione in ottemperanza ai requisiti igienico sanitari:**

- 2004 Pacchetto Igiene "Regolamento CE n° 852 e 853 linee guida nazionali e comunitarie, n° 854, n° 882
- 2002 Regolamento 178 "linee guida nazionali sulla rintracciabilità" e "linee guida sul sistema di allerta"
- 2011 Decreto 25/07 Adozione dei criteri minimi ambientali da inserire nei bandi di gara della pubblica amministrazione per l'acquisto di prodotti e servizi nei settori della Ristorazione Collettiva.



## GLOSSARIO E ATTORI COINVOLTI

**SIAN:** Servizio di Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL-AL

**LARN:** livelli di assunzione di riferimento in nutrienti giornalieri

**COOK & CHILL:** particolare procedura di preparazione dei pasti

**APP:** software informatico per dispositivi mobili (smartphone e tablet)

**Comune di Casale Monferrato:** responsabile del servizio. Affida all'impresa appaltatrice, a seguito di gara esperita mediante procedura aperta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi del D. Lgs. 163/2006, il servizio di ristorazione scolastica

**Ufficio Pubblica Istruzione (P.I.):** l'ufficio del Comune competente per la gestione e controllo del servizio (iscrizioni, segnalazioni, etc..)

**Ditta appaltatrice:** impresa aggiudicataria dell'appalto per il servizio di ristorazione scolastica. Attualmente, è la ditta Alessio srl di Caresanablot (VC)

**Casa di Riposo:** mette a disposizione il Centro di Cottura; svolge quotidianamente attività di controllo, analisi e sorveglianza in fase preventiva. I controlli analitici sono svolti da tecnici di laboratorio di analisi certificato.

**Centro di cottura della Casa di Riposo:** presso il Centro sono cucinati i pasti, per essere, poi, veicolati alle singole scuole.

**ASLAL:** il SIAN e il servizio di Igiene Pubblica effettuano i controlli presso ogni scuola ed il Centro di Cottura. Il SIAN, inoltre, redige e convalida le tabelle dietetiche.

**Scuole:** effettuano la rilevazione quotidiana delle presenze; partecipano (con dirigenti ed insegnanti) alla Commissione Mensa e sono parte attiva nell'educazione alimentare degli alunni

**Utenti e loro famiglie:** fruitori del servizio: sono bambini degli asili nido, alunni della scuola dell'Infanzia, della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado

### **Qualità organizzativa e valenze educative**

Il servizio di refezione scolastica è orientato a collegare e organizzare le diverse competenze di tutti gli attori coinvolti nell'importante momento del pranzo consumato a scuola, per offrire, oltre ad un pasto equilibrato e nutriente, un'ulteriore momento educativo e per dare agli studenti un'opportunità di sviluppo della propria autonomia.



## I PRINCIPI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il presente documento si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e al D. Lgs. 286 del 1999. In particolare:

### **Eguaglianza ed imparzialità**

L'erogazione del servizio pubblico (servizio di ristorazione scolastica) deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali. In particolare, il Comune di Casale Monferrato adegua le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

### **Efficacia ed efficienza**

L'organizzazione del servizio è ispirata a criteri di efficacia ed efficienza, mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee; al perseguimento del miglior risultato, adeguato ai bisogni dell'utenza, attraverso l'organizzazione delle risorse disponibili.

### **Partecipazione**

Il Comune di Casale Monferrato promuove la partecipazione degli utenti e delle loro famiglie, attraverso l'inoltro di suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami, per il miglioramento del servizio. L'Amministrazione si impegna a tenere in considerazione e valutare le proposte e le opinioni formulate. La concreta realizzazione della forma partecipativa avviene attraverso il Comitato Mensa, rappresentativo di tutte le scuole, composto da genitori, insegnanti e funzionari ASL e comunali.

### **Continuità del servizio**

Il Comune di Casale Monferrato si impegna a erogare la ristorazione scolastica in maniera continuativa, tenendo conto del calendario scolastico e delle cause di forza maggiori, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.



## ADOZIONE DI STANDARD PER L'ANNO 2016/2017

### Obiettivi innovativi

Mantenendo invariata la qualità del servizio già in essere, per l'anno 2016/2017, vengono introdotti i seguenti obiettivi innovativi:

**Iniziative per il monitoraggio e la verifica della gradibilità del servizio offerto** - I principali obiettivi dell'Amministrazione Comunale sono la riduzione degli sprechi e la soddisfazione dell'utenza. Fondamentale per ottenere questi obiettivi saranno la collaborazione degli insegnanti e dei genitori. A tal fine, viene effettuato un attento monitoraggio degli scarti pesando direttamente le singole preparazioni (primo piatto, secondo piatto, contorno e pane) avanzate presso i centri di distribuzione: l'analisi dei risultati permetterà di conoscere nel dettaglio l'indice di gradimento dei singoli piatti. L'obiettivo sarà rendere appetibili alla maggior parte degli utenti le pietanze meno gradite modificandone le ricette, in modo che l'intero pasto venga consumato, prevenendo gli sprechi alla fonte e riducendo nettamente i rifiuti creati, con conseguente diminuzione dell'impatto ambientale.

Spesso i bambini non mangiano perché non sono ascoltati, non sentono il bisogno di provare nuovi gusti e sapori (in genere quelli più sani). Sono condizionati da comportamenti e stili alimentari imposti, spesso c'è "contagio psichico" e il rifiuto di un piatto affermato con forza dal "bambino-leader" ha la possibilità di orientare negativamente i compagni, condizionandoli a tal punto che quasi tutti i bambini non lo assaggeranno o lo rifiuteranno aggiungendo giudizi stroncanti.

Tutte le attività svolte hanno come obiettivo la promozione di stili di vita sani, corretti e sostenibili per l'ambiente. Intraprendendo percorsi mirati, coinvolgendo gli insegnanti, sarà avviata una campagna di sensibilizzazione degli utenti ad una corretta e bilanciata alimentazione con lo scopo di rendere il bambino un consumatore accorto.

La conclusione dell'attività consisterà nell'adozione di un menu partecipato, seguendo le modalità anzidette, con una presentazione pubblica di rilievo in una giornata di studio e approfondimento, appositamente organizzata con la partecipazione di autorevoli personalità del mondo sanitario.

**Cook & Chill** - Fornitura ed installazione presso i refettori scolastici di forni a microonde al fine di consentire, per le diete speciali, ovvero per bambini che per problemi di salute o per convinzioni religiose o culturali non seguono l'alimentazione prevista dal menu, la fornitura di pasti Cook & Chill: il processo di produzione consiste nella preparazione e cottura dei pasti secondo le normali ricette e le procedure indicate per le diverse tipologie di diete speciali, l'abbattimento delle pietanze portandole a temperature comprese tra 0 e +4°C in 30 minuti, il confezionamento in piatti mono porzione termo sigillati, l'inserimento degli stessi nei contenitori termocup, la veicolazione e la riattivazione dei piatti caldi a temperature superiori

a +75°C presso il terminale di distribuzione utilizzando un forno a microonde. I principali vantaggi prodotti dall'utilizzo del legume refrigerato sono i seguenti:

- **Mantenimento a temperature idonee:** la veicolazione del piatto a basse temperature e la riattivazione eseguita direttamente sul luogo del consumo, fanno sì che i piatti caldi al momento del consumo siano sempre a temperature conformi (>+60°C), garantendo salubrità e qualità organolettiche massime.
- **Rischio minimo di cross contamination:** la produzione nell'area diete dedicata e la termo sigillatura dei singoli piatti monoporzione riduce al minimo le possibilità che si verifichino contaminazioni crociate durante le successive fasi del processo. I piatti termo sigillati sono infatti aperti dagli operatori, utilizzando utensili dedicati, solo al momento del servizio all'utente specifico.

**App dedicata** - Realizzazione di un'app dedicata alla mensa scolastica, con la possibilità per le famiglie, di verifica in tempo reale del proprio credito residuo disponibile e delle presenze dell'alunno, utilizzando il proprio smartphone.

### Standard di qualità

**Rispetto del menu** – il pasto giornaliero per la refezione è regolato da menu “rotativi”, riportati nelle Tabelle Dietetiche elaborate dal Sian (Servizio di Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Asl-AI), strutturati nell'arco di 2 settimane (asilo nido) e 4 settimane per le rimanenti scuole e in ragione della stagione (invernale ed estiva). I menu potranno subire, durante l'anno scolastico, tutte le variazioni che l'Amministrazione, su proposta della Commissione Mensa e acquisita l'approvazione del competente Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione (SIAN), riterrà opportuno apportare. In questo caso la ditta appaltatrice dovrà garantire, alle stesse condizioni di prezzo e anche in presenza di variazioni qualitative e quantitative nell'approvvigionamento delle derrate, la predisposizione di diversi menu che dovranno essere corretti e bilanciati e comunque tenere conto delle attitudini alimentari, privilegiando i piatti tradizionali, espressione della cultura locale.

**Diete speciali** - su presentazione di documentazione sanitaria, valida per l'anno in corso, è garantita la fornitura di diete speciali comprese nei menu per le intolleranze e patologie elaborati dal SIAN.

**Diete leggere o in bianco** - su richiesta anche verbale da parte del genitore, formulata direttamente alla scuola (responsabile della rilevazione quotidiana delle presenze), è servito all'alunno, per un periodo limitato, un pasto “in bianco”.

**Diete etico/religiose o culturali** - i genitori potranno richiedere, per i propri figli, diete particolari in linea con le convinzioni religiose o culturali del nucleo familiare.

**Puntualità** - La distribuzione dei pasti è assicurata nel rispetto dei seguenti orari:

- pasti serviti nei refettori delle scuole: dal lunedì al venerdì del calendario scolastico, in orario non antecedente le ore 11,30 per i bambini della Scuola dell'Infanzia,
  - le ore 12,30 per gli alunni della Scuola Primaria
  - le ore 13,00 per gli alunni della Scuola secondaria di primo grado
- salvo variazioni dovute a diversa definizione degli orari o del calendario scolastico.



Per evitare l'addebito del pasto, nel caso in cui l'alunno debba uscire da scuola prima della pausa pranzo, è necessario effettuare la comunicazione dell'assenza entro l'orario massimo e inderogabile delle ore 10,30 all'Ufficio Pubblica Istruzione. In caso contrario, si provvederà a decurtare l'importo del pasto anche se non usufruito.

L'entità giornaliera dei pasti sarà stabilita sulla base delle prenotazioni, rilevate dalle scuole, che verranno acquisite dalla ditta aggiudicataria con modalità informatizzata.

## L'ATTIVITA' E IL SERVIZIO OFFERTO

### Erogazione di un pasto

Il Servizio di produzione pasti avviene in legame fresco-caldo, fresco- freddo, e comprende una serie di operazioni complesse:

- ricevimento, controllo, conservazione merci
- rilevazione delle presenze e prenotazioni pasti, ivi comprese diete etico/religiose, culturali e speciali, pasti insegnanti
- preparazione, confezionamento, veicolazione, distribuzione dei pasti caldi
- preparazione, confezionamento, veicolazione cestini freddi per visite d'istruzione scolastiche o attività sportive e ricreative centri estivi
- preparazione, confezionamento, scodellamento pasti caldi presso gli asili nido comunali di Oltreponte e di Portamilano
- fornitura di derrate crude per il solo asilo nido comunale Valentino
- riassetto, lavaggio, pulizia, sanificazione delle attrezzature e dei locali compresi i servizi igienici utilizzati dal personale addetto presso le scuole dell'infanzia, primaria, secondaria di primo grado, centri estivi e per ulteriori attività promosse dal Comune;

I pasti sono confezionati e successivamente mantenuti ad una temperatura di 65° centigradi. Vengono, poi, trasportati ai terminali di distribuzione (le scuole) e conservati in contenitori termici affinché la temperatura non scenda al di sotto del limite di sicurezza. In egual misura, i pasti freddi devono mantenere temperatura pari od inferiore ai 10° centigradi.

La ditta attualmente incaricata di svolgere il servizio di ristorazione scolastica è la Ditta Alessio srl di Caresanablot (VC), in possesso di certificazione secondo norme europee ISO 9000.

È possibile consultare sul sito web del Comune le tabelle per le grammature a crudo e al netto degli scarti e le conversioni a cotto. E' possibile, inoltre, consultare anche tabelle



dietetiche (menu, comprese diete speciali) in vigore per l'anno scolastico in corso, utilizzando il seguente link:

<http://www.comune.casale-monferrato.al.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/650>

Per gli alunni, quello del pasto è un momento importante, sotto l'aspetto educativo e formativo, di conseguenza si presta particolare attenzione in modo da favorire:

- lo scambio di relazioni e l'approccio educativo della scuola verso principi per una corretta alimentazione;
- l'offerta di un pasto nutrizionalmente equilibrato che è una preziosa opportunità per influire positivamente sulle conoscenze e i comportamenti, promuovendo una buona relazione bambino - cibo - adulto (genitori / insegnanti / addetti alla distribuzione) e corrette abitudini alimentari;
- la risposta ad esigenze particolari legate alla salute e a motivi religiosi con le diete speciali ed etico-religiose.

## Menu

Il Comune investe sulla qualità della Ristorazione Scolastica prestando attenzione a tutti gli elementi che concorrono alla qualificazione del **menu**.

La sua composizione **non è mera applicazione delle indicazioni legislative** in merito all'alimentazione in età scolare, ma è **frutto di ricerche, approfondimenti e confronti** tra la commissione mensa, gli organi comunali e il Servizio di Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Asl.

Il menu per la scuola Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado e centri estivi, validato dal SIAN, è articolato su 4 settimane e prevede varianti stagionali che consentono di diversificare al massimo la scelta alimentare rispettando la stagionalità. La sua composizione è realizzata tenendo in considerazione i LARN (livelli di assunzione di riferimento in nutrienti giornalieri) e le "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica", redatte dal Ministero della Salute. **La Ristorazione collettiva riguarda solo 5 dei 21 pasti settimanali** indicati dagli organi territoriali competenti in materia di alimentazione; in particolare ogni singolo pasto distribuito a scuola, se consumato in ogni sua parte, copre il 35-40% del fabbisogno nutrizionale giornaliero, con un apporto calorico compreso fra le 520 e 810 calorie. È auspicabile, pertanto, **la collaborazione col contesto familiare nel tendere e favorire la costruzione di un percorso che, nella sua interezza, orienti i bambini verso comportamenti alimentari corretti e stili di vita sani**. Inoltre, la realizzazione del menu deve tener conto di diversi elementi: il livello di gradibilità dei piatti, le indicazioni fornite dagli insegnanti referenti di ciascuna scuola e le osservazioni rilevate durante i sopralluoghi effettuati dal personale preposto.



## Qualità alimentare

I prodotti in distribuzione all'interno del Servizio mostrano una accurata attenzione e un ricercato interesse nell'offrire all'utenza prodotti di qualità con riferimenti specifici alla sostenibilità ambientale (prodotti a filiera corta e a Km 0) e, di conseguenza, alla stagionalità.

Le tabelle merceologiche e le schede tecniche dei singoli prodotti sono consultabili, previa richiesta, presso l'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Casale Monferrato.

Si riportano di seguito le caratteristiche dei principali approvvigionamenti.

PRODOTTI BIOLOGICI					
1	Pane grattugiato da Grissitalia (AL)	20	Succhi di frutta	39	Banane anche <b>equo &amp; solidali</b>
2	Farina bianca	21	Mousse di frutta	40	Ananas anche <b>equo &amp; solidali</b>
3	Fette biscottate	22	Marmellate e confetture	41	Salvia
4	Fette biscottate integrali	23	Cioccolato al latte anche <b>equo &amp; solidale</b>	42	Maggiorana
5	Crostatine di frutta	24	Tisane	43	Basilico
6	Biscotti anche <b>equo &amp; solidale</b>	25	Camomilla anche <b>equo &amp; solidale</b>	44	Rosmarino
7	Pasta di semola di grano duro	26	The anche <b>equo &amp; solidale</b>	45	Kiwi
8	Pesto fresco <b>artigianale e DOP</b>	27	Zucchero di canna anche <b>equo &amp; solidale</b>	46	Porri
9	Riso parboiled	28	Budino	47	Lattughe
10	Riso integrale	29	Latte UHT intero	48	Fragole
11	Semolino	30	Uova pastorizzate	49	Albicocche
12	Orzo perlato	31	Uova fresche	50	Nettarine
13	Farro decorticato	32	Legumi secchi	51	Prugne
14	Miglio	33	Miele	52	Susine
15	Farina di mais	34	Aceto di vino e aceto di mele	53	Fagiolini gelo filiera italiana
16	Olio extravergine d'oliva italiano	35	Limoni filiera italiana	54	Spinaci gelo filiera italiana
17	Burro	36	Arance Filiera Italiana	55	Biete erbette gelo filiera italiana
18	Pomodori pelati	37	Mandarini Filiera Italiana	56	Pisellini gelo filiera italiana
19	Passata di pomodori	38	Clementine Filiera Italiana		



## PRODOTTI A KM 0/FILIERA CORTA

### PRODOTTO

1	cavolfiore	L O T T A
2	cavoli verzotti	
3	cipolle	
4	finocchi	
5	insalate	
6	melanzane	
7	peperoni	
8	pomodori	
9	sedani	
10	zucchine	
11	spinaci	I N T E G R A T A
12	catalogna	
13	fagioli	
14	zucca	
15	aglio	
16	pesche <b>PRODOTTO PAT</b>	
17	uva da tavola	
18	anguria	
19	Melone	
20	Fagiolo bianco <b>PAT</b>	
21	Ciliegie <b>PAT</b>	
26	Crescenza / stracchino	
27	Mozzarella	
28	Latte fresco pastorizzato	
29	Ricotta piemontese	
30	Yogurt piemontese	
31	Tomino piemontese <b>PAT</b>	
32	Formaggio Italic	
33	Prosciutto cotto	
34	Carne avicola *	
35	Carne suina <b>padana DOP*</b>	

\*Tutta la carne destinata al servizio (compresa la bovina a marchio Coalvi richiesta da Capitolato) è lavorata direttamente presso lo stabilimento di sezionamento - porzionamento alessio sito a Caresanablot in via Vercelli 4, abilitato con bollo CE N685/S e certificato UNI EN ISO 9001:2008 per "il sezionamento e il confezionamento di carni suine , bovine ed avicunicole e l'organizzazione della loro distribuzione"



PRODOTTI DOP E IGP	
PRODOTTO	
1	Toma piemontese DOP
2	Robiola di Roccaverano DOP
3	Raschera DOP
4	Asiago DOP
5	Montasio DOP
6	Provolone Valpadana DOP
7	Bra DOP
8	Grana padano DOP
9	Bresaola IGP
10	Suino padano DOP
11	Pesto fresco artigianale DOP e BIO

**Progetto “Imbrocchiamo la giusta strada”** - in quasi la totalità dei refettori scolastici, viene somministrata agli alunni l'acqua prelevata dall'Acquedotto comunale, utilizzando idonee procedure:

La preparazione avviene in caraffe chiuse di capacità non superiore a 1 litro ed è effettuata nei 30 minuti antecedenti la somministrazione del pasto.

In casi di emergenza, a richiesta del Comune, la stessa dovrà essere sostituita - a cura e spese della ditta - con acqua oligominerale, non addizionata con anidride carbonica, in confezioni da 1,5 lt, biodegradabili in misura superiore al 90%.

**Generi alimentari vietati** - E' assolutamente vietato utilizzare, confezionare o somministrare:

- carni al sangue;
- cibi fritti;
- fiocchi di patate;
- succo di limone confezionato;
- maionese;
- residui dei pasti dei giorni precedenti;
- dado da brodo o preparati contenenti glutammato;
- conservanti e additivi chimici nella preparazione dei pasti;
- verdure, carni, pesci e pane semilavorati e precotti;
- prodotti contenenti OGM



## GARANZIE IGIENICHE E SISTEMI DI AUTOCONTROLLO ADOTTATI

**Analisi e controlli** - Il Comune attiva forme di analisi e controllo sulla qualità delle derrate alimentari acquistate e dei pasti somministrati, sulla conformità delle attrezzature utilizzate, sulla corretta applicazione del sistema HACCP.

La vigilanza, i controlli e le verifiche sono eseguiti sia mediante personale comunale o soggetti incaricati, sia mediante gli organi degli enti preposti ai servizi sanitari competenti per territorio. In particolare, sono previsti tre tipologie di controllo:

**controllo tecnico-ispettivo**, svolto dai dipendenti comunali o dai soggetti a ciò incaricati e in rapporto di collaborazione con il Comune di Casale e comprendente:

- la corrispondenza qualitativa e quantitativa delle derrate e dei pasti consegnati rispetto a quanto previsto dal capitolato;
- il rispetto delle norme igieniche in tutte le fasi del servizio, attraverso laboratorio di analisi convenzionato;
- il rispetto dei tempi e delle modalità stabilite per la preparazione, la porzionatura e la distribuzione dei pasti;

**controllo igienico-sanitario**, svolto dalla competente autorità sanitaria relativamente al rispetto della normativa igienico-sanitaria, al controllo dei pasti e delle derrate fornite e all'idoneità delle strutture e dei mezzi utilizzati dall'impresa;

**controllo sull'andamento complessivo del servizio**, assicurato dai componenti della «Commissione mensa» presso ogni singola struttura scolastica servita e presso i centri di cottura. I rappresentanti della commissione possono effettuare controlli sulla conformità dei pasti e delle derrate al menu e su altri elementi connessi al cibo somministrato quali aspetto, temperatura, gusto, sulle modalità di espletamento del servizio di confezionamento e distribuzione dei pasti e in generale sull'andamento complessivo del servizio. I rappresentanti della commissione mensa possono richiedere l'intervento del Comune per qualsiasi rilievo o problema, che gli stessi provvederanno a segnalare in maniera tempestiva, precisa e circostanziata, al fine di consentire interventi efficaci.

**Garanzia di qualità** - La ditta aggiudicataria deve assicurare, nel corso del servizio, il sistema di qualità stabilito dalla norma ISO 9001/2/3 edizione 1994, da aggiornarsi obbligatoriamente alla scadenza o dalla norma ISO 9001: 2000 e s.m.i.

**Formazione operatori** - Tutto il personale impiegato per il servizio di ristorazione scolastica possiede adeguata professionalità e conosce le fondamentali norme di igiene relative alla somministrazione pasti e le norme di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro. Per garantire ciò, l'impresa effettua costante attività di formazione del personale in materia di igiene e di corretta prassi operativa, nonché di corrette metodiche di cottura relative a piatti e derrate.



## MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI E DI PAGAMENTO

**Iscrizione** - Il sistema di refezione scolastica prevede il pagamento anticipato dei pasti, attraverso l'acquisto di "buoni virtuali", da effettuarsi presso esercizi convenzionati con il Comune. Per poter usufruire del servizio di ristorazione scolastica, la famiglia iscrive l'alunno presso l'ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Casale Monferrato, con le modalità seguenti:

- recandosi di persona presso lo sportello in via Mameli, 14 a Casale Monferrato;
- scaricando il modello word dal sito del Comune ed inviandolo via mail (all'indirizzo [servcitt@comune.casale-monferrato.al.it](mailto:servcitt@comune.casale-monferrato.al.it)), debitamente compilato;
- tramite piattaforma e-government

L'iscrizione al servizio mensa sarà perfezionata ed effettiva solo nel caso in cui la famiglia dell'alunno non si trovi in condizioni di accertata morosità nei confronti dell'ente.

**Pagamento** - Ad ogni iscritto la piattaforma di gestione informatizzata, utilizzata dall'ufficio, attribuisce un codice numerico ed una password. Per ricaricare il proprio credito, e così per essere in regola con il servizio, è sufficiente recarsi presso uno degli esercizi convenzionati (elenco presente sul sito del Comune al seguente link: [www.comune.casale-monferrato.al.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/650](http://www.comune.casale-monferrato.al.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/650)) e comunicare l'importo da ricaricare ed il codice su cui effettuare la ricarica. L'ufficio Pubblica Istruzione può rilevare, in tempo reale, la situazione di ogni iscritto al servizio.

A garanzia di una corretta erogazione del servizio e per controllare la quotidiana rilevazione delle presenze, il saldo a disposizione, i pagamenti effettuati ed altre informazioni sulla mensa, è possibile accedere attraverso il sito istituzionale del Comune o tramite app (su dispositivi mobili), effettuando il login con il codice dell'alunno e la password.

**Costi** – la tariffa massima prevista per il singolo pasto è, attualmente, di € 5,40 per residenti nel Comune di Casale Monferrato con valore ISEE superiore a € 30.000. Per i non residenti si applica la tariffa massima, indipendentemente dal valore ISEE. Per i residenti, in caso di ISEE inferiore a € 30.000 è applicata una riduzione tariffaria "personalizzata" sulla base del reale valore ISEE. L'importo del pasto può essere ridotto fino ad € 1,08. In caso di mancata presentazione della dichiarazione ISEE sarà applicata la tariffa massima. Sono anche previste riduzioni in caso di secondi e terzi figli, affidi, adozioni, disabili (file .pdf presente sul sito del Comune al seguente link: [www.comune.casale-monferrato.al.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/858](http://www.comune.casale-monferrato.al.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/858)).

Sono previste, altresì, riduzioni/esenzioni tariffarie per casi particolari segnalati dagli operatori del Servizio Socio-Assistenziale dell'ASLAL.



## PROCEDURE DI RECLAMO E RIMBORSO

I suggerimenti, i reclami e/o le segnalazioni del cittadino sono considerati molto importanti, da parte del Comune, al fine di apportare miglioramenti nella gestione e nell'erogazione del servizio. Nel dettaglio, di seguito si segnala la procedura per presentare reclamo: può essere presentato sia oralmente, sia per iscritto, via fax, o telefonicamente direttamente all'Ufficio P.I. o all'URP del Comune. È possibile, inoltre, utilizzare la piattaforma di comunicazione "Filo Diretto", direttamente dal sito del Comune. Ricevuto il reclamo o la segnalazione, l'ufficio PI si attiva per effettuare i dovuti riscontri ed accertamenti. Non appena in possesso di tutti gli elementi utili ad una risposta (in tempi non superiori ai 30 giorni), contatta il cittadino e comunica le risultanze dell'indagine, compresa, eventualmente, la tempistica di risoluzione della problematica.

Essendo il servizio di tipo pre-pagato, è possibile, in qualunque momento dell'anno scolastico e previa richiesta scritta, ottenere il rimborso di un eventuale credito maturato nei confronti del servizio di refezione. L'ufficio, esperite le necessarie verifiche, procederà alla liquidazione della somma dovuta.

## PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

**La Commissione Mensa** - Il controllo del rispetto del Capitolato e la verifica del servizio di ristorazione è affidato alla Commissione Mensa, costituita da rappresentanti di ogni singola scuola.

Essa è così composta:

- n° 2 rappresentanti dei genitori, di ogni ordine di scuola, appartenente al plesso;
- n° 2 rappresentanti degli insegnanti, di ogni ordine di scuola, appartenente al plesso;
- n° 1 dirigente e/o funzionario del Comune;
- Assessore e/o Sindaco;
- Dirigenti scolastici quali membri di diritto.

La partecipazione alla Commissione Mensa da parte del SIAN della locale ASL è sempre in qualità di collaboratore esperto sulla condivisione di linee strategiche da adottare al fine di migliorare il Servizio di Ristorazione.

La commissione è chiamata a svolgere un importante ruolo di collegamento tra l'utenza e l'amministrazione comunale. A ciascun membro è consentito, con un minimo preavviso di tempo, di recarsi presso la propria mensa ad effettuare i controlli di competenza e precisamente su:

- rispetto del menù;
- osservanza della idonea temperatura e modalità di stoccaggio delle derrate;
- rispondenza delle grammature;
- sorveglianza della data di scadenza dei prodotti e della pulizia degli ambienti, valutazione a vista della quantità del confezionamento;
- qualità degli alimenti tramite assaggio dei piatti .

Durante il sopralluogo viene richiesta la compilazione di una apposita scheda.

La contemporanea presenza di un responsabile della Ditta di Ristorazione o del Comune al momento del controllo è facoltativa, ma auspicabile, per un immediato riscontro di eventuali problemi.

Nel caso di gravi inadempienze, il rappresentante che ha effettuato il controllo è tenuto ad inviare immediata comunicazione all'Ufficio P.I. che provvederà di conseguenza.

La commissione, inoltre, è convocata o su iniziativa dell'Ufficio P.I. o su richiesta degli stessi interessati, per verificare l'andamento del servizio nella sua globalità e per, eventualmente, segnalare la necessità di modifiche alla Tabella Dietetica. L'accettabilità della Tabella Dietetica deve essere però valutata non in base a gusti personali, bensì attraverso la rilevazione degli avanzi del pasto

**Partecipazione dell'utenza** - La facoltà di effettuare i controlli di competenza della Commissione Mensa è estesa a tutti i genitori che desiderino rendersi conto direttamente del servizio; la visita presso i refettori deve essere comunque autorizzata e andranno rispettate le stesse modalità previste per i componenti della Commissione. E' buona prassi comunque prendere contatto con i propri rappresentanti e provvedere sempre ad informarli sugli esiti del controllo effettuato.

Inoltre, su richiesta dei componenti la Commissione, è consentita la visita anche presso il centro unificato di cottura, naturalmente osservando gli appositi accorgimenti igienici e indossando idonei indumenti, disponibili direttamente presso il centro.





## FATTORI DI QUALITÀ

### Fattori di qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti, pur nel rispetto delle indicazioni di legge sopra riportate e delle disposizioni stabilite dal S.I.A.N. (vedi composizione del menu). Il fattore di qualità costituisce, dunque, un elemento da cui dipende la percezione di qualità del servizio da parte dell'utenza.

I fattori di qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica individuati da questo documento e sui quali il Comune intende investire maggiormente sono i seguenti:

- Livello di ricettività
- Tempo di erogazione del servizio
- Accessibilità e funzionalità dell'attività
- Composizione menu e qualità degli alimenti
- Garanzia Diete particolari
- Rispetto di procedure organizzative per la corretta fruizione del pasto

### Livello di Ricettività

Il servizio garantisce l'accoglimento di tutte le richieste di attivazione dello stesso in coerenza con quanto previsto dalla programmazione cittadina di offerta di tempo scuola, adoperandosi per individuare soluzioni organizzative adeguate.

### Erogazione del Servizio ed accessibilità e funzionalità dell'attività

Ai fini di valutare la qualità dell'organizzazione del Servizio, gli indicatori individuati sono i seguenti: i tempi, la funzionalità e il rispetto delle procedure organizzative, queste ultime variabili in relazione alle differenti organizzazioni della scuola (orario, turno unico o doppio turno nella fruizione del pasto).

### Composizione menu

Il Comune investe sulla qualità della Ristorazione scolastica prestando attenzione a tutti gli elementi che concorrono alla qualificazione del pranzo, in particolare al menu.

In relazione alla gradevolezza dei piatti proposti ed alla sperimentazione di nuove cucinature, particolare impegno ed attenzione sono rivolti all'ascolto di tutti gli attori del servizio di Ristorazione che, insieme, concorrono al miglioramento e cambiamento dello stesso attraverso proposte personali o di gruppo (bambini, insegnanti, genitori).




### **Garanzia di Diete particolari**

Per quanto attiene alle Diete, si applicano le nuove procedure attivate e descritte analiticamente alla pagina 6 - Obiettivi innovativi



## SCHEDE DI VALUTAZIONE UTILIZZATE

 CITTÀ DI CASALE MONFERRATO	
Servizio di ristorazione Report di verifica del gradimento	
Menù del giorno .....	Inserire il menù del giorno
Primo piatto	
A) Gradimento (1)	<input type="radio"/> Accettato <input type="radio"/> Accettato in parte <input type="radio"/> Rifiutato
Eventuale valutazione sensoriale (2)	<input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Accettabile <input type="radio"/> Inadeguato
Adeguatezza Pasta/Riso	<input type="radio"/> Giusto <input type="radio"/> Troppo cotto <input type="radio"/> Poco cotto
Adeguatezza Sugo	<input type="radio"/> Giusto <input type="radio"/> Poco saporito <input type="radio"/> Troppo saporito
Secondo piatto	
B) Gradimento (1)	<input type="radio"/> Accettato <input type="radio"/> Accettato in parte <input type="radio"/> Rifiutato
Eventuale valutazione sensoriale (2)	<input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Accettabile <input type="radio"/> Inadeguato
Inadeguato perché	_____
Adeguatezza Sugo	<input type="radio"/> Giusto <input type="radio"/> Poco saporito <input type="radio"/> Troppo saporito
Contorno	
C) Gradimento (1)	<input type="radio"/> Accettato <input type="radio"/> Accettato in parte <input type="radio"/> Rifiutato
Eventuale valutazione sensoriale (2)	<input type="radio"/> Buono <input type="radio"/> Accettabile <input type="radio"/> Inadeguato
Inadeguato perché	_____
Pane	<input type="radio"/> Conforme <input type="radio"/> Non conforme
Non conforme perché	<input type="radio"/> Secco <input type="radio"/> Duro <input type="radio"/> Gommoso
Frutta/Dessert	<input type="radio"/> Conforme <input type="radio"/> Non conforme
(1) Percentuali di gradimento dei ragazzi: Accettato = piatto gradito da più del 70% Accettato in parte = piatto gradito fra il 50% e il 70% Rifiutato = gradimento inferiore al 30%	(2) Valutazione sensoriale Buono = giudizio positivo Accettabile = suscettibile di miglioramento Inadeguato = giudizio negativo
Data .....	Firma .....



Per aiutare i genitori nel loro compito, saranno posizionate in tutti i refettori alcune “schede guida” per la compilazione:

  
**SCHEDA DI RILEVAZIONE CONSUMO DEI PRIMI PIATTI**

Primo piatto non consumato	Primo piatto consumato al 50%	Primo piatto consumato al 75%
		
Primo piatto non consumato	Primo piatto consumato al 50%	Primo piatto consumato al 75%
		
Primo piatto non consumato	Primo piatto consumato al 50%	Primo piatto consumato al 75%
		

  
**SCHEDA DI RILEVAZIONE CONSUMO DEI SECONDI PIATTI**

Secondo piatto non consumato	Secondo piatto consumato al 25%	Secondo piatto consumato al 50%
		
Secondo piatto non consumato	Secondo piatto consumato al 25%	Secondo piatto consumato al 50%
		
Secondo piatto non consumato	Secondo piatto consumato al 25%	Secondo piatto consumato al 50%
		



Il presente documento è reso disponibile alla cittadinanza:

- consultabile e scaricabile attraverso il sito del Comune di Casale Monferrato;
- in forma cartacea presso gli uffici P.I. e U.R.P. del Comune di Casale Monferrato;
- in forma cartacea presso gli istituti scolastici.

Ufficio Pubblica Istruzione  
del Comune di Casale Monferrato  
via Mameli, 14 - 0142.444.204  
[servcitt@comune.casale-monferrato.al.it](mailto:servcitt@comune.casale-monferrato.al.it)  
[www.comune.casale-monferrato.al.it](http://www.comune.casale-monferrato.al.it)