



Città di Seregno

CARTA DEI SERVIZI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA



**CITTA' DI SEREGNO
AREA SERVIZI ALLA PERSONA
SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI**

INTRODUZIONE

I refettori scolastici sono luoghi strategici dal punto di vista educativo, aggregativo e, naturalmente, nutrizionale ed è per noi estremamente importante avere cura di tutti i processi che ne preservino valore e sicurezza.

A questo proposito è fondamentale la partecipazione, attraverso gli strumenti regolati da questa Carta dei Servizi, di tutti gli attori in gioco: studenti e insegnanti (primi fruitori del servizio) e poi rappresentanti scelti dalle scuole, genitori e personale scolastico, che a vario titolo utilizzano, e monitorano il servizio, lo presidiano e concorrono a migliorarne la qualità.

Ci auguriamo di poter rendere ancora più facile l'accesso ai nostri servizi, allargandone così la costruzione condivisa per rispondere sempre meglio alle esigenze di una comunità in continuo cambiamento, con visioni che mutano, che si adattano ai tempi e recepiscono istanze nuove e sempre più complesse, fondamentali per concorrere al benessere dei nostri ragazzi nel contesto degli spazi pubblici.

Federica Perelli
Assessora alle Politiche Educative,
Scolastiche e dell'Infanzia

Alberto Rossi
Sindaco

SOMMARIO

- Introduzione dell'Amministrazione
- Che cos'è La Carta Dei Servizi
- Principi Fondamentali
- Organizzazione del Servizio
- Menu e tabelle dietetiche
- Condizioni di accesso al servizio
- Garanzie di qualità
- Il controllo di qualità
- Comunicazione con l'utenza
- Progetti

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica** è un documento che definisce gli standard e le modalità del servizio di ristorazione scolastica, fornendo informazioni trasparenti ed esaustive alle famiglie degli utenti.

La presente Carta dei Servizi si ispira alle indicazioni contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e alle linee guida per la ristorazione scolastica della Regione Lombardia (D.G.R. n. 14833 del. 01.08.2002).

La Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica include:

1. Gli obiettivi del servizio, come la promozione di una dieta sana ed equilibrata per i bambini.
2. Le modalità di gestione, con informazioni su come vengono formulati i menu, le linee guida nutrizionali seguite e le eventuali procedure per adattare il servizio alle necessità degli studenti.
3. Il monitoraggio e la qualità del servizio, con dettagli su come vengono raccolti i feedback, le misure per risolvere eventuali criticità e le attività di controllo.
4. La trasparenza e la comunicazione, come la pubblicazione del menu e i sistemi per garantire la partecipazione e l'informazione continua alle famiglie.

La Carta garantisce trasparenza, tutela dei diritti degli studenti e delle famiglie e definisce gli impegni dell'amministrazione comunale e dell'azienda appaltatrice per garantire un servizio efficiente e di qualità.

Il Servizio ha l'obiettivo di offrire pasti equilibrati, sicuri e adeguati alle esigenze nutrizionali degli alunni, rispettando i principi di sostenibilità e qualità alimentare.

Il sistema di rilevazione è finalizzato a individuare eventuali criticità emerse e a trovare le soluzioni più adeguate, anche grazie alla collaborazione dell'Appaltatore.

È oggetto di monitoraggio e controllo la qualità dei pasti percepita sia dagli utenti diretti (consumatori dei pasti) che indiretti (dirigenti scolastici e membri della Commissione mensa), tramite la distribuzione periodica di questionari nei mesi di aprile/maggio di ogni anno scolastico.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata in caso di modifiche sostanziali apportate ai contenuti del servizio.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Parità dei diritti degli utenti

Il servizio viene prestato nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità. Sono pertanto soddisfatte anche le esigenze degli utenti, che per motivi di salute, di etica o di religione chiedono di poter seguire diete particolari.

2. Efficienza ed efficacia

La gestione di un servizio economicamente rilevante sia per il Bilancio comunale che per le famiglie deve perseguire l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia. La piena soddisfazione degli utenti viene ricercata attraverso il continuo miglioramento del servizio e l'aumento dell'efficacia delle strutture coinvolte.

3. Trasparenza e Informazione

I menù sono articolati su 4 settimane e al fine di garantire l'inserimento di alimenti che più si adeguano all'andamento delle stagioni sono previsti 2 menù, uno "estivo" e uno "invernale". I menù sono differenziati soltanto per l'Asilo Nido.

I menù proposti seguono le linee guida di ATS Brianza, sia per i pasti proposti, sia per le grammature presenti: ogni menù viene valutato e controllato, anche dal Tecnologo Alimentare incaricato dal Comune, che ne controlla la coerenza con le Linee Guida stesse.

In presenza di particolari e documentate esigenze di ordine culturale, etico, religioso e medico saranno predisposte adeguate diete speciali.

Il contenuto dei menu è sempre accessibile alle Scuole e alle Famiglie, con cui è condiviso ogni qualvolta venga modificato.

4. Qualità e sicurezza alimentare

La qualità alimentare si riferisce alle caratteristiche degli alimenti che influenzano la loro accettabilità per i consumatori, come il sapore, l'aspetto, la consistenza, e la freschezza. Essa dipende dalla materia prima utilizzata, dai processi di lavorazione e dalle condizioni di conservazione.

La sicurezza alimentare, invece, riguarda la prevenzione dei rischi per la salute derivanti dal consumo di alimenti contaminati o mal conservati. Ciò include la gestione di rischi microbiologici, chimici e fisici, come la presenza di batteri, pesticidi, metalli pesanti o sostanze estranee.

Per tale motivo gli alimenti sono regolarmente sottoposti a controlli e ispezioni da parte di enti competenti (autorità sanitarie): per garantire che vengano rispettati gli standard di sicurezza e qualità, il Gestore del servizio presenta annualmente al Comune un piano di controlli microbiologici su alimenti, pietanze e strumenti di lavoro e superfici.

Ad integrazione di tali controlli, i Servizi Educativi e Scolastici hanno affidato ad un Ente Terzo il controllo periodico di tutti i centri cottura e i centri di distribuzione.

5. Servizio regolare e continuo

È assicurato un servizio regolare e senza interruzioni.

Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sullo svolgimento del Servizio di Ristorazione scolastica, sono previsti interventi particolari per ridurre al minimo i disagi dei fruitori del servizio.

6. Partecipazione

La partecipazione degli utenti è garantita per permettere la verifica della corretta erogazione del servizio e per creare occasioni di confronto utili a migliorarne la progettazione e la gestione, in particolare tramite la Commissione Mensa.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Possono fruire delle prestazioni del Servizio di Ristorazione gli alunni che frequentano le scuole statali (Infanzia, Primaria e Secondaria di primo grado) e i bambini frequentanti il nido d'Infanzia comunale.

Il servizio è attivo tutti i giorni per Nido comunale, Infanzia statale e Primaria statale e nei soli giorni, in cui è previsto il rientro pomeridiano, per la Secondaria di primo grado.

Elior Ristorazione S.p.A. è l'attuale gestore del servizio di ristorazione scolastica dell'asilo nido comunale e dei tre istituti comprensivi di Seregno, affidatario a seguito di procedura di gara pubblica. Il contratto è valido fino all'anno scolastico 2026/2027, con possibilità di rinnovo per ulteriori due anni.

Il servizio di Ristorazione scolastica viene organizzato nei giorni e negli orari indicati dai Dirigenti delle istituzioni Scolastiche.

La gestione

Le principali funzioni dell'Azienda aggiudicataria del Servizio sono:

- fornitura dei generi alimentari e preparazione dei pasti nei centri cottura di proprietà del Comune, da dove vengono poi trasportati ai singoli plessi scolastici;
- gestione dei refettori (apparecchiatura, scodellamento, lavaggio stoviglie e gestione rifiuti);
- manutenzione ordinaria, integrazione ed eventuale sostituzione delle attrezzature di cucina e delle stoviglie;
- acquisizione delle prenotazioni e loro registrazione informatica.

L'azienda del Servizio di Ristorazione scolastica è responsabile di attuare ogni misura per la prevenzione dei rischi, e quindi dei potenziali pericoli, in tutte le fasi del processo produttivo. Le analisi microbiologiche e chimiche sulle materie prime utilizzate, così come dei campioni prelevati e dei tamponi, vengono effettuate presso laboratori specializzati e trasmesse periodicamente al Comune.

Sono presenti i seguenti **CENTRI COTTURA** che producono giornalmente circa n° 2.500 pasti al giorno:

- Scuola dell'infanzia Nobili, via Cagnola 37
- Scuola primaria Cadorna, piazzale Cadorna 3
- Scuola primaria Moro, viale Tiziano 50
- Scuola primaria Rodari, via Pacini 71
- Centro Diurno Disabili, via Talamoni 15
- Asilo Nido Comunale Aquilone, via Marzabotto 13

I **CENTRI DI DISTRIBUZIONE** presenti sul territorio seregneso sono:

- Scuola dell'infanzia Nobili, via Cagnola 37
- Scuola dell'infanzia Andersen, viale Tiziano 50
- Scuola dell'infanzia Rodari, via Pacini 71
- Scuola primaria Cadorna, piazzale Cadorna 3
- Scuola primaria Moro, viale Tiziano 50
- Scuola primaria Rodari, via Pacini 71
- Scuola primaria Stoppani, via Stoppani 10

- Scuola secondaria di primo grado Mercalli, via Gramsci 17
- Scuola secondaria di primo grado Don Milani, via Carroccio 51
- Scuola secondaria di primo grado Manzoni c/o plesso Moro, viale Tiziano

I pasti erogati nelle scuole sono prodotti nei centri cottura sopra menzionati da un cuoco, dipendente della ditta di ristorazione, che provvede alle preparazioni dei piatti previsti a menù. All'ora del pasto, i piatti preparati sono distribuiti ai bambini dal personale addetto.

Nelle scuole dove non sono presenti i centri cottura si parla di pasto trasportato in legume caldo/freddo: le pietanze sono preparate dai cuochi dei centri cottura ogni mattina (in orari che variano sulla base dell'orario previsto per la consumazione del pasto nelle scuole) e immediatamente confezionati in contenitori termici.

I contenitori sono poi trasportati, nel minor tempo possibile, nelle singole scuole, dove sono presenti carrelli termici che mantengono la temperatura dei pasti trasportati che vengono successivamente distribuiti a cura del personale addetto.

Nello specifico, l'organizzazione è la seguente:

1. Aldo Moro, dedicato alla fornitura di pasti per la scuola primaria Aldo Moro, per la scuola secondaria Manzoni, per la scuola dell'infanzia Andersen;
2. Rodari, dedicato alla fornitura di pasti per la scuola primaria Gianni Rodari, la scuola dell'infanzia Rodari, per la scuola speciale Rodari, per la scuola secondaria Mercalli;
3. Cadorna, dedicato alla fornitura di pasti per la scuola primaria Cadorna;
4. Nobili dedicato alla preparazione dei pasti per la scuola dell'infanzia Nobili, per la scuola primaria Stoppani, per la scuola secondaria Don Milani;
5. Centro Diurno Disabili, produce anche i pasti veicolati per gli utenti anziani che fanno richiesta ai servizi sociali del Comune;
6. Asilo Nido Aquilone, dedicato agli utenti più piccoli, i pasti vengono prodotti e distribuiti solo all'interno della stessa struttura.

Il servizio è garantito anche nei centri ricreativi estivi 3-6 anni e 6-15 anni, organizzati dal Comune di Seregno, con le medesime garanzie di qualità applicate nel corso dell'anno.

MENU E TABELLE DIETETICHE

Ogni giorno gli utenti che usufruiscono del Servizio di Ristorazione scolastica hanno un menu diverso e bilanciato che segue le linee guida di ATS Brianza. Una copia del menu viene periodicamente inviata a tutti gli utenti del servizio, è consultabile sul sito <https://seregno.ecivis.it> e viene esposta in ciascun refettorio.

I menù scolastici sono predisposti da una dietista che, nella stesura dei menu, tiene conto dei seguenti riferimenti:

- "Linee guida per l'educazione alimentare del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca";
- "Linee Guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica";
- "Linee guida di ATS Brianza";

- le esperienze maturate dal Comune nel campo della ristorazione.

Esistono alcune variabili determinanti che influenzano la stesura dei menu:

- difficoltà derivanti dal sistema di trasporto dei pasti
- numero elevato dei pasti
- gradibilità da parte dell'utenza, in particolare rispetto alla difficoltà a far accettare ai bambini determinati alimenti;

Obiettivo primario della scelta del menù proposto è un'adeguata educazione al gusto.

Si ritiene importante ricordare il ruolo educativo del pasto in mensa come strumento per aiutare il bambino ad un'alimentazione appropriata, promuovendo anche l'assaggio di alimenti di più difficile accettazione.

Per raggiungere tale scopo sono importantissimi la collaborazione, il dialogo e la sinergia con gli operatori scolastici e le famiglie.

Composizione del pasto

Il menù giornaliero prevede un pasto completo composto da:

- primo piatto
- secondo piatto
- contorno
- panino
- frutta o dessert
- acqua

Nelle scuole dell'infanzia, che hanno attivato il servizio di post scuola, è prevista la fornitura della merenda.

Articolazione dei menu

I menù prevedono preparazioni diverse per ogni giorno della settimana e sono articolati su 4 settimane e al fine di garantire l'inserimento di alimenti che più si adeguano all'andamento delle stagioni sono previsti 2 menù, uno "estivo" adottato tra aprile e ottobre e uno "invernale" adottato nei mesi compresi tra novembre e marzo. I menù sono differenziati soltanto per l'Asilo Nido.

In occasione dei centri ricreativi estivi, rivolti ai bambini dai 3 ai 6 anni e ai ragazzi dai 6 ai 15 anni, viene predisposto un menù specifico.

L'acqua fornita agli utenti di tutte le scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo grado e dei nidi d'infanzia è potabile ed erogata tramite distributori BrianzAcque.

In presenza di particolari e documentate esigenze di ordine culturale, etico, religioso e medico saranno predisposte adeguate diete speciali.

Dieta in bianco

In caso di indisposizione o malessere temporaneo del bambino è offerta, su richiesta, la possibilità di avere una dieta leggera.

La dieta in bianco non necessita di certificato medico e può essere richiesta per una durata massima di cinque giorni consecutivi. Nel caso in cui vi fosse la necessità di proseguirla per più giorni, diventa necessaria la presentazione di certificato medico. La dieta in bianco può essere richiesta all'ufficio mensa, la mattina stessa entro le ore 9.30, tramite app, sms o portale web.

Dieta speciale

Per motivi di salute (intolleranze, allergie, malattie croniche o metaboliche) dietro presentazione del certificato medico all'ufficio mensa è garantita l'erogazione di una dieta speciale personalizzata redatta a cura dello staff di consulenza dietetica della ditta, la cui preparazione avviene nel centro cottura con supervisione di una dietista in area appositamente dedicata.

Per soggetti affetti da diabete, celiachia e favismo, il certificato deve essere presentato solo al momento della prima iscrizione al servizio di Ristorazione scolastica. Per gli anni scolastici successivi il genitore è tenuto a presentare l'autocertificazione. Il certificato ha validità annuale ed è possibile richiedere una proroga di un anno presentando apposita autocertificazione.

Dieta per motivi etico religiosi

Le diete adeguate alla maggior parte di esigenze di tipo etico religioso sono garantite mediante la predisposizione di appositi menù particolari. La richiesta di tale dieta deve essere effettuata da un genitore presentando l'autocertificazione all'ufficio mensa.

Come si effettua la richiesta di diete speciali e diete per motivi etico religiosi:

- Per i nuovi iscritti o alla prima richiesta di dieta: allegare il "Certificato medico" di visita specialistica allergologica (con data non anteriore al mese di GIUGNO dell'anno scolastico precedente);
- Per utenti ai quali fosse già stata assegnata la dieta nell' a. s. precedente e la situazione non fosse cambiata, sarà sufficiente allegare il certificato medico di riconferma della patologia.

I certificati medici dovranno essere trasmessi entro il termine di raccolta delle iscrizioni al servizio mensa c/o la sede comunale di via Umberto I 78, con le seguenti modalità:

- on line: allegandoli al momento della compilazione del modulo di iscrizione;
- invio successivo alla domanda inserita a sistema, con indicazione chiara del nome e cognome dell'alunno/a e scuola frequentata, con mail al seguente indirizzo di posta: info.mensa@seregno.info;

Non verranno accettati certificati medici del medico di base per intolleranze SENZA una relazione clinica dettagliata e riportante il periodo di tempo per il quale la dieta è richiesta.

Qualora non venisse consegnata idonea certificazione medica prima dell'inizio dell'erogazione del servizio, la ditta che gestisce il servizio di ristorazione e L'amministrazione Comunale saranno sollevate da ogni tipo di responsabilità relativa all'erogazione del pasto non idoneo.

Per le diete etico-religiose (in questo caso non occorre alcun certificato medico): Indicare al momento della compilazione on-line della domanda, nell'apposito spazio presente nel modulo di iscrizione, la richiesta di dieta etico/religiosa.

I chiarimenti di tipo dietetico, relativi alla composizione e alla grammatura dei menu, all'organizzazione del servizio e alla distribuzione, o all'erogazione di diete speciali, possono essere richiesti al Servizio Mensa tramite: telefono 0362-263319 e.mail: info.mensa@seregno.info.

CONDIZIONI DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il **Servizio di Ristorazione Scolastica** è un servizio a domanda individuale, a pagamento, la cui fruizione è possibile solo mediante richiesta di iscrizione annuale, previa pubblicazione dell'informativa sul sito istituzionale del comune di Seregno dal mese di maggio di ogni anno.

Il servizio viene erogato a fronte di pagamento anticipato attraverso il sistema informatizzato in PRE-PAGATO, che permette di gestire la prenotazione giornaliera dei pasti nelle scuole, di effettuare i pagamenti e di informare in tempo reale le famiglie sulla prenotazione dei pasti, sui crediti e sui debiti.

Le iscrizioni potranno essere effettuate esclusivamente ON LINE, collegandosi al sito <http://seregno.ecivis.it>:

- Accedere al portale con SPID (Sistema Pubblico di identità Digitale) o CIE (carta identità elettronica);
- Compilare il modello di iscrizione. Il modello è unico per tutti i figli richiedenti il servizio.

Solo per i residenti:

- Compilare il modulo di autocertificazione del reddito ISEE per poter accedere alle tariffe scontate solo se in possesso di un'attestazione ISEE in corso di validità.

L'iscrizione potrà essere effettuata solo se la famiglia risulta in regola con i pagamenti per l'utilizzo dei servizi.

Per i minori non residenti è richiesta una quota di iscrizione pari ad € 32,63 (quota riferita ad ogni singolo alunno), che dovrà essere versata al momento dell'iscrizione.

Eventuali crediti del servizio mensa maturati nell'AS precedente verranno trasferiti automaticamente nell' anno scolastico successivo.

Iscrizione fuori termine

Dopo il termine stabilito per le iscrizioni, non sarà più possibile accedere al sito per compilare la domanda on line.

Le iscrizioni effettuate dopo il termine comporteranno, oltre all'accettazione con riserva, il versamento di un contributo di € 15,00 per ogni iscritto, che dovrà essere versata al momento dell'iscrizione.

Sarà quindi possibile effettuare l'iscrizione recandosi presso il servizio mensa del Comune Via Umberto I, 78, dopo aver preso appuntamento, chiamando il numero 0362-263319.

Tale contributo non sarà dovuto in caso di nuovo residente o di trasferimento di residenti in altra scuola del territorio comunale.

Pagamento pasti

Il concorso dell'utente alla spesa del servizio avverrà sulla base delle tariffe stabilite annualmente dalla Giunta Comunale: la partecipazione al costo del servizio è basata sul sistema "prepagato".

Il pagamento del pasto scolastico avverrà tramite un conto elettronico, che potrà essere ricaricato utilizzando la rete capillare dei Prestatori di Servizi di

Pagamento (PSP) abilitati al sistema PagoPA. Sono disponibili diverse modalità di ricarica:

1. Online

Accedendo al portale dedicato alla refezione scolastica <https://seregno.ecivis.it>, nella sezione "Ricarica", selezionando l'opzione "PagoPA".

È possibile scegliere tra numerosi strumenti di pagamento: carte di credito o debito, conto corrente, Satispay, PayPal e altri.

La ricarica è immediata e la conferma viene inviata subito dopo il pagamento.

2. Presso i punti fisici abilitati al sistema "Pago Pa"

È possibile effettuare il pagamento in contanti o con carte/bancomat presso:

- sportelli bancari
- uffici postali
- esercizi convenzionati (tabaccherie, supermercati, edicole, ecc.)
- qualsiasi altro punto fisico che espone il logo PagoPA

Per utilizzare questa modalità, è necessario prima generare un avviso di pagamento sul portale genitori <https://seregno.ecivis.it>, nella sezione "Genera Avviso di Pagamento".

L'avviso può essere stampato oppure mostrato in formato digitale al momento del pagamento.

3. Presso l'Ufficio Mensa del Comune di Seregno

Via Umberto I, 78 – Seregno

È possibile effettuare la ricarica esclusivamente tramite Bancomat o carta di credito.

Controllare il proprio credito

È possibile controllare il proprio credito in qualunque momento, accedendo al portale genitori <https://seregno.ecivis.it>, utilizzando SPID/CIE.

Il credito residuo a fine anno scolastico sarà automaticamente trasferito sulla gestione dell'anno scolastico successivo oppure, in caso di rinuncia al servizio o termine del ciclo scolastico, rimborsato a fronte di esplicita richiesta.

Sempre dal sito sarà possibile scaricare, a partire dal mese di febbraio di ogni anno, la dichiarazione per le detrazioni 730 alla sezione STAMPE VARIE.

Agevolazioni tariffarie

Le tariffe vengono stabilite con deliberazione annuale di Giunta Comunale, resa pubblica e consultabile sul sito del Comune di Seregno.

Le agevolazioni tariffarie valgono esclusivamente per i residenti nel territorio comunale: per l'attribuzione della quota agevolata, occorre essere in possesso di attestazione ISEE in corso di validità e aver compilato il modulo di AUTOCERTIFICAZIONE ISEE presente sul portale seregno.ecivis.it.

L'Attestazione ISEE è l'indicatore della Situazione Economica Equivalente voluto dallo Stato per valutare il reddito di tutti quei cittadini che intendono fruire delle prestazioni agevolate. Attraverso la piattaforma ECivis le famiglie potranno compilare il modulo di autocertificazione del reddito ISEE per poter accedere alle tariffe scontate. La procedura di compilazione e trasmissione dell'autocertificazione deve avvenire esclusivamente online (disponibile sul

sito il manuale). Per situazioni particolari è necessario presentare ISEE MINORI.

Per residenza nel Comune di Seregno, rilevante ai fini della determinazione della tariffa agevolata, si considera la residenza del nucleo familiare presso cui è inserito il minore con almeno un genitore (Per es.: non si considera la residenza del minore presso nonni o parenti in generale qualora non vi sia la presenza di almeno un genitore, salvo caso di affidamento tutelare risultante da un provvedimento del giudice cui il minore sarà considerato parte del nucleo familiare).

Sempre nel caso di famiglie residenti e con più figli iscritti al servizio, verrà applicata ai figli iscritti al servizio oltre al primo, (il più giovane d'età) una riduzione di € 0,10 a scalare rispetto alla tariffa assegnata.

Prenotazione/cancellazione pasto

Le famiglie attraverso sms, app e portale web possono segnalare l'assenza del proprio figlio o prenotare un pasto bianco.

Con il sistema applicativo il genitore potrà evitare l'addebito del pasto, segnalando, in caso di assenza del proprio figlio, la mancata presenza in mensa (entro e non oltre le ore 9.30 del giorno stesso) attraverso tre modalità:

- WEB (<http://seregno.ecivis.it/>);

- App "ECivis WEB";

- Via SMS (per ulteriori informazioni riguardo le modalità di disdetta del pasto si rimanda all'apposita guida disponibile sulla piattaforma ECivis oppure sul sito del Comune di Seregno <http://seregno.ecivis.it>).

In caso di uscita anticipata per malessere dell'alunno/a la comunicazione di disdetta pasto può essere comunicata al servizio mensa entro le ore 10.30.

In caso di tardiva comunicazione di assenza, i pasti verranno comunque addebitati.

I chiarimenti in merito alle iscrizioni, alle tariffe e alla cancellazione del pasto possono essere richiesti al Servizio Mensa tramite: telefono 0362-263319 oppure tramite e-mail: info.mensa@seregno.info.

GARANZIE DI QUALITÀ

La qualità del **Servizio di Ristorazione Scolastica**, e di conseguenza la qualità del pasto fornito, è il risultato di una serie di componenti quali la corretta igiene al momento della produzione, del trasporto e della distribuzione, la qualità degli alimenti utilizzati, nonché la modalità di preparazione dei pasti.

Qualità del servizio

La ristorazione scolastica vede coinvolti molti soggetti con ruoli e responsabilità diverse il cui obiettivo di potenziare la qualità del servizio e quindi del pasto è raggiungibile se tra essi c'è interazione e cooperazione.

L'impresa fornitrice del servizio è scelta mediante una gara ad evidenza pubblica, utilizzando un efficace strumento attuativo: il capitolato speciale, nel quale sono definiti standard qualitativi e quantitativi, vincoli e protocolli inerenti la gestione e l'organizzazione del servizio, per ridurre i margini di errore.

Ad esempio, il capitolato d'appalto stabilisce con precisione:

- caratteristiche qualitative per ogni fornitura delle materie prime, per ogni tipo merceologico di prodotti considerati oggetto di fornitura e le specifiche tecniche secondo i requisiti di legge;
- tecnologie di produzione;
- procedure di conservazione, di trasporto e distribuzione.

Ad ulteriore garanzia della qualità e della regolarità del servizio sono previste penalità economiche in caso di difformità rispetto al capitolato riscontrate mediante i sistemi di controllo.

Linee Guida nutrizionali

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è fondamentale per garantire una crescita sana ed equilibrata dei bambini, favorendo una corretta alimentazione in associazione con attività fisica.

I menu sono progettati per soddisfare le esigenze nutrizionali e organolettiche, seguendo le Linee Guida Nazionali e Regionali per la Ristorazione Scolastica e le indicazioni dell'ATS Brianza. Questo approccio è particolarmente rilevante per contrastare il fenomeno dell'obesità infantile, che è legato a una dieta sbilanciata e sedentarietà.

Le linee guida si basano sulla "dieta mediterranea", considerata uno dei modelli alimentari più equilibrati e salutari. La piramide alimentare italiana descrive i vari gruppi alimentari e le loro frequenze di consumo. La piramide è stata recentemente affiancata dal modello del "piatto mediterraneo", che divide il pasto in quattro parti: metà del piatto per frutta e verdura, un quarto per alimenti proteici (carne, pesce, legumi, formaggi) e un altro quarto per cereali.

L'apporto calorico giornaliero e la distribuzione dei nutrienti variano in base a età, sesso e attività fisica. La dieta giornaliera dovrebbe includere cinque pasti, con una colazione nutriente, spuntini sani e pasti principali equilibrati. I macronutrienti devono essere distribuiti nel seguente modo: 12-15% proteine, 27-30% grassi e 55-60% carboidrati, con una media settimanale di questi nutrienti.

Qualità degli alimenti e materie prime

La qualità delle materie prime è definita dalle tabelle merceologiche allegate al capitolato speciale. In particolare, sono programmati approvvigionamenti selezionati che includono derrate biologiche, a lotta integrata, nonché prodotti con marchi di qualità riconosciuti come IGP, DOP e provenienti dal territorio nazionale.

Il pasto di buona qualità deve essere:

- sicuro dal punto di vista igienico-sanitario, anche per quanto riguarda le tecniche di produzione;
- equilibrato dal punto di vista nutrizionale;
- composto da materie prime di qualità: gamma di prodotti biologici, gamma di prodotti DOP, gamma di prodotti a km 0, assenza di prodotti OGM.

La scelta di mantenere determinati alimenti è anche dettata da un costante rilevamento del gradimento delle varie preparazioni proposte. Il gradimento, infatti, è uno dei fattori considerati al momento della stesura dei menù

Somministrazione dei pasti

L'azienda garantisce la somministrazione dei pasti a tutti gli utenti per i quali è stata rilevata la prenotazione, nel rispetto di quanto previsto dal menu del giorno, nelle quantità e con le modalità definite dal Capitolato.

La distribuzione dei pasti nelle scuole è effettuata al tavolo a cura del personale dell'Appaltatore o con la modalità self-service nelle scuole secondarie di primo grado.

Le operazioni di somministrazione sono effettuate secondo buone prassi igieniche garantendo il mantenimento delle temperature indicate nel proprio Manuale di Autocontrollo.

Personale

L'azienda deve disporre di idonee e adeguate risorse umane, in numero e professionalità, atte a garantire l'esecuzione delle attività a perfetta regola dell'arte, per il conseguimento dei risultati richiesti dal Comune. Tutto il personale addetto al servizio è professionalmente qualificato e adeguatamente formato ed istruito in merito ai rischi igienici, alle modalità operative ed alla gestione delle procedure previste dal Piano di Autocontrollo predisposto dall'Appaltatore, secondo quanto previsto dalle vigenti leggi.

La scelta della ditta che fornisce il servizio

La gara per l'affidamento del servizio di ristorazione scolastica è effettuata sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa. È valutato il ribasso offerto ma soprattutto è tenuto in considerazione il progetto presentato.

Le indicazioni rispetto al progetto sono elencate dall'amministrazione e riguardano temi quali:

- l'organizzazione del servizio
- il personale impiegato
- i prodotti utilizzati
- le soluzioni migliorative
- la formazione e l'informazione relativamente all'educazione alimentare
- il recupero degli avanzi
- la riduzione degli impatti ambientali

IL CONTROLLO DI QUALITÀ

Al fine di tutelare la salute dei bambini che usufruiscono della mensa scolastica, il **Servizio di Ristorazione Scolastica** provvede ad attuare il controllo di qualità del servizio. I controlli di qualità di seguito specificati si aggiungono al piano di autocontrollo attuato presso i centri cottura, i punti di distribuzione, i refettori e la cucina dell'asilo nido d'infanzia.

Per dare la massima garanzia di un monitoraggio continuo su tutti gli aspetti del Servizio di Ristorazione Scolastica, il Comune di Seregno effettua controlli costanti sul rispetto del Capitolato e delle prescrizioni di Legge, nonché controlli sul pasto, dalla produzione (qualità delle derrate) alla distribuzione (temperatura, gusto e appetibilità).

Controllo interno

Il controllo tecnico ispettivo sul servizio di Ristorazione Scolastica è affidato a una società specializzata che si occupa di Sicurezza e di Nutrizione in ambito alimentare. I tecnologi alimentari che offrono un servizio preciso e competente eseguono periodicamente i seguenti controlli:

- controllo dell'organizzazione e della gestione dei Centri di produzione dei pasti in rapporto al capitolato d'appalto in essere con il Gestore e alla normativa vigente in materia;
- controllo della gestione complessiva del Servizio di Ristorazione in rapporto al capitolato d'appalto in essere con il Gestore e alla normativa vigente in materia, ivi compreso il monitoraggio della qualità del Servizio di Ristorazione attraverso l'individuazione degli elementi qualificanti il servizio;
- controllo della qualità delle derrate alimentari e non alimentari durante tutto il ciclo di produzione mediante verifiche analitiche;
- verifica della conformità merceologica delle materie prime;
- verifica degli aspetti nutrizionali e controllo della conformità dei menu preparati rispetto ai menu previsti, alla tipologia dei prodotti utilizzati per le preparazioni e dalle grammature stabilite per i singoli ingredienti, anche mediante pesature dei prodotti pronti, sia presso il Centro di produzione dei pasti che presso i Centri di distribuzione;
- verifica del numero degli addetti, qualifica e monte ore;
- verifica sull'organizzazione e sull'igiene del personale;
- verifica della conformità degli automezzi adibiti al trasporto dei pasti e dello stato igienico degli stessi;
- verifica della corretta applicazione dei protocolli igienico-sanitari; controllo dell'igiene ambientale e delle procedure di sanificazione.

La società incaricata effettua tali attività di controllo e verifica del Servizio di Ristorazione, senza preavviso, attraverso appositi sopralluoghi:

- nei Centri di produzione pasti, volti a verificare le modalità di preparazione, confezionamento e veicolazione dei pasti da parte del Gestore del Servizio di Ristorazione.
- nei Centri di distribuzione, volti a verificare la modalità di erogazione e somministrazione del servizio, ivi compreso il trasporto dei pasti laddove presente.

Controllo esterno

Il monitoraggio del servizio da parte dei rappresentanti degli utenti costituisce una risorsa che può contribuire al miglioramento del servizio stesso e delle relazioni con l'utenza e che si inserisce in un sistema di controllo integrato rispetto alle verifiche programmate e condotte dai tecnologi alimentari.

La **Commissione Mensa**, funge da organo di controllo del servizio di ristorazione, è nominata dall'istituzione scolastica ed esercita, nell'interesse dell'utenza, un ruolo di collegamento con il Comune, facendosi carico di riportare le diverse istanze che pervengono dall'utenza stessa.

Compongono la Commissione Mensa: l'Assessore all'Istruzione, il Dirigente dei Servizi alla Persona e/o il Responsabile dei Servizi Educativi e Scolastici, almeno un rappresentante dell'impresa appaltatrice del Servizio Ristorazione, almeno un rappresentante della Ditta addetta al controllo Qualità e un genitore e un docente per ciascun plesso scolastico.

I rappresentanti delle Commissioni mensa procedono al controllo del servizio esclusivamente presso i locali adibiti al consumo dei pasti (refettori). Tale controllo ha lo scopo di rilevare la corretta erogazione del servizio: qualità e quantità del cibo, modalità del servizio, mancato rispetto del menù, pulizia degli ambienti dove si svolge il servizio. Il pasto potrà essere assaggiato solo alla fine della distribuzione. È fatto assoluto divieto ai rappresentanti dei genitori di intervenire, a qualsiasi titolo, direttamente sul personale che opera in cucina o per la distribuzione. I genitori incaricati possono, nel corso dell'anno scolastico, visitare i centri di cottura previo appuntamento con il Responsabile della ditta che gestisce il Servizio di Ristorazione Scolastica. La visita verrà programmata nei momenti di minor operatività per non intralciare il corretto svolgimento di fasi produttive particolarmente delicate sotto il profilo igienico-sanitario.

I rappresentanti della Commissione mensa al termine del sopralluogo provvedono alla compilazione di check list opportunamente predisposte tramite un'apposita piattaforma. Le segnalazioni vengono prese in esame dai Servizi Educativi Scolastici.

Per ogni necessità di tempestiva segnalazione di anomalie o problemi riscontrati è possibile rivolgersi all'ufficio Servizi educativi e scolastici del Comune di Seregno (tel. 0362-263494/334 - e-mail info.scuola@seregno.info).

COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

Il successo del Servizio di Ristorazione Scolastica dipende dalla collaborazione tra tutte le parti coinvolte. L'Amministrazione comunale e la ditta che gestisce il servizio di ristorazione scolastica puntano a mantenere un dialogo continuo con i genitori per costruire un servizio adatto ai bambini. L'informazione è essenziale come garanzia per i cittadini.

La ditta che gestisce il servizio di ristorazione scolastica, oltre a questa Carta dei Servizi, attuerà strumenti di Customer Satisfaction per monitorare e risolvere eventuali criticità. Il sistema di rilevazione coinvolge sia i consumatori diretti (studenti) che indiretti (dirigenti scolastici e membri della Commissione mensa).

I risultati del monitoraggio saranno analizzati, condivisi e utilizzati per adottare soluzioni alle problematiche emerse. Gli esiti della Customer Satisfaction saranno pubblicati sul sito del Comune in una sezione dedicata.

PROGETTI

Progetti di educazione alimentare a scuola

Le iniziative di educazione alimentare hanno l'obiettivo di sensibilizzare i più piccoli sui temi di una corretta alimentazione, promuovendo la sostenibilità e trasmettendo il valore e il rispetto per il cibo.

Le attività vengono proposte in base all'età degli alunni, in modo da essere coerenti con il loro percorso didattico. Ogni progetto si articola in una prima

fase teorica, seguita da una fase pratica che prevede il coinvolgimento attivo dei bambini.

I progetti proposti sono: 1. Fruttolandia, 2. Alla scoperta della Piramide alimentare, 3. Il mondo in un piatto, 4. Giro d'Italia alla scoperta dei prodotti di qualità.

Fruttolandia si propone come un metodo simpatico ed alternativo di far comprendere ai più piccoli che una dieta ricca delle tante proprietà nutritive della frutta è indispensabile per il benessere dell'organismo.

Alla scoperta della Piramide alimentare è un viaggio alla scoperta del mondo della sana alimentazione e della sostenibilità ambientale attraverso la conoscenza della Piramide alimentare.

Il mondo in un piatto ha come obiettivo principale imparare a distinguere gli alimenti che compongono un piatto sano ed equilibrato, andando ad approfondire le caratteristiche nutrizionali di cereali e legumi, come è possibile associarli nella nostra dieta e quale sia la loro importanza non solo per la nostra salute ma anche per l'ambiente.

Giro d'Italia alla scoperta dei prodotti di qualità è un viaggio alla scoperta ed all'apprendimento del concetto di qualità agro-alimentare. Sarà entusiasmante conoscere come dietro alle sigle impresse su alcuni prodotti agroalimentari c'è un mondo di eccellenza, tradizioni, emozioni.

CONTATTI

Per ogni ulteriore chiarimento è possibile contattare:

Servizi Educativi e Scolastici del Comune di Seregno:

- Seregno (MB) Via Umberto I, 78
- tel. 0362/263263-317-334-494
- e-mail: info.scuola@seregno.info

Per informazioni inerenti alle modalità di iscrizioni, diete, pagamenti, tariffe e gestione presenze contattare:

Ufficio Mensa:

- Seregno (MB) Via Umberto I, 78
- tel. 0362/263319
- e-mail: info.mensa@seregno.info