

Dussmann



Città di Lainate



*Carta del Servizio di
Ristorazione Scolastica
- Scuole del Comune di Lainate -*

Indice

01	Che cos'è la Carta del Servizio	pag. 3	11	Rapporti con gli utenti	pag. 15
02	I principi fondamentali	pag. 4	12	Come raggiungerci	pag. 15
03	Modalità di gestione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica	pag. 5	13	Suggerimenti e reclami	pag. 16
04	Menù	pag. 6	14	Risarcimenti e rimborsi	pag. 17
05	Strumenti di verifica	pag. 9			
06	Garanzie di qualità	pag. 10			
07	La Commissione Mensa	pag. 11			
08	Adozione di standard	pag. 12			
09	Qualità del servizio	pag. 14			
10	Informazioni agli utenti	pag. 15			



01

Che cos'è la Carta del Servizio

Questa **Carta del Servizio** è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino allo scopo di far conoscere il Servizio di Ristorazione Scolastica.

Ma non solo, essa serve anche a definire "standard minimi" di qualità che il cittadino può controllare.

In pratica una "garanzia", nelle mani del cittadino, per conoscere e verificare il servizio.

Essa si compone di una parte generale che spiega quali sono i principi cui il servizio di ristorazione scolastica s'ispira ed una parte specifica di illustrazione del servizio.

Inoltre, è un documento che può essere aggiornato annualmente e ogni volta che cambiano leggi e regolamenti.

Questa Carta del Servizio è disponibile per tutte le famiglie dei bambini che usufruiscono della ristorazione scolastica.

E' consultabile sul sito internet del Comune oltre che all'interno del portale genitori Scuole Dussmann - Comune di Lainate: <https://www.scuoledussmann.it/lainate>.

I principi fondamentali

I Principi ispiratori di questa **Carta del Servizio** sono indicati nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27 gennaio 1994 che ha emanato appunto i principi sui quali devono essere progressivamente uniformati i servizi pubblici.

Con questa Carta del Servizio il Comune di Lainate s'impegna a rispettare i principi, di seguito indicati, nell'erogazione del Servizio di Ristorazione:

Principio dell'uguaglianza e dell'imparzialità

Il Comune eroga un servizio improntato ai criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando il servizio di ristorazione scolastica a tutti, si impegna a garantire il servizio ai soggetti con particolari esigenze per motivi sanitari o di ordine etico religioso.

Principio della trasparenza

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica si promuove l'informazione, attivando verifiche sul grado di soddisfazione e per il miglioramento si recepiscono le osservazioni, i suggerimenti e i reclami degli utenti.

Principio della continuità

Un servizio pubblico come quello della ristorazione scolastica, è erogato in maniera continuativa e senza interruzioni anche in situazioni straordinarie. Per questo in caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento sono previsti interventi particolari, per contenere e ridurre al minimo il disagio per i fruitori del servizio.

Concretamente attraverso:

- la distribuzione in mensa di acqua proveniente dall'acquedotto e microfiltrata attraverso beverini dedicati, invece dell'acqua in bottiglia.
- l'impiego, per il trasporto degli alimenti, di automezzi a basso impatto ambientale.
- l'uso di stoviglie lavabili e riutilizzabili, eccezionalmente stoviglie monouso in materiali biodegradabili.
- l'impiego di alimenti provenienti da agricoltura biologica (prodotti bio) e da fornitori locali.
- l'impiego di prodotti ecologici per la sanificazione.

Modalità di gestione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica

La gestione del servizio si articola in diverse fasi affidate ad un'unica azienda specializzata nel settore, la società Dussmann Service S.r.l. con sede a Capriate San Gervasio (BG), e sono le seguenti:

- a. La produzione, l'approvvigionamento e lo stoccaggio delle derrate alimentari e la preparazione e il confezionamento dei pasti avvengono presso il Centro Cottura nel Comune di Lainate sito in Via Lamarmora. Il Direttore del Servizio segue l'intera organizzazione del lavoro confrontandosi e collaborando con i cuochi. I pasti vengono trasportati giornalmente presso le scuole e consumati in sito. La società di ristorazione garantisce la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel contratto di concessione.
- b. Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti è assicurata dalla società di ristorazione secondo quanto indicato nel contratto di concessione.
- c. Molti alimenti provengono da agricoltura biologica (prodotti bio). Altri sono prodotti locali o di filiera corta



04

Menù

Il Servizio di ristorazione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata dei bambini.

Per questo i menù tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette, il gradimento dei bambini.

I menù sono consultabili sul sito internet del Comune di Lainate.

Il Comune di Lainate garantisce il pieno rispetto del menù previsto. In circostanze eccezionali debitamente motivate e documentate, possono essere introdotte variazioni al menù.

Diete leggere

Può accadere che un bambino che fruisce del servizio di ristorazione scolastica abbia la necessità di consumare uno/più pasti leggero/i per motivi di salute legati a fattori momentanei. In questo caso è prevista la possibilità di fruire di una dieta leggera. Come fare? Occorre segnalarlo la mattina stessa del consumo, al momento della prenotazione del

pasto. La dieta leggera è garantita al massimo per tre giorni consecutivi. Non è necessario presentare il certificato medico, ad eccezione del caso in cui la necessità di seguire la dieta leggera si protragga oltre i tre giorni.

Le diete leggere devono essere valutate e redatte dalle dietiste e formulate in aderenza al menù corrente, ossia il più possibile simili alle preparazioni sostituite.

Esse sono così composte:

- **primo piatto:** pasta o riso asciutti conditi con olio extravergine di oliva;
- **secondo piatto:** carne o pesce ai ferri o bollito o al vapore;
- **contorno:** verdura lessata o al vapore condita con olio extravergine di oliva crudo;
- **pane, frutta fresca,** mela o banana.

Diete speciali

Al bambino che abbia la necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita la dieta "speciale". La famiglia segnala, entro l'inizio dell'anno scolastico alla società di ristorazione scolastica Dussmann, le necessità presentando una domanda scritta, il cui modulo è scaricabile dal sito internet comunale, accompagnata al certificato medico che indichi il regime dietetico da seguire. Poiché la dieta speciale garantisce la salute del bambino, il certificato medico in questo caso è obbligatorio; esso è altrettanto obbligatorio nel momento in cui dovesse cessare la necessità di fruire della dieta speciale.

Considerata l'estrema importanza che la dieta speciale riveste per la salute del bambino, la dietista, è disponibile per informazioni e consigli relativi al pasto.

Il modulo compilato e il certificato medico andranno consegnati entro l'inizio dell'anno scolastico al Centro Cottura o via E-mail agli indirizzi lainate.dietista@dussmann.it o lainate.cucina@dussmann.it.

Diete etico-religiose

La famiglia del bambino, che per ragioni di fede religiosa o di etica, richieda di escludere alcuni elementi ha il diritto di ottenere un tipo di alimentazione particolare. In questo caso la famiglia presenta una domanda scritta, il cui modulo è scaricabile dal sito internet comunale, da consegnare compilato entro l'inizio dell'anno scolastico al Centro Cottura o via E-mail agli indirizzi lainate.dietista@dussmann.it o lainate.cucina@dussmann.it.





05

Strumenti di verifica

Nell'esecuzione dell'appalto sono adottati strumenti per la verifica della corretta esecuzione del servizio prestato.

La qualità del servizio di ristorazione scolastica si concretizza anche nella valorizzazione dei seguenti aspetti:

- La salubrità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione.
- L'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto.
- Il gradimento dei pasti sia per il gusto sia per l'aspetto.
- L'accuratezza organizzativa del servizio.

Gli organi preposti al controllo sono:

- I competenti Servizi di Igiene Pubblica;
- Gli uffici competenti o incaricati del Comune;
- I rappresentanti della Commissione Mensa.

Il Comune espleta il controllo attraverso una figura professionale di Tecnologo Alimentare e sopralluoghi con i rappresentanti della commissione mensa.

Garanzie di qualità

La società di ristorazione è tenuta ad acquisire dai fornitori e a rendere disponibili al Comune le certificazioni di qualità, le dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari alle vigenti leggi in materia e le schede tecniche, oltre ai documenti di acquisto delle derrate. La società di ristorazione su richiesta del Comune, fornisce le certificazioni rilasciate dai fornitori circa la conformità alle normative di riferimento e le bolle di acquisto dei prodotti da agricoltura biologica e locali ogni volta che ne sia previsto l'impiego. Inoltre la società di ristorazione:

- effettua il controllo qualitativo e quantitativo delle derrate impiegate per il servizio.
- adotta le misure adeguate per garantire la massima sicurezza igienica del prodotto finale applicando il piano di autocontrollo igienico previsto dal Regolamento CE 852/2004 nell'ambito di tutte le operazioni di produzione e distribuzione dei pasti.
- individua pertanto ogni fase del servizio che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti e garantisce che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate le opportune procedure di sicurezza, avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points). Nell'ambito dell'autocontrollo igienico la società di ristorazione deve attuare le procedure di verifica previste, comprese le analisi di laboratorio su materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti di lavorazione ed attrezzature con la frequenza prevista.
- registra i dati relativi al monitoraggio dei punti critici e alle procedure di verifica del piano di autocontrollo, li tiene aggiornati ed a disposizione dell'autorità sanitaria e del Comune.
- la società di ristorazione è tenuta a rendere disponibile presso la cucina un campione, per essere analizzato in caso di indagini o accertamenti delle Autorità competenti, per ciascuna preparazione indicata dal menù e mantenerla in frigorifero per 72 ore a +4°C in una zona identificabile con un cartello riportante la dizione: "Pasto Test". Ogni alimento prelevato (Pasto Test) deve essere riposto in sacchetti sterili, con indicata la natura del contenuto e la data di preparazione.

07

La Commissione Mensa

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

La Commissione mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

La nomina, i compiti e il funzionamento della Commissione Mensa sono disciplinati da apposito Regolamento comunale.



Adozione di standard

Sono definiti di seguito alcuni standard:

a. Controlli

Incaricati: tecnici del "Servizio igiene, alimenti e nutrizione" di ATS.

Margine di rispetto 100%.

b. Commissione Mensa

N.2 riunioni annuali, oltre ad eventuali riunioni straordinarie convocate dall'Amministrazione Comunale o dalla Commissione Mensa.

Margine di rispetto 100%.

c. Qualità dei menù

Tabelle Dietetiche, menù speciali.

Margine di rispetto: 100%.

d. Tipologia dei menù

Adozione di menù formulati nel rispetto di precisi standard nutrizionali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti. I menù, formulati prevedendo una rotazione delle ricette proposte ed evitando combinazioni alimentari incompatibili.

Margine di rispetto: pari o superiore al 95%.

e. Qualità delle derrate alimentari

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate rispondono alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal contratto.

f. Le tecniche di cottura e le lavorazioni

Le tecniche di cottura e le lavorazioni saranno eseguite nel rispetto delle migliori tecniche di preparazione dei pasti per l'utenza di riferimento, in legume fresco-caldo. E' vietata qualsiasi forma di riciclo.

La società di ristorazione conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menù del giorno (si veda punto 6).

Margine di rispetto 100%.

g. Sedi di consumo del pasto

I locali adibiti a refettorio rispondono ai requisiti di legge. I piatti sono in materiale infrangibile e idoneo all'uso alimentare.

E' consentito in casi eccezionali e previa autorizzazione del Comune il monouso, biodegradabile.

La posateria è in acciaio inox.

Margine di rispetto 100%.

h. I prodotti di pulizia

I detergenti, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano le indicazioni del contratto.

Margine di rispetto 100%.

i. I rifiuti

Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e al conferimento dei rifiuti. E' proibito asportare qualsiasi tipo di rifiuto o avanzo dalle zone di produzione e di distribuzione dei pasti.

Margine di rispetto 100%.

09

Qualità del servizio

Valutazione. Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, sono effettuate due rilevazioni periodiche: sulla qualità percepita dai commensali, sul gradimento delle ricette proposte e sulle attese rispetto al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica. Dussmann verifica con diverse tipologie di questionari di gradimento anonimi rivolti all'utenza, alunni, insegnanti e genitori. Il Comune tramite il Tecnologo Alimentare e la Commissione Mensa, e grazie alla collaborazione del personale insegnante delle scuole, verifica che gli standard di qualità espressi in questa Carta del Servizio siano rispettati, e s'impegna ad intervenire per risolvere eventuali problemi e per migliorare costantemente il servizio.



10

Informazioni agli utenti

Il Comune di Lainate, attraverso l'adozione della Carta dei Servizi e il Regolamento Comunale per il funzionamento dei servizi di ristorazione scolastica, assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

Al fine di garantire notizie sempre aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno diffusi sul Portale Genitori <https://lainate.ecivis.it/>.

ISCRIZIONE AL SERVIZIO: per usufruire del servizio di refezione scolastica è obbligatoria l'iscrizione. L'iscrizione va effettuata annualmente, di norma da fine maggio a fine luglio.

L'iscrizione si effettua esclusivamente on line collegandosi al seguente link: <https://lainate.ecivis.it/>. TARIFFE E RIDUZIONI: La refezione scolastica è un servizio a domanda individuale ed è soggetto al pagamento della relativa tariffa giornaliera. Le tariffe del servizio di refezione scolastica sono approvate annualmente dalla Giunta Comunale. Il pagamento, di tipo pre-pagato, dei pasti va effettuato secondo le seguenti modalità: attivazione RID bancario; ricarica on line; bollettino PagoPA. Sono previste delle riduzioni della tariffa in base all'ISEE. La richiesta di riduzione deve essere presentata contestualmente alla domanda di iscrizione. Rimane salva la facoltà di presentare la richiesta di riduzione durante l'anno scolastico.

11

Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve ispirarsi al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al servizio di ristorazione che operano a contatto con gli utenti devono indossare idonea divisa completa di copricapo, che deve sempre essere pulita e decorosa, e portare il cartellino di riconoscimento ed il nome dell'Impresa, come da normativa cogente.

12

Come raggiungerci

È possibile comunicare con l'ufficio comunale competente all'indirizzo: ufficioscuola@comune.lainate.mi.it.

Suggerimenti e reclami

Il Settore Servizi alla persona del Comune è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli standard riportati in questa Carta del Servizio. I reclami devono essere presentati tempestivamente ed entro 24 ore dalla rilevazione del disservizio, da persone presenti, quindi, insegnanti o membri della Commissione mensa. Il reclamo può essere presentato dalla famiglia direttamente al Settore Servizi alla Persona. Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono bene accetti i suggerimenti per migliorare il servizio.

Non saranno accettati reclami anonimi

In caso di reclamo, entro le 24 ore successive alla ricezione, il Settore Servizi Alla persona del Comune provvederà all'inoltro alla società di ristorazione, che risponderà entro 8 giorni naturali consecutivi.

Eventuali segnalazioni e reclami possono essere inviati collegandosi al seguente link: Segnalazioni – Comune di Lainate.

14

Risarcimenti e rimborsi

In caso di mancato rispetto degli standard, adeguatamente comprovato, il Comune di Lainate applicherà penali come previsto dal Capitolato per l'affidamento del servizio in gestione della refezione scolastica.

Dussmann



Città di Lainate

Dussmann Service S.r.l.
Via Papa Giovanni XXIII , 4
24042 Capriate San Gervasio (BG)
www.dussmann.it