



**Assessorato Istruzione**

# Tutti a tavola

**Carta dei Servizi**

**“La Ristorazione Scolastica”**

# Guida alla lettura

La Carta dei Servizi - pag.1

Che cos'è - pag.2

I principi fondamentali - pag.3

Mangiare insieme a Scuola - pag.4

La qualità del Servizio: dalla scelta dei prodotti alla distribuzione a tavola - pag.5-6

Articolazione e composizione del Menù - pag.6-7

Le diete speciali - pag.8

L'alimentazione a casa - pag.9

La qualità del servizio: i sistemi di verifica - pag.10

La distribuzione dei pasti nelle Scuole - pag.10

La partecipazione dell'utenza - pag.11

Per ottenere informazioni - pag.11

# Carta dei Servizi “La Ristorazione Scolastica”

L'alimentazione ha assunto nella storia dell'umanità valori e simboli che travalicano decisamente il significato puramente biologico di tale comportamento.

È da tempo oramai riconosciuta l'importanza di un'alimentazione sana e corretta per assicurare e promuovere un'idea di salute intesa nella sua accezione più ampia, cioè come benessere psicofisico e relazionale anche dei più piccoli, che sono i soggetti più vulnerabili e più esposti ai potenziali rischi derivanti da un'alimentazione sbagliata.

Il rapporto con il cibo è complesso, richiama le radici del piacere e dell'identità, muove il senso dell'appartenenza, ha a che fare con l'immagine di sé, si misura con modelli e comportamenti sociali in continuo cambiamento.

La scuola, luogo deputato alla formazione dell'uomo e del cittadino, non può quindi esimersi dal compito di promuovere, attraverso un'attività di educazione alimentare a partire dai servizi educativi della primissima infanzia, un uso corretto dei cibi e l'acquisizione di comportamenti che porteranno i bambini ad essere consumatori consapevoli e coscienti.

Far acquisire un sano stile alimentare rappresenta un importante progetto educativo mirato alla maturazione globale dei ragazzi, che deve vedere coinvolte le famiglie, l'Amministrazione Comunale, la Scuola e l'ASL e che va ben oltre la semplice offerta di un pasto igienicamente e nutrizionalmente appropriato da consumare a scuola. Un pranzo ben riuscito, che risponde alle esigenze dei bambini e favorisce il loro star bene, è sempre frutto di un buon gioco di squadra tra tutti coloro che si occupano del bambino.

Per queste ragioni l'Amministrazione Comunale ha scelto di distinguersi sulla qualità della ristorazione scolastica, mettendo in campo significative risorse, competenze e importanti strumenti, come questa seconda Carta dei Servizi tesa a rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini della nostra comunità.

Il Sindaco  
Clara Scapin

L'Assessore alla Pubblica Istruzione  
Silvia Baraldi

## Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi "la Ristorazione Scolastica" è un impegno che il Comune di Legnago si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

È uno strumento di supporto per la realizzazione della "politica della qualità" del Comune: il cittadino è posto al centro dell'attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto.

La Carta dei Servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" dove alla base della stesura c'è l'esigenza di trasparenza, di chiarezza del "contratto di servizio", di conoscenza dei diritti e bisogni del Cittadino-Cliente-Consumatore e che è, da questa punto di vista, anche la testimonianza di un orientamento alla qualità. Con la Carta dei Servizi l'Amministrazione Comunale intende:

- curare l'efficacia dei Servizi e garantirne la qualità;
- ascoltare la voce dell'utente;
- soddisfare l'Utente definendo appositi obiettivi;
- garantire che tali impegni siano mantenuti;
- migliorare l'informazione ai cittadini, con particolare riferimento all'esercizio dei suoi DIRITTI;
- offrire a tutti i cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione e di erogazione del Servizio stesso.

La Carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

## Diffusione e Distribuzione

La Carta dei Servizi "la Ristorazione Scolastica" verrà distribuita gratuitamente a tutte le famiglie che usufruiscono di tale servizio.

Tutte le Scuole del Comune di Legnago saranno informate della stesura della Carta dei Servizi e ne riceveranno copia.

# I principi fondamentali

La già citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 emana i principi sui quali devono essere progressivamente uniformate le erogazioni dei Servizi pubblici. Compito di questa Carta dei Servizi è quello di riportare, nelle proprie pagine, come questa Amministrazione Comunale rispetta tali principi nell'erogare il servizio di Ristorazione Scolastica.

## **Principio dell'uguaglianza**

Il servizio di ristorazione scolastica viene erogato assicurando la parità di diritti a tutti gli utenti. Sono accolte le esigenze dei commensali che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari. A questo scopo sono stati accertati e continueranno a esserlo, i gusti alimentari dei piccoli utenti. Tutti coloro che usufruiscono del servizio di Ristorazione Scolastica vengono trattati con imparzialità e cortesia.

Il servizio di Ristorazione Scolastica viene assicurato a tutti gli utenti che abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate.

## **Principio dell'Imparzialità**

Chi eroga un servizio ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo l'Amministrazione Comunale ha interpretato le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio di Ristorazione Scolastica, nonché tutte le norme che regolano il settore.

## **Principio della Continuità**

Un servizio essenziale, come viene considerato quello della Ristorazione Scolastica, deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie. Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento sono previsti interventi particolari, a seconda dell'evento negativo manifestatosi, per ridurre al minimo i disagi dei clienti e la durata dei disservizi stessi.

## **Principio della Partecipazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Su questo principio viene garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica, così come il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e naturalmente a presentare reclami. Questo diritto può essere esercitato in prima persona o avvalendosi di organismi di rappresentanza quali la Commissione Mensa.

## **Efficienza ed Efficacia**

La gestione del Servizio di Ristorazione Scolastica persegue l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia. La piena soddisfazione dei clienti viene ricercata attraverso il miglioramento del Servizio e l'aumento dell'efficacia delle strutture che lo svolgono.

## **Informazioni al cittadino**

L'Amministrazione Comunale migliora l'informazione e la conoscenza del Servizio mediante i seguenti strumenti:

1. la Carta dei Servizi;
2. incontri assembleari;
3. iniziative di educazione alimentare;
4. materiale informativo in cui sono riportati i menù, nonché valutazioni nutrizionali e consigli alimentari.

## Mangiare insieme a scuola

Per i bambini e le bambine così come per i ragazzi e le ragazze, il cibo è fonte di conoscenza di gusti e sapori nuovi, ma anche elemento di gratificazione psicologica perché espressione delle cure e dell'attenzione degli adulti, manifestazione, fin dalla nascita, del loro affetto e della disponibilità alla relazione.

È necessario quindi tenere sempre presente il duplice aspetto: quello fisico legato ai fabbisogni nutrizionali nelle diverse età evolutive, e quello psicologico legato al mondo delle relazioni ed ai significati simbolici che riveste il cibo, in ognuno di noi.

L'Amministrazione Comunale, con la consapevolezza di questa complessità, si propone di promuovere una "sana" alimentazione, nel più ampio significato della parola, per favorire il benessere dei nostri "commensali", dai più piccoli ai più grandi. In questa ottica complessiva, la tutela della salute ha una parte fondamentale, considerato che il pranzo è il pasto centrale della giornata e, insieme alla colazione ed alla cena, è indispensabile per un corretto apporto calorico e nutrizionale. Vi sono altri aspetti che concorrono a promuovere un buon rapporto con il cibo, per questo il nostro impegno è teso a diffondere la cultura del momento del pasto come contesto importante di scoperta di sapori nuovi, di scambio, di conoscenza reciproca e di convivialità non solo fra pari ma anche con gli adulti, salvaguardando quella componente di piacere dello "stare insieme" che caratterizza i pasti consumati in una dimensione di socialità.

Per ottenere un buon consumo del pasto è infatti importante anche l'atteggiamento di tutti coloro che ruotano intorno al momento del pranzo a scuola: insegnanti, assistenti alla mensa ed operatori scolastici. Occorre sottolineare, che la dieta dell'adulto ha un ruolo fondamentale nell'educazione alimentare dei bambini, in quanto esempio cui riferirsi. È importante quindi che gli adulti siano coerenti, praticando un'alimentazione corretta. La promozione al benessere significa creare i presupposti indispensabili per un'atmosfera giusta e cordiale, che permetta un reale scambio relazionale ed educativo fra insegnanti e alunni e un'attenzione particolare nella scelta degli alimenti. Le pietanze sono pensate affinché il bambino e la bambina possano accogliere il cibo con piacere, sperimentando sapori diversi ed alimenti nuovi, sviluppando il proprio gusto personale. È necessario quindi che il bambino sia rispettato nelle sue scelte e, contemporaneamente, abbia le opportunità di educazione ad una corretta dieta alimentare. Questa è la nostra scommessa quotidiana.

# La qualità del servizio: dalla scelta dei prodotti alla distribuzione a tavola

## Le tabelle dietetiche

Sulla base delle indicazioni dei LARN (livelli di assunzione raccomandati in nutrienti) per la popolazione italiana, emanati e aggiornati dall'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione, vengono formulate le tabelle dietetiche differenziate per fasce d'età.

Esse sono il risultato dello studio dei fabbisogni nutrizionali (proteine, grassi, zuccheri, vitamine, sali minerali) sulla base dei quali vengono formulati i menù.

Le tabelle dietetiche vengono elaborate dalla dietista della ditta C.I.R., e sono sottoposte al controllo e all'approvazione del Responsabile del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione della nostra Azienda Sanitaria Locale e del responsabile comunale del servizio. Per la stesura dei Menu sono stati tenuti in considerazione tutti i suggerimenti offerti dai componenti della Commissione Mensa (genitori e Insegnanti).

## L'organizzazione del servizio

La gestione del servizio di ristorazione scolastica del Comune di Legnago è completamente in appalto. Il servizio viene svolto mediante affidamento alla ditta C.I.R. di Reggio Emilia, specializzata nel settore della Ristorazione Scolastica ed aggiudicataria dell'appalto fino al 2021, a seguito di procedura ad evidenza pubblica. La scelta del fornitore si è basata su criteri di qualità, tra i quali la formazione del personale, il miglioramento delle attrezzature utilizzate, la presenza di un sistema interno per il controllo della qualità del servizio. I pasti per le Scuole vengono prodotti e confezionati presso il Centro di Produzione Pasti, situato nella zona artigianale di S. Pietro di Legnago e trasportati nei diversi plessi.

Il personale impiegato nel Servizio di Ristorazione adotta, nello svolgimento delle proprie mansioni, comportamenti improntati alla correttezza e trasparenza. Gli addetti al Servizio sono in possesso di appositi tesserini di riconoscimento. Il personale dipendente del gestore del Servizio indossa una idonea e ordinata divisa, come richiesto dalle norme di legge. Il gestore tiene costantemente informato il proprio personale mediante Corsi di Formazione ed Aggiornamento, al fine di garantirne una adeguata professionalità.

## Il menù scolastico

I menù sono elaborati nel rispetto delle "raccomandazioni" espresse dai preposti organismi italiani ed internazionali. La rotazione dei menù offre una vasta gamma di preparazioni per dare l'opportunità ad ogni bambino di formare ed ampliare il proprio gusto ed evitare la monotonia. Per informare le famiglie, in tutte le scuole sono esposti i menù. Per cause di forza maggiore, i menù possono subire variazioni (scioperi, problemi legati al trasporto degli alimenti, ecc.) che vengono comunque concordate con l'Amministrazione Comunale. Attualmente si garantisce una significativa fornitura di 8 prodotti provenienti da agricoltura biologica (riso, pasta di semola di grano duro, farine, yogurt, passata di pomodoro, legumi secchi, frutta (banane, pere, agrumi), verdure (carote, pomodori, ortaggi a foglia, finocchi) (REG CE 834/2007), di 8 prodotti tipici garantiti da marchi Europei (REG CE 510/2006) a Denominazione di Origine Protetta (DOP) e di Indicazione Geografica Protetta (IGP) (Prosciutto crudo di Montagnana, Formaggio Asiago, Bresaola della Valtellina, Speck Alto Adige, Grana padano, Mortadella di Bologna, Formaggio taleggio, Formaggio Monte Veronese), di 8 prodotti a Km zero (Petto di pollo, Petto di tacchino, Stracchino, Patate, Zucca, Radicchio di Verona, Misto uovo pastorizzato, Mele), si utilizzano carni fresche di animali nati, allevati e macellati in territorio nazionale (in particolare garantendo per le carni bovine la tracciabilità dell'intera filiera produttiva) e vengono esclusi prodotti O.G.M. (organismi geneticamente modificati). Dallo scorso anno sono state anche inserite le "merende sane" per le Scuole dell'Infanzia e le Scuole Primarie.

## La preparazione e la distribuzione dei pasti

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per la tutela della salute.

La preparazione dei pasti avviene nel rispetto dei principi previsti dalle norme internazionali UNI ISO EN 9001 (Qualità), UNI ISO EN 22000 (sicurezza alimentare) e dall'applicazione del sistema di Autocontrollo.

Nel centro di cottura è presente un "Manuale di Autocontrollo" basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari. La metodologia HACCP permette al personale di cucina di operare in un'ottica di prevenzione dei rischi di natura igienico-sanitaria, grazie ad un controllo costante dei punti critici delle varie fasi di lavorazione. Quotidianamente vengono effettuate verifiche lungo tutta la catena della preparazione dei pasti: ricevimento e stoccaggio delle materie prime, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, pulizia e sanificazione degli ambienti. Nel caso in cui si riscontri una "non conformità", il personale di cucina è in grado di attuare specifiche e immediate azioni correttive. I pasti sono prodotti giornalmente e non possono essere conservati per i giorni successivi.

## Articolazione e composizione del Menù

**(secondo quanto riportato nelle "Linee guida in Materia di Miglioramento della Qualità Nutrizionale nella Ristorazione Scolastica della Regione Veneto dell'Ottobre 2013)**

Poiché il pranzo rappresenta l'occasione alimentare in cui si ha la maggiore assunzione calorica della giornata, pari al 40%, è fondamentale che nello stesso sia prevista una razionale suddivisione ed introduzione dei nutrienti necessari. Il pranzo, nella Mensa Scolastica, ha uno scopo oltre che nutrizionale anche educativo, divenendo un'ottima occasione in cui il bambino ha la possibilità di acquisire corrette abitudini alimentari. La corretta e, soprattutto, variata proposta dei menù ha, infatti, una funzione di educare al gusto i piccoli che diverranno i consumatori di domani e, indirettamente, di coinvolgere le famiglie e, conseguentemente, un po' tutta la popolazione. Sono previsti due menu, uno per la stagione invernale e uno per quella estiva. Il menu invernale è adottato nei mesi che vanno da ottobre a marzo, mentre il menu estivo riguarda i mesi compresi tra aprile e settembre. Il passaggio da un menu all'altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno a secondo dell'andamento del clima. I menù sono variati e programmati in 4 settimane, articolati in base alla stagionalità dei prodotti e con presenza di piatti tradizionali locali. I menù della settimana vengono esposti a scuola per far sì che i genitori possano prenderne visione e, di conseguenza, regolarsi sulla preparazione dei pasti a casa. I menù scolastici rispettano le regole basilari per una corretta alimentazione ossia:

1. ricerca della maggior variabilità possibile con vasta scelta tra i gruppi di alimenti;
2. uso di materie prime di ottima qualità, fresche (è previsto il prodotto surgelato solo per il pesce e per alcuni tipi di verdura, specialmente nella stagione invernale);
3. uso di carni magre, per diminuire al massimo l'apporto di grassi animali;
4. cottura tramite bollitura, a vapore, in forno;
5. divieto di frittura dei cibi;
6. ridotto consumo di sale, utilizzando preferibilmente sale iodato, ed esclusione di estratti per brodo a base di glutammato monosodico;
7. uso esclusivo di olio extravergine di oliva a crudo e minime quantità di burro, solo in pochi piatti;
8. utilizzo di alimenti biologici.

## Grammature a crudo per la preparazione dei menù

<b>Alimenti</b>	<b>Materna</b>	<b>Primaria</b>	<b>Secondaria di 1° grado</b>
<b>Primi piatti</b>			
Pasta o riso asciutti	50/60	70/80	80/90
Pasta o riso in brodo	30	30	40
Gnocchi di patate	120	150	200
Pizza	150	150	200
<b>Condimenti per primi piatti</b>			
Parmigiano o Padano grattugiato	5	5	10
Sugo con base di pomodoro	20	30	50
Olio extravergine di oliva	5	5	7
<b>Secondi piatti</b>			
Carne	50	60	80
Pesce	70	100	120
Bresaola/prosciutto	30	40	60
Crescenza, mozzarella	40	50	60
Fontina, Emmental	20	30	50
Uova	1	1	1.5
<b>Contorni</b>			
Verdura cruda in foglia		40-60 qualunque sia l'età	
Verdura cruda		100-150 qualunque sia l'età	
Verdura cotta		150-200 qualunque sia l'età	
<b>Condimenti verdure</b>			
Olio extra vergine di oliva	5	5	8
<b>Pane</b>			
Pane comune	40	50	60
Pane integrale	50	60	70
Frutta fresca		100-200 qualunque sia l'età	

# Le diete speciali

Per venire incontro ad esigenze particolari, sono previste alternative ai pasti indicati dal menù base, per i bambini affetti da particolari patologie e per i bambini appartenenti a religioni che vietano alcuni alimenti. Le alternative previste al menù del giorno sono:

## **DIETA IN BIANCO**

Può accadere che un bambino che usufruisce del Servizio di Ristorazione Scolastica abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi di salute, legati a fattori momentanei. In questo caso è previsto un menu leggero. Per usufruire di tale menu bisogna segnalarlo all'insegnante, la mattina stessa del consumo, al momento della compilazione del modulo di prenotazione, da parte di quest'ultimo. Non è necessario presentare nessun certificato medico ed è possibile ordinarlo per cinque giorni consecutivi. Dal sesto giorno è indispensabile consegnare a scuola il certificato medico.

## **DIETE SPECIALI**

Se un commensale ha invece la necessità, per motivi di salute (allergie, intolleranze ecc.), di avere un'alimentazione specifica, il genitore o chi ne fa le veci, deve presentare all'Ufficio Scuola apposita domanda (su modello predisposto dal Comune) ed un certificato del medico curante del bambino in cui vengono specificati la patologia dell'alunno, gli alimenti da escludere ed il periodo di tempo per cui è necessaria tale alimentazione. Non saranno accettate richieste fatte direttamente al Centro Produzione Pasti e non saranno presi in considerazione certificati medici in cui siano indicate le diete in modo generico.

## **DIETE ETICO-RELIGIOSE**

Il diritto di richiedere un tipo di alimentazione particolare lo ha anche chi, per ragioni di fede religiosa o di etica, richiede di mangiare determinati tipi di alimenti o di escluderne degli altri. Anche in questo caso il genitore o chi ne fa le veci lo può segnalare all'Ufficio Scuola, presentando una richiesta con la specifica degli alimenti da utilizzare e/o da escludere. In Quaresima e nel Mercoledì delle Ceneri sarà utilizzata una dieta alternativa, di pari valore nutritivo.

## **VARIAZIONE DEI MENU'**

Non esiste una validità temporale dei menu previsti, ma l'Ufficio Scuola, dopo aver contattato il servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL 21 e la Commissione Mensa, sulla base dei propri monitoraggi e delle indicazioni pervenute, può valutare la possibilità di apportare modifiche.

Le norme igienico sanitarie in materie di alimenti non prevedono il consumo all'interno della Scuola di cibi preparati dalle famiglie. Per festeggiare compleanni o altre ricorrenze, le famiglie possono proporre, in accordo con gli Insegnanti, soltanto alimenti prodotti industrialmente o da Laboratori artigianali, confezionati e con idonea etichettatura, indicanti, pertanto, anche la data di scadenza".

Anche le attuali linee guida sulla Ristorazione scolastica della Regione Veneto revisione 2013 non contemplano il consumo di alimenti all'interno della scuola di cibi preparati da casa. Per festeggiare compleanni si consiglia di effettuare il complemese (ovvero festeggiare in un'unica data tutti i festeggiati del mese) facendola combaciare nel giorno dov'è previsto dal menù in vigore il dolce, evitando per i genitori l'acquisto di alimenti da portare a scuola.

# L'alimentazione a casa

Non esiste l'alimento completo che contenga tutte le sostanze nutritive indispensabili nella giusta quantità e che sia in grado di soddisfare da solo tutte le necessità nutritive dell'organismo. Di conseguenza occorre variare il più possibile le scelte e combinare opportunamente i diversi alimenti per garantire all'alunno l'apporto di tutte le sostanze nutrienti indispensabili.

Comportarsi in questo modo significa non solo soddisfare maggiormente il gusto e combattere la monotonia dei sapori, ma anche evitare il pericolo di squilibri nutrizionali e di conseguenti squilibri metabolici.

Gli alimenti consumati a casa devono, pertanto, integrarsi al pranzo consumato a scuola; risulta, quindi, ragionevole variare le tipologie di alimenti seguendo le impostazioni seguenti:

## Consumo settimanale degli alimenti da distribuire fra pasto e cena (secondo quanto riportato nelle "Linee guida in materia di miglioramento della Refezione Scolastica della Regione Veneto dell'Ottobre 2013)

ALIMENTI	GRAMMI	PORZIONI SETTIMANALI
Latte	200/300	7
Yogurt	250	7
pasta o riso asciutti o in minestra	80/100 asciutti 30/40 per minestre	10/12
carne rossa	50/80	1-2
carne bianca	50/80	2-3
pesce	70/120	2-3
formaggio	30/70	2-3
uova	1-2 uova	1-2
salumi	30/70	max 1 volta alla settimana
verdura cruda e/o cotta	100/125	2-3 porzioni al giorno
pane	40/70	3-4 porzioni al giorno
frutta fresca di stagione	100/200	2-3 al giorno
zucchero	1 cucchiaino	
Biscotti	70/120	
Cereali	30/50	

I 250 g. di latte possono essere sostituiti con 250 g. di yogurt (due vasetti): se a colazione viene consumato un solo vasetto, il rimanente andrà inserito a scelta nell'arco della giornata.

Una-due volte alla settimana è consigliabile inserire un piatto unico a base di legumi e cereali al posto del pasto tradizionale (pasta e fagioli, pasta e ceci, riso e piselli, pizza, pasticcio, carne o pesce con patate e polenta ecc.).

Gli specialisti di Scienza dell'Alimentazione suggeriscono anche indicazioni dietetiche utili ad una corretta alimentazione del bambino nell'arco della giornata.

Ricordiamo che la **prima colazione** abbondante è fonte di energia indispensabile per affrontare al meglio l'impegno scolastico: sono da preferire alimenti quali latte, cereali (pane o fette biscottate), frutta.

Per quello che concerne gli **spuntini**, gli alimenti da preferire, per spuntini fuori dei pasti, sono: frutta, yogurt o qualche biscotto, mentre sono da evitare merendine confezionate o panini farciti.

Deve essere, infine, contenuto il consumo di dolci, causa di carie e dell'obesità infantile.

## La qualità del servizio: i sistemi di verifica

La qualità del Servizio di Refezione 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.

Vista l'importanza di questi aspetti il Comune effettua, senza preavviso, tramite figure professionali specializzate, controlli igienico sanitari ulteriori (mediamente tre ogni anno) rispetto a quelli già stabiliti per legge a carico della ditta appaltatrice e a quelli di competenza dell'ASL, controlli sul rispetto del capitolato e delle prescrizioni di legge nonché controlli sul pasto, dalla produzione (qualità delle derrate) alla distribuzione (temperatura, gusto e appetibilità).

Il piano dei controlli è stato studiato per dare la massima garanzia di un monitoraggio continuo su tutti gli aspetti del servizio di refezione scolastica.

I componenti della Commissione Mensa (genitori e Insegnanti), inoltre, effettuano sopralluoghi per l'assaggio dei menù e per il controllo dei mezzi utilizzati per il trasporto dei cibi. Compilano una scheda in cui vengono presi in considerazione la rispondenza del menù del giorno a quanto previsto (deve essere pari **almeno al 92%** dell'intera produzione annuale), la qualità del pasto servito, l'accettazione da parte degli alunni, il comfort ambientale e l'aspetto igienico dei mezzi di trasporto, dei refettori e del personale che effettua la distribuzione dei pasti. Le verifiche vengono effettuate senza preavviso e le schede vengono inviate all'Ufficio Scuola che le raccoglie e ne elabora i dati che vengono, poi, presentati durante gli incontri della Commissione Mensa. In presenza di inconvenienti e criticità, i genitori, gli Insegnanti o i cuochi sono invitati a prendere immediato contatto con l'Ufficio Scuola e con il responsabile del Servizio.

Ad ogni chiusura del ciclo produttivo giornaliero viene realizzato il "PASTO TEST" (campioni giornalieri di cibi cucinati in giornata e surgelati per 72 ore, a disposizione per eventuali indagini ed accertamenti in caso di infezioni o tossinfezioni alimentari). I risultati dei controlli analitici sono conservati agli atti presso l'Amministrazione Comunale.

## La distribuzione dei pasti nelle scuole

Il processo produttivo è impostato rigidamente sul legame Fresco-Caldo, cioè quasi tutti gli alimenti vengono cucinati al mattino, in tempi ravvicinati rispetto al momento del confezionamento e dell'asporto dei pasti. Il giorno precedente possono essere preparate eventuali pietanze (arrosti, brasato, pasticcio, sughi e ragù) solo in presenza di abbattitori di temperatura. La pasta viene cucinata al momento e trasportata per ogni singolo turno e, solo al momento della distribuzione della pasta, si aggiungono il sugo o il brodo confezionati a parte; i contorni sono conditi al momento della distribuzione; pietanze e contorni vengono mantenuti secondo modalità che ne salvaguardano la temperatura.

Il trasporto dei pasti avviene utilizzando contenitori idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a 65°C – per i cibi freddi non superiori a 10°C) e segue un programma che tiene conto dei diversi orari di inizio pasto, per garantire ottimali condizioni di consumazione. Il tempo che intercorre tra la produzione e il consumo è il minore possibile (tempo massimo auspicabile 30-35 minuti), tenendo conto della durata del trasporto necessario per la consegna, degli orari di consumo del pasto e delle operazioni necessarie alla porzionatura e alla distribuzione delle portate.

La distribuzione dei pasti viene effettuata, in tutte le Scuole, da personale della Ditta C.I.R.

## La partecipazione dell'utenza

Gli utenti del servizio partecipano alla spesa tramite il pagamento di una contribuzione a parziale copertura dei costi sostenuti dall'Amministrazione Comunale per l'erogazione del pasto. Il pagamento avviene tramite sistema informatizzato con il metodo pre-pagato: dovranno essere effettuate, nei punti convenzionati, delle ricariche che formeranno un credito dal quale poi saranno scalati i pasti consumati. Sono previste riduzioni in caso di più fratelli che utilizzano lo stesso Servizio e vengono concesse agevolazioni sulla base di condizioni socio-economiche particolari del nucleo familiare, in applicazione di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di prestazioni sociali agevolate.

Tutti i soggetti coinvolti nell'organizzazione, erogazione e funzionamento, possono proporre suggerimenti e sottoporre all'Amministrazione Comunale reclami motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità. L'Amministrazione, nel rispetto delle disposizioni normative sulla tutela della privacy, risponde in forma scritta, dopo aver effettuato le opportune verifiche, nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre i 30 giorni, fatto salvo l'impegno a rispondere in tempi minori qualora il reclamo riguardi aspetti che pregiudicano, precludono o inficiano il corretto svolgimento del Servizio, al fine di trovare, laddove sia possibile, una tempestiva soluzione degli eventuali problemi.

I genitori che intendono avere un colloquio con il Responsabile Comunale del servizio possono prenotare per telefono un incontro, chiamando il numero 0442/634969.

## Per ottenere informazioni

Per inviare suggerimenti, per segnalare disservizi, per fare reclami e per qualsiasi altra comunicazione, le famiglie e gli/le Insegnanti possono telefonare, scrivere una lettera o inviare un fax a:

Comune di Legnago  
Ufficio Scuola  
Via XX Settembre  
Tel. 0442/634972-634969  
Fax 0442/634914

Oppure si potrà contattare la ditta CIR food s.c. al n° tel. 0376/270806 int.1 (sede di Mantova)

# Carta dei Servizi

## “La Ristorazione Scolastica”

### **Realizzata a cura del**

Assessorato all'Istruzione del Comune di Legnago

### **In collaborazione con**

Dott.ssa Lorena Zambelli - Dirigente Medico del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ASL 21

### **Con il contributo di**

- Dott. Mauro Saldi - Pediatra e componente della Commissione Mensa del Comune di Legnago
- Dott.ssa Antonella Pelizzardi – Responsabile di area della ditta C.I.R. di Reggio Emilia
- Insegnanti e genitori componenti la Commissione Mensa
- Giovanni Grassi – Responsabile Ufficio Scuola del Comune di Legnago