COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

CARTA DEI SERVIZI DI REFEZIONE SCOLASTICA

Edizione 2022-2023

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

SOMMARIO

1. COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI 4

2. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA 4

3. OBIETTIVI 4

4. COMUNICAZIONE CON L'UTENZA 5

5. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO 5

6. PREPARAZIONE DEI PASTI 6

7. RINTRACCIABILITA' DEI PRODOTTI USATI 7

8. CONFEZIONAMENTO E TRASPORTO DEI PASTI 7

9. DISTRIBUZIONE DEI PASTI 8

10. DIETA ORDINARIA, DIETE SPECIALI E DIETA LEGGERA 8

11. SISTEMA DI CONTROLLO E DI GARANZIA DELLA QUALITA' 9

12. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E MONITORAGGIO SCARTI ALIMENTARI 11

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

LA NOSTRA MISSION INSIEME ALLE FAMIGLIE, AGLI INSEGNANTI E AGLI STUDENTI

Vogliamo contribuire a trasmettere i fondamenti di una sana e corretta alimentazione e di uno stile di vita basato sul benessere. Offrire a studenti ed insegnanti un servizio di Ristorazione Scolastica di qualità, che favorisca lo" stare bene insieme a tavola" e permetta di articolare e diversificare i tempi della scuola per rispondere alle sempre nuove esigenze didattiche, familiari e sociali.

Ci caratterizziamo per la qualità dei servizi, la serietà e la competenza delle persone che fanno parte dello Staff che viene costantemente formato e aggiornato.

Ci occupiamo della preparazione, somministrazione e trasporto dei pasti attraverso la gestione delle cucine e dell'approvvigionamento delle materie prime alimentari, oltre che di sostenere la progettualità in materia di educazione alimentare e corretti stili di vita promossa dal Settore della ristorazione collettiva nel rispetto della normativa vigente.

Il nostro Piano di Autocontrollo è improntato in modo da permette la gestione di tutte le problematiche legate ai "rischi" del flusso operativo del servizio di ristorazione collettiva e per consentire l'applicazione delle tematiche di responsabilità sociale e ambientale, nonché il loro recepimento all'interno del Sistema Qualità.

Fin dalla nostra costituzione, nel 1984, abbiamo sempre privilegiato la qualità e la soddisfazione del cliente. La nostra politica aziendale ci ha portati ad essere leader di settore nella nostra regione di appartenenza, le Marche. Siamo inoltre presenti in modo stabile nelle regioni del Lazio e dell'Umbria.

Ci avvaliamo di esperti Dietisti, Nutrizionisti, Responsabili Haccp.

Ai Responsabili informazione e Responsabili Qualità Aziendale demandiamo la continua ricerca di soluzioni innovative atte a garantire ed espletare il servizio migliore.

La nostra forza lavoro alle dirette dipendenze del Gruppo è composta da un organico superiore a 400 persone.

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

1. COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'Ente si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio. È utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla propria amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative. Essa fornisce le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche del servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento. La presente carta ha per oggetto il servizio di ristorazione scolastica redatta ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al D.lgs. 286/1999, al D.Lgs. 150/2009 e all'art. 32 del D.lgs.33/2013.

2. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il servizio di refezione scolastica è erogato agli alunni delle scuole che ne facciano richiesta, nonché al personale docente delle scuole in servizio durante la refezione, ai sensi dell'art. 2 del D.M. Interno 16 maggio 1996 e successive modifiche ed integrazioni. Tale servizio, che si inserisce in modo funzionale nelle attività socio - educative della scuola, attua le proprie scelte anche con l'obiettivo di promuovere una corretta educazione alimentare. Il Servizio Ristorazione Scolastica garantisce un costante controllo ed un monitoraggio continuo sulla salubrità e sulla qualità dei pasti.

3. OBIETTIVI

- Curare l'efficacia del servizio
- Garantire la qualità del servizio
- Garantire la partecipazione
- Rilevare la soddisfazione

Parità dei diritti. Si assicura la parità dei diritti a tutti gli utenti nell'accesso al servizio e nella qualità del servizio fornito secondo le specifiche esigenze in caso di necessità di diete speciali.

Servizio continuo e regolare. Si assicura un servizio regolare e continuo. In caso di eventi eccezionali (interruzione di acqua, elettricità, mancate o errate consegne di derrate ecc.), è previsto

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

un “Pasto d'emergenza” che consente di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.

La partecipazione e la trasparenza nella gestione. Si garantisce la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica secondo le modalità definite e il diritto a ottenere informazioni, a dare suggerimenti e a presentare reclami.

La rilevazione della soddisfazione. La rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti, e quindi della qualità percepita, avviene attraverso appositi questionari di Customer Satisfaction.

4. COMUNICAZIONE CON L’UTENZA

Tutte le informazioni sul servizio di ristorazione e sui servizi complementari sono pubblicate sul portale Cimas all’indirizzo www.cimasristorazione.com

5. PIANIFICAZIONE DELLA REALIZZAZIONE DEL PRODOTTO

Scopo di questa Carta dei servizi è quello di fornire un’indicazione, sintetica ma al tempo stesso completa ed esauriente, delle attività di cucina direttamente connesse alla preparazione dei pasti.

Infatti l’attività di preparazione, confezionamento e distribuzione pasti può essere frazionata nelle seguenti specifiche funzioni:

- L’approvvigionamento
- Il ricevimento e il controllo delle derrate
- L’immagazzinamento
- Conservazione
- Il controllo quali-quantitativo delle giacenze
- Il prelievo, la lavorazione e la consegna delle derrate alla cucina
- La mise en place
- Le lavorazione preliminari
- La cottura
- La produzione dei pasti
- Il confezionamento dei contenitori per la distribuzione
- La distribuzione
- Il lavaggio di pentolame, vassoi e stoviglie
- La pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

Per ciascuna di queste attività è possibile definire modalità operative "ottimali" finalizzate a garantire al contempo la massima funzionalità del servizio, anche in relazione alla necessità di evitare interruzioni o ritardi ed il massimo rispetto delle vigenti norme igienico sanitarie.

6. PREPARAZIONE DEI PASTI

Una corretta ed equilibrata alimentazione costituisce per tutti, ma in special modo per bambini e ragazzi in età scolare, che sono poi i nostri principali utenti, un indispensabile presupposto per rendere possibile una crescita ottimale e il mantenimento di un buono stato di salute.
L'acquisizione di buone abitudini alimentari, sin dall'infanzia, è necessaria per prevenire malattie nell'età adulta, quali ad esempio il diabete. La refezione scolastica è, quindi, un importante momento di educazione alimentare.
Il programma dietetico del servizio di refezione scolastica, oltre all'obiettivo di tutelare il benessere psico-fisico dell'utente, attraverso la realizzazione di un pasto adeguato al fabbisogno e alle Linee Guida per una Sana Alimentazione, si prefigge anche di intervenire su alcune abitudini alimentari errate diffuse in questa fascia d'età, inserendo alimenti che contengano tutti i macro e micro-nutrienti necessari ad una crescita idonea.
Il servizio che forniamo offre menù con caratteristiche e qualità delle materie prime impiegate definite nel capitolato d'appalto, inoltre è caratterizzato da:

- prodotti biologici;
- tipici locali;
- uso di materie prime provenienti da Filiera corta e Km 0.

Sulla scorta di tali principi, i pasti sono preparati facendo riferimento a "menu stagionali" diversificati secondo le varianti autunno-inverno e primavera-estate elaborati dall'ASUR di competenza, definiti con una rotazione di 4 settimane, formulati nel rispetto dei **L.A.R.N**. (Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti per la popolazione italiana) che indicano la quantità di energia e nutrienti necessari giornalmente per sesso e fasce d'età revisione dell' I.N.R.A.N. (Istituto Nazionale per la Ricerca degli alimenti e della nutrizione). Inoltre si opera nel massimo rispetto delle **LINEE GUIDA** per una sana alimentazione per la popolazione italiana dell'I.N.R.A.N.

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

I pasti vengono realizzati dalla CIMAS attenendosi alle vigenti norme igienico - sanitarie presso le cucine delle scuole del Comune, provvisto delle necessarie autorizzazioni igienico sanitarie e delle idonee attrezzature. Per le scuole che non sono dotate di una idonea cucina al loro interno, i pasti vengono preparati presso il Centro di Cottura di Cimas situato in Via della Tecnica, confezionati in appositi contenitori termici e trasportati nelle scuole, dove vengono distribuiti e consumati in appositi locali di refezione o all'interno delle aule.

7. RINTRACCIABILITA' DEI PRODOTTI UTILIZZATI

Al fine di garantire la gestione del flusso relativamente alla tracciabilità dei prodotti utilizzati all'interno del centro cottura, abbiamo previsto l'utilizzo di procedure ben definite.
Questo strumento permette di raggiungere contemporaneamente molteplici obiettivi:

- Gestire in modo razionale approvvigionamenti e fabbisogno delle cucine
- Gestire la tracciabilità e la rintracciabilità alimentare nelle cucine
- Migliorare la gestione del magazzino e delle giacenze dei prodotti

Permettere all'ente un controllo di tutte le fasi del processo, potendo verificare in tempo reale, la tracciabilità e la rintracciabilità dei prodotti fino al dettaglio del singolo ingrediente.
In questo modo viene garantita la sicurezza di tutta la "filiera".

8. CONFEZIONAMENTO E TRASPORTO DEI PASTI

Una volta preparati i pasti sono confezionati in:

- contenitori monoporzione etichettati per le diete speciali (con i dati del destinatario e della sede di refezione);
- contenitori multiporzione (gastronorm) in tutti gli altri casi. Con tale modalità di fornitura, i singoli componenti di ogni pasto sono confezionati in contenitori diversi (per le minestre, per il sugo, per le pietanze, per i contorni, ecc.).

Il pane è confezionato in sacchetti ad uso alimentare, riposto in contenitori puliti muniti di coperchio; il parmigiano grattugiato è confezionato in sacchetti di plastica per alimenti e posto all'interno di contenitori termici; la frutta è trasportata in contenitori di plastica ad uso alimentare muniti di coperchio.
I pasti confezionati sono riposti in apposite casse termiche adatte al trasporto di prodotti alimentari.

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

Le casse termiche utilizzate per il trasporto sono tali da consentire la conservazione degli alimenti cotti, da consumarsi caldi, ad una temperatura superiore ai + 65° C, mentre per gli alimenti cotti, da consumarsi freddi, e per i piatti freddi, ad una temperatura non superiore a + 10° C, il tutto in ottemperanza al disposto della normativa in vigore.

I detti contenitori termici devono inoltre riportare, in modo chiaramente visibile ed indelebile, la scritta "*contenitore ad uso alimentare*" e apposita etichetta indicante:

a) la sede di refezione;
b) il contenuto della cassa;
c) il numero dei pasti.

9. DISTRIBUZIONE DEI PASTI

L'attività di distribuzione prevede l'apertura dei contenitori termici, la verifica della temperatura, la miscelazione del cibo (pasta + condimento) ed il condimento dei contorni.

Sempre a cura del personale della ditta aggiudicataria vengono effettuati lo scodellamento, la porzionatura e la distribuzione dei pasti nella dovuta temperatura all'interno delle varie sedi di refezione, rispettando le porzioni previste dal menù e le diete speciali.

Il tutto avviene in un tempo massimo di 10-15, per mantenere il più possibile la consistenza ed il sapore, oltre che le caratteristiche microbiologiche.

Il personale addetto, munito delle necessarie autorizzazione sanitarie, indossa un abbigliamento appropriato ed è identificabile tramite un tesserino di riconoscimento, non dimentica mai cortesia e rispetto e si impegna a comunicare al proprio Responsabile, alla Scuola ed al Comune eventuali problemi rilevati nella cottura o nel gradimento dei cibi.

10. DIETA ORDINARIA, DIETE SPECIALI E DIETA LEGGERA

La struttura del menù per la generalità degli utenti è fissa e prevede:

- Un primo piatto;
- Un secondo piatto;
- Un contorno;
- Pane;
- Frutta o yogurt o succo di frutta o dessert.

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

Oltre al menù base è previsto l'approntamento di particolari diete speciali. Per "Dieta speciale" si intende un regime alimentare differente da quello fornito normalmente dalla ristorazione scolastica, diverso dal menu standard, e può essere richiesta per motivi patologici e/o per motivi etico/religiosi/culturali.

Dieta per patologia: è una misura dieto terapeutica mirata a prevenire o correggere stati patologici individuali, solitamente di tipo cronico, che deve essere specificatamente adottata in presenza di patologie documentate sul piano clinico con certificazione medica rilasciata dal medico di libera scelta o altro medico specialista. Tali diete verranno confezionate in monoporzione, etichettata con l'indicazione dei dati del destinatario e della scuola di appartenenza.

Lo stesso diritto a fruire di un regime dietetico speciale è riconosciuto a chi, per **motivi etico-religiosi**, presenti richiesta scritta alla scuola. E' prevista la sostituzione dei pasti del menù concordato con i pasti che rispettino le rispettive convinzioni religiose. I singoli piatti saranno comunque preparati al fine di soddisfare adeguatamente i fabbisogni nutrizionali.

Nel caso di bambini riammessi a scuola dopo indisposizione temporanea dovuta a:

a) episodio gastroenterico acuto (necessità di alimenti semplici e leggeri per aiutare il bambino a superare la possibile inappetenza conseguente alla momentanea indisposizione)

b) trauma accidentale o intervento ortodontico (necessità di pasto morbido e/o liquido)

possono essere richieste presso il plesso di appartenenza delle **diete leggere** per 3 giorni consecutivi e la richiesta può essere presentata per un massimo di 2 volte al mese in quanto non necessita di prescrizione medica.

Questo menu non è equiparabile ad una terapia medica e non comporta l'attivazione di dieta speciale e, a seguito della richiesta, saranno adeguate anche le rispettive colazioni e/o merende, e le diete eventualmente attive. Nel caso in cui vi sia la necessità di un pasto differenziato per un periodo superiore ai 3 giorni la richiesta deve essere supportata da un certificato medico.

11. SISTEMA DI CONTROLLO E DI GARANZIA DELLA QUALITA'

La sicurezza igienica e la qualità degli alimenti sono aspetti prioritari del servizio, curati con particolare attenzione per tutelare la salute dei commensali.

Gli standard di qualità offerti dal servizio sono:

- Controlli delle derrate
- Controlli temperature pasti pronti

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

- Puntualità del servito nell'orario stabilito
- Rispetto del menù giornaliero e comunicazione all'utenza in merito a eventuale variazione effettuata, con indicazione della motivazione
- Risposta ai reclami entro 7 gg. dalla ricezione
- Gradibilità dei cibi rilevata attraverso questionari e altre modalità
- Controllo della qualità mediante il monitoraggio degli scarti
- Predisposizione della dieta speciale a partire dalla presentazione della richiesta e della certificazione apposita
- Uso di prodotti biologici, di prodotti tipici locali ed a marchio di qualità e uso delle materie prime provenienti da filiera corta e locali, in quanto fattori di sostenibilità ambientale e di tutela della biodiversità
- Uso di prodotti non alimentari a ridotto impatto ambientale (stoviglie, piatti, tovaglioli), privilegiando materiali riutilizzabili e l'utilizzo di detergenti ad alta biodegradabilità
- Valorizzazione e sviluppo di percorsi e iniziative di educazione alimentare per alunni, famiglie ed insegnanti
- Recupero di eccedenze di cibo, prioritariamente in collaborazione con associazioni impegnate nell'ambito della solidarietà sociale e al contempo a valenza ambientale, in quanto azione tesa alla riduzione del rifiuto
- Gli alimenti utilizzati nelle cucine interne alle scuole e nelle cucine centralizzate, oltre i livelli di prestazione generale del servizio, rispondono ai requisiti di qualità merceologica previsti dal Capitolato d'appalto con i quali ne viene garantita l'attuazione.

Il sistema di controllo è di tre tipi:

- il controllo **igienico sanitario** delle derrate alimentari e dei cibi, del personale addetto, dei locali destinati alla cottura e di quelli dove i pasti vengono consumati. Questi controlli vengono eseguiti attraverso l'attuazione delle procedure stabilite nel Manuale di autocontrollo igienico "secondo il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical control points) previsto dalla Regolamento 852/853/2004 CE. Vengono inoltre effettuate verifiche ispettive presso i centri di cottura da parte di un Ente di Ispezione/Certificazione accreditato al fine di garantire un adeguato monitoraggio del Sistema di Qualità aziendale, analisi batteriologiche e chimiche su materie prime, semilavorati e prodotti finiti, presso un laboratorio autorizzato ed un controllo igienico sanitario degli ambienti di lavoro attrezzature ed utensili mediante analisi microbiologiche;

COMUNE DI FALCONARA MARITTIMA Prot.0004015-26/01/2023-D472-PG-0025-00070003-A 0014

- il controllo del **rispetto del menù:** controllo complessivo sul rispetto delle clausole del capitolato da parte del Fornitore; il controllo delle **grammature:** controllo della qualità merceologica degli alimenti; il controllo della **corretta cottura** e **conservazione** dei cibi: sorveglianza sul buon andamento della refezione;
- il controllo / verifica sul **gradimento** dei cibi proposti e sulla loro appetibilità.

Con l'applicazione del sistema di controllo, effettuiamo un monitoraggio costante del servizio fornito, al fine di identificare in tempo utile gli eventuali scostamenti dal livello qualitativo previsto ed applicare misure correttive efficaci.

CIMAS fornitore del servizio possiede le certificazioni inerenti a questo tipo di controlli di seguito elencate:

CODEX ALIMENTARIUS 2003	Sistema HACCP certificato;
ISO 22000:2018	Sistema di gestione della Sicurezza Alimentare
EN ISO 22005:2008	Sistema di gestione sulla tracciabilità del prodotto;
UNI EN ISO 9001:2015	Sistema di gestione della qualità;
UNI ISO 14000:2015	Sistema di gestione ambientale.

12. SODDISFAZIONE DELL'UTENTE E MONITORAGGIO SCARTI ALIMENTARI

La Cimas per il servizio di refezione scolastica implementerà un sistema per la rilevazione della gradevolezza del menù proposto che si baserà sulla "CUSTOMER SATISFACTION" e su un attento "MONITORAGGIO DEGLI SCARTI"**.** Il primo aspetto verrà valutato mediante la compilazione di un questionario che, oltre a consentire una valutazione su qualità, quantità e appetibilità del pasto fornito, metterà a disposizione uno spazio per esprimere commenti, suggerimenti e eventuali insoddisfazioni. Verrà inoltre riportata la data e il menù del giorno.

Per il secondo aspetto Saranno previste schede di rilevazione degli scarti (avanzi del pasto) per la verifica del gradimento dei commensali e verranno analizzate le motivazioni legate al mancato gradimento (qualità del pasto, gusto, etc.) del pasto con l'individuazione dei correttivi da apportare ai menù o al servizio.