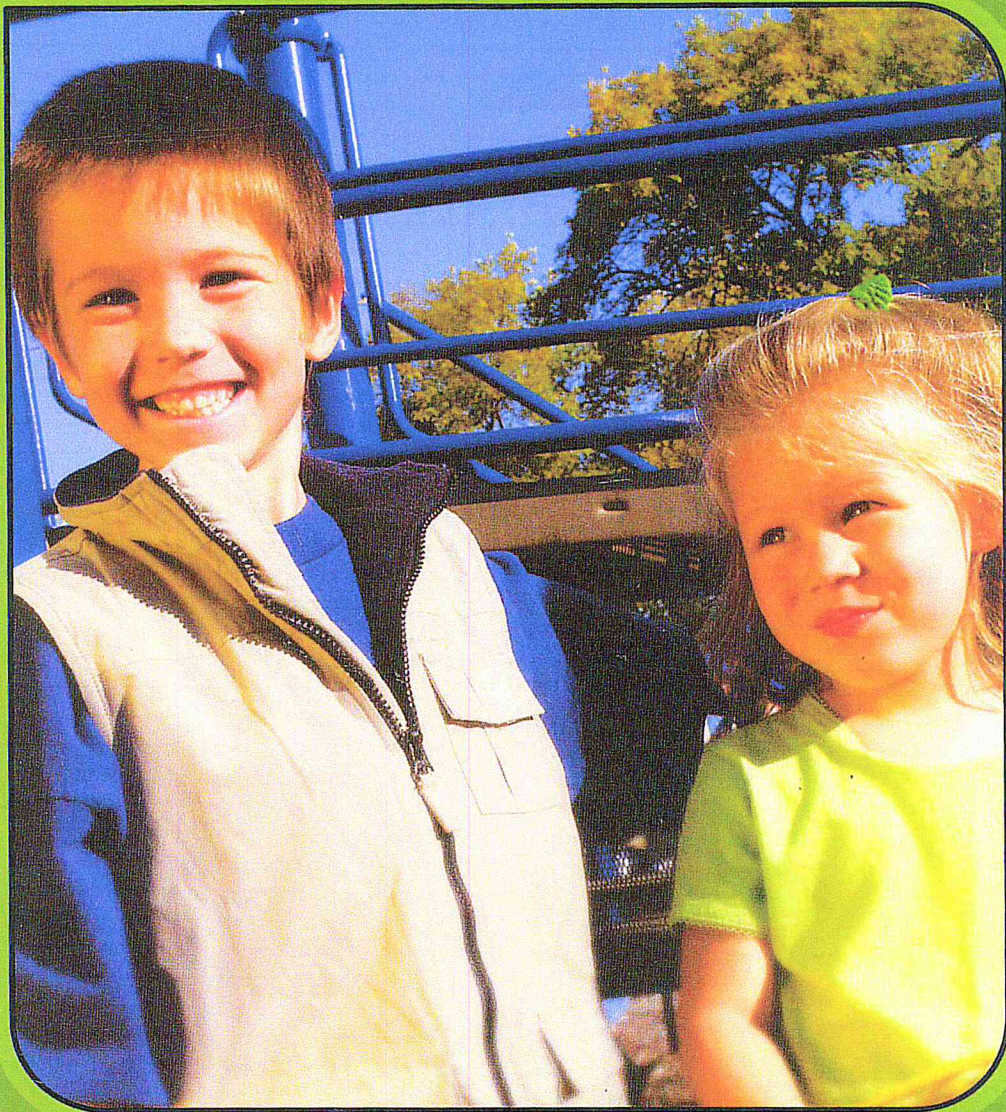


Carta del servizio di  
**ristorazione  
scolastica.**



Comune di Forlì





# Indice.

Introduzione. pag. 04



**1. Presentazione della carta del servizio di ristorazione scolastica.** pag. 05

1.1 La carta del servizio: che cos'è, quali informazioni contiene, riferimenti normativi. pag. 05

1.2 Principi fondamentali del servizio. pag. 06

1.3 Caratteristiche del servizio e modalità di accesso: a chi è rivolto, come si accede, periodo di erogazione. pag. 06



**2. Organizzazione del servizio.** pag. 08

2.1 Il ciclo produttivo, il trasporto, la distribuzione. pag. 09

2.2 Qualità delle materie prime: fornitori, derrate alimentari e non. pag. 10

2.3 Le garanzie igieniche: i controlli. pag. 10

2.4 Qualità nutrizionale, menù e grammature: i principi di base, le tecniche di cottura, i menù. pag. 11

2.5 Diete speciali. pag. 13

2.6 Fornitura del pasto in occasione del viaggio di istruzione: il cestino da viaggio. pag. 13

2.7 Feste di fine anno scolastico. pag. 14



**3. La partecipazione degli utenti.** pag. 15



**4. La qualità del servizio.** pag. 17

4.1 Verifica della qualità del servizio. pag. 17

4.2 Standard di qualità del servizio. pag. 17

4.3 Informazioni, segnalazioni e reclami. pag. 18

# Introduzione.

## Rinnovare il rapporto di fiducia tra servizi pubblici e utenti.

Presentiamo nelle pagine che seguono la Carta del servizio di ristorazione scolastica, approvata dal Consiglio Comunale nella seduta del 18 luglio 2005 con deliberazione n. 89.

Il testo è frutto di un processo partecipativo ampio che ha visto lavorare insieme per parecchi mesi operatori, genitori, comitati mensa, per giungere ad un documento condiviso ed utile a rinsaldare i rapporti di fiducia tra utenti del servizio e istituzioni pubbliche.

Sono oltre 6.400 gli allievi di tutte le età, dalla scuola dell'infanzia alla scuola media, che ogni giorno dell'anno scolastico a Forlì usufruiscono della ristorazione a scuola.

Il momento del pasto rappresenta non solo un servizio necessario per soddisfare il bisogno di una corretta ed equilibrata alimentazione quotidiana, ma anche un'importante occasione di crescita educativa, di incontro tra abitudini alimentari diverse, di confronto con le tante sollecitazioni che vengono dai mass-media (si pensi all'influsso della pubblicità).

"Mangiare bene e sano" è dunque un fattore di qualità nell'educazione dei nostri ragazzi, uno stimolo all'assunzione di comportamenti corretti, una base da cui partire anche per percorsi di studio e riflessione che riguardano tutte le discipline, come il rapporto tra storia ed alimentazione, le attuali problematiche dietetiche ed ambientali, i risvolti psicologici ed affettivi. Il cibo fa parte integrante della nostra identità e della nostra cultura, a maggior ragione in una terra come la Romagna.

Questa breve premessa ci fa capire l'importanza del servizio pubblico incaricato di garantire l'erogazione dei pasti nelle scuole della nostra città: parliamo della mensa centralizzata, una struttura comunale creata con intuizione oltre vent'anni fa dal Comune di Forlì, che ha saputo erogare con continuità in tutti questi anni un buon servizio ad un numero crescente di allievi. Un'impresa non facile, perché l'alimentazione non è solo il corretto dosaggio di ingredienti, l'alternarsi di menù, il confezionamento delle porzioni, la garanzia massima dell'igiene. Questo è il compito di un centro pubblico di cottura e cerchiamo di svolgerlo al massimo livello di efficienza, come rendiamo conto nella "Carta del servizio" che qui si presenta. Ma non dimentichiamo che poi, in materia di alimentazione, entrano in gioco condizionamenti, percezioni, regole, aspettative. Ecco perché chiediamo sempre che attorno all'evento "cibo" si instauri un dialogo costruttivo tra tutte le componenti: i bambini innanzi tutto, i loro insegnanti, i genitori. Ecco perché abbiamo creato commissioni di "vigilanza" su tutta la catena alimentare (dalla preparazione dei pasti alla loro concreta somministrazione negli ambienti scolastici), in modo tale che ogni momento possa essere soggetto ad una verifica pubblica costante e ad una azione di trasparenza.

Questo nella speranza di una "educazione permanente" per tutti, grandi e piccoli, addetti ai lavori e cittadini, attorno ai valori dell'educazione alla salute, del benessere "sostenibile", del consumo consapevole, in definitiva della qualità della vita.

È con questo spirito che presentiamo all'opinione pubblica la Carta del servizio di ristorazione scolastica, in modo che si possa toccare con mano l'impegno e la responsabilità quotidiana dei tanti operatori coinvolti in una delicata operazione al servizio dei più piccoli. Pensiamo che l'illustrazione delle diverse fasi dell'approvvigionamento, della preparazione, della logistica distributiva, delle garanzie dietetiche ed igieniche possa rassicurare quanti ci affidano questo importante compito. Non ultimo, la possibilità da parte degli utenti di intervenire con segnalazioni, osservazioni critiche, anche reclami quando fosse necessario, nel comune obiettivo di assicurare la massima qualità possibile del servizio, mantenendo e controllando gli standard di erogazione. Un impegno che l'Amministrazione Comunale intende continuare ad assolvere, anzi potenziare, anche se il servizio di produzione dei pasti non è più gestito con proprio personale.





## 1. Presentazione della carta e del servizio di ristorazione scolastica.

### 1.1 La carta del servizio.

#### **Che cos'è.**

La carta del servizio è un documento che definisce, in maniera chiara e trasparente, come sono regolati i rapporti fra Amministrazione comunale ed utenti del servizio di ristorazione (mensa) scolastica.

#### **Quali informazioni contiene.**

La carta del servizio di ristorazione scolastica contiene le principali informazioni che possono interessare le famiglie dei bambini utenti del servizio:

- natura e finalità del servizio;
- chi può accedervi e come;
- caratteristiche del servizio;
- diritti e doveri delle famiglie dei bambini utenti;
- quali forme di controllo pubbliche sono previste;
- a chi rivolgersi per informazioni specifiche, suggerimenti, rimostranze e critiche.

#### **Riferimenti normativi.**

La presente *carta del servizio* trova il suo fondamento normativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La carta ha validità pluriennale ma sarà rinnovata nel caso si verificassero modifiche importanti a quanto prestabilito.



## 1.2 Principi fondamentali del servizio.

Il servizio è fornito a tutti gli utenti che ne fanno richiesta, rispettando i seguenti principi:

- **uguaglianza e imparzialità:** a tutti gli utenti è garantita la parità di diritti sia nel rapporto utente/ente, sia nell'accesso al servizio;
- **continuità:** il servizio è organizzato per assicurare regolarità e continuità e per limitare al minimo gli eventuali disservizi dipendenti da cause di forza maggiore;
- **partecipazione:** è favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo del servizio; è altresì garantito il diritto ad ottenere informazioni;
- **efficienza ed efficacia:** il Comune di Forlì è impegnato a
  - migliorare il livello di efficacia ed efficienza dei servizi forniti attraverso l'ottimizzazione delle risorse a disposizione;
  - coniugare la garanzia igienico-sanitaria e la sicurezza nutrizionale del pasto;
  - monitorare periodicamente il gradimento del menù da parte dell'utenza;
  - porre sempre maggiore attenzione al contenimento degli sprechi.

## 1.3 Caratteristiche del servizio e modalità di accesso.

Il servizio di ristorazione scolastica è finalizzato a garantire il pasto a tutti i bambini ed agli insegnanti aventi diritto delle scuole dell'infanzia, comunali e statali, della scuola primaria e secondaria di primo grado, che svolgono attività didattiche anche in orario pomeridiano.

### A chi è rivolto.

A tutti gli alunni che frequentano le scuole dell'infanzia comunali e statali, primarie e secondarie di primo grado del territorio comunale ed al personale docente avente diritto.

### Come si accede.

Le famiglie interessate devono presentare **domanda di iscrizione** al servizio all'inizio di ogni ciclo scolastico (primo anno di scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado).

Gli appositi moduli sono disponibili:

- per le scuole dell'infanzia statali, primaria e secondaria di primo grado, presso gli uffici dell'Unità servizi scolastici;
- per le scuole dell'infanzia comunali, presso l'Ufficio rapporti con le famiglie del servizio infanzia.



I moduli sono reperibili anche tramite Internet nel sito [www.comune.forli.fo.it](http://www.comune.forli.fo.it).

Il Comune ne cura l'invio ai nuovi iscritti direttamente presso l'abitazione.

Le domande si presentano di norma **nel periodo di giugno-luglio, ogni anno per l'anno scolastico successivo.**

Il Servizio è garantito a tutti gli iscritti ed estensibile anche a coloro che di norma non lo utilizzano, purché comunichino all'Unità Gestione Sistema Tariffario (Via Caterina Sforza n. 16 - tel. 0543.712407 oppure 712388 fax 0543.712347) la richiesta di accesso al servizio, completa di dati anagrafici del minore, residenza, scuola e classe frequentata.

L'utilizzo del servizio comporta il **pagamento**, per ogni pasto effettivamente consumato, di una quota differenziata in relazione alle condizioni socio-economiche delle famiglie. Ogni anno gli utenti vengono direttamente informati circa i requisiti necessari e le modalità per ottenere una riduzione della quota pasto; le condizioni di accesso alle **agevolazioni** in vigore sono riportate nell'**allegato A: "Rette e fasce di contribuzione"**.

Con **cadenza bimestrale** vengono spediti all'abitazione dell'alunno bollettini di pagamento il cui importo è calcolato sulla base della retta attribuita e del numero di pasti effettivamente consumati nei due mesi precedenti.

#### **Periodo di erogazione.**

Il servizio viene erogato tutti i giorni della settimana con esclusione del sabato, dei giorni festivi, dei periodi di sospensione dell'attività scolastica, per l'intera durata dell'anno scolastico, con inizio e termine concordato fra il Comune ed i Dirigenti scolastici.

Il servizio è reso anche nel mese di luglio, limitatamente ai plessi di scuola dell'infanzia comunale ove si realizza il prolungamento delle attività educative e in centri estivi gestiti da associazioni e/o cooperative con il contributo del Comune di Forlì.





## 2. Organizzazione del servizio.

Il Comune di Forlì mantiene compiti di indirizzo, verifica e controllo sul servizio di ristorazione scolastica.

La gestione del Centro Comunale di Produzione Pasti per la Ristorazione Scolastica è affidata ad una Ditta scelta con una apposita gara d'appalto, vincolata nello svolgimento della propria attività da precise direttive del Comune.

Il trasporto, la distribuzione nelle mense scolastiche e la somministrazione dei pasti sono effettuati da ditta anch'essa scelta in esito a gara d'appalto.

L'organizzazione del servizio si articola nel modo seguente.

**Preparazione dei pasti presso  
il Centro Comunale di Produzione Pasti.**



**Trasporto.**



**Consegna alle mense  
decentrate presso le scuole.**



**Distribuzione e somministrazione  
presso le mense scolastiche.**



## 2.1 Il ciclo produttivo, il trasporto e la distribuzione.

Sono, quindi, individuabili due grandi aree di attività:

- **produzione dei pasti**, garantita dal Centro Comunale di Produzione Pasti per la Ristorazione Scolastica, situato in via Golfarelli 89 a Forlì, per circa 50 scuole del territorio comunale.
- **trasporto, distribuzione e gestione delle mense decentrate**, affidati a impresa specializzata, individuata a mezzo di gara pubblica.

### Il ciclo produttivo.

Il prodotto offerto dal Servizio di ristorazione scolastica è costituito dai pasti preparati nei locali di Via Golfarelli 89, utilizzando materie prime (derrate alimentari, frutta, verdura, ecc...) di prima qualità dal punto di vista igienico, nutrizionale e organolettico, con preferenza per quelle di provenienza locale e/o regionale.

Le caratteristiche dei prodotti utilizzati sono indicate in tabelle merceologiche consultabili presso il Servizio Diritto allo Studio Via Caterina Sforza 16.

Alla consegna presso il Centro di produzione pasti, **la merce viene sottoposta a controllo** per verificarne qualità e quantità e quindi, solo in caso di esito favorevole, viene presa in carico.

Giornalmente le derrate sono distribuite alle diverse zone di lavorazione in funzione del menù giornaliero previsto.

La **tempistica di lavoro** prevede che le prime preparazioni approntate siano quelle che necessitano di tempi di cottura più lunghi; successivamente vengono preparati i restanti alimenti da cuocere e i piatti freddi.

Terminate le operazioni di preparazione e cottura degli alimenti il **confezionamento in contenitori termici** garantisce il mantenimento delle preparazioni calde e fredde alle corrette temperature previste dalla normativa vigente.

### Il trasporto.

La distribuzione dei pasti avviene mediante **mezzi di trasporto coibentati a norma di legge, in contenitori termici idonei** che favoriscono il mantenimento della corretta temperatura e garantiscono adeguate condizioni igieniche.

Il trasporto dal Centro di Produzione Pasti alle scuole avviene secondo un programma che è definito tenendo conto dei diversi orari d'inizio della consumazione dei pasti nei plessi scolastici.

### **La distribuzione.**

La distribuzione dei pasti nelle varie mense scolastiche viene effettuata da personale specializzato munito di adeguato abbigliamento, assegnato in numero proporzionale a quello degli utenti da servire. La distribuzione dei pasti avviene tramite l'utilizzo di piatti, posate e bicchieri tradizionali, lavati e sterilizzati giornalmente dal personale nelle scuole dell'infanzia, e l'utilizzo di posate tradizionali, piatti e bicchieri a perdere, nelle scuole primarie e secondarie di primo grado.

## **2.2 Qualità delle materie prime.**

Le caratteristiche qualitative delle materie prime sono indicate dal Comune di Forlì, in linea con quanto previsto dalla Legge Regionale 29/2002.

I prodotti devono essere DOP (Denominazione di Origine Protetta), IGP (Indicazione Geografica Protetta). Le schede merceologiche individuano gli alimenti che devono necessariamente provenire da agricoltura biologica.

Non è consentito l'utilizzo di alimenti derivanti da organismi vegetali o animali geneticamente modificati (OGM).

Le derrate per la preparazione dei pasti sono confezionate ed etichettate in modo conforme alla legge vigente.

## **2.3 Le garanzie igieniche.**

Per garantire la sicurezza degli alimenti e la salute dell'utenza, è prevista l'adozione di un Piano di Autocontrollo, in adempimento al D.Lgs 6.11.2007 n. 193.

Tale Piano permette di controllare ogni fase della lavorazione e di intervenire per superare momenti critici (cioè di rischio igienico-sanitario, biologico, chimico, fisico, ecc...).

Tale sistema di monitoraggio prevede l'utilizzo di misure preventive atte ad eliminare rischi, sia di azioni di bonifica nei riguardi degli agenti potenzialmente patogeni; ad esempio, maggiori e particolari attenzioni sono previste ed attuate in tutte le fasi di lavorazione (dalla conservazione, alla preparazione, alla pulizia delle attrezzature) degli alimenti di origine animale (carne, pesce, uova) che sono a maggiore rischio di contaminazione.

### **I controlli.**

I controlli nelle diverse fasi di lavorazione e sul prodotto finito sono effettuati dalla



Ditta che gestisce il servizio di ristorazione scolastica e dal Comune.

I dati dei controlli effettuati dalla Ditta che gestisce il servizio sono conservati presso il Centro di Produzione Pasti e resi disponibili ai soggetti pubblici incaricati delle verifiche e controlli.

I controlli comunali possono essere effettuati in qualsiasi momento e riguardano tutte le fasi della lavorazione.

Il Comune ha affidato ad una Ditta specializzata l'esecuzione del controllo di qualità del servizio di ristorazione, che si attua tramite visite periodiche, campionamenti ed analisi di laboratorio.

I controlli di tipo sanitario sono effettuati da diversi Dipartimenti di Sanità Pubblica dell'Azienda USL, supportati dall'ARPA per le prestazioni di laboratorio.

## 2.4 Qualità nutrizionale, menù e grammature.

### I principi di base.

Il consumo del pasto a scuola deve essere vissuto dall'utenza come **un'occasione socializzante** e, allo stesso tempo, deve essere utilizzato dagli operatori come strumento per la **promozione di un'educazione alimentare**, nel rispetto della salute del bambino.

La proposta di un menù e di una tabella dietetica corretta, che prevede giusti abbinamenti e adeguate porzioni, ha lo scopo di stimolare gli alunni al rispetto di corrette abitudini alimentari, che, se acquisite nei primi anni di vita, diventano durature corrette abitudini alimentari.

Per aumentare variabilità e gradibilità del pasto sono previste variazioni al menù, concordate con l'utenza e con il parere favorevole dell'Azienda USL.

A tale scopo, i menù e le tabelle dietetiche vengono formulate dalla **dietista** del Centro di Produzione Pasti riferendosi ai **criteri e alle direttive dei L.A.R.N.** revisione 1996 (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti) e **delle Linee guida per una sana alimentazione italiana**, revisione 2003, edite dall'**Istituto nazionale della nutrizione**.

È privilegiata la **dieta mediterranea**, più sicura e bilanciata, a base di cereali, legumi, verdure, pesce, olio extravergine di oliva e frutta, che prevede un consumo contenuto di latticini e carne.

A questo modello alimentare, associato a un'attività fisica continuativa, è stato riconosciuto un ruolo protettivo e preventivo nei confronti delle malattie più diffuse nella cosiddetta "civiltà dei consumi" (obesità, diabete, ipertensione, dislipidemie, tumori, ecc.).

#### Le tecniche di cottura.

Gli alimenti sono preparati secondo le seguenti tecniche di cottura:

- a vapore;
- al forno.

La cottura in olio o grasso bollente non è utilizzata; tale metodo si sconsiglia anche per l'uso domestico in quanto "il prodotto assorbe molto olio (ricco di grassi) e con le alte temperature quest'ultimo si degrada con sviluppo di sostanze nocive" (Linee guida per una sana alimentazione italiana).

#### I menù.

Sono previsti due tipi di menù: un **menù invernale** (periodo novembre-marzo) ed un **menù estivo** (periodo aprile-ottobre) che ruotano, di norma, su 5 settimane e consentono di adeguarsi alla disponibilità stagionale dei prodotti.

È prevista, di norma, una **rotazione del menù** in modo che gli utenti abbiano un pasto diverso anche quando usufruiscono della mensa in giorni fissi all'interno della settimana. Sono inoltre utilizzate **adeguate grammature** (indicate in tabelle definite L.A.R.N – Livelli di assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti), diversificate in relazione all'età dei bambini da servire, al fine di soddisfare i diversi fabbisogni nutrizionali. Può accadere che, per motivi tecnici di servizio, siano forniti pasti diversi da quelli previsti dal menù; in questo caso viene data tempestiva comunicazione alla scuola ed al personale addetto al servizio di sporzionamento. Le modifiche devono essere effettuate nel pieno rispetto dei valori nutritivi e delle quantità.

Il menù è visionabile nel sito [www.comune.forli.fo.it](http://www.comune.forli.fo.it).

Il menù prevede:

- **la colazione** per i bambini che entrano entro le ore 8.00 nelle scuole dell'infanzia;
- **il pranzo**, composto da **un primo e un secondo piatto** (entrambi eventualmente sostituiti da un piatto unico completo sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo) e da **un ricco contorno di verdura di stagione**, cruda o cotta;
- **una porzione di frutta fresca** di stagione che nelle scuole dell'infanzia viene consumata durante lo spuntino di metà mattina, mentre nelle scuole primarie e secondarie di primo grado a fine pasto;
- occasionalmente viene proposta **la torta o il gelato**;
- **una merenda** per lo spuntino di metà pomeriggio nelle scuole d'infanzia in cui è previsto il tempo prolungato fino alle 18.30.



## 2.5 Diete speciali.

Il Centro di cottura comunale prevede un servizio con **schemi dietetici speciali** per i bambini e gli adulti che usufruiscono della mensa scolastica nel caso siano riconosciuti affetti da **patologie di tipo alimentare** (per esempio: celiachia, diabete, allergie, intolleranze).

In caso di **patologie transitorie** (ad esempio problemi gastro-intestinali transitori) il servizio fornirà una **dieta in bianco**.

**Schemi dietetici speciali** sono inoltre forniti **per specifiche scelte etico-religiose**.

Il servizio viene garantito secondo le modalità riportate nell'**allegato B: "Diete"**.

## 2.6 Fornitura del pasto in occasione del viaggio di istruzione: il cestino da viaggio.

In occasione dei viaggi di istruzione programmati dalle scuole, il Centro di Produzione Pasti garantisce agli utenti del servizio di ristorazione scolastica la fornitura di un cestino da viaggio.

La scuola che organizza il viaggio **deve comunicare al Centro di Produzione Pasti**, via fax ai numeri 0543.721916 - 724313, **almeno dieci giorni prima della partenza**, quanto segue:

- la data del viaggio di istruzione;
- se è richiesta la fornitura del pranzo al sacco;
- il numero degli utenti ed il nominativo dei bambini che, di norma, seguono eventuali diete;
- luogo e ora di consegna del pranzo al sacco.

Anche nel caso in cui non si richieda il cestino da viaggio, la scuola deve comunicare, con le modalità sopra indicate, il numero dei bambini che non usufruisce del servizio mensa.

Il contenuto del cestino da viaggio è quello indicato nell'**allegato B**.

A richiesta della scuola può essere fornito, in occasione dei viaggi di istruzione, il pasto anche agli alunni che di norma non utilizzano il servizio di ristorazione scolastica, purchè sia trasmesso alla Unità Gestione Servizio Tariffario, l'elenco nominativo dei richiedenti, completo di indirizzo, per consentire l'addebito della quota prevista che è pari alla quota pasto intera praticata nell'anno di riferimento.

## 2.7 Feste di fine anno scolastico.

Il Centro di Produzione Pasti organizza il **buffet per le feste di fine anno scolastico esclusivamente per le scuole dell'infanzia.**

Tali buffet prevedono preparazioni dolci e salate e sono organizzati in due giornate, di norma:

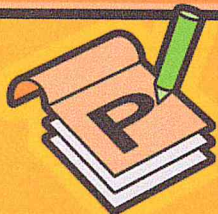
- l'ultimo sabato del mese di maggio;
- il primo sabato del mese di giugno.

La richiesta di tale servizio va inoltrata al Centro Comunale di Produzione Pasti, via fax ai numeri 0543.721916 - 724313, entro e non oltre il 30 aprile di ogni anno. Essa dovrà indicare il giorno di adesione prescelto.

Richieste di buffet per feste di fine anno diverse da quelle sopra individuate saranno valutate alla luce delle esigenze del servizio.

Nel corso delle feste di fine anno sono vietati l'introduzione e il consumo nel plesso scolastico di alimenti e bevande di qualsiasi origine e provenienza ad esclusione di quelli forniti dal Centro Comunale di Produzione Pasti.





### 3. La partecipazione degli utenti.

La partecipazione attiva degli utenti è considerata fondamentale per il miglioramento costante del servizio. Allo scopo sono istituiti i seguenti organismi:

- **Comitati mensa** di plesso, a cui possono aderire liberamente tutti i genitori interessati ed una rappresentanza dei docenti.

I membri dei Comitati mensa possono **accedere ai locali mensa**, per verificare l'andamento del servizio. Al fine di non interferire nella normale attività lavorativa degli addetti al servizio, è consentita la presenza di un numero di rappresentanti non superiore a 2 nelle scuole dell'infanzia e nelle scuole primarie e secondarie di primo grado con un numero di utenti fino a 150, e non superiore a 4 nelle scuole ove il numero di utenti è superiore.

I membri dei Comitati possono **degustare** un campione del pasto del giorno, **presenziare alla distribuzione ed al consumo** dei pasti, nonché alle **operazioni di sanificazione e pulizia** ed al termine della visita devono compilare un proprio rapporto sul sopralluogo effettuato utilizzando, allo scopo, la scheda di cui all'**allegato D "Scheda di rilevazione presso le mense a cura del genitore"** da far pervenire al Servizio Diritto allo Studio Via Caterina Sforza, 16 o tramite fax al numero 0543.712237.

I membri del Comitato, così come le classi di alunni che avanzano richiesta, possono accedere ai locali del Centro di Produzione Pasti Comunale con tempi e modalità che vanno concordate, per ragioni organizzative, con il Responsabile del Centro.

L'elenco nominativo dei genitori aderenti al Comitato Mensa di plesso viene trasmesso dai Dirigenti Scolastici al Servizio Diritto allo Studio, di norma entro il 31 ottobre di ogni anno.

- **Commissione mensa**, composta da:
  - Assessore comunale competente;
  - Dirigente Comunale competente;

- Responsabile del Centro di Produzione Pasti
- Dietista del Centro di Produzione Pasti
- Rappresentanti dei Comitati Mensa, individuati dai genitori nel rispetto dei criteri indicati nell'**allegato E, "Parametri per la costituzione della Commissione Mensa"**
- Rappresentanti dei docenti segnalati dal Dirigente scolastico competente nel rispetto dei criteri indicati sempre nell'**allegato E**.

La Commissione è convocata di norma dall'Assessore comunale competente, almeno due volte all'anno, per coinvolgere gli utenti nella programmazione e verifica del servizio. La Commissione può essere convocata anche su richiesta di almeno 1/3 dei suoi membri per affrontare temi e problematiche di interesse generale e/o specificatamente relative al servizio.





## 4. La qualità del servizio.

### 4.1 Verifica della qualità del servizio.

Il servizio erogato viene monitorato costantemente e valutato, periodicamente, anche con l'ausilio dei seguenti strumenti:

- scheda di rilevazione del gradimento, compilata durante i sopralluoghi effettuati nei refettori dal personale appositamente incaricato dal Comune;
- scheda di rilevazione del gradimento e delle quantità (troppe o insufficienti) compilata giornalmente in ogni scuola dal personale addetto allo sporzionamento;
- questionario di rilevazione del gradimento compilato direttamente dagli alunni nelle scuole primarie e secondarie di primo grado;
- verbali compilati sugli appositi moduli (allegato D) dai genitori dei Comitati mensa in occasione dei loro sopralluoghi.

I dati raccolti, opportunamente elaborati, saranno oggetto di informativa periodica (almeno due volte l'anno) alla Commissione mensa ed ai Comitati mensa di plesso.

### 4.2 Standard di qualità del servizio.

Il Centro di cottura è impegnato a garantire il rispetto dei seguenti standard:

- **rispetto dei menù:** garantire che almeno il 90% dei menù giornalieri stabiliti siano rispettati;
- **puntualità della consegna dei pasti:** garantire che almeno per il 95% delle giornate di erogazione non ci siano ritardi nei tempi di consegna dei pasti (salvo i casi determinati da inconvenienti tecnici non prevedibili e/o da condizioni climatiche di carattere eccezionale);
- **tempi di somministrazione:** garantire le condizioni organizzative che permettano di distribuire il pasto a tutti gli alunni entro il limite massimo di 30 minuti dall'apertura dei contenitori termici;
- **controllo del servizio:** garantire, nel corso dell'anno scolastico, almeno due sopralluoghi in ognuna delle mense decentrate.

### 4.3 Informazioni, segnalazioni e reclami.

Il Servizio Diritto allo Studio è a disposizione per informare, ascoltare e raccogliere eventuali segnalazioni di problemi inerenti il servizio.

Allo scopo è possibile telefonare al numero 0543.712390 o inviare un fax al numero 0543.712382 oppure via e-mail all'indirizzo: [patrizia.luccaroni@comune.forli.fc.it](mailto:patrizia.luccaroni@comune.forli.fc.it)

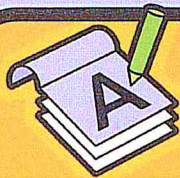
Gli utenti possono inoltrare reclamo, in relazione a disservizi e problemi riscontrati, in forma scritta, fornendo tutte le informazioni necessarie per individuare la difficoltà in questione e per facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Il reclamo va inoltrato alla Responsabile del Servizio Diritto allo Studio presso la sede di Via Caterina Sforza, 16, la quale risponde, di norma, entro 15 giorni.

Qualora la complessità della questione posta richieda tempi di analisi più lunghi, verrà comunque inoltrata all'utente una lettera di cortesia, nella quale saranno fornite le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non potranno essere presi in considerazione.





Scheda allegato A.

Carta del servizio di ristorazione scolastica.

## Rette e fasce di contribuzione.

### Rette e agevolazioni.

Gli utenti della refezione scolastica concorrono alla copertura del costo del servizio mediante il pagamento di una **quota pasto**, annualmente determinata dall'Amministrazione comunale. Al fine di tutelare le situazioni economico-familiari svantaggiate, è stabilita una gradualità nella contribuzione degli utenti sulla base dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE), certificazione rilasciata gratuitamente dai Centri di assistenza fiscale (I.N.P.S., patronati, sindacati, ecc.). La richiesta di agevolazione deve essere corredata dal certificato ISEE. In caso di domanda per più figli, è sufficiente che tale documentazione sia allegata al modulo relativo al figlio più piccolo. Le agevolazioni non hanno carattere obbligatorio: nel caso in cui non pervenga alcuna richiesta o essa sia priva della documentazione prevista, l'utente è collocato automaticamente nella fascia di massima contribuzione.

Si segnalano, di seguito, le rette in vigore nell'anno scolastico 2013/2014:

FASCIA	VALORE ISEE		QUOTA PASTO	
			scuole infanzia	scuole primarie e secondarie di primo grado
	da	a		
1°	€ 10.632,95	€ -	€ 5,35	€ 5,85
2°	€ 7.501,00	€ 10.632,94	€ 4,00	€ 4,40
3°	€ 0,00	€ 7.500,00	€ 2,70	€ 2,95
4°	Semiesenzione da Commissione rette		€ 1,35	€ 1,50
5°	Esenzione da Commissione rette		€ 0,00	€ 0,00

### Esenzioni totali o parziali.

Qualora una famiglia rientri nella quarta fascia di agevolazione e concorrano condizioni di particolare disagio economico-sociale o si tratti di utenti a carico dei servizi sociali, può essere concesso l'esonero dal pagamento o stabilita un'ulteriore riduzione della retta prevista. La decisione viene assunta dalla Commissione Rette, sulla base della documentazione presentata dagli utenti interessati, delle verifiche attuate presso gli uffici del Servizio Welfare e/o soggetti che collaborano con l'ente e che hanno professionalità in ambito sociale.

### Decorrenza di rette ed agevolazioni.

L'agevolazione della retta, a fronte di una richiesta presentata entro i termini previsti

Carta del servizio di ristorazione scolastica.

## Rette e fasce di contribuzione.

annualmente dall'Amministrazione comunale, decorre, se concessa, dal primo mese di funzionamento del servizio. Il beneficio può essere concesso anche in corso d'anno ma, in questo caso, la retta agevolata ha effetto dal mese successivo a quello della presentazione della domanda.

### **Assegnazione delle rette, istanze per il riesame ed aggiornamenti delle rette in corso d'anno.**

Il richiedente riceve comunicazione scritta in merito alla retta attribuitagli entro 30 giorni dall'inizio dell'anno scolastico o entro 10 giorni in caso di domanda presentata in corso d'anno. Entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione, ha facoltà di presentare istanza scritta di riesame, indicando i motivi del ricorso ed allegando eventuale documentazione aggiuntiva; la risposta è fornita nei 30 giorni successivi al ricevimento del ricorso. In maniera analoga si procede nel caso in cui una famiglia chieda, in corso d'anno, l'aggiornamento della retta a seguito di rilevanti cambiamenti nel quadro familiare e sociale.

### **Per informazioni:**

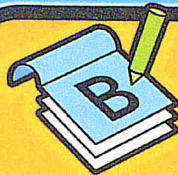
- per le scuole dell'infanzia statale, primaria e secondaria di primo grado, rivolgersi all'Unità Diritto allo Studio, tel. 0543.712237- 0543.712116 - 0543.712114 - Fax 0543.712382;
- per le scuole dell'infanzia comunale, rivolgersi all'Unità Infanzia, Ufficio Rapporti con le Famiglie, tel. 0543.712340 - 0543.712425 - Fax 0543.712117.

### **Pagamento delle rette della mensa.**

Con scadenza bimestrale, sono spediti all'abitazione dell'alunno bollettini bancari di pagamento il cui importo è calcolato in rapporto alla retta attribuita e al numero di pasti effettivamente consumati. Sul bollettino sono indicati retta e numero di pasti, in modo che ogni famiglia possa controllare l'esattezza dell'importo da pagare. Eventuali discrepanze fra il numero di pasti risultanti alla famiglia e quelli indicati sul bollettino, devono essere segnalate agli uffici dell'Unità di Gestione del Sistema Tariffario, tel. 0543.712115, 0543.712388 - fax 0543.712407.

L'Ente provvederà a verificare se si tratta di un errore effettuato in sede di emissione dei bollettini o determinato da una errata segnalazione da parte della scuola. In questo secondo caso la famiglia dell'alunno chiederà alla scuola di rettificare la comunicazione inviata al Comune. L'eventuale credito è conguagliato nel bollettino successivo. Il pagamento dei bollettini può avvenire gratuitamente presso una qualsiasi filiale Bancaria come Banca Tesoriere del Comune, oppure presso altri sportelli bancari con i costi praticati da ciascun istituto, o mediante domiciliazione bancaria.





Scheda allegato B.

Carta del servizio di ristorazione scolastica.

## Diete.

Il Centro Comunale di Produzione Pasti prevede un servizio dietetico particolare per i bambini e gli adulti che usufruiscono della mensa scolastica e che necessitano di diete speciali.

- **Diete per patologie croniche e non, allergie e intolleranze.**

Nel caso un bambino o un adulto debba seguire un'alimentazione specifica per motivi sanitari, il Centro Comunale di Produzione Pasti fornisce un pasto alternativo adeguato.

Il modulo per effettuare la richiesta di dieta speciale è disponibile presso l'Unità Pediatrica di base o gli ambulatori dei pediatri di libera scelta.

La richiesta, sottoscritta dal pediatra di base o dal medico curante o, eventualmente, da uno specialista, deve pervenire, a cura del genitore, entro la fine del mese di giugno, al **Dirigente Responsabile dell'Unità Pediatrica Distrettuale (Azienda USL di Forlì - Via Colombo, 11)**. Il pediatra referente dell'Azienda USL, contatta, se necessario, il medico curante, i genitori ed eventualmente lo specialista di riferimento, valuta la richiesta di dieta speciale e ne trasmette l'autorizzazione, qualora concedibile, al Dirigente dell'Istituto Scolastico frequentato dall'utente e al Dirigente del Servizio Diritto allo Studio, nel rispetto delle norme di tutela della privacy.

La richiesta per l'autorizzazione a fruire di dieta speciale per allergie e intolleranze va rinnovata ad ogni anno scolastico, mentre per le patologie croniche va rinnovata ad ogni cambio di ordine di scuola (ad es: passaggio dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria, ecc...) e in caso di trasferimento ad altro plesso scolastico sia nell'ambito del Comune che fuori Comune.

- **Diete per motivi etico-religiosi.**

È garantita la somministrazione di diete particolari per motivi religiosi: **il genitore del bambino o chi ne fa le veci** deve far pervenire, (almeno 7 giorni prima dall'inizio della somministrazione dei pasti) un'autocertificazione di richiesta nella quale siano espressamente esplicitati gli alimenti da escludere dalla dieta. La dieta verrà garantita per l'intero anno scolastico.

Il Centro di Produzione pasti garantisce, a chi ne fa richiesta con la procedura sopra indicata, la fornitura di dieta latte-ovo-vegetariana, pur nella consapevolezza che l'unica dieta equilibrata dal punto di vista nutrizionale per i bambini in età scolare e pre-scolare è quella onnivora.

- **Dieta in bianco.**

La dieta in bianco, prevista per motivi di salute a carattere transitorio, è fornita a richiesta, senza che sia prodotta specifica certificazione medica, per un massimo di tre giorni consecutivi. Per richieste superiori ai tre giorni consecutivi previsti è necessaria la presentazione di certificazione medica, da far pervenire al Centro Comunale di Produzione Pasti prima del quarto giorno. La dieta in bianco, composta da un primo, un secondo, un contorno, pane e frutta, di norma, viene garantita seguendo il seguente schema tipo:

Giornata 1	Giornata 2	Giornata 3	Giornata 4	Giornata 5
Riso con olio e parmigiano	Pasta con olio e parmigiano	Pasta con olio	Pasta con olio e parmigiano	Pasta con olio e parmigiano
Carne bianca al vapore	Pesce bianco al vapore	Carne bianca al vapore	Parmigianino	Pesce bianco al vapore
Carote al vapore	Patate al vapore	Carote al vapore	Patate al vapore	Carote al vapore
Mela	Mela	Mela	Mela	Mela

Carta del servizio di ristorazione scolastica.

## Cestino da viaggio.

### Composizione del cestino per il viaggio d'istruzione.

#### Scuole dell'infanzia:

- 1 panino con prosciutto cotto;
- 1 panino con prosciutto crudo;
- 1 banana;
- dolce;
- acqua per il pasto (1 bottiglia da lt 1,5 per 6 bambini).

#### Scuole primarie e secondarie di primo grado:

- 1 panino con prosciutto cotto;
- 1 panino con prosciutto crudo;
- 1 panino vuoto;
- 1 parmigianino;
- 1 banana;
- dolce;
- acqua per il pasto (1 bottiglia da lt 1,5 per 5 bambini).





Scheda allegato C.

Carta del servizio di ristorazione scolastica.

## Le materie prime.

### Caratteristiche

I prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti sono tutti di **prima qualità**. Oltre alle produzioni di tipo convenzionale, si utilizzano prodotti **DOP** (Denominazione d'Origine Protetta), prodotti **IGP** (Indicazione Geografica Protetta), prodotti a **lotta integrata e biologici**.

I prodotti più utilizzati sono i seguenti:

PRODOTTI BIOLOGICI
ACETO DI MELE
LEGUMI SECCHI: fagioli borlotti e cannellini, ceci, lenticchie verdi e rosse, soia rossa (azuki).
CEREALI: cous-cous, farro, orzo e miglio.
PANE E PIADINA ROMAGNOLA
PRODOTTI FRESCHI DA FORNO: biscotti, crostata, ciambella, crackers, grissini e piadina salata.
LATTE E YOGURT FRESCO
SEITAN, TOFU E FIOCCHI DI SOIA
CONFETTURE, MIELE E CREMA DI NOCCIOLE
CORN FLAKES, CRACKERS E FETTE BISCOTTATE
SUCCO DI FRUTTA, POLPA DI FRUTTA, ORZO E MISCELA DI CEREALI SOLUBILI
VERDURA FRESCA DI STAGIONE PROVENIENTE DA AGRICOLTURA BIOLOGICA: verdure di prima categoria da agricoltura biologica: aglio, bietole, carote, cavolfiore, cavoli, cetrioli, cipolle, finocchi, fiori di zucca, lattuga, indivia, patate, peperoni, pomodori, radicchio rosso, ravanelli, rucola, sedano, sedano rapa, zucchine ed erbe aromatiche.
FRUTTA FRESCA DI STAGIONE PROVENIENTE DA AGRICOLTURA BIOLOGICA: frutta di prima categoria da agricoltura biologica: actinidia, albicocche, anguria, arancia, ciliegie, clementini, fragole, kaki, limoni, mandarini, mele, melone, pere, pesche, prugne, susine, uva da tavola; banane biologiche provenienti dal commercio equo e solidale.

Carta del servizio di ristorazione scolastica.

## Le materie prime.

### PRODOTTI VARI

**CARNI ROSSE E BIANCHE:** carni fresche nazionali, di prima qualità, provenienti da animali che non abbiano subito trattamenti con promotori della crescita:

- carne bovina a identificazione geografica protetta (I.G.P) "vitellone bianco dell'Appennino Centrale- razza Romagnola";
- carne suina;
- carne di tacchino e pollo;
- carne di coniglio

**SALUMI:** prosciutto crudo di Parma (D.O.P) stagionato almeno 18 mesi; prosciutto cotto italiano di prima qualità senza aggiunta di polifosfati e di glutammato né di caseina e prodotti derivati dal latte.

**PESCE SURGELATO/CONGELATO:** filetto di halibut, filetto di platessa, gamberi sgusciati, bastoncini di filetto di merluzzo impanati.

**PESCE A LUNGA CONSERVAZIONE:** tonno di prima scelta in scatola o in buste monoporzione.

**UOVO PASTORIZZATO FRESCO:** intero d'uovo, tuorlo d'uovo, albume d'uovo.

**GRASSI VEGETALI:** olio extravergine di oliva.

**LATTICINI VARI SENZA CONSERVANTI:** bocconcini di mozzarella misto bufala, caciotta, casatella, squaquerone di Romagna, stracchino, emmenthal svizzero, ricotta vaccina, robiola, parmigiano reggiano (D.O.P) con maturazione naturale fra i 18 e i 24 mesi.

**VERDURE SURGELATE:** fagiolini finissimi, piselli finissimi, spinaci in foglia. Occasionalmente, in alcune preparazioni vengono utilizzati: minestrone misto di verdure, patate a spicchi.







Scheda allegato E.

Carta del servizio di ristorazione scolastica.

## Parametri per la costituzione della Commissione mensa.

La rappresentanza dei genitori e dei docenti in seno alla Commissione mensa è determinata in relazione ai seguenti parametri.

### Genitori

Numero utenti iscritti al servizio mensa	Numero genitori
Fino a 150	1
Da 151 a 300	Fino a 2
Oltre 300	Fino a 3

Il tetto numerico iscritti è da considerarsi a livello di singola scuola.

### Docenti

Numero sezioni nella scuola dell'infanzia	Numero docenti
Fino a 15	1
Da 16 a 30	Fino a 2
Oltre 30	Fino a 3

Numero classi nella scuola primaria e secondaria	Numero docenti
Fino a 20	1
Da 21 a 40	Fino a 2
Oltre 40	Fino a 3

Il riferimento al numero delle sezioni o classi è da intendersi a livello di raggruppamento di scuole (direzione didattica, scuole dell'infanzia comunali, scuole autonome, ecc.).