



### Che cos'è e a cosa serve una Carta di Servizi

La Carta dei Servizi descrive i principi fondamentali del servizio di refezione scolastica, le garanzie e gli standard di qualità che l'Amministrazione Comunale si impegna ad offrire agli utenti.

La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" e rappresenta la volontà dell'Amministrazione Comunale a rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini. Ha validità pluriennale e se dovessero intervenire, nell'organizzazione generale, delle variazioni sostanziali, la stessa verrà modificata.

### Presentazione e organizzazione del servizio

Com'è noto, l'obiettivo di favorire nella popolazione corretti stili di vita è prioritario a livello internazionale. Ed è perciò anche l'obiettivo del Comune di Firenzuola.

L'accesso e la pratica di una sana e corretta alimentazione è uno dei diritti fondamentali per il raggiungimento del migliore stato di salute ottenibile, in particolare nei primi anni di vita.

Nella "Convenzione dei diritti dell'infanzia", adottata dall'ONU nel 1989, è sancito infatti il diritto dei bambini ad avere un'alimentazione sana ed adeguata al raggiungimento del massimo della salute ottenibile e nella revisione della "European Social Charter" del 1996 si afferma che "ogni individuo ha il diritto di beneficiare di qualunque misura che possa renderlo in grado di raggiungere il miglior livello di salute ottenibile".

L'Ufficio regionale per l'Europa dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) ha approvato nel 2006 "Gaining health", uno specifico programma che prevede una strategia multisettoriale mirata alla prevenzione e al controllo delle malattie croniche. A fine 2007, l'OMS insieme con la Commissione Europea ed il 27 Stati Membri della Unione, hanno approvato una dichiarazione su "La salute in tutte le politiche", per promuovere l'elaborazione e l'attuazione di politiche favorevoli alla salute in diversi ambiti, quali alimentazione, ambiente, commercio, educazione, industria, lavoro e trasporti. Il successo di molti interventi per la promozione della salute dipende, infatti, anche da elementi esterni al "sistema sanitario".

Nella ristorazione scolastica è di fondamentale importanza elevare il livello qualitativo dei pasti, come qualità nutrizionale e sensoriale, mantenendo saldi i principi di sicurezza alimentare. La corretta gestione della ristorazione può favorire scelte alimentari nutrizionalmente corrette tramite interventi di valutazione dell'adeguatezza dei menù e promozione di alcuni piatti/ricette. Oltre che produrre e distribuire pasti nel rispetto delle indicazioni dei Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati di Nutrienti per la popolazione italiana (LARN), essa può svolgere un ruolo di rilievo nell'educazione alimentare coinvolgendo bambini, famiglie, docenti.

Il momento del pranzo esprime non solo un fabbisogno nutrizionale ma il piacere di "stare insieme" di convivialità, di scambio, di conoscenza reciproca. E' un momento educativo che prosegue l'attività educativa e quindi il rapporto relazionale degli adulti con i bambini.

## COMUNE DI FIRENZUOLA

Un'alimentazione sana ed equilibrata, come sappiamo, è di grande importanza ad ogni età, ma soprattutto durante l'infanzia e la preadolescenza; essa riveste un ruolo di primo piano sia per garantire una crescita equilibrata che per favorire l'assunzione ed il consolidamento di abitudini alimentari sane.

Il servizio di Refezione Scolastica è erogato nel periodo di apertura delle scuole ed è destinato:

- ai bambini iscritti al nido d'infanzia, alla scuola dell'infanzia, alla scuola primaria e secondaria di I grado;
- al personale docente e non docente in servizio, avente diritto;
- ai dipendenti comunali quando effettuano il rientro pomeridiano.

I pasti vengono preparati presso il centro cottura centralizzato comunale che ha sede in Firenzuola Via Maria Montessori n. 3.

I bambini frequentanti il nido d'infanzia e le scuole dell'infanzia usufruiscono del servizio mensa dal lunedì al venerdì, mentre gli alunni frequentanti la scuola primaria e secondaria di I grado usufruiscono del servizio mensa nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì.

Conseguentemente presso la cucina centralizzata vengono preparati circa 100 pasti nei giorni pari (martedì e giovedì) e circa 400 pasti nei giorni dispari (lunedì, mercoledì e venerdì). I pasti vengono consegnati e consumati rigorosamente lo stesso giorno della cottura, in orari diversi a seconda del tipo di scuola. Il pasto è composto da un "primo", un "secondo", un contorno, pane, frutta o dessert in conformità a quanto previsto dal menù. Tutti gli alimenti utilizzati hanno requisiti di alta qualità.

I pasti vengono trasportati con mezzi e contenitori termici idonei che ne salvaguardano gli aspetti igienici e il mantenimento delle temperature. Vengono garantiti percorsi e tempi che assicurano la minor sosta possibile dei pasti tra il centro di cottura e la scuola.

La distribuzione è affidata a ditta esterna che si deve impegnare ad eseguire questo compito con competenza, gentilezza e cortesia, garantendo, per quanto possibile, la continuità del personale nelle sedi scolastiche di assegnazione: ciò favorisce il rapporto umano e relazionale con i bambini che riveste un'importanza fondamentale nell'accettazione del cibo.

Nel refettorio situato al secondo piano del plesso scolastico di Firenzuola in Via M.Montessori n. 5, dove consumano il pasto gli alunni della scuola secondaria di I grado e gli alunni della scuola primaria viene attivata la distribuzione con sistema "self service", molto gradita ai ragazzi.

### *I principi fondamentali dell'erogazione del servizio*

Con la redazione della Carta dei servizi, intendiamo rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e ci impegniamo a rispettare alcuni principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici:

## COMUNE DI FIRENZUOLA

### Il diritto al benessere e alla salute

L'Amministrazione Comunale si impegna a fornire pasti adeguati alle esigenze nutrizionali, psicologiche e relazionali nella tutela del benessere del singolo e della comunità infantile, promuovendo iniziative sui temi della salute in sinergia con i soggetti presenti nel territorio che perseguono le medesime finalità.

### La partecipazione, l'informazione e la trasparenza

L'Amministrazione Comunale promuove un'adeguata informazione e partecipazione delle famiglie al miglioramento del servizio, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami al fine di rendere il servizio sempre più adeguato alle esigenze degli alunni.

### L'uguaglianza, imparzialità e diritto di accesso

E' assicurata la parità dei diritti per tutti gli utenti compatibilmente con la tipologia di un servizio di ristorazione collettiva per l'infanzia. Tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con rispetto e cortesia.

### La continuità

Il servizio viene erogato regolarmente, senza interruzioni, nel rispetto del calendario scolastico. In caso di imprevisti sono programmati interventi per ridurre al minimo i disagi degli utenti.

### L'efficacia ed efficienza

La soddisfazione degli utenti è ricercata attraverso la verifica sulla gradibilità del pasto, nonché il miglioramento del servizio attraverso le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

### Il diritto alla privacy

I dati personali dei bambini e delle famiglie, nel rispetto della legge sulla privacy, vengono utilizzati esclusivamente nell'ambito dell'espletamento del servizio.

### Gli impegni di qualità

L'Amministrazione si impegna nel processo di continuo miglioramento del servizio erogato. Il menù adottato a scuola vuole far sperimentare ai bambini nuovi sapori e consolidare alcune sane abitudini alimentari, come il consumo di ortaggi, legumi e pesce, alimenti in genere meno graditi ma insostituibili.

Il servizio accoglie le "diete speciali" garantendo a famiglie e bambini di sentirsi inseriti pienamente nel contesto scolastico e garantisce una qualità nutrizionale che salvaguardia la salute e la crescita dei bambini.

Per il confezionamento dei pasti vengono utilizzati:

- *carni fresche bovine, suine e pollame provenienti da animali allevati e macellati in territorio nazionale;*
- *alimenti provenienti da agricoltura o produzione biologica e/o "a filiera corta": patate, farro, miele ecc. ;*

### Il Menù Scolastico

Il menù proposto ha come modello la dieta biomediterranea e le indicazioni nutrizionali possono essere così finalizzate:

- favorire il consumo di frutta, verdura e legumi;
- preferire come condimento olio extra vergine di oliva;
- incrementare il consumo di pesce;
- utilizzare poco sale e preferibilmente quello iodato;
- favorire il consumo di alimenti ricchi di amido e fibre.

Ogni giorno ai bambini viene servito un pasto variato e bilanciato.

Particolare attenzione viene posta alle caratteristiche sensoriali del pasto, in termini di palatabilità e gradevolezza (aroma, gusto, colore, consistenza), presentazione dei piatti serviti e modalità di erogazione. Sono elementi infatti che condizionano fortemente il gradimento del pasto da parte dei bambini.

Le preparazioni alimentari sono semplici e di facile digestione, a tale scopo si eseguono cotture al forno e umido e non frittiture e soffritti.

L'Amministrazione Comunale si impegna ad assicurare che il menù stabilito sia rispettato, salvo casi di forza maggiore e a consegnarlo alle famiglie al fine di coinvolgerle in una corretta integrazione domiciliare del pasto giornaliero del bambino.

Il Servizio potrà, sulla base di indicazioni e suggerimenti, modificare le preparazioni che non risultassero gradite ad una larga parte di bambini tenendo sempre presente l'equilibrio nutrizionale.

### Diete Particolari

Il genitore del bambino che, per motivi di salute, ad esempio allergie o intolleranze alimentari, celiachia, diabete, ecc. necessita di una dieta particolare, deve presentare al servizio comunale un certificato medico dove siano indicati gli alimenti che non possono essere somministrati al bambino.

La dietista comunale, sulla base del menù scolastico, compilerà una lista personalizzata e, per particolari situazioni, si rapporterà direttamente con i genitori.

### Tabelle dietetiche e menù

La tabella dietetica deve garantire corretti apporti in nutrienti, sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo, per ottemperare alle esigenze di mantenimento dello stato di salute e crescita dell'individuo senza che l'organismo debba ricorrere a meccanismi di adattamento come nel caso di scarso o eccessivo apporto calorico:

Costituiscono principali documenti normativi di riferimento per la stesura delle tabelle dietetiche:

- Linee Guida per una sana alimentazione italiana dell'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione (INRAN 2003);
- Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati di Nutrienti per la popolazione italiana (LARN 1996);

## COMUNE DI FIRENZUOLA

- Linee Guida per la Ristorazione scolastica Nazionali;
- Linee di Indirizzo per la Ristorazione scolastica Regione Toscana;
- Regolamento (CE) 852/2004 sull'igiene dei prodotti alimentari;
- Decreto Legislativo 193/2007: "Attuazione direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore;
- Regolamento (CE) 178/2002 "che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare";
- Regolamento (CE) 2073/2005 "Regolamento (CE) n. 2073/2005 della Commissione del 15 novembre 2005 sui criteri microbiologici applicabili ai prodotti alimentari".

Per la realizzazione del menù e delle ricette vengono prese in esame le seguenti indicazioni:

- Osservanza delle quantità e delle frequenze indicate nelle tabelle dietetiche;
- Utilizzo, nella compilazione del menù, di un'unica matrice alimentare base per le diverse classi di età e di scuola, al fine di evitare pericolosi incroci nelle modalità di preparazione e facilitare il lavoro della cucina.

Solo alcuni piatti si differenziano a causa:

1. Età dei bambini;
2. Aspetti psicologici del consumo;

Naturalmente viene tenuto conto:

- Della disponibilità delle attrezzature della cucina;
- Della possibilità di sanificazione intermedia;
- Del personale a disposizione affinché i tempi e le temperature della preparazione siano comunque garantite.

Nelle grandi comunità, come una mensa scolastica, non è possibile avere dei dati precisi sugli utenti e quindi per il calcolo del fabbisogno energetico vengono adottati valori medi ricavati dai range di riferimento indicati dai LARN.

Anche per la stesura del menù del Comune di Firenzuola, una volta stabilita la quota calorica, si è passati alla ripartizione in principi nutritivi, seguendo sempre le indicazioni dei LARN sia per i contenuti in macro-nutrienti che in micro-nutrienti.

Il passo successivo è quello della stesura della tabella dietetica per la quale è necessario calcolare le medie del secondo piatto (con le relative frequenze settimanali), le medie della frutta e quelle della verdura.

Le grammature stabilite sono divise, nella tabella dietetica, per i primi piatti, secondi, contorni ecc. Vengono elaborate tabelle dei pesi a crudo e a cotto riferiti al fabbisogno calorico di ciascun gruppo di alunni (Infanzia e Primaria). Le tabelle dietetiche possono essere visionate presso l'ufficio scuola del Comune.

## COMUNE DI FIRENZUOLA

### Informazioni sul servizio

L'adesione al servizio di ristorazione scolastica deve essere espressa tramite sottoscrizione del modulo che le famiglie possono reperire presso le segreterie scolastiche al momento delle iscrizioni a scuola e a quest'ultime va riconsegnato dopo la compilazione.

Il servizio di ristorazione è un servizio a domanda individuale che prevede una tariffa a carico degli utenti fissata da Delibera di Giunta Comunale. Le tariffe possono subire variazioni nel tempo e le famiglie interessate ne verranno preventivamente informate.

La famiglia che si trovi in situazioni di disagio socio-economico può presentare domanda di agevolazione nel pagamento entro il 31 ottobre corredata dalla certificazione ISE/ISEE rilasciata da un CAAF del territorio relativa alla situazione reddituale e patrimoniale dell'anno precedente.

Per l'esenzione totale o parziale del pagamento della tariffa i nuclei familiari devono rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune.

Se non viene presentata alcuna attestazione l'utente è tenuto al pagamento della tariffa massima stabilita.

Il mancato pagamento della tariffa prevista per la fruizione del servizio di mensa scolastica determina l'avvio del procedimento per il recupero coattivo delle somme dovute ai sensi della normativa vigente.

I bollettini di pagamento vengono inviati direttamente a casa ogni due mesi e l'importo viene calcolato sulla base delle presenze rilevate giornalmente nelle singole scuole con il non addebito qualora si verifichi una uscita anticipata del bambino.

L'iscrizione si intende rinnovata di anno in anno, fino al completamento del ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta da presentare al servizio ristorazione del Comune anche tramite fax.

### Fattori di qualità del servizio

L'Ufficio Servizi Scolastici, d'intesa con il proprio Responsabile, predispone tutte le necessarie azioni nei confronti del personale addetto al servizio e si impegna ad attivare tutte le azioni necessarie affinché i rapporti degli addetti con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Ogni cittadino interessato può inviare all'Amministrazione comunale reclami, segnalazioni, istanze e suggerimenti in forma scritta, di persona o anche telefonicamente, purchè non in forma anonima o con indicazioni generiche che non individuino il disservizio.

La risposta all'utente sarà data nella modalità da lui stesso prescelta, con la massima celerità, e comunque entro trenta giorni dalla presentazione.

L'insieme dei reclami/segnalazioni pervenuti entrano a far parte del rapporto annuale di valutazione della qualità del servizio scolastico al fine della predisposizione delle azioni di miglioramento.

La presente Carta del Servizio di Refezione Scolastica verrà periodicamente aggiornata, in presenza di modifiche di legge o suggerite dall'esperienza, grazie anche alle osservazioni degli utenti, in modo da rendere il servizio sempre più vicino alle esigenze di chi ne usufruisce.