



Comune di Latina



COMUNE DI LATINA
LA CITTÀ DEI DIRITTI



Carta del Servizio di
Ristorazione Scolastica
- Comune di Latina -

Indice

- | | | | | | |
|----|--|---------|----|--------------------------|---------|
| 01 | Che cos'è la
Carta del Servizio | pag. 3 | 09 | Adozione di standard | pag. 17 |
| 02 | I principi fondamentali | pag. 5 | 10 | Qualità del servizio | pag. 21 |
| 03 | Modalità di gestione ed
erogazione del Servizio di
ristorazione scolastica | pag. 9 | 11 | Informazioni agli utenti | pag. 21 |
| 04 | Menu | pag. 10 | 12 | Rapporti con gli utenti | pag. 22 |
| 05 | Iscrizione al servizio | pag. 13 | 13 | Come raggiungerci | pag. 22 |
| 06 | Strumenti di verifica | pag. 14 | 14 | Suggerimenti e reclami | pag. 23 |
| 07 | Garanzie di qualità | pag. 15 | 15 | Tempi di risposta | pag. 23 |
| 08 | La Commissione Mensa | pag. 16 | 16 | Risarcimenti e rimborsi | pag. 24 |



01

Che cos'è la Carta del Servizio

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

Ma non solo, essa serve anche a definire "standard minimi" di qualità che il cittadino può controllare. In pratica una "garanzia" nelle mani del cittadino.

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

Inoltre, essa non è un documento che viene prodotto una volta per tutte e non è un semplice atto burocratico, per questo la parte specifica di illustrazione del servizio potrà essere aggiornata annualmente e comunque ogni volta che cambiano leggi e regolamenti, o quando il Comune si pone obiettivi diversi.

Questa Carta del Servizio è presente e visionabile sul portale dedicato scuoledusmann.it/latina a tutte le famiglie dei bambini che usufruiscono della ristorazione scolastica ed alle scuole interessate.

E' consultabile sul sito internet del Comune

www.comune.latina.it e presso il centro cottura di Via Po.



I principi fondamentali

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

Con questa Carta del Servizio il Comune di Latina intende darvi attuazione nell'erogazione del Servizio di ristorazione scolastica.

Principio dell'uguaglianza e dell'imparzialità

Il Comune di Latina eroga un servizio improntato ai criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando, a parità di diritti, il servizio di ristorazione scolastica a tutti i bambini le cui famiglie abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate e di volta in volta opportunamente rese note.

Principio della trasparenza

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio medesimo, secondo la procedura stabilita dal Regolamento comunale per il diritto di accesso. Il modulo di domanda per accedere agli atti è scaricabile dal sito internet del Comune www.comune.latina.it direttamente dalla homepage - nella sezione Amministrazione trasparente - altri contenuti - accesso civico.

Principio della continuità

Un servizio essenziale, quale viene considerato quello di ristorazione scolastica, deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie. Per questo in caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento sono previsti interventi particolari, a seconda dell'evento negativo manifestatosi, per contenere il disagio e ridurre al minimo il disservizio.

Principio della partecipazione

La partecipazione è sempre garantita sia per tutelare il diritto ad una corretta fruizione del servizio sia per favorire la collaborazione tra tutti gli attori interessati. La Commissione mensa è l'organismo attraverso cui viene assicurata la partecipazione di tutti: rappresentanti dei genitori, delle scuole, del Comune e della società di ristorazione. Le famiglie, hanno il diritto di ottenere informazioni, oltre che individualmente, anche attraverso la Commissione mensa che dovrà inoltrare i suggerimenti o i reclami al Servizio Istruzione del Comune, al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.

Principio dell'efficienza e dell'efficacia

L'efficienza e l'efficacia sono perseguite come garanzia della qualità del servizio sia sul piano umano sia su quello strutturale-tecnologico. La piena soddisfazione delle famiglie è ricercata attraverso il miglioramento delle competenze e della cortesia del personale, il continuo monitoraggio dell'idoneità e della funzionalità dei locali, delle attrezzature oltre che delle diverse fasi gestionali del servizio.

Principio del rispetto per l'ambiente

I nostri bambini sono gli adulti di domani. E' molto importante che fin dalla scuola possano imparare che il loro benessere è strettamente legato all'ambiente nel quale vivono. I genitori insegnano loro che acqua ed energia elettrica non vanno sprecate, che le automobili inquinano, che tutto quello che si butta via inquina l'ambiente, che è meglio mangiare cibi sani apprezzando la frutta e la verdura di stagione, meglio se priva di pesticidi, che saponi, detersivi e detergenti se usati in grandi quantità inquinano. Il Comune e la Società di ristorazione con la collaborazione della scuola, consapevoli del ruolo di affiancamento alle famiglie in questo importante processo di educazione hanno improntato il contratto di ristorazione a questo principio. Esso è ispirato alle esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente, alla promozione dello sviluppo sostenibile, alla difesa della biodiversità (riferimento: Decreto Ministero Ambiente 25.07.2011 - Allegato 1, Decreto Lgs 50/2016 "Nuovo Codice dei Contratti - linee di indirizzo nazionale e regionale e successivi aggiornamenti, per la ristorazione scolastica).

Concretamente attraverso:

- la distribuzione in mensa di acqua proveniente dall'acquedotto comunale (ove presenti i dispositivi per sistema micro-filtraggio, con apposita sostituzione dei filtri 2 volte in ogni anno scolastico).
- la preferenza di fornitori che impieghino imballaggi ecologici e/o riutilizzabili.
- l'uso di stoviglie monouso in materiali biodegradabili, con prossima attivazione di lavastoviglie.
- l'impiego di alimenti provenienti da agricoltura biologica (prodotti bio).
- l'impiego di prodotti ecologici per la sanificazione.
- il recupero del cibo avanzato dalla distribuzione per destinarlo ad associazioni benefiche e caritatevoli, caritas di Latina e canile comunale - enpa.





Modalità di gestione ed erogazione del Servizio di ristorazione scolastica

La gestione del servizio si articola in diverse fasi affidate ad un'unica azienda specializzata nel settore, attualmente la società Dussmann Service Srl con sede a Capriate San Gervasio, che ha anche una sede di riferimento a Latina presso il centro di cottura comunale di Via Po, e sono le seguenti:

- a. la produzione, l'approvvigionamento e lo stoccaggio delle derrate alimentari e la preparazione e il confezionamento dei pasti avvengono presso il centro cottura comunale di Via Po. Il Direttore del centro di cottura segue l'intera organizzazione del lavoro collaborando con il capo cuoco e la dietista che affideranno al personale le specifiche mansioni operative.
- b. Il trasporto e la distribuzione dei pasti sono garantiti giornalmente presso le scuole. I pasti sono consumati nei rispettivi refettori. (con emergenza covid alcuni alunni nelle loro classi) La società di ristorazione garantisce la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel contratto di appalto, con un margine di ritardo che non può superare i dieci minuti.
- c. Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti è assicurata dalla società di ristorazione secondo quanto indicato nel contratto di appalto.
- d. Molti alimenti provengono da agricoltura biologica (prodotti bio).



04

Menu

Il Servizio di ristorazione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata dei bambini. Per questo i menu tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette, il gradimento dei bambini.

I menu sono consultabili sul sito internet del Comune di Latina:

www.comune.latina.it nella sezione Ristorazione Scolastica.

Sono previsti due menu: uno per la stagione autunno-inverno e uno per quella primavera-estate. Il menu autunno-inverno è in vigore da fine ottobre a metà aprile, mentre quello primavera estate da metà aprile a fine ottobre.

Ognuno dei due menu stabilisce le pietanze che verranno servite ogni giorno articolate nell'arco di quattro settimane.

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

Diete speciali

Al bambino che abbia la necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita la dieta "speciale". La famiglia segnala, entro l'inizio dell'anno scolastico al Servizio Istruzione del Comune per tale necessità inserirlo nell'iscrizione on line - accompagnata al certificato medico che indichi il regime dietetico da seguire. Poiché la dieta speciale garantisce la salute del bambino, il certificato medico in questo caso è obbligatorio; esso è altrettanto obbligatorio nel momento in cui dovesse cessare la necessità di fruire della dieta speciale. Considerata l'estrema importanza che la dieta speciale riveste per la salute del bambino, la dietista, presente tutti i giorni al centro di cottura, è disponibile al numero di telefono 338.6812453 dalle ore 9 alle ore 13, per informazioni e consigli relativi al pasto.

in caso di necessità di nuova dieta speciale successivamente all'iscrizione di inizio anno scolastico si può mandare una mail a info.serviziscolastici@comune.latina.it

Diete etico-religiose

Anche il bambino, che per ragioni di fede religiosa o di etica della famiglia, richiada di escludere alcuni alimenti ha il diritto di ottenere un tipo di alimentazione particolare. In questo caso, la famiglia può fare la scelta al momento dell'iscrizione on line nella sezione dedicata mense scolastiche sul sito del comune di Latina.





05

Iscrizione al servizio

La presentazione della domanda va fatta on line come da avviso pubblico disponibile sul sito <https://www.comune.latina.it/category/il-comune-servizi-e-uffici-del-comune-diritti-a-scuola-mense-scolastiche>.

E' l'Ente comunale che si occupa della definizione del costo del servizio, delle modalità di pagamento di prenotazione/cancellazione del pasto.



06

Strumenti di verifica

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

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

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

Gli organi preposti al controllo sono:

- I competenti Servizi di Igiene Pubblica Ambientale dell'ASL territoriale;
- Gli incaricati del Comune nonché altre strutture specializzate incaricate dallo stesso;
- I rappresentanti della Commissione mensa.

Il Comune espleta il controllo attraverso il proprio personale e/o i rappresentanti della Commissione Mensa, che potranno - secondo quanto indicato nel regolamento della commissione medesima - effettuare sopralluoghi opportunamente autorizzati, con lo stesso scopo.

Garanzie di qualità

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

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

La Commissione Mensa

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

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

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



Adozione di standard

Sono definiti di seguito alcuni standard:

a. Controlli

Incaricati: tecnici del "Servizio igiene, alimenti e nutrizione" asl territoriale, nas ed altri enti dedicati.

Margine di rispetto 100%

b. Commissione Mensa

N.2 riunione annuale, oltre ad eventuali riunioni straordinarie, presente anche il comitato di valutazione.

Margine di rispetto 100%

c. Qualità dei menu

Tabelle Dietetiche – Allegato A al Capitolato

Margine di rispetto: 100%

d. Tipologia dei menu

Adozione dinamica dei menu, formulati nel rispetto di precisi standard nutrizionali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti. I menu seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione delle ricette proposte ed evitando combinazioni alimentari incompatibili.

Margine di rispetto: pari o superiore al 95%

e. Qualità delle derrate alimentari

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

Sono previsti:

Le specifiche dei prodotti-piatti sono anche presenti sui vari menù, con delle caratteristiche e le relative grammature a cotto



f. Le tecniche di cottura e le lavorazioni

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

La società di ristorazione conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menu del giorno (si veda punto 11).

Margine di rispetto 100%.

g. Sedi di consumo del pasto

I locali adibiti a refettorio (di proprietà comunale) rispondono ai requisiti di legge e sono utilizzati in modo esclusivo per tale scopo.

h. I prodotti di pulizia

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

Margine di rispetto 100%.

i. I rifiuti

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

Margine di rispetto 100%.

l. Tempi di risposta alle comunicazioni scritte:

Tempi di risposta alle comunicazioni scritte: max 30 giorni

Margine di rispetto 97%.



10

Qualità del servizio

Valutazione. Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, sono effettuate due rilevazioni periodiche: sulla qualità percepita dai commensali, sul gradimento delle ricette proposte e sulle attese rispetto al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica. Il Comune tramite il proprio personale e la Commissione mensa, e grazie alla collaborazione del personale insegnante delle scuole, verifica che gli standard di qualità espressi in questa Carta del Servizio siano rispettati, e s'impegna ad intervenire per risolvere eventuali problemi e per migliorare costantemente il servizio. I risultati delle verifiche e dei giudizi saranno raccolti in una relazione che verrà presentata alla Commissione mensa e successivamente resa pubblica attraverso la pubblicazione sul sito internet del Comune. In occasione della pubblicazione saranno resi noti anche i reclami presentati ed i miglioramenti introdotti durante l'anno scolastico ed il programma delle iniziative di miglioramento per l'anno scolastico successivo.

11

Informazioni agli utenti

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

Al fine di garantire notizie sempre aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno diffusi sul sito internet del Comune e distribuiti a scuola nel corso dell'anno scolastico ad integrazione e/o modifica di questa Carta del Servizio avvisi e circolari informative.

12

Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve ispirarsi al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al servizio di ristorazione scolastica che operano a contatto con gli utenti sono tenuti a indicare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche; devono indossare idonea divisa completa di copricapo, che deve sempre essere pulita e decorosa, e portare il cartellino di riconoscimento ed il nome dell'Impresa.

13

Come raggiungerci

Il Servizio Istruzione del Comune è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio di ristorazione scolastica (iscrizione al servizio, tariffe ed agevolazioni di pagamento, I.S.E.E., modalità di pagamento, prenotazione del pasto, menu, diete, ecc.). E' possibile comunicare con gli operatori per telefono, per lettera, o con posta elettronica direttamente ai seguenti recapiti:

- uffici dedicati del Comune di Latina
telefoni 0773/652643 e 0773/652603
e 0773/652634 e 0773/652616 e
0773/652613 Piazza del Popolo 14
Latina, mail istruzioneegiovani@comune.latina.it o info.serviziscolastici@comune.latina.it
- Dussmann Service Latina - centro
cottura via po, email mensa.latina@dussmann.it telefono 338.6812453

14

Suggerimenti e reclami

Il Servizio Istruzione del Comune è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli standard riportati in questa Carta del Servizio. I reclami devono essere presentati da persone che sono state personalmente presenti al verificarsi del disservizio, quindi, insegnanti o membri della Commissione mensa. Il reclamo può essere presentato dalla famiglia direttamente al Servizio Istruzione, ma deve obbligatoriamente riportare il riferimento all'insegnante presente al momento del verificarsi del disservizio. In ogni caso il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono bene accetti i suggerimenti per migliorare il servizio.

Non saranno accettati reclami anonimi.

Il Presidente della Commissione mensa, o un membro delegato dallo stesso verificata la presenza di reclami, li consegnerà al Servizio Istruzione del Comune entro 48 ore.

Entro le successive 24 ore il Servizio provvederà all'inoltro alla società di ristorazione, che risponderà entro 3 giorni lavorativi.

Il Servizio Istruzione del Comune comunicherà al Presidente della Commissione Mensa le risposte ai reclami comunque entro il termine di 15 giorni.

15

Tempi di risposta

Alle comunicazioni scritte è garantita altrettanta risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni lavorativi dal ricevimento.

Risarcimenti e rimborsi

Al fine di dare concreta realizzazione a questa Carta del Servizio s'invitano tutti i genitori a:

- Rispettare i tempi e le modalità stabiliti dal Servizio Istruzione del Comune, sia per l'iscrizione alla ristorazione scolastica sia per la presentazione di altre domande per il soddisfacimento di esigenze particolari.
- Leggere attentamente gli avvisi e le circolari che di volta in volta saranno resi noti.
- Segnalare le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni.
- Partecipare alle iniziative di informazione e di educazione alimentare promosse sul territorio.



Comune di Latina



COMUNE DI LATINA

LA CITTÀ DEI DIRITTI

Comune di Latina

Dussmann Service srl
via Papa Giovanni XXIII, 4
24042 Capriate San Gervasio (BG)
www.dussmann.it