

Dussmann



Comune di Trezzo sull'Adda



**Carta del servizio di
Ristorazione Scolastica
- Scuole del Comune di Trezzo sull'Adda -**

Indice

- | | | | |
|---|---------|--|---------|
| 01 Che cos'è la Carta del Servizio | pag. 3 | 11 Come raggiungerci | pag. 16 |
| 02 I principi fondamentali | pag. 4 | 12 Suggerimenti e reclami | pag. 17 |
| 03 Modalità di gestione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica | pag. 7 | 13 Tempi di risposta | pag. 17 |
| 04 Menù | pag. 8 | 14 Risarcimenti e rimborsi | pag. 18 |
| 05 Strumenti di verifica | pag. 11 | | |
| 06 Garanzie di qualità | pag. 12 | | |
| 07 La Commissione Mensa | pag. 13 | | |
| 08 Adozione di standard | pag. 14 | | |
| 09 Rapporti con gli utenti | pag. 16 | | |
| 10 Informazioni agli utenti | pag. 16 | | |



01

Che cos'è la Carta del Servizio

La L. 24 dicembre 2007, n. 244 all'art. 2, comma 461, ha previsto che, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità dei contratti di servizio e delle relative prestazioni, l'ente locale in sede di stipula dei contratti di servizio deve includere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una "Carta della qualità dei servizi".

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 distribuita gratuitamente a tutte le famiglie dei bambini che usufruiscono della ristorazione scolastica ed alle scuole interessate.

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 Trezzo sull'Adda intende darvi attuazione nell'erogazione del Servizio di ristorazione scolastica, affidata alla gestione dell'Azienda Dussmann Service S.r.l. Questo servizio si basa sul provvedimento del Ministero della Salute del 11.11.2021 "Linee di Indirizzo Nazionale per la ristorazione scolastica".

Principio dell'uguaglianza e dell'imparzialità

Il Comune 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.

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 (vedi pag. 13).

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 la 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 36/2023).

Concretamente attraverso:

- la distribuzione in mensa di acqua proveniente dall'acquedotto, invece dell'acqua in bottiglia.
- la dotazione nel centro cottura di sistemi di recupero energie e di impianti di recupero calore.
- l'impiego, per il trasporto degli alimenti, di automezzi a basso impatto ambientale.
- la preferenza di fornitori che impieghino imballaggi ecologici e/o riutilizzabili.
- l'uso di stoviglie monouso (solo per i casi di emergenza) in materiali biodegradabili.
- l'impiego di prodotti ecologici per la sanificazione.



Modalità di gestione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica

La gestione ed erogazione del servizio si articola in diverse fasi affidate ad un'unica azienda specializzata nel settore, la società Dussmann Service S.r.l. con sede a Capriate San Gervasio (BG), e sono le seguenti:

- a. L'approvvigionamento, lo stoccaggio delle derrate alimentari (molte delle quali sono prodotti locali o di filiera corta), la produzione, la preparazione e il confezionamento dei pasti avvengono presso il Centro Cottura sito nel Comune di Trezzo sull'Adda. Il Direttore del Servizio segue l'intera organizzazione del lavoro collaborando con i capo cuochi e le dietiste che affidano al personale le specifiche mansioni operative.
- b. Il trasporto dal centro cottura e la distribuzione dei pasti nei refettori sono garantiti negli orari previsti giornalmente presso le scuole del Comune di Trezzo sull'Adda. I pasti sono consumati nei rispettivi refettori e nelle rispettive sezioni della Scuola dell'Infanzia. La società di ristorazione affida la distribuzione del pasto alle addette al servizio mensa, personale qualificato ed informato su ogni aspetto della gestione e distribuzione del pasto.
- 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.



04

Menù

Il Servizio di ristorazione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata dei bambini.

Per questo i menù tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette, il gradimento dei bambini.

I menù sono consultabili sul Portale Scolastico Dussmann Service all'indirizzo: <https://scuoledussmann.it/trezzosulladda> e presso i vari refettori.

Il Comune di Trezzo sull'Adda garantisce il pieno rispetto del menù previsto. In circostanze eccezionali debitamente motivate e documentate, possono essere introdotte variazioni estemporanee al menù.

Diete leggere

Può accadere che un bambino che fruisce del servizio di ristorazione scolastica abbia la necessità di consumare uno/più pasti leggero/i per motivi di salute legati a fattori

momentanei. In questo caso è prevista la possibilità di fruire di una dieta leggera (visionabile sul Portale Scuole Dussmann). Come fare? Occorre segnalarlo la mattina stessa del consumo, al momento della prenotazione del pasto. La dieta leggera è garantita al massimo per tre giorni consecutivi al mese. Non è necessario presentare il certificato medico, ad eccezione del caso in cui la necessità di seguire la dieta leggera si protragga oltre i tre giorni.

Le diete leggere sono redatte dalle dietiste e formulate in aderenza al menù corrente, ossia il più possibile simili alle preparazioni sostituite.

Esse sono così composte:

- **primo piatto:** pasta o riso asciutti conditi con olio extravergine di oliva e/o formaggio grattugiato;
- **secondo piatto:** carne o pesce ai ferri o bollito o al vapore;
- **contorno:** verdura lessata o al vapore condita con olio extravergine di oliva crudo;
- **pane, frutta fresca** (come mela/banana).

Diete speciali

Al bambino che abbia la necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita una dieta personalizzata basata sul certificato medico.

La famiglia segnala allo sportello genitori Dussmann in Via Portesana snc, tale necessità presentando una domanda scritta, il cui modulo è scaricabile dal sito internet scuole dussmann nella sezione modulistica, accompagnata da certificato medico che ne 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, è disponibile per informazioni e consigli relativi al pasto. Le diete speciali e i menù personalizzati, sulla base delle esigenze del bambino, verranno inviati per conoscenza ai genitori.

Diete etico-religiose

Anche il bambino, che per ragioni di fede religiosa o di etica della famiglia, richieda di escludere alcuni alimenti ha il diritto di ottenere un tipo di alimentazione particolare.

Anche in questo caso la famiglia segnala, entro l'inizio dell'anno scolastico, allo sportello genitori Dussmann in Via Portesana snc, tale necessità presentando una domanda scritta, il cui modulo è scaricabile dal sito internet scuole dussmann nella sezione modulistica. Non è necessario il certificato medico.



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, dove per salubrità si intende assenza di sostanze nocive di natura microbiologica o chimica, assenza di tossine, metalli pesanti e residui di pesticidi.
- L'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto, secondo le linee guida di ATS Milano per il servizio di ristorazione scolastica.
- Il gradimento dei pasti sia per il gusto sia per l'aspetto, come indicato di seguito, tramite controlli della Commissione Mensa.
- L'accuratezza organizzativa del servizio per quanto riguarda orari, personale impiegato e le modalità di distribuzione dei pasti.

Gli organi preposti al controllo sono:

- I competenti SC Igiene alimenti e nutrizione, che assicurano l'attività di prevenzione sia collettiva che dei singoli, e di tutela della salute del consumatore attraverso azioni di individuazione e rimozione di potenziali agenti nocivi legati agli alimenti.
- Gli incaricati del Comune nonché altre strutture specializzate incaricate dalla stesso;
- I rappresentanti della Commissione mensa.
- Direttrice e Dietista, che assistono periodicamente al servizio mensa, per visionare e controllarne la corretta esecuzione.

I membri della commissione mensa attuano controlli al fine di valutare la gradibilità dei pasti offerti, potendo proporre variazioni di menù in funzione di un maggior gradimento, oltre che a valutare le condizioni generali di svolgimento del servizio. Il Comune, con il supporto di personale tecnico esperto incaricato, controlla oltre a quanto sopra riportato anche il rispetto delle clausole contrattuali e in modo tecnico le modalità di svolgimento del servizio e le materie prime utilizzate.



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 e le schede tecniche, oltre ai documenti di acquisto della merce.

Inoltre la società di ristorazione:

- durante il ricevimento merci, 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 menù 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", Tecnologa Alimentare incaricata dal Comune, membri della Commissione Mensa, Direttore e Dietista della società Dussmann.

b. Commissione Mensa

Riunioni con il Comune di Trezzo sull'Adda e l'Impresa di ristorazione stabilite nel corso dell'anno scolastico.

c. Educazione alimentare

In collaborazione e in accordo con la Dirigenza Scolastica, proponiamo diversi progetti di educazione alimentare, per sensibilizzare i bambini su diversi temi e per educarli ad una corretta alimentazione.

d. Qualità dei menù

Sia nei menù stagionali che nei menù speciali garantiamo i nostri standard di qualità alimentare. Menù stagionali - Primavera/estate e autunno/inverno. Menù speciali proposti per le varie ricorrenze come Pasqua, Natale, Halloween e Carnevale, si tratta di menù a tema.

e. Tipologia dei menù

Adozione dinamica dei menù, formulati nel rispetto di precisi standard nutrizionali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti. I menù sono formulati prevedendo una rotazione delle ricette proposte su 4 settimane e tenendo conto della stagionalità di frutta e verdura.

f. Redazione diete speciali

La redazione di una dieta speciale o personalizzata avviene mediamente entro cinque giorni lavorativi dopo la consegna del certificato.

g. Qualità delle derrate alimentari

Le materie prime utilizzate rispondono alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal contratto.

h. 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 e hanno l'obiettivo di mantenere al meglio le proprietà degli alimenti. E' vietata qualsiasi forma di riciclo.

Il legume utilizzato è il legume fresco caldo, che prevede la preparazione e cottura dei cibi nella stessa giornata del consumo e distribuiti in giornata negli orari del pranzo delle diverse scuole, come già indicato.

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

i. Sedi di consumo del pasto

I locali adibiti a refettorio rispondono ai requisiti di legge e sono utilizzati in modo esclusivo per tale scopo. I piatti e i bicchieri sono in materiale infrangibile e idoneo all'uso alimentare, per motivi di sicurezza. La posateria è in acciaio inox.

E' consentito in casi eccezionali e previa autorizzazione del Comune l'utilizzo di materiale monouso biodegradabile (piatti, bicchieri e posate) come ad esempio in caso di malfunzionamento della macchina lavastoviglie per il lavaggio delle stesse.

j. I prodotti di pulizia

I detergenti, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano gli standard e i requisiti HACCP.

k. 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.

09

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 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.

10

Informazioni agli utenti

Il Comune di Trezzo sull'Adda, 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 avvisi e circolari informative attraverso il Portale Scolastico Dussmann Service all'indirizzo <https://scuoledussmann.it/trezosulladda>.

Per quanto riguarda l'iscrizione al servizio mensa, può essere effettuata tramite il portale, secondo le indicazioni riportate, oppure allo sportello genitori Dussmann. Dovrà poi essere rinnovata annualmente.

11

Come raggiungerci

Lo sportello genitori Dussmann sito in Via Portesana snc è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio di ristorazione (iscrizione, prenotazione del pasto, menù, diete).

Lo sportello è aperto il martedì dalle 9 alle 12.

12

Suggerimenti e reclami

L'Ufficio 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. Le insegnanti e i genitori membri della commissione mensa hanno a disposizione un apposito modulo da compilare e inviare in Comune a seguito di problematiche riscontrate durante il servizio mensa.

Il reclamo può essere presentato dalla famiglia direttamente all'Ufficio 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.

Non saranno accettati reclami anonimi.

Sono bene accetti i suggerimenti per migliorare il servizio.

13

Tempi di risposta

Alle comunicazioni scritte è garantita altrettanta risposta scritta nel più breve tempo possibile, entro e non oltre 5 giorni lavorativi.

Risarcimenti e rimborsi

In caso di mancato rispetto degli standard, adeguatamente comprovato, il Comune di Trezzo sull'Adda applicherà quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto.

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

- Rispettare i tempi e le modalità stabiliti dall'Ufficio 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.
- Contribuire, qualora desiderato, con suggerimenti e spunti di miglioramento, tramite la Commissione Mensa.

Dussmann



Comune di Trezzo sull'Adda

Comune di Trezzo sull'Adda
Via Roma, 5
20056 Trezzo sull'Adda (MI)

Dussmann Service S.r.l.
Via Papa Giovanni XXIII, 4
24042 Capriate San Gervasio (BG)
www.dussmann.it