

Refezione
Scolastica

Carta
del Servizio



SOMMARIO

- Che cos'è la Carta del Servizio
- Quali informazioni contiene
- Il pasto a scuola
 1. Modalità d'iscrizione e pagamenti
 2. Organizzazione del servizio
 3. Menù: contenuto nutrizionale e valenza educativa
 4. Diete
 5. Principi contenuti nel Capitolato
 6. La valutazione da parte degli utenti
 7. Controlli e verifiche degli organi preposti
 8. Commissione Mensa Scolastica
 9. L'Istituto del Reclamo
 10. Tabella degli standard del servizio
 11. Riferimenti

Presentazione della carta del servizio di Refezione Scolastica

Che cos'è la carta del servizio

La Carta del Servizio è lo strumento essenziale di comunicazione ed informazione per tutti i cittadini e le famiglie e descrive i principi fondamentali sanciti dalla normativa vigente, dallo Statuto Comunale e dal Regolamento Comunale del servizio di Refezione Scolastica.

In essa sono indicati gli standard di qualità del servizio e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano.

Pertanto, con la redazione della Carta, si intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti ed impegnarsi a rispettare i principi di cui sopra, che sono:

- Uguaglianza ed imparzialità
- Sicurezza igienico-sanitaria degli alimenti
- Qualità delle derrate alimentari
- Menù gradevoli e bilanciati
- Servizio continuo, regolare, efficiente ed efficace
- Informazione e collaborazione con i soggetti interessati per favorire la partecipazione e la trasparenza

La presente Carta del Servizio verrà pubblicata sui siti istituzionali della Jesiservizi e del Comune: www.jesiservizi.it, www.comune.jesi.an.it

Quali informazioni contiene

All'interno della Carta del Servizio sono riassunte tutte le informazioni riguardanti il servizio di Refezione Scolastica:

1. Modalità d'iscrizione al servizio e pagamenti
2. Organizzazione del servizio
3. Menù: contenuto nutrizionale e valenza educativa (stagionalità, calendario, grammature)
4. Diete speciali (richiesta, menù alternativi)
5. Principi contenuti nel Capitolato d'appalto per l'affidamento del servizio a basso impatto ambientale (caratteristiche delle materie prime bio, km 0, filiera corta, raccolta e recupero cibi, **plastik free**)

6. La valutazione da parte degli utenti sulla qualità del cibo (customer di gradimento)
7. Controlli e verifiche degli organi preposti
8. Commissione Mensa (regolamento che disciplina le funzioni)
9. L'istituto del Reclamo
10. Tabella degli standard del servizio
11. Contatti con l'ufficio Jesiservizi Refezione Scolastica

La carta ha validità pluriennale, ma sarà rinnovata nel caso si dovessero verificare modifiche sostanziali a quanto prestabilito.

In ogni caso, con cadenza triennale, si svolgerà un'attività di verifica congiunta, tra Jesiservizi e Commissione Mensa, sullo stato di fatto.

Il pasto a scuola

Il servizio di refezione scolastica è rivolto a tutti i bambini ed agli insegnanti, aventi diritto, delle scuole dell'infanzia e della scuola primaria che svolgono attività didattiche anche in orario pomeridiano; inoltre il servizio viene erogato ai bambini ed agli educatori degli asili nido comunali e di alcuni centri per l'infanzia indicati dal Comune.

Il pasto viene garantito dal lunedì al venerdì, con esclusione del sabato, dei giorni festivi e dei periodi di sospensione delle attività scolastiche, per l'intera durata dell'anno scolastico, con inizio e termine sulla base di quanto stabilito dal calendario regionale e di quanto concordato tra il Comune ed i Dirigenti Scolastici.

1 Modalità d'iscrizione e pagamenti

Ogni anno, entro il mese di luglio, i genitori degli alunni della scuola dell'infanzia e primaria interessati devono obbligatoriamente presentare il modulo d'iscrizione al servizio di refezione per l'anno scolastico successivo, presso gli uffici della società Jesiservizi, che gestisce il servizio per il Comune di Jesi (allegato A).

L'informativa viene inviata all'utenza con i bollettini di aprile/maggio dell'anno in corso, mentre per i nuovi iscritti i moduli vengono inviati direttamente alle segreterie scolastiche a gennaio; inoltre sono reperibili sul sito istituzionale della Jesiservisizi www.jesiservisizi.it e del Comune di Jesi www.comune.jesi.an.it

La fruizione del servizio di refezione comporta il pagamento di ogni pasto effettivamente consumato; si applicano quote differenziate in relazione alle condizioni socio-economiche delle famiglie, determinate dalla dichiarazione Isee (allegato B).

Mensilmente viene fatturato l'importo relativo al numero dei pasti realmente consumati in quel mese.

I bollettini, già compilati, indicano gli importi da pagare, la quota di appartenenza, le giornate di presenza degli alunni e la data entro la quale si deve effettuare il pagamento.

I bollettini, prima dell'invio, vengono controllati sistematicamente a garanzia dell'esattezza del calcolo delle somme dovute; vengono inviati per posta e possono essere pagati in qualsiasi Ufficio Postale, presso Intesa San Paolo (ex UBI Banca) senza commissioni o addebitando automaticamente il pagamento in conto corrente bancario, compilando il modello SEPA reperibile sul sito o presso l'ufficio di Jesiservisizi.

Inoltre, sono state ampliate le modalità di pagamento, mettendo a disposizione degli utenti, oltre ai canali già esistenti (bollettino postale, bonifico SEPA, RID), il sistema PagoPA (sistema di pagamento elettronico), cui si può accedere collegandosi al sito: <http://mpay.regione.marche.it>

In caso di mancato pagamento della tariffa assegnata, si procede al recupero coattivo dei crediti secondo la normativa vigente.

2 Organizzazione del servizio

La prenotazione del pasto avviene con sistema informatizzato; il personale scolastico, utilizzando un tablet, inserisce i pasti che immediatamente vengono trasmessi alla cucina e all'ufficio Refezione Scolastica, per la relativa fatturazione.

La gestione del centro di cottura comunale (c/o Casa di Riposo di Jesi) in cui vengono preparati giornalmente i pasti, è affidata ad una ditta scelta con apposita gara d'appalto; il trasporto, la distribuzione e la somministrazione dei pasti sono effettuati dalla medesima ditta, tramite subappalto.

Il trasporto dei pasti avviene mediante mezzi idonei, come da Capitolato d'appalto, autorizzati dall'Asur competente e sottoposti a controlli HACCP, in contenitori termici (isobox), per garantire il mantenimento delle temperature calde/fredde previste dalle normative vigenti.

La veicolazione dei pasti dal centro di cottura alle scuole avviene tenendo conto degli orari scolastici del pranzo.

La somministrazione dei pasti nelle mense scolastiche viene effettuata da personale specializzato, assegnato in numero proporzionale a quello dei bambini da servire. Si utilizzano stoviglie tradizionali, lavate e sterilizzate nelle stesse strutture.

Igiene e sicurezza sono garantite dai Piani dell'Autocontrollo, redatti dalla ditta secondo le norme vigenti.

I controlli delle fasi della lavorazione e distribuzione possono essere effettuati dal personale del Comune, della società Jesiservizi e dai componenti della Commissione Mensa.

I controlli sanitari vengono effettuati dall'Asur competente.

3 Menù: contenuto nutrizionale e valenza educativa

Il pasto a scuola deve essere vissuto come un momento di collettività e socializzazione da parte del bambino, mentre da parte dell'operatore come strumento per promuovere un'educazione alimentare.

Il menù prevede abbinamenti e porzioni adeguati ai bambini, al fine di stimolarli al rispetto di corrette abitudini alimentari.

Il menù, predisposto dalla ditta affidataria, sulla base dell'offerta tecnica e nel rispetto delle direttive dei L.A.R.N. (Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti), delle Linee Guida Nazionali e della Guida alla Costruzione dei Menù di Ristorazione Scolastica, viene stagionalmente aggiornato e concordato con l'utenza, rappresentata dalla Commissione Mensa, e la società Jesiservizi.

Il menù viene poi approvato e validato dall'Asur competente, dopo di che si recapita alle scuole, dove viene esposto, ed è disponibile per la consultazione sul sito istituzionale della Jesiservizi www.jesiservizi.it e del Comune di Jesi www.comune.jesi.an.it (**allegati C - D**)

Si predilige una dieta mediterranea a base di cereali, legumi, pesce, verdure e frutta, contenendo il consumo di latticini e carni.

Queste sane scelte alimentari vengono raccomandate e promosse dall'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità); difatti a tale tipo di dieta alimentare è stato riconosciuto un ruolo preventivo nei confronti delle malattie più diffuse oggi giorno, come obesità, diabete, ipertensione, ecc...

Da qui si evince chiaramente il concetto di sana alimentazione da trasmettere al bambino come stile di vita quotidiano.

I menù sono formulati in base al corretto apporto di energie, proteine, lipidi (con attenzione agli acidi grassi saturi) e di glucidi (con attenzione agli zuccheri semplici).

Si predispongono due tipi di menù, rispettivamente per autunno-inverno (da novembre ad aprile) e primavera-estate (da maggio a ottobre), che ruotano su n. 9 settimane.

Vengono applicate le grammature indicate dai L.A.R.N. e dalla Guida alla Costruzione dei Menù di Ristorazione Scolastica, calcolate in relazione alle fasce d'età dei bambini (età prescolare e scolare).

Qualsiasi necessaria variazione da apportare al menù giornaliero, dovuta a problemi tecnici o ad emergenze, viene anticipatamente comunicata alle scuole interessate.

Il menù comprende:

- lo spuntino di metà mattina;
- il pranzo, comprensivo del primo e secondo piatto (due volte su 9 settimane è previsto il piatto unico, completo sia quantitativamente che qualitativamente) e da un contorno di verdura di stagione cotta o cruda;
- una porzione di frutta fresca a fine pasto e a volte in parte come spuntino;
- un dolce o un gelato cinque volte su 9 settimane, al posto della frutta di fine pasto.

In occasione di uscite didattiche in orario antimeridiano, programmate dalle scuole a inizio anno scolastico, il centro di cottura garantisce uno spuntino idoneo al trasporto.

In occasione di uscite didattiche, programmate dalle scuole a inizio anno scolastico, che si prolunghino oltre l'orario del pranzo, il centro di cottura garantisce uno spuntino idoneo al trasporto e un cestino con pranzo al sacco sia per la refezione comune, sia per le diete speciali, confezionato in modo idoneo, compreso tutto il materiale a perdere occorrente per fruire del pasto fuori dalla scuola.

Il cestino sarà composto indicativamente da n. 2 panini farciti con prosciutto e formaggio, un dolce in monoporzione, una porzione di frutta/un succo di frutta in brick ml 200 ed una bottiglietta d'acqua naturale da 500 ml.

La scuola comunica, alcuni giorni prima, la data ed il numero degli utenti, comprese le eventuali diete speciali, ed il giorno stesso prenota l'esatto numero dei pasti degli alunni presenti che effettueranno l'uscita.

Il pranzo a scuola comporta una valenza educativa, esercitata sui bambini da tre figure con ruoli ben diversi:

- Il gestore del servizio prepara il cibo che abbia caratteristiche di appetibilità e gradevolezza.
- La scuola: promuove un buon rapporto con il cibo, invogliando i bambini a sperimentare sapori diversi ed alimenti nuovi.
- La famiglia: incoraggia e conferma a casa il messaggio educativo che i bambini ricevono a scuola, consolidando il corretto comportamento alimentare.

E' consigliato evitare:

- Colazione a casa assente o inadeguata
- Spuntino di metà mattina con alto contenuto di energie e povero in principi nutritivi (patatine, pizzette, brioches, ecc.)
- Basso consumo di frutta, verdura, legumi e pesce
- Eccesso di carni, formaggi, dolci, snack, succhi di frutta
- Quotidiano consumo di bevande gassate
- Monotonia della dieta alimentare
- Abitudine a consumare il pasto a casa davanti alla tv

Allo scopo di formare/informare la scuola e la famiglia, ogni fine anno scolastico vengono presentati i progetti educativo-alimentari previsti per l'anno successivo, ai fini del potenziale inserimento degli stessi nel P.O.F. (Piano dell'Offerta Formativa degli Istituti Comprensivi).

Le attività educative si effettuano durante l'anno con gli alunni delle scuole aderenti; pertanto è difficile garantire un numero anche minimo di attività.

A consuntivo dell'anno scolastico, verranno pubblicati sul sito i progetti effettuati.

4 Diete

In caso di patologie alimentari riconosciute (celiachia, diabete, allergie, intolleranze, ecc...), sono previsti menù alternativi, con prodotti idonei, per tutti gli utenti della refezione scolastica, dietro presentazione di certificazione del pediatra/medico curante.

Se la dieta necessita di proseguimento, il certificato medico deve essere obbligatoriamente rinnovato all'inizio dell'anno scolastico successivo.

In caso di interruzione della dieta, l'utente dovrà fare una dichiarazione di annullamento della dieta e contestualmente la richiesta di somministrazione dal vitto comune.

Nel caso in cui si verificano patologie transitorie (disturbi gastrointestinali o stati postinfluenzali), l'utente può richiedere una dieta leggera ("dieta in bianco"), somministrabile per un solo giorno nell'arco della settimana, senza presentazione di certificato medico.

Inoltre, viene formulato un menù alternativo a chi lo richieda per i seguenti motivi:

- per motivi etici, compilando un modulo di richiesta apposito ed inviandolo all'ufficio Refezione Scolastica della Jesiservizi;
- per motivi religiosi, indicando sulla domanda d'iscrizione al servizio di refezione scolastica il tipo di dieta religiosa che dovrà essere somministrata.

5 Principi contenuti nel capitolato

Il Capitolato d'Appalto individua le caratteristiche merceologiche delle materie prime.

Nel rispetto della normativa vigente, viene assicurata la tracciabilità della filiera di ciascuna derrata alimentare.

E' tassativamente vietato l'uso di alimenti sottoposti a trattamenti di origine transgenica (OGM).

I pasti sono preparati utilizzando per la maggior parte prodotti biologici, come indicato dal capitolato d'appalto; sono privilegiati i prodotti locali e comunque a "filiera corta", prodotti a denominazione protetta (DOP, IGP) e prodotti provenienti dal Commercio Equo e Solidale.

La Jesiservizi, in base al DM n. 14771 del 18/12/2017, intende mantenere il requisito di Mensa Scolastica Bio. Pertanto si impegna a rispettare, in ogni caso, i quantitativi di biologico richiesti dalla normativa.

In caso di difficoltà documentata di approvvigionamento del prodotto bio, sono ammessi prodotti ottenuti con tecniche di lotta integrata; nel caso di impossibilità dimostrata di utilizzo anche dei prodotti ottenuti con tecniche di lotta integrata, potrà essere autorizzata la sostituzione con prodotti convenzionali, privilegiando quelli di provenienza regionale.

Le verdure surgelate possono essere utilizzate soltanto occasionalmente.

La Jesiservizi intende rispettare il principio della riduzione degli sprechi alimentari attivando procedure di recupero dei pasti e derrate non consumati.

A tal fine vengono attivati protocolli d'intesa con le Onlus del territorio del Comune di Jesi, aderente al progetto "Sprecozero", campagna di sensibilizzazione in Italia sul tema dello spreco alimentare.

La Jesiservizi si impegna a fornire i risultati del recupero del cibo, da parte delle Onlus territoriali, mediante pubblicazione dei dati sul sito istituzionale della Jesiservizi e del Comune (INDICATORI).

In ogni caso nell'intero ciclo di produzione e distribuzione dei pasti viene rispettato il principio della raccolta differenziata.

6 La valutazione da parte degli utenti

Per la valutazione vengono adottati strumenti sia di tipo documentale (customer di gradimento del cibo, schede di valutazione sulla qualità del servizio) (allegati E – F), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

I dati raccolti vengono elaborati dalla nutrizionista della ditta aggiudicataria (customer) e dall'ufficio Refezione Scolastica (schede di valutazione), il tutto analizzato in collaborazione con la Commissione Mensa.

7 Controlli e verifiche degli organi preposti

Gli organismi preposti al controllo e verifiche sono:

- Jesiservizi e Comune con proprio personale autorizzato, compilando apposite schede valutative (allegato G);
- Organi di vigilanza ed ispezione dell'Asur Area Vasta 2 per i propri aspetti di competenza (controllo igienico-sanitario);
- Organi di vigilanza ed ispezione dei NAS;
- Commissione Mensa

Ai suddetti organismi è riservato il diritto di effettuare controlli per verificare e rilevare, ognuno per le proprie competenze, quanto stabilito dal Capitolato.

Con cadenza trimestrale viene effettuata la pubblicazione sul sito istituzionale della Jesiservizi www.jesiservizi.it dei dati concernenti i sopralluoghi effettuati dai suddetti organismi.

8 Commissione Mensa Scolastica

La Commissione Mensa Scolastica è un organismo preposto al controllo ed alla verifica della qualità del servizio di refezione scolastica erogato agli alunni delle scuole locali.

Alla Commissione Mensa possono aderire liberamente ad inizio anno scolastico genitori e docenti che dichiarano la loro disponibilità ad effettuare controlli e verifiche in merito alla qualità del servizio di refezione, presentando il modello di richiesta predisposto e disponibile sul sito istituzionale della Jesiservizi www.jesiservizi.it

Nello specifico la Commissione Mensa esercita un ruolo di collegamento tra l'utenza ed i gestori del servizio di refezione scolastica, di monitoraggio dell'accettabilità del pasto e di qualità del servizio ed un ruolo consultivo relativamente agli aggiornamenti del menù.

Nel rispetto di questo ruolo è stato predisposto un Regolamento che definisce il funzionamento della Commissione Mensa Scolastica: in esso sono descritte le finalità, la composizione, il funzionamento/attività, la tipologia e le modalità dei controlli (allegato H).

I componenti della Commissione, ad ogni ispezione, devono redigere un rapporto valutativo utilizzando le apposite schede di cui al punto 6.

La Commissione Mensa pubblica i documenti relativi alle propria attività (documenti, ispezioni, progetti, news, ecc.) sul sito <http://jesimangia.blogspot.it/>

9 L'Istituto del reclamo

Per rimuovere eventuali disservizi che potrebbero limitare la fruizione del servizio o che potrebbero violare i principi e gli standard indicati dalla presente Carta, l'utenza può presentare reclamo, come previsto dalla normativa vigente.

Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento immediato per segnalare all'Amministrazione comportamenti non in linea con quanto previsto dalla Carta, in relazione alla realizzazione del servizio ed alla trasparenza amministrativa.

Il reclamo può arrivare all'ufficio competente in forma scritta, orale, telefonica, via fax o via mail e deve contenere i dati relativi a colui che inoltra il reclamo. I riferimenti per l'invio sono indicati al successivo punto 11.

L'ufficio provvederà a dare risposta, entro il termine di 30 gg., mettendo in evidenza le eventuali giustificazioni in merito all'accaduto e le eventuali azioni intraprese per prevenirne la ripetizione.

10 Tabella degli standard del servizio

Con riferimento agli standard del servizio sopra descritti, si riassumono i principali indicatori prestazionali che saranno annualmente monitorati e pubblicati sui siti istituzionali della Jesiservizi e del Comune: www.jesiservizi.it www.comune.jesi.an.it

INDICATORI AMBIENTALI	VALORE
% raccolta e recupero del cibo avanzato da parte di associazioni ed enti vari	
% raccolta differenziata	
INDICATORI PRESTAZIONALI	
% di alimenti bio presenti in un mese	
% cibi freschi presenti in un mese	
Numero giornate di interruzione del servizio	
Numero di controlli effettuati presso refettori e centro cottura (JesiServizi, ASUR, NAS, CM)	
% giornate di monitoraggio del gradimento	
INDICATORE DI EDUCAZIONE ALIMENTARE	
Numero di attività annuali realizzate	

11 Riferimenti

- a) **Ufficio Jesiservizi Servizio Refezione Scolastica.** A disposizione per qualsiasi informazione relativa all'iscrizione al servizio, ai pagamenti, alle riduzioni ed esenzioni dai pagamenti, alle rinunce al servizio e all'organizzazione del servizio.

Riceve gli utenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30; giovedì anche pomeriggio dalle ore 15.30 alle ore 17,30.

Contatti telefonici: 0731/538219 - 0731/538404; fax 0731/204380

e-mail: refezionescolastica@comune.jesi.an.it

- b) **Comune di Jesi Area Servizi al Cittadino e alle Imprese:**
0731/538255 – 0731/538405
- c) **Commissione Mensa:** Presidente Pro-tempore.
[e-mail: jesimangia@gmail.com](mailto:jesimangia@gmail.com)

La presente carta è stata redatta dalla Società partecipata Jesiservizi s.r.l., in collaborazione con il Comune di Jesi e la Commissione Mensa, e approvata dal Consiglio Comunale nella seduta del 27.05.2021 delibera n.90

La presente carta viene pubblicata sul sito istituzionale della Jesiservizi e del Comune di Jesi, dove sono pubblicati anche i menù, le tariffe, i dati di monitoraggio degli standard, ecc., e tutti gli allegati alla presente carta:

- Modulo d'iscrizione al servizio refezione scolastica (allegato A)
- Tariffe comunali (allegato B)
- Menù (allegati C – D)
- Customer di gradimento (allegato E)
- Scheda di valutazione per Commissione Mensa (allegato F)
- Scheda valutativa per Jesiservizi (allegato G)
- Regolamento Commissione Mensa Scolastica (allegato H)