



*CITTÀ DI IMOLA*

MEDAGLIA D'ORO AL VALORE MILITARE PER ATTIVITA' PARTIGIANA  
SERVIZIO DIRITTO ALLO STUDIO

Carta dei servizi

# Ristorazione scolastica



Comune di Imola  
Settore Scuole – Servizio Diritto allo Studio  
Ristorazione scolastica

Via Pirandello, 12  
40026 Imola – Bo  
[serviziscolastici@comune.imola.bo.it](mailto:serviziscolastici@comune.imola.bo.it)

## Indice

<b>Presentazione</b>	<b>2</b>	<b>3.Tipologie di servizio, modalità di accesso e pagamento</b>	<b>12</b>
<b>1.Che cos'è la carta dei servizi</b>	<b>3</b>	<b>3.1 Tipologie e modalità di richiesta del servizio</b>	<b>12</b>
<b>1.1 Principi fondamentali</b>	<b>3</b>	<b>3.2 Tariffe e agevolazioni</b>	<b>13</b>
<b>1.2 Destinatari del servizio</b>	<b>4</b>	<b>4.Partecipazione e rapporto con i cittadini</b>	<b>14</b>
<b>2.Il Servizio offerto</b>	<b>4</b>	<b>4.1 Commissione mensa</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Qualità e valori educativi</b>	<b>4</b>	<b>4.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Modalità di organizzazione e svolgimento del servizio presso le sedi scolastiche</b>	<b>10</b>	<b>5.Monitoraggio e controllo qualità</b>	<b>17</b>
		<b>5.1 Fattori di qualità, indicatori e standard</b>	<b>17</b>

## Presentazione

Care famiglie,

*la Città di Imola è riconosciuta per la sua dimensione comunitaria, che fonda i suoi principali tratti identitari sulle relazioni, sulla grande propensione all'accoglienza ed alla cooperazione e sull'attenzione alle giovani generazioni.*

*Il forte investimento nella cura educativa dei bambini e delle bambine nel loro percorso di crescita si concretizza nell'alta qualità dei servizi che rappresenta un obiettivo raggiunto e da preservare.*

*Per noi le mense scolastiche sono luoghi educativi dove si impara a condividere, dove non si risponde solamente al bisogno fisiologico, ma insieme si impara a sviluppare un'attitudine critica verso ciò che si mangia.*

*Molti sono i progetti in essere che coniugano alimentazione e tematiche inerenti la salute, la sostenibilità ambientale, l'etica e la provenienza dei prodotti.*

*La vita, la salute e il benessere dipendono in modo significativo anche dall'alimentazione e i bambini che utilizzano il servizio di ristorazione scolastica sono in un importante momento di crescita, per questi motivi dobbiamo dedicare particolare attenzione alla qualità del pasto, così come a tutte le attività che vedono nella preparazione e nell'erogazione del pasto il momento finale.*

*Secondo quali criteri sono definiti i menù? Come sono reperite le materie prime? Come sono preparate e quali sono le vie che il pasto compie prima di arrivare sulla tavola delle mense? Come è servito il pasto? Quali logiche educative accompagnano tutto ciò?*

*Ecco, la Carta dei Servizi servirà a dare risposte a molte delle domande che un cittadino, e in particolar modo un genitore, si pone rispetto al servizio di ristorazione scolastica.*

*Auspico che questo documento aiuti voi famiglie a meglio comprendere il funzionamento e i principi che guidano questo importante servizio pubblico e che, in un'ottica di costruzione partecipata dei processi e delle politiche, vogliate aiutarci a migliorare il servizio con proposte e suggerimenti.*

Imola, 15 gennaio 2018

Giuseppina Brienza  
Assessore alle politiche educative

## 1.Che cos'è la carta dei servizi

La **carta dei servizi** è il patto tra il soggetto che eroga un servizio pubblico e gli utenti che lo utilizzano, nel quale sono definiti i principi e gli standard di qualità che l'ente si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio.

E' utile ai cittadini per conoscere, scegliere, partecipare e verificare quanto fornitogli dalla propria amministrazione e serve al Comune come strumento di programmazione e verifica delle proprie scelte organizzative. Essa fornisce le informazioni fondamentali circa l'organizzazione e le caratteristiche del servizio e gli impegni assunti su aspetti specifici del suo svolgimento.

La presente carta ha per oggetto il **servizio di ristorazione scolastica**, di competenza del Comune per favorire il diritto allo studio, ai sensi dell'art. 3 della legge regionale n. 26/2001.

La carta è stata redatta ai sensi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994, al D.Lgs. 286/1999, al D.Lgs. 150/2009 e all'art. 32 del D.lgs.33/2013.

### 1.1 Principi fondamentali

Il servizio di ristorazione scolastica fa riferimento ai seguenti principi fondamentali.

- **Uguaglianza ed imparzialità** nell'erogazione del servizio a tutti i cittadini
- **Continuità nell'erogazione del servizio** sulla base del calendario scolastico
- **Rispetto delle più recenti indicazioni scientifiche** di riferimento nell'elaborazione dei menù e validazione da parte del Dipartimento di Igiene pubblica dell'Asl di Imola
- **Efficienza ed efficacia** del servizio, attraverso la ricerca di soluzioni idonee al raggiungimento del miglior risultato, al soddisfacimento dei bisogni degli utenti e all'ottimizzazione delle risorse disponibili.
- **Partecipazione e trasparenza**, con la finalità garantire una chiara, completa e tempestiva informazione ai cittadini e di assicurare la condivisione e un miglioramento continuo nella gestione del servizio.
- **Rispetto dell'ambiente** nel ciclo di erogazione del servizio.

- **Attenzione ai valori sociali**, con l'utilizzo di prodotti provenienti dal mercato equo-solidale e dalle terre liberate dalla mafia.
- **Attenzione al gusto e al gradimento** degli utenti

## 1.2 Destinatari del servizio

Il servizio è fornito agli alunni iscritti alle scuole dell'infanzia, primarie a tempo pieno e a tempo ordinario nelle giornate e negli orari previsti dal calendario scolastico e al personale avente diritto al pasto, che presta la propria opera presso le scuole. Il Comune offre ogni giorno la ristorazione scolastica a oltre 3200 bambine e bambini e adulti. Può essere esteso anche ad altri ordini di scuola.

## 2. Il Servizio offerto

### 2.1 Qualità e valori educativi

Nell'organizzazione del servizio il Comune presta particolare attenzione alla **qualità dei prodotti** e all'elaborazione dei **menù**, come fattori che consentono di agire sulla qualità del servizio, e al momento del **pranzo**, come occasione educativa per i bambini.

#### **La qualità dei prodotti e la sicurezza alimentare**

Le materie prime ed i prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti, hanno caratteristiche merceologiche ed igieniche conformi ai requisiti imposti dalle normative vigenti in materia di sicurezza alimentare.

Non è consentito l'utilizzo di alimenti sottoposti a trattamenti transgenici (OGM) e di alimenti contenenti olio di palma e più in generale grassi idrogenati.

Per la preparazione dei pasti si usano le seguenti tipologie di prodotti:

- **biologici** certificati: categoria che definisce un sistema di gestione dell'azienda agricola e di produzione agroalimentare basato sull'interazione tra le migliori

pratiche ambientali, un alto livello di biodiversità, la salvaguardia delle risorse naturali.

- ottenuti con tecniche di **produzione integrata** certificate: produzioni agroalimentari ottenute attraverso metodologie che rispettano l'ambiente e la salute dell'uomo, quindi con l'impiego ridotto dei prodotti chimici a basso impatto ambientale e l'uso razionale e ottimale delle tecniche agronomiche e di allevamento per garantire le migliori caratteristiche qualitative e di salubrità.
- **DOP** – Denominazione di origine protetta: prodotti originari di un luogo determinato, la cui qualità o le cui caratteristiche sono dovute essenzialmente o esclusivamente ad un particolare ambiente geografico ed ai suoi intrinseci fattori naturali e umani e le cui fasi di produzione si svolgono nella zona geografica delimitata. Tutto il processo produttivo, compreso l'approvvigionamento della materia prima, avviene in un'area geografica delimitata, secondo precisi standard stabiliti dal disciplinare.
- **IGP** – Indicazione geografica protetta: prodotti originari di un determinato luogo, regione o paese, alla cui origine geografica sono essenzialmente attribuibili una data qualità, la reputazione o altre caratteristiche e la cui produzione si svolge per almeno una delle sue fasi nella zona geografica delimitata.
- **Tipici regionali** dell'Emilia Romagna: sono i prodotti che racchiudono valori sia gastronomici che culturali, perché ottenuti secondo metodiche consolidate nel tempo.
- A **filiera corta**: una filiera di approvvigionamento formata da un numero limitato di operatori economici e dalla riduzione al minimo dei rapporti di intermediazione commerciale, per favorire lo sviluppo economico locale e stretti rapporti socio-territoriali tra produttori e consumatori.
- Del **mercato equo e solidale**.
- **Convenzionali**.

Per una settimana all'anno, in concomitanza della Giornata della Memoria e dell'Impegno in Ricordo delle Vittime di Mafia, in tutte le scuole dell'infanzia e primarie, i menù sono confezionati con almeno un **prodotto proveniente dai beni confiscati alle mafie**.

#### *Prodotti dietetici senza glutine per celiaci*

Requisiti qualitativi: i prodotti utilizzati devono essere presenti nel Registro nazionale degli alimenti o rispettare i medesimi requisiti (es: prontuario AIC); é garantita la fornitura di tutti i formati presenti per i prodotti convenzionali.

#### *Rintracciabilità ed etichettatura dei prodotti*

Tutti i prodotti utilizzati nel confezionamento dei pasti devono soddisfare l'esigenza di rintracciabilità, etichettatura ed igiene degli alimenti.

Tutte le materie prime e i prodotti impiegati sono identificati mediante il marchio del produttore, lo stabilimento di produzione, la data di produzione o scadenza oppure il numero di lotto (se confezionati) o mediante i dati della bolla di consegna (se sfusi): questo sistema consente la verifica della qualità dei prodotti e della loro conformità alle prescrizioni contrattuali.

**Per ulteriori approfondimenti è consultabile sul sito web del Comune di Imola il capitolato d'appalto del contratto in vigore per la ristorazione scolastica.**

#### **Il menù**

I menù sono elaborati dal servizio dietetico del Comune. Sono previsti due tipi di menù: un **menù invernale** (periodo ottobre-aprile) ed un **menù estivo** (periodo maggio-settembre) che variano giornalmente e ruotano, di norma, su 5 settimane, consentendo di adeguarsi alla disponibilità stagionale dei prodotti.

Nella definizione dei menù sono utilizzate adeguate grammature, diversificate in relazione all'età dei bambini, al fine di soddisfare i diversi **bisogni nutrizionali** così come indicato nei L.A.R.N. - Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e Nutrienti -, nei documenti emanati dalla Regione Emilia Romagna in materia di ristorazione scolastica e



nelle “Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica”, redatte dal Ministero della Salute. I menù **sono validati da parte del Dipartimento di Igiene pubblica dell’Asl di Imola**.

Nell’elaborazione dei menù si presta, inoltre, attenzione al **gradimento** e al **gusto** degli utenti.

Il menù prevede:

- **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 **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 a fine pasto;
- in alcune giornate, in particolare quando c’è il “piatto unico”, è proposto l’**aperitivo di verdure**: si sfrutta l’effetto “appetito” per facilitarne il consumo abbinando verdure di colore, consistenza e tipologie diverse e presentandole già sui tavoli apparecchiati in ciotole al centro tavola o in contenitori singoli a fianco del piatto;
- **una merenda** per lo spuntino di metà pomeriggio nelle scuole d’infanzia e di metà mattina nelle scuole primarie.

### **Le diete speciali e i menù alternativi**

Il servizio offre la possibilità di richiedere diete speciali per motivi di **salute** e menù alternativi per motivi **religiosi, etici o convincimenti personali** nel rispetto delle esigenze di personalizzazione e della multiculturalità dei bambini e delle bambine che frequentano le scuole.

### Richiesta di dieta per motivi di salute

- a. I genitori possono richiedere una “dieta in bianco”, cioè una dieta di facile digeribilità, di durata fino a 2 settimane, per i bambini che hanno presentato malesseri intercorrenti (per es. vomito e diarrea).

La richiesta va inoltrata dal genitore agli insegnanti, che provvedono a farla pervenire al referente per la mensa scolastica della ditta produttrice dei pasti.

- b. La richiesta di dieta speciale, cioè l'esclusione di alimenti dalla dieta per allergia o intolleranza (temporanea o per tutto l'anno scolastico) e la richiesta di “dieta in bianco” di durata superiore a 2 Settimane, devono essere certificate dal pediatra del bambino o dal medico di base, su apposito modulo.

Il certificato deve essere consegnato al dirigente scolastico che provvede a inviarne copia al servizio dietetico della ristorazione scolastica e al personale scolastico. Presso la mensa è conservata copia del certificato, in visione al personale adibito al servizio.

Qualora persista la necessità di dieta speciale, il certificato va rinnovato all'inizio di ogni anno scolastico, entro il 30 settembre.

Per la richiesta di menù alternativo per motivi religiosi, etici o convinimenti personali il genitore deve compilare l'apposito modulo e inoltrarlo al dirigente scolastico.

Per situazioni di particolari complessità il servizio dietetico offre:

- un supporto specialistico alle famiglie dei bambini che utilizzano il servizio di ristorazione scolastica e mostrano situazioni di particolari disagio nel comportamento alimentare
- la condivisione di strategie con gli insegnanti e i genitori e un regolare monitoraggio dei comportamenti alimentari dei bambini che hanno un rapporto col cibo molto critico.

In ambito scolastico non è autorizzata la somministrazione di alimenti e cibi “extra”, cioè non compresi nel menù fornito dal servizio di ristorazione scolastica.

### **Il valore educativo**

Il momento del **pranzo** rientra a tutti gli effetti nella proposta educativa globale della scuola e, come tale, oltre ad essere tempo scuola, è un'importante occasione educativa. Il pranzo è organizzato in modo da favorire:

- lo scambio di relazioni, abitudini, regole, limiti, libertà individuali e norme per una buona convivenza tra culture, conoscenze, assaggi, odori, sapori ma anche saperi, gusti e disgusti;
- la ricerca di coerenza con l'approccio educativo della scuola e con i principi per una corretta alimentazione;
- l'offerta di un pasto nutrizionalmente equilibrato in quanto preziosa opportunità per influire positivamente sulle conoscenze e i comportamenti promuovendo una buona relazione bambino - cibo - adulto (genitori/insegnanti/addetti alla distribuzione) e corrette abitudini alimentari;
- la garanzia di un pasto capace di accogliere esigenze particolari legate alla salute e a motivi etici e religiosi (diete speciali).

In sintonia con i valori di rispetto dell'ambiente e con la finalità di sensibilizzare gli utenti del servizio alla salvaguardia dell'ambiente e delle sue risorse, alla necessità di recuperare e riciclare quanta più materia possibile, le mense sono dotate di piatti in melanina e posate in acciaio, e, in casi straordinari, di set per utente in materiale a perdere, riciclabile e ecocompatibile.

Per promuovere corretti stili di vita, un consumo consapevole e sostenibile e la conoscenza del territorio con i suoi prodotti, il Comune, inoltre, annualmente propone a bambini e adulti progetti di **educazione alimentare** che prevedono:

- laboratori di cucina
- coltivazione degli orti nelle scuole
- incontri di divulgazione sui temi dell'alimentazione per i genitori
- percorsi di scoperta e di conoscenza del cibo, del mondo dell'alimentazione, dello stretto legame tra ambiente e alimentazione

- progetti per favorire abitudini alimentari, atteggiamenti e comportamenti alimentari corretti (promozione merende gustose e sane, del consumo di piatti a base di pesce etc.).

## 2.2 Modalità di organizzazione e svolgimento del servizio presso le sedi scolastiche

La ristorazione scolastica è fornita da ditte appaltatrici che, a seguito di gara d'appalto, effettuano il servizio nel rispetto del capitolato d'appalto che definisce nel dettaglio la qualità delle materie prime e le varie operazioni, dalla produzione alla distribuzione.

Il Comune di Imola mantiene compiti di indirizzo, verifica e controllo sul servizio di ristorazione scolastica con pasti veicolati.

Il servizio prevede la **produzione dei pasti** nei centri di cottura del fornitore e **trasporto dei pasti** stessi attraverso il "legame fresco-caldo": dopo la cottura i pasti sono confezionati e successivamente mantenuti ad una temperatura di oltre 65° centigradi. Successivamente sono trasportati ai terminali di distribuzione (le scuole) e conservati in contenitori termici o carrelli riscaldati affinché la temperatura non scenda al di sotto del limite di sicurezza. In egual misura, i pasti freddi devono mantenere temperatura pari od inferiore ai 10° centigradi. Il tempo per la distribuzione dei pasti non può superare i 90 minuti dal confezionamento. Il servizio comprende anche la **fornitura della merenda** e, in casi eccezionali, in occasione di gite scolastiche o eventi particolari, dei **cestini con il pasto freddo**.

Nelle dispense e nei frigoriferi delle scuole sono disponibili alcuni alimenti, quali formaggio fresco e stagionato in mono porzione, tonno conservato, cracker, grissini, ecc., per fronteggiare singole situazioni particolari, come il rifiuto totale del pasto da parte di uno o più bambini.

Durante il pasto è servita acqua di rubinetto, la cui potabilità è accertata dagli organi competenti. La scelta, effettuata e sostenuta dall'Asl locale, è importante sia perché l'acqua potabile subisce controlli regolari e rigorosi, sia per il rispetto dell'ambiente (minore consumo di plastica, minore CO2 emessa per il trasporto, ecc.).

Nel caso di particolari e temporanee situazioni quali casi di guasti negli impianti di distribuzione dell'acqua, sia esterni che interni alle cucine/refettori, che determini la non potabilità dell'acqua, può essere servita acqua oligominerale.

Per quel che riguarda le azioni più direttamente legate al servizio che si svolge presso le sedi scolastiche **l'apparecchiatura** prevede tovaglie di carta, stoviglie lavabili e riutilizzabili. Ogni tavolo ha a disposizione la caraffa con acqua da rete idrica urbana e il cestino per il pane. Nel refettorio, ogni classe ha a disposizione l'angolo per i condimenti delle verdure: ciò **sostiene le abilità dei bambini** nel sapere raggiungere il proprio personale gusto attraverso azioni mirate (mi piace con più o meno olio/sale/aceto).

Il personale addetto provvede alla distribuzione secondo la modalità propria di ciascuna scuola (servizio al tavolo, al carrello o in modalità self-service).

A fine pranzo, nel rispetto del lavoro degli altri e nella prospettiva di educare al fare insieme per il bene comune, i bambini sono invitati a collaborare a sparecchiare.

Le sale si lasciano agli operatori (siano essi appartenenti alla ditta o alla scuola) in modo decoroso, per agevolare il disbrigo delle operazioni di riassetto e pulizia degli ambienti. I bambini sono invitati a porre particolare attenzione al **conferimento dei rifiuti**, che vanno **differenziati** negli specifici contenitori, a sgombrare i tavoli, riponendo le stoviglie sporche negli appositi contenitori, solo dopo averle svuotate degli eventuali avanzi. Infine, ci si accerta che non rimangano macro-rifiuti a terra.

Secondo modalità individuate dalle singole scuole e a discrezione degli insegnanti, il pane pulito, avanzato durante il pranzo, è portato nelle classi e consumato prima o durante l'uscita pomeridiana, insieme ai frutti avanzati. Questa buona pratica, sebbene richieda ulteriori passaggi sul servizio e un impegno costante da parte del personale della scuola, garantisce una sana merenda pomeridiana e un consumo del cibo residuo, evitando lo spreco.

### 3. Tipologie di servizio, modalità di accesso e pagamento

#### 3.1 Tipologie e modalità di richiesta del servizio

##### Scuola dell'infanzia

Le scuole dell'**Infanzia** prevedono 3 tipologie di servizio:

- a) servizio antimeridiano con mensa
- b) servizio antimeridiano senza mensa
- c) servizio antimeridiano e pomeridiano con mensa.

Al momento dell'iscrizione a scuola, il genitore indica la richiesta del servizio di ristorazione scolastica, oppure in corso d'anno, può richiedere il servizio compilando l'apposito modulo presente a scuola o presso gli uffici del Settore Scuole o nel sito web del Comune.

La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico e non deve essere rinnovata di anno in anno.

##### Scuola primaria a tempo ordinario

Al momento dell'iscrizione a scuola, il genitore indica la richiesta del servizio di ristorazione scolastica, oppure in corso d'anno, può richiedere il servizio compilando l'apposito modulo presente a scuola o presso gli uffici del Settore Scuole o nel sito web del Comune.

La richiesta è valida per tutto il ciclo scolastico e non deve essere rinnovata di anno in anno.

##### Scuola primaria a tempo pieno

Con l'iscrizione a scuola gli alunni risultano automaticamente iscritti al servizio di ristorazione scolastica; qualora la famiglia desideri non avvalersene deve richiedere l'autorizzazione al Dirigente Scolastico che provvederà ad informare l'Amministrazione Comunale.

### **Rinuncia al servizio**

Il periodo di fruizione del servizio di ristorazione scolastica si estende dal momento della richiesta o dell'iscrizione a scuola, al termine del ciclo scolastico, salvo rinuncia.

La richiesta di rinuncia va fatta per iscritto su apposito modulo fornito dal Servizio Diritto allo Studio – Ufficio Rette e pervenire allo stesso anche attraverso la segreteria dell'Istituto Comprensivo di competenza.

La rinuncia sarà esecutiva dal mese successivo a quello di richiesta (es.: entro il 30 novembre perché la rinuncia decorra da dicembre), fatto salvo il mese di settembre.

### **3.2 Tariffe e agevolazioni**

Il regolamento tariffario del Comune di Imola prevede un sistema tariffario basato su rette forfettarie mensili, indipendenti dal numero di giorni di utilizzo del servizio.

#### **Riduzioni**

##### **Sospensione del servizio**

Nel caso in cui l'erogazione del servizio, per ragioni straordinarie e contingenti (es.: ordinanza del sindaco di chiusura scuole per neve, elezioni), indipendenti dalla volontà della famiglia dell'utente, sia sospesa per uno o più giorni la retta è proporzionalmente ridotta, fanno eccezione le chiusure per le festività previste dal calendario scolastico.

##### **Assenze lunghe**

Ha diritto ad una riduzione l'alunno che non utilizza il servizio mensa per almeno una settimana continuativa. Per settimana si intende un'assenza pari al numero di giorni che il servizio di mensa scolastica prevede settimanalmente.

Le riduzioni sono applicate nel mese in cui termina l'assenza al fine della corretta attribuzione della riduzione maturata.

## **Agevolazioni tariffarie**

Possono accedere a tariffe agevolate gli utenti:

- a) residenti nel Comune di Imola o in uno dei Comuni del Circondario o in quelli con i quali sussistano apposite convenzioni nel caso di servizi di Mensa e Trasporto forniti direttamente dal Comune di Imola e nel caso di Servizi di Nidi d'Infanzia;
- b) dimoranti nel Comune di Imola nel caso in cui: siano ospitati presso famiglie imolesi per attività di solidarietà internazionale; siano dimoranti a Imola per motivi di salute propri o di altri componenti del nucleo familiare o per motivi di ricongiungimento familiare con i genitori; rientrino in altre situazioni di disagio sociale debitamente documentato.

L'agevolazione è concessa sulla base **della dichiarazione ISEE** (Indicatore della Situazione Economica Equivalente), che deve essere aggiornata all'anno di presentazione

Per informazioni sulle modalità di accesso al servizio, tariffe e pagamenti:

Servizio Diritto allo studio - Ufficio rette

email: [info.scuole.rette@comune.imola.bo.it](mailto:info.scuole.rette@comune.imola.bo.it), tel.: 0542602399.

## **4.Partecipazione e rapporto con i cittadini**

L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di ristorazione scolastica è un impegno di prioritaria importanza, fondamentale per promuovere un miglioramento continuo del servizio.

Il Diritto allo studio assicura, tramite il proprio personale, un'informazione completa e il costante ascolto dei cittadini presso i propri uffici e attraverso tutti i canali di comunicazione disponibili per il pubblico.

Tutte le informazione sul servizio di ristorazione scolastica sono presenti nel sito web del Comune di Imola e, ad inizio di ogni anno scolastico, a tutti i bambini che usufruiscono del servizio di ristorazione, la scuola consegna il libretto **“Mangiamo insieme a scuola”**, che contiene i menù proposti.



Ai cittadini è garantito il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento del servizio attraverso le modalità di accesso alle informazioni garantite dalle leggi ed, in particolare, dalla legge n.241/1990 e dal D.lsg. n. 33/2013 e ss. mm..

I genitori dei bambini che utilizzano il servizio di ristorazione possono compiere, con modalità definite con le singole scuole, sopralluoghi nelle mense e assaggi del menù e compilare la scheda di rilevazione del gradimento del servizio, disponibile presso le sale mensa.

#### **4.1 Commissione mensa**

Al fine di assicurare la massima trasparenza e un miglioramento continuo nella gestione del servizio, con deliberazione di Consiglio Comunale n.227 del 17/12/2015 è stata istituita la **commissione mensa** che ha lo scopo di:

a) formulare proposte in merito a

- modifiche del menù in base a motivate esigenze di interesse generale e nel rispetto delle Linee Guida Regionali e Nazionali;
- progetti migliorativi in relazione all'organizzazione dei tempi e delle modalità di distribuzione intendendo il tempo mensa come momento di piacevole scambio nei rapporti tra bambini, in un contesto di altrettanto piacevole rapporto con il cibo;
- iniziative culturali di educazione alimentare in collaborazione con la scuola e l'Amministrazione Comunale, dirette ad alunni, insegnanti, genitori e personale delle mense;
- predisposizione di capitolati in occasione di rinnovo delle gare d'appalto del servizio mensa

b) verificare che la qualità e la quantità dei pasti corrisponda a quanto previsto dal menù;

- c) verificare la qualità delle forniture alimentari e le modalità di preparazione di cibi, secondo quanto previsto nelle articolazioni del menù;
- d) verificare la coerenza tra menù approvato e menù effettivamente preparato, fatti salvi i cambiamenti dovuti a causa di forza maggiore.

I membri della commissione mensa possono compiere sopralluoghi nelle mense scolastiche per verificare le modalità della distribuzione e la corrispondenza dei cibi al menù previsto, anche attraverso assaggi.

Il controllo della commissione mensa può essere rivolto anche allo stato dei locali e al personale addetto alla distribuzione.

#### **4.2 Suggerimenti, segnalazioni e reclami**

Suggerimenti, segnalazioni e reclami riguardanti la qualità della prestazione ricevuta possono essere presentate di persona, tramite e-mail o telefonicamente al Servizio Diritto allo Studio, presso Settore scuole, via Pirandello, 12 Imola, e-mail [serviziscolastici@comune.imola.bo.it](mailto:serviziscolastici@comune.imola.bo.it), tel. 0542 602406, descrivendo il disservizio o l'eccellenza rilevati. In caso di reclamo, effettuate le dovute verifiche, entro e non oltre 30 giorni, il Servizio Diritto allo Studio informerà il cittadino, nelle modalità con questo concordate, circa gli esiti degli accertamenti effettuati e le eventuali azioni intraprese per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

Le segnalazioni possono essere formulate anche per il tramite della Commissione mensa, attraverso i propri rappresentanti.

In caso di gravi disservizi dovuti a inadempienze da parte della ditta appaltatrice del servizio di ristorazione, il Comune può applicare le penali in base a quanto previsto dal capitolato d'appalto. Le penali in tal modo versate dalla ditta al Comune saranno destinate alla scuola interessata dal disservizio.

## 5. Monitoraggio e controllo qualità

Il servizio Diritto allo Studio ha il compito di monitorare:

- a) la qualità del servizio erogato relativamente agli indicatori di qualità scelti, gli eventuali scostamenti dagli standard prestabiliti, individuarne le cause e i relativi correttivi;
- b) gli esiti delle indagini di soddisfazione degli utenti;
- c) i reclami/segnalazioni presentate dagli utenti attraverso la scheda di rilevazione sul gradimento compilata in occasione di un pasto che consumano presso la scuola del proprio figlio o attraverso segnalazioni inviate tramite e-mail o comunicazione scritta oppure telefonicamente;
- d) le eventuali anomalie riscontrate.

A seguito del monitoraggio, il servizio Diritto allo Studio aggiorna, se necessario, la Carta del servizio.

### 5.1 Fattori di qualità, indicatori e standard

#### Fattori di qualità

I fattori di qualità rappresentano caratteristiche del servizio collegati ai bisogni e alle aspettative degli utenti, al rispetto delle indicazioni di legge e delle disposizioni stabilite dal Servizio Asl e a quanto previsto dal capitolato dell'appalto in essere.

I **fattori di qualità** del Servizio di Ristorazione Scolastica individuati ai fini di un monitoraggio costante del servizio sono i seguenti:

- 1) *livello di ricettività*
- 2) *rispetto procedure per l'organizzazione e l'erogazione del servizio*
- 3) *composizione menù e qualità degli alimenti*
- 4) *garanzia diete speciali*

#### Indicatori e standard di qualità

Per ciascuno di questi fattori di qualità sono individuati nei paragrafi successivi gli indicatori fissati e gli standard di qualità garantiti.

L'indicatore è uno strumento che serve per rilevare un determinato fattore di qualità.  
Lo standard di riferimento è il valore atteso per un determinato indicatore.

***Fattore: livello di ricettività***

*Indicatore* richieste di attivazione del servizio di ristorazione scolastica delle singole scuole.

*Standard* percentuale accoglimento delle richieste della rete scolastica attesa: 100%

***Fattore: rispetto procedure per l'organizzazione e l'erogazione del servizio***

Per misurare gli indicatori di questo fattore si sono considerati, trattandosi di un servizio in appalto, anche gli indici di riferimento previsti dal contratto di servizio con la ditta aggiudicataria.

*Indicatore* tempo di erogazione del servizio

*Standard* tempo massimo che intercorre tra il confezionamento dei pasti e la distribuzione al consumo: 90 minuti

*Indicatore* tempo di erogazione delle diete speciali per motivi sanitari

*Standard* tempo massimo di attivazione della dieta dalla presentazione del certificato medico specialistico all'ufficio: 5 giorni

*Indicatore* tempo di erogazione delle diete per motivi etico - religiosi

*Standard* tempo massimo di attivazione della dieta dall'arrivo dell'autocertificazione all'ufficio: 5 giorni

*Indicatore* funzionalità del servizio rapporto tra il numero addetti al servizio di distribuzione e il numero degli alunni presenti

*Standard* un addetto ogni 50 alunni e non meno di due per un numero di utenti compreso tra 50 e 100

*Indicatore* temperature adeguate del cibo in distribuzione

*Standard* percentuale di temperature corrette: 90%

*Indicatore* corretta preparazione, confezionamento e distribuzione delle diete speciali

*Standard* percentuale di rispondenza della preparazione e confezionamento alla dieta prevista: 100%

*Indicatore* erogazione di pasto alternativo in caso di uscite didattiche

*Standard* percentuale di soddisfazione della richiesta del servizio a seguito di comunicazione inoltrata da parte della scuola almeno 3 giorni prima: 100%

### ***Fattore: composizione menù e qualità degli alimenti***

*Indicatore* utilizzo delle seguenti tipologie di prodotti

biologici: pasta, riso, farro, orzo, crackers, polpa di pomodoro, fagioli secchi, ceci secchi, mele, arance, carote, confettura di frutta, yogurt, uova pastorizzate, camomilla e karkadè in bustina, orzo solubile

*Standard* 95%

da produzione integrata: frutta, ortaggi, albicocca della Valle del Santerno, nettarine di Romagna, kiwi

*Standard* 90%

In caso di impossibilità a reperire sul mercato prodotti biologici o da produzione integrata, previa autorizzazione da parte del Servizio Dietetico del Comune, si utilizzano prodotti convenzionali.

D.O.P. e I.G.P.: Parmigiano Reggiano D.O.P., Grana Padano D.O.P., prosciutto crudo di Parma o di Modena D.O.P. mortadella Bologna, squacquerone D.O.P. o di Romagna, pera Emilia Romagna IGP

*Standard* 100%

da filiera nazionale: carne avicola allevata e macellata in territorio nazionale, carne bovina e suina, allevata e macellata in territorio nazionale, olio extravergine d'oliva, legumi secchi, latte fresco pastorizzato alta qualità

*Standard* 100%

equo-solidali: banane, cacao, zucchero di canna

*Standard* 95%

*Indicatore* alternanza del menù

*Standard* menù articolato su 5 settimane 100%

*Indicatore* qualità della merenda

*Standard* percentuale utilizzo di prodotti freschi per la merenda di metà mattina quali frutti di stagione, yogurt, snacks da forno freschi: 80%

*Indicatore* controllo qualità piatti serviti

*Standard* numero controlli della qualità dei piatti serviti in conformità a quanto previsto dal capitolato d'appalto: n. 80 controlli all'anno

***Fattore: garanzia diete speciali***

*Indicatore* erogazione menù pasto bianco per indisposizioni temporanee per un massimo di due settimane consecutive a fronte di richiesta su modulo specifico compilato dal genitore

*Standard* percentuale di erogazione del pasto in bianco richiesto: 100%

*Indicatore* garanzia di diete particolari e menù alternativi

*Standard* preparazione e distribuzione corrette dei menù per intolleranze, allergie, diete ipocaloriche, diabete giovanile, motivi religiosi, etici o convincimenti personali: 100%

*Standard* personalizzazione menù per difficoltà di rapporto col cibo: 100%.

Comune di Imola  
[www.comune.imola.bo.it](http://www.comune.imola.bo.it)

