



CITTÀ DI RIVOLI

Corso Francia 98 - 10098 Rivoli (TO) - tel. 011.9513300 - fax 011.9513399
comune.rivoli.to@legalmail.it
P.IVA 00529840019

Assessorato all'Istruzione

Il Sindaco Dott. Andrea Tragaioli

Direzione *Servizi alla Persona*

Il Dirigente Arch. Marcello Proi

Servizi educativi e prima infanzia

Ufficio Istruzione pubblica e attività educative

CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di I grado

Rev. 00 - Emissione 2022

Approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 200 del 07/07/2022

Indice generale

Che cos'è la <i>Carta dei servizi</i>	3
Recapiti.....	3
Riferimenti normativi.....	4
Principi fondamentali della Carta.....	4
Le attività di ristorazione scolastica.....	5
Iniziative informative rivolte all'utenza.....	5
Modalità di accesso al servizio.....	5
Tariffe.....	6
Modalità di pagamento.....	6
Menu base.....	7
Diete speciali per motivi sanitari, etici o religiosi.....	8
Diete "in bianco".....	9
Progetto "Spuntino sano".....	10
Informazioni all'utenza.....	10
Suggerimenti, segnalazioni e reclami.....	10
Sistemi di controllo e monitoraggio del servizio e certificazioni di qualità.....	10
Fattori, standard e indicatori di qualità.....	12
Livello di ricettività.....	12
Tempi di erogazione del servizio.....	13
Accessibilità, funzionalità e organizzazione degli ambienti e di consegna e somministrazione del pasto.....	13
Composizione dei menu e qualità degli alimenti impiegati.....	14
Garanzia di erogazione delle diete speciali e dei menu alternativi.....	16
Accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo del servizio.....	18
Obiettivi di mantenimento e miglioramento.....	18
Monitoraggio e valutazione.....	18

Che cos'è la Carta dei servizi

La *Carta dei servizi* è l'atto con il quale l'Amministrazione Comunale si impegna, nei confronti dei cittadini e degli utenti, a garantire un determinato standard di qualità dei servizi erogati.

Questa Carta del servizio di ristorazione scolastica è realizzata dai *Servizi educativi e prima infanzia* (Ufficio Istruzione pubblica e attività educative) della Direzione *Servizi alla Persona* della Città di Rivoli, ed è lo strumento di comunicazione della Città attraverso cui si descrive il servizio di ristorazione erogato nelle **scuole dell'infanzia (materne), primarie e secondarie di I grado (elementari e medie inferiori)** della Città la cui organizzazione del tempo scuola prevede rientri pomeridiani.

La Carta assicura ai cittadini la massima trasparenza e delinea le scelte relative all'organizzazione, alle opportunità e alle modalità di accesso al servizio, fornisce le informazioni, illustra gli standard di qualità e gli strumenti per verificarne il soddisfacimento, individua gli obiettivi di miglioramento e i criteri per monitorarne il conseguimento.

L'appalto del servizio di ristorazione scolastica (settembre 2021 - agosto 2026) è stato redatto in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 34 del Decreto Legislativo 50/2016 (e s.m.i.), secondo cui è previsto che le Stazioni Appaltanti contribuiscano al perseguimento di obiettivi ambientali inserendo negli atti di gara specifiche tecniche e clausole contrattuali contenute nei decreti del Ministero dell'Ambiente: tra queste, l'attuazione di iniziative di comunicazione efficaci ed adatte all'utenza per veicolare informazioni sulle misure di sostenibilità ambientale del servizio, per incentivare corrette abitudini alimentari, per invogliare al consumo del pasto fornito.

Per quanto riguarda il servizio di ristorazione scolastica destinato agli utenti dell'asilo nido comunale in amministrazione diretta Annetta Donini, si rimanda alla specifica *Carta dei Servizi* approvata con Deliberazione della Giunta Comunale n. 304 del 02/12/2021.

Recapiti

Ufficio Istruzione pubblica e attività educative: Palazzo Comunale, Corso Francia 98, Rivoli

Pec: comune.rivoli.to@legalmail.it (per invio documenti, comunicazioni ufficiali, certificazioni mediche per diete speciali ecc.).

E-mail Ufficio Istruzione pubblica per informazioni amministrativo-contabili (rette, iscrizioni, pagamenti ecc...) e informazioni sui menu e sulle diete speciali:

- | | | |
|-----------------------------------|--|--------------|
| • Massimo Brajato | massimo.brajato@comune.rivoli.to.it | 011 951 3533 |
| • Claudia Maistrello | claudia.maistrello@comune.rivoli.to.it | 011 951 3538 |
| • Patrizia Spasaro | patrizia.spasaro@comune.rivoli.to.it | 011 951 3537 |
| • Matteo Toto - Dietista comunale | matteo.toto@comune.rivoli.to.it | 011 951 3557 |

L'Ufficio *Istruzione pubblica*, in caso di necessità, riceve su appuntamento.

Dirigenza:

Dirigente Direzione *Servizi alla Persona* Arch. Marcello Proi: marcello.proi@comune.rivoli.to.it

Responsabile dei Servizi educativi e prima infanzia:

Posizione Organizzativa Lorella Rossi: lorella.rossi@comune.rivoli.to.it

Riferimenti normativi

Il servizio di ristorazione scolastica descritto in questa Carta è erogato nel rispetto della normativa vigente in tema alimentare e ambientale, che costituisce i principi di riferimento dell'attività:

- **Regolamento CE 178/2002** (e s.m.i.), sui principi e i requisiti generali della legislazione alimentare e della rintracciabilità dei prodotti alimentari;
- **Regolamenti CE 852/2004, CE 853/2004, UE 625/2017** (e s.m.i.), norme quadro per l'igiene dei prodotti alimentari e per l'organizzazione dei controlli ufficiali in materia di alimenti;
- **Legge 4 luglio 2005, n. 123** "Norme per la protezione dei soggetti malati di celiachia";
- **"Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia - LARN"** – Revisione IV, Società Italiana di Nutrizione Umana;
- **"Criteri ambientali minimi per il Servizio di Ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari"** di cui al DM del 10/03/2020 ai sensi del D.Lgs 50/2016 (e s.m.i.);
- **"Linee guida per una sana alimentazione"**, Centro di Ricerca Alimenti e Nutrizione CREA Revisione 2018;
- **"Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica"**, Ministero della Salute 2021;
- **"Guida alla formulazione dei menù scolastici"**, Dipartimento di Prevenzione Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione - ASL TO3 2022.

Principi fondamentali della Carta

Il servizio di ristorazione scolastica favorisce la partecipazione dei plessi scolastici e degli utenti assicurando modalità e forme per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

Il servizio di ristorazione scolastica è gestito nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **uguaglianza ed imparzialità:** la ristorazione scolastica è garantita a tutti coloro che la richiedono indipendentemente da sesso, razza, lingua, etnia, religione, cultura, condizioni psicofisiche ed economiche;
- **attenzione alle esigenze specifiche:** sono accolte le esigenze degli utenti che per motivi di salute, etici o religiosi necessitano di seguire regimi alimentari particolari;
- **efficacia ed efficienza:** la ristorazione scolastica mira a soddisfare appieno i bisogni dell'utenza adottando strumenti e misure necessari al fine di ridurre i disservizi e gli sprechi;
- **trasparenza ed accesso:** la ristorazione scolastica rende disponibile ogni informazione utile sulla propria organizzazione e funzionamento, assicura una comunicazione aggiornata e chiara e facilita l'accessibilità agli atti e ai documenti;
- **partecipazione:** la ristorazione scolastica agevola il coinvolgimento dell'utenza mettendo a disposizione semplici e chiari strumenti di comunicazione per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazione e reclami;
- **continuità:** la ristorazione scolastica si adopera ad erogare il pasto secondo il calendario scolastico comunicando in modo tempestivo e preventivo eventuali interruzioni al fine di limitare il disagio per l'utenza.

Le attività di ristorazione scolastica

La Ditta affidataria del servizio di ristorazione scolastica per gli anni scolastici da 2021/2022 a 2025/2026 è stata individuata attraverso una gara europea a procedura aperta ai sensi del Decreto Legislativo 50/2016 (e s.m.i.). L'attività consiste nella **preparazione, fornitura e distribuzione** dei pasti da parte della Ditta affidataria presso le sedi scolastiche cittadine. Si tratta di un servizio di ristorazione scolastica con pasti prodotti e veicolati in **legame fresco caldo**, che prevede la preparazione giornaliera dei pasti nel centro di cottura di proprietà della Ditta affidataria, la veicolazione in mantenimento di temperatura degli stessi alle scuole, la porzionatura, la distribuzione e il riassetto dei locali.

Il Capitolato prevede inoltre, nel corso dell'appalto, l'attuazione della proposta di sperimentazione di un sistema alternativo di ristorazione in uno o più plessi scolastici volto a migliorare il livello qualitativo del servizio, come ad esempio la realizzazione presso alcune scuole "pilota" - ove le condizioni teniche e logistiche lo consentano - di punti di cottura avanzata/espressa per il miglioramento della qualità.

Il servizio di ristorazione scolastica riconosce la tutela del momento del pranzo a scuola quale contributo nel favorire:

- lo scambio di relazioni, abitudini, regole, limiti, libertà individuali e norme per convivere bene, culture, conoscenze, assaggi, odori, sapori ma anche saperi, gusti e disgusti;
- l'acquisizione di determinate abitudini alimentari e la divulgazione scolastica dei principi della corretta alimentazione;
- la fruizione di un pasto equilibrato che concorre a mantenere in salute, a migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti e i comportamenti;
- una buona relazione all'interno del refettorio e corrette abitudini alimentari nel contesto scolastico e familiare;
- la garanzia di un pasto che accoglie esigenze particolari o legate alla salute.

Iniziative informative rivolte all'utenza

Per rendere consapevoli le famiglie e l'utenza scolastica (docenti) delle scelte nutrizionali dei menu scolastici, il servizio di ristorazione scolastica e la Ditta affidataria possono promuovere occasioni di incontro/formazione, con visite presso il centro di cottura per far conoscere gli strumenti, i metodi di lavorazione e conservazione degli alimenti.

Le attività annuali previste per la formazione dei docenti possono anche essere promosse attraverso il Piano dell'Offerta Formativa.

Modalità di accesso al servizio

L'iscrizione a domanda individuale al servizio di refezione scolastica si effettua tramite il portale comunale dei servizi online. Tutte le informazioni sulle modalità di iscrizione al servizio di refezione scolastica si possono trovare sul **sito ufficiale della Città di Rivoli: www.comune.rivoli.to.it** - Area tematica: **Asili Nido, Scuola, Educazione**.

Per accedere alle iscrizioni dei servizi scolastici a domanda individuale è necessario essere in possesso delle credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) o della CIE (Carta di Identità Elettronica) che permettono di usufruire di tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione.

L'iscrizione deve essere effettuata dal genitore presente nello stato di famiglia dell'utente che si intende iscrivere al servizio; è opportuno che si registri il genitore che dovrà presentare la dichiarazione dei redditi.

L'iscrizione si effettua nel mese di giugno (scadenza 30 giugno), **da parte dei nuovi utenti e di tutti coloro che effettuano il passaggio al ciclo scolastico successivo** (esempio: da infanzia a primaria).

Non è necessario confermare l'iscrizione per tutti coloro che risultano promossi all'anno scolastico successivo nella stessa scuola (esempio: da seconda elementare a terza elementare).

Tariffe

Le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado consentono una prenotazione puntuale del pasto, ovvero la tariffazione avviene dopo la fine del mese in base al numero dei pasti fruiti. Il pasto si considera prenotato e quindi addebitato qualora la relativa disdetta avvenga **dopo le ore 10:00** del giorno del consumo.

Tutte le informazioni sulle tariffe in vigore e sulla loro disciplina di applicazione sono consultabili sul **sito ufficiale della Città di Rivoli: www.comune.rivoli.to.it - Area tematica: Asili Nido, Scuola, Educazione.**

Per gli utenti residenti a Rivoli sono previste delle riduzioni tariffarie, calcolate in base al valore dell'ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) **uguale o inferiore a € 20.000,00**. E' prevista inoltre una **riduzione del 30% per il secondo e i successivi iscritti**, facenti parte del medesimo nucleo familiare residente a Rivoli. Ulteriori abbattimenti delle tariffe ed esenzioni dal pagamento sono concessi su richiesta del Consorzio Ovest Solidale (COS).

Modalità di pagamento

L'avviso di pagamento riferito ai pasti fruiti nel corso del mese é emesso dall'Ufficio comunale *Istruzione pubblica* entro i primi giorni del mese successivo, e notificato all'indirizzo e-mail fornito durante la procedura di iscrizione al servizio di refezione scolastica. La notifica viene inoltre ricevuta tramite l'applicazione "IO - l'app dei servizi pubblici" del genitore/utente intestatario.

L'avviso può essere pagato online, attraverso il canale "Pagamenti online" del sito ufficiale della Città di Rivoli, tramite l'app IO, i sistemi di internet-banking oppure presso gli uffici postali o i punti vendita abilitati al circuito Pago-PA.

Per ricevere informazioni e assistenza relativamente a tariffe e pagamenti è possibile contattare l'Ufficio comunale *Istruzione pubblica*.

Menu base

Il servizio di ristorazione scolastica monitora la qualità dei menu e pone particolare attenzione alla loro composizione assicurando il rispetto delle linee guida nazionali e regionali per una sana alimentazione, dei Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti (LARN), confermati dalla validazione del Servizio Igiene Alimenti Nutrizione (SIAN) competente per il territorio. La scelta di alimenti di provenienza locale, stagionali e rispettosi dell'ambiente nel menu è elemento qualitativo qualificante per la tipologia di utenza a cui è rivolto.

I menu sono **differenziati per fascia di età** e prevedono una rotazione di quattro settimane sia per il menu invernale (decorrenza indicativamente dal 15 ottobre di ogni anno scolastico) che per il menu estivo (decorrenza indicativamente dal 15 aprile di ogni anno scolastico):

- menu scuole infanzia;
- menu scuole primarie e secondarie di I grado.

Le grammature a crudo da utilizzarsi per la preparazione dei menu - diversificate per fascia di età - e le caratteristiche merceologiche delle derrate alimentari (provenienza, produzione, filiera, *shelf-life* residua) sono dettagliate all'interno degli allegati tecnici alla documentazione di appalto:

- ricette e grammature di riferimento scuole infanzia, primarie e secondarie I grado;
- tabelle merceologiche per derrate utilizzate per il confezionamento dei pasti; stoviglie e materiale a perdere.

È possibile consultare il menu scolastico mensile tramite l'apposita sezione del **sito ufficiale della Città di Rivoli: www.comune.rivoli.to.it - Area tematica: Asili Nido, Scuola, Educazione - Refezione e trasporto scolastico - Menu del mese.**

Il menu del mese è elaborato secondo la rotazione prevista dal menu base, e su di esso vengono indicate eventuali variazioni temporanee dettate da menu speciali e/o a tema.

Si riporta di seguito un esempio di menu mensile riferito al mese di marzo 2022 per le scuole primarie e secondarie di I grado:

	Martedì 01.03	Mercoledì 02.03	Giovedì 03.03	Venerdì 04.03
 <p>COMUNE DI RIVOLI</p> <p>MENU PRIMARIE E SECONDARIE</p> <p>Marzo 2022</p>	Pasta integrale <i>bio</i> al pomodoro <i>bio</i> Coscia di pollo al forno Fagiolini* <i>bio</i> agli aromi Pane <i>bio</i> Plumcake <i>bio</i>	Passato di zucca <i>bio</i> con pastina <i>bio</i> Polpette di bovino al pomodoro - Purea - di patate <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Gnocchi al pomodoro - Flan - alle erbe* <i>bio</i> Piselli* <i>bio</i> all'olio <i>bio</i> Pane integrale <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i> Cioccolato equosolidale <i>secondarie bio</i>	Fusilli <i>bio</i> al pesto - Merluzzo* gratinato - Insalata mista <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>
	Lunedì 07.03	Martedì 08.03	Mercoledì 09.03	Giovedì 10.03
Passato di verdure* <i>bio</i> con cereali <i>bio</i> (orzo <i>bio</i> o farro <i>bio</i>) Spiedini di carni bianche Purea - di patate <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Riso <i>bio</i> al pomodoro <i>bio</i> Uovo sodo Piselli* in umido <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Focaccia <i>bio</i> Prosciutto cotto alta qualità <i>bio</i> Carote al forno <i>bio</i> Grissini <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Spaghetti <i>bio</i> al pomodoro <i>bio</i> Mozzarella <i>bio</i> Insalata mista <i>bio</i> Pane integrale <i>bio</i> Cioccolato equosolidale <i>bio</i>	Pasta <i>bio</i> olio <i>bio</i> e parmigiano Filetto di platessa* gratinata - Insalata mista <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>

Lunedì 14.03	Martedì 15.03	Mercoledì 16.03	Giovedì 17.03	Venerdì 18.03
Tagliatelle di semola <i>bio</i> al pomodoro <i>bio</i> Formaggio spalmabile Insalata mista <i>bio</i> e carote <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Riso <i>bio</i> allo zafferano - Scaloppina di lonza - al limone <i>bio</i> Costine* <i>bio</i> all'olio <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Yogurt alla frutta <i>bio</i>	Passato di legumi <i>bio</i> con pasta <i>bio</i> Castellana al forno - Cavolfiori <i>bio</i> gratinati Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Mezze penne <i>bio</i> olio <i>bio</i> e parmigiano Frittata - al parmigiano Tris di verdure <i>bio</i> (patate <i>bio</i> , carote <i>bio</i> , piselli* <i>bio</i>) Pane integrale <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Passato di verdura* <i>bio</i> con pasta <i>bio</i> Polpette di merluzzo* al forno - Purea - di patate <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>
Lunedì 21.03	Martedì 22.03	Mercoledì 23.03	Giovedì 24.03	Venerdì 25.03
Risotto <i>bio</i> alla zucca <i>bio</i> Spezzatino di tacchino al pomodoro - Insalata di finocchi <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Budino cacao <i>bio</i>	Gnocchetti sardi <i>bio</i> al ragù vegetale (con legumi) <i>bio</i> Frittata - di patate <i>bio</i> Insalata mista <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Mezze penne <i>bio</i> olio <i>bio</i> e parmigiano Primosale piemontese <i>bio</i> Broccoli al vapore <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Passato di verdura* <i>bio</i> con cereali <i>bio</i> (orzo <i>bio</i> o farro <i>bio</i>) Arrstato di bovino <i>bio</i> Patate al forno <i>bio</i> Pane integrale <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Riso <i>bio</i> al pomodoro <i>bio</i> Platessa* impanata al forno - Spinaci* <i>bio</i> gratinati Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>
Lunedì 28.03	Martedì 29.03	Mercoledì 30.03 Menu Arcobaleno Mangiamo tutti i colori! Verde	Giovedì 31.03	
Passato di legumi <i>bio</i> con pasta <i>bio</i> (primarie e secondarie) Crescenza <i>bio</i> Carote al forno <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Pasta integrale <i>bio</i> al pomodoro <i>bio</i> Coscia di pollo al forno Insalata mista <i>bio</i> Pane <i>bio</i> Plumcake <i>bio</i>	Pasta <i>bio</i> al pesto - e fagiolini <i>bio</i> Merluzzo* gratinato al prezzemolo - Spinaci* filanti - Pane <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i>	Gnocchi al pomodoro - Flan - alle erbe* <i>bio</i> Piselli* <i>bio</i> all'olio <i>bio</i> Pane integrale <i>bio</i> Frutta di stagione <i>bio</i> Cioccolato equosolidale <i>secondarie bio</i>	

I piatti contrassegnati con (*) possono essere preparati con materia prima congelata/surgelata all'origine
Ortofrutto di stagione *bio* secondo disponibilità e stagionalità * : contiene ingredienti *bio*

Diete speciali per motivi sanitari, etici o religiosi

Per gli utenti che hanno necessità di assumere alimenti differenti da quelli previsti dal menu base, il servizio garantisce l'attivazione di una dieta personalizzata.

L'attivazione della dieta speciale avviene previa presentazione del modulo “**Richiesta predisposizione dieta**”, da consegnare entro l'inizio dell'anno scolastico presso l'Ufficio *Istruzione pubblica* o da trasmettere via mail all'indirizzo comune.rivoli.to@legalmail.it

A seconda dei casi, il modulo di “Richiesta predisposizione dieta” viene compilato e/o integrato come segue:

- in caso di patologie, intolleranze ed allergie alimentari occorre allegare il modulo “**Certificazione dieta speciale**” o il **certificato medico**, compilati a cura del medico pediatra del SSN o da un medico delle Unità Operative della Rete Regionale di Allergologia o da un medico specialista del SSN (come da indicazioni della Direzione Sanità della Regione Piemonte). La “Certificazione dieta speciale” ha la validità di un anno e, pertanto, dovrà essere ripresentata all'inizio di ogni anno scolastico;
- in caso di problematiche alimentari croniche (quali, ad esempio, diabete, celiachia, favismo) già comunicate negli anni scolastici precedenti, è sufficiente confermare la dieta dell'anno precedente nell'apposita sezione del modulo “Richiesta predisposizione dieta”;
- per richieste motivate da scelte etiche o religiose è sufficiente compilare l'apposita sezione del modulo “Richiesta predisposizione dieta”.

I moduli relativi alle diete speciali sono reperibili online tramite l'apposita sezione del **sito ufficiale della Città di Rivoli**: www.comune.rivoli.to.it - **Area tematica: Asili Nido, Scuola, Educazione - Refezione e trasporto scolastico - Diete speciali**. Per eventuali informazioni è possibile contattare il Dietista comunale al recapito **011 951 3557**.

Nella tabella seguente si illustrano le modalità per richiedere ed ottenere la fornitura di una dieta speciale:

TIPO DI RICHIESTA	DATA DELLA RICHIESTA	DATA ATTIVAZIONE DIETA
Nuova dieta speciale	Entro tre giorni lavorativi dall'inizio della refezione scolastica	Dall'inizio della refezione scolastica
	Tra tre giorni lavorativi prima dell'inizio della refezione scolastica e l'inizio della refezione scolastica	Due giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta
	Dopo l'inizio della refezione scolastica	Due giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta
Rinnovo dieta speciale	Entro tre giorni lavorativi dall'inizio della refezione scolastica	Dall'inizio della refezione scolastica
	Tra tre giorni lavorativi prima dell'inizio della refezione scolastica e l'inizio della refezione scolastica	Due giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta
	Dopo l'inizio della refezione scolastica	Due giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta

Nel caso vi siano utenti che non possono accostarsi a tutti i piatti proposti, il servizio offre la possibilità di richiedere un menu alternativo. All'interno del servizio collettivo sono previsti tre tipi di menu alternativi al menu base:

- menu privo di carne suina e prodotti derivati;
- menu privo di tutti i tipi di carne e prodotti derivati;
- privo di carne e pesce e prodotti derivati.

La gestione delle diete speciali é supervisionata dal Dietista comunale, ed é affidata ad un Dietista della Ditta aggiudicataria in possesso del titolo abilitante all'esercizio della professione.

Diete "in bianco"

E' previsto un menu *in bianco*, costituito da piatti leggeri e facilmente digeribili, per un periodo massimo di tre giorni lavorativi, termine oltre il quale occorrerà presentare apposita documentazione medica. Il pasto *in bianco* viene predisposto come segue:

- pasta o riso all'olio;
- pollo, tacchino o bovino ai ferri o pesce al vapore o prosciutto cotto/crudo/bresaola affettati fini;
- verdura lessa (patate o carote);
- mela.

La famiglia può segnalare la necessità del menu *in bianco* tramite la scuola per l'inserimento della richiesta attraverso il sistema di prenotazione giornaliera dei pasti da parte degli operatori scolastici **entro le ore 9:30** del giorno del consumo.

Progetto "Spuntino sano"

E' possibile somministrare la frutta del pranzo nell'intervallo di metà mattina, invece che a fine pasto. Le scuole che vogliono aderire a questa iniziativa, mirata all'incremento del consumo della frutta, alla corretta educazione alimentare e alla riduzione degli sprechi, devono presentare la richiesta al servizio di ristorazione scolastica, contattando il Dietista comunale via mail o telefono.

Informazioni all'utenza

Il servizio di ristorazione scolastica assicura la più completa informazione alle famiglie attraverso tutti i canali disponibili al pubblico. Le informazioni possono essere richieste o consultate:

- dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 16:00 - e il venerdì dalle 8:30 alle 12:30 - telefonando ai recapiti del servizio;
- inviando una mail all'indirizzo del Comune di Rivoli o agli indirizzi dell'Ufficio *Istruzione pubblica*;
- consultando il **sito ufficiale della Città di Rivoli: www.comune.rivoli.to.it - Area tematica: Asili Nido, Scuola, Educazione.**

Suggerimenti, segnalazioni e reclami

I suggerimenti, le segnalazioni, i reclami possono essere inoltrati con le seguenti modalità:

- richieste specifiche sul servizio di ristorazione scolastica (menu, diete):
 - via mail comune.rivoli.to@legalmail.it
 - via mail matteo.toto@comune.rivoli.to.it Dietista comunaleIl servizio prende in esame e risponde a tutte le segnalazioni.
- tariffe, pagamenti e debiti refezione scolastica:
 - massimo.brajato@comune.rivoli.to.it refezione scolastica e debiti refezione scolastica
 - claudia.maistrello@comune.rivoli.to.it debiti refezione scolastica
 - patrizia.spasaro@comune.rivoli.to.it refezione scolastica

Sistemi di controllo e monitoraggio del servizio e certificazioni di qualità

Sono previste delle procedure per assicurare la corretta fruizione del pasto, in conformità alle certificazioni secondo le norme internazionali rilasciate da Enti terzi specializzati, il cui possesso da parte della Ditta aggiudicataria è un requisito di capacità tecnica e professionale:

- **UNI EN ISO 9001** - sistema di gestione per la qualità;
- **UNI EN ISO 22000** - sistema di gestione per la sicurezza alimentare;
- **UNI EN ISO 14001** - sistema di gestione ambientale.

I controlli sono necessari ad assicurare la preparazione e la somministrazione dei pasti a temperature adeguate, come richiesto dalle norme igienico-sanitarie in vigore. L'attenzione e il controllo si applicano in tutte le fasi: preparazione, confezionamento e distribuzione dei pasti, delle diete speciali e dei menu alternativi, attraverso precise linee di produzione dedicate, garantite da procedure e flussi organizzati.

Il servizio garantisce controlli periodici da parte del Dietista comunale presso i refettori scolastici e presso il centro di cottura, effettuati per verificare la conformità igienico-sanitaria, il rispetto del Capitolato d'appalto da parte della Ditta aggiudicataria, il gradimento del pasto da parte dell'utenza. I controlli sono garantiti a campione presso tutte le sedi di distribuzione nel corso di ogni anno scolastico, e mirati in caso di riscontri di eventuali non conformità o particolari richieste di verifica che si rendano necessarie in talune situazioni.

Il servizio si avvale inoltre della collaborazione di organismi terzi specializzati ed accreditati, che verificano il rispetto delle norme igienico-sanitarie presso i refettori scolastici, il centro di cottura della Ditta affidataria ed effettuano analisi di tipo microbiologico, chimico-fisico, di ricerca allergeni sui pasti dietetici prodotti e tamponi sulle superfici delle attrezzature utilizzate per la produzione e per la somministrazione dei pasti. Tale affidamento prevede il monitoraggio costante a campione delle attività svolte durante la produzione, il trasporto e la distribuzione dei pasti, nonché la verifica delle procedure di autocontrollo e attività di consulenza al Dietista comunale e alla *Commissione mensa*.

A titolo esemplificativo, si riporta di seguito l'oggetto della fornitura per ogni anno scolastico affidata al Laboratorio Chimico della Camera di Commercio di Torino incaricato per gli anni scolastici 2021/2022 e 2022/2023:

- 5 audit completi presso il centro cottura nel corso dell'anno scolastico;
- 6 audit presso refettori singoli delle sedi scolastiche cittadine;
- 3 audit presso refettori doppi delle sedi scolastiche cittadine (compresenza di infanzia e primaria);
- 22 analisi varie (8 microbiologiche, 8 tamponi superficiali, 3 ricerche di allergeni, 3 ricerche genetiche della mutazione ad evidenza della razza piemontese della carne bovina).

Parte integrante del sistema di controllo è la *Commissione mensa*, il cui funzionamento è approvato con Delibera del Consiglio Comunale n. 30 del 29/04/2015 (il documento, insieme alla *check-list* di verifica, è consultabile tramite il **sito ufficiale della Città di Rivoli: www.comune.rivoli.to.it - Area tematica: Asili Nido, Scuola, Educazione - Refezione e trasporto scolastico - Commissione Mensa**).

I rappresentanti dei docenti verificano il rispetto del menu, raccolgono le proposte di miglioramento, evidenziano eventuali disservizi e mantengono contatti periodici con il Dietista comunale, così come i rappresentanti dei genitori i quali possono presenziare alla distribuzione e consumare il pasto in refettorio previa prenotazione tramite il Dietista comunale.

La Ditta di ristorazione viene avvisata della presenza dei rappresentanti dei genitori in refettorio alle ore 10:00 della giornata stessa, in quanto il pasto completo del genitore deve essere aggiunto per scongiurare eventuali mancanze di porzioni destinate ai bambini e agli insegnanti entro il termine della distribuzione.

Qualora si richieda di effettuare un sopralluogo senza avvisare la Ditta e quindi senza prenotare il pasto (come effettuato in occasione dei controlli da parte del Dietista comunale) occorrerà - previo contatto in ogni caso con il Dietista comunale - assaggiare attingendo da eventuali pasti residui non distribuiti all'utenza al termine della somministrazione.

Fattori, standard e indicatori di qualità

Il servizio di ristorazione scolastica - per garantire la soddisfazione delle aspettative e dei bisogni dell'utenza - ha individuato dei fattori di qualità costituiti da un insieme di caratteristiche di qualità che ritiene fondamentale monitorare e assicurare agli utenti.

I **fattori di qualità** rappresentano quelle caratteristiche di qualità sulle quali il servizio di ristorazione scolastica intende investire maggiormente per garantire la soddisfazione e il mantenimento dei bisogni e delle aspettative dell'utenza nel rispetto delle indicazioni e norme di legge che regolano la ristorazione scolastica. Le caratteristiche individuate sono le seguenti:

- **livello di ricettività;**
- **tempi di erogazione del servizio;**
- **accessibilità, funzionalità e organizzazione degli ambienti di ristorazione e dell'attività di consegna e somministrazione del pasto;**
- **composizione dei menu e qualità degli alimenti impiegati;**
- **garanzia di erogazione delle diete speciali e dei menu alternativi;**
- **rispetto di procedure organizzative per la corretta fruizione del pasto;**
- **accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo del servizio.**

Gli **indicatori di qualità** sono gli strumenti per misurare la caratteristica di qualità precedentemente stabilita.

Gli **standard di qualità** sono i valori attesi per ogni indicatore individuato.

Per ogni caratteristica di qualità sono definiti degli indicatori e degli standard minimi.

Livello di ricettività

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richiesta di attivazione del servizio di ristorazione scolastica alla data comunicata da parte delle scuole	% di accoglimento	100 %
Richiesta di fruizione del pasto entro le ore 10:00	% di accoglimento	100 %
Richiesta di dieta speciale	% di accoglimento	100 %
Richiesta di menu alternativo	% di accoglimento	100 %
Richiesta di dieta in bianco	% di accoglimento	100 %
Richiesta di adesione al progetto "Spuntino sano"	% di accoglimento	100 %
Richiesta di pasto con modalità alternative in caso di refettorio inagibile	% di accoglimento	100 %
Richiesta di acqua in bottiglia per indisponibilità di fornitura nella scuola di acqua di rete	% di accoglimento	100 %

Tempi di erogazione del servizio

Per misurare questa caratteristica si considerano i tempi previsti dal Capitolato d'appalto che regola il rapporto con la Ditta affidatarie del servizio.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Erogazione di dieta speciale per motivi sanitari	Attivazione entro due giorni lavorativi	100 %
Erogazione di menu alternativo per motivi etici o religiosi	Attivazione entro due giorni lavorativi	100 %
Erogazione di dieta in bianco	Attivazione dal giorno stesso della richiesta	100 %
Erogazione del pasto sostitutivo in caso di anomalie del pasto	Tempo massimo di sostituzione entro 45 minuti dalla segnalazione	100 %
Modalità di erogazione dei contorni freddi	Tutti i contorni freddi sono conditi al momento del servizio con olio extravergine di oliva, sale e aceto	100 %
Modalità di erogazione dei primi piatti asciutti	Tutti i primi piatti sono conditi/assemblati in refettorio al momento della distribuzione	100 %
Erogazione del pasto in aula per refettorio inagibile	Attivazione dal giorno stesso di presentazione dell'anomalia	100 %

Accessibilità, funzionalità e organizzazione degli ambienti e di consegna e somministrazione del pasto

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Idoneità dei locali e degli arredi	Idoneità delle strutture e delle attrezzature previste per il servizio	100 %
Disponibilità di strumenti	Dotazione di stoviglie riutilizzabili, posate in acciaio inox	98 %
	Dotazione di tovaglioli biodegradabili ed ecologici a ridotto impatto ambientale	100 %
	Dotazione di almeno un carrello termico scaldavivande per il mantenimento del pasto caldo in ogni scuola	100 %
	Dotazione di contenitori isotermini conformi alla normativa e gastronom in acciaio inox per la veicolazione dei pasti	100 %

Comunicazione dei menu	Publicazione sul sito web ufficiale del Comune del menu mensile entro due giorni prima dell'inizio del mese	100 %
	Indicazione delle referenze biologiche sul menu mensile secondo quanto previsto dai CAM ministeriali del 2020	100 %
	Comunicazione alle scuole delle variazioni impreviste al menu tramite mail	100 %
	Presenza in tutte le scuole del menu affisso e consultabile	100 %
Funzionalità ed efficienza del servizio di consegna dei pasti	Consegna dei pasti con mezzi di trasporto a ridotto impatto ambientale	100 %
	Presenza in tutti i locali di contenitori dedicati alla raccolta differenziata	100 %
Funzionalità ed efficienza del servizio di distribuzione dei pasti e rigoverno dei refettori	Personale addetto alla distribuzione presente in servizio secondo il parametro di Capitolato	97 %
	Disponibilità in refettorio di olio extravergine di oliva, sale e aceto	100 %
	Presenza in tutti i punti di prelievo di filtri a struttura composita per il trattamento delle acque potabili e puntuale manutenzione	100 %
	Prevenzione del rischio ambientale nelle operazioni di rigoverno utilizzando prodotti di pulizia ecologici a ridotto impatto ambientale	100 %

Composizione dei menu e qualità degli alimenti impiegati

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Qualità degli alimenti impiegati	Fornitura di prodotti biologici da km0 e/o filiera corta tra le categorie previste dal Capitolato (ortaggi, frutta, cereali, legumi, prodotti lattiero-caseari, carne e derivati, uova, olio, passate di pomodoro)	95 %

Qualità degli alimenti impiegati	Impiego di carne di bovino piemontese (di cui 50% biologica)	100 %
	Impiego di carne fresca di pollo di filiera piemontese (di cui 20% biologica)	100 %
	Impiego di prosciutto cotto di alta qualità e filiera italiana, senza glutine, proteine del latte, polifosfati	100 %
	Impiego di latte e burro di filiera piemontese	100 %
	Impiego di formaggi freschi di filiera piemontese/regioni contermini (di cui stracchino, mozzarella e ricotta biologici)	100 %
	Utilizzo di pasta (nazionale) biologica, riso (piemontese o regioni contermini) biologico, orzo e farro biologici	100 %
	Utilizzo esclusivo di olio extravergine di oliva biologico di filiera nazionale per le cotture e per i condimenti	100 %
	Utilizzo di ortofrutta stagionale nazionale di provenienza locale, di produzione biologica o integrata	99 %
	Utilizzo di banane biologiche provenienti dal mercato equosolidale	99 %
Freschezza degli alimenti impiegati	Utilizzo degli alimenti abbondantemente prima della data di scadenza secondo la <i>shelf-life</i> prevista da Capitolato	100 %
Garanzia del fabbisogno	Presenza di piatto campione in distribuzione a dimostrazione e verifica della grammatura	100%
Varietà dei menu	Presenza di menu diversificati per fasce di utenza (infanzia, primarie e secondaria)	100 %
	Presenza di varianti stagionali (estivo; invernale) per anno scolastico	100 %
	Revisione dei menu in seguito a riscontri di criticità o a riunioni delle Commissioni Mensa	100 %

Varietà dei menu	Proposta di almeno 5 menu "a tema" o "speciali" nel corso dell'anno scolastico	100 %
Analisi del gradimento del menu	Riscontro sul menu, assaggio da parte del Dietista comunale, degli Insegnanti o dei rappresentanti dei genitori in occasione dei sopralluoghi con verifica degli scarti	100 %

Garanzia di erogazione delle diete speciali e dei menu alternativi

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Disponibilità delle diete speciali per motivi sanitari	Elaborazione diete speciali personalizzate secondo documentazione medica	100 %
Disponibilità del menu alternativo	Presenza di menu alternativi differenti: senza carne di tutti i tipi, senza carne suina, senza carne e pesce	100 %

Rispetto delle procedure organizzative per la corretta fruizione del pasto

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Temperature adeguate del cibo (vitto comune, diete speciali, menu alternativi)	Almeno 1 controllo in ogni scuola nell'anno scolastico dei parametri di temperatura degli alimenti in fase di ricevimento ad ogni sopralluogo da parte del Dietista comunale e a campione da parte del Laboratorio di consulenza (oltre alla verifica dell'autocontrollo quotidiano da parte della Ditta affidataria)	100 %
Presenza e conformità delle diete speciali	Almeno 1 controllo in ogni scuola nell'anno scolastico dei pasti dietetici (riepilogo diete annuali, riepilogo diete del giorno, identificazione piatti, contenuto piatti) ad ogni sopralluogo da parte del Dietista comunale e a campione da parte del Laboratorio di consulenza	100 %
Presenza e conformità dei pasti dei menu alternativi		

Rispetto dei requisiti previsti dal Capitolato d'appalto da parte della Ditta affidataria	Almeno 1 controllo in ogni scuola nell'anno scolastico da parte del Dietista comunale, e a campione da parte del Laboratorio di consulenza	100 %
Attuazione di controlli igienico-sanitari, autocontrollo, HACCP	Almeno 1 controllo in ogni scuola e 2 controlli presso il centro cottura nell'anno scolastico da parte del Dietista comunale. Almeno 5 audit completi presso il centro cottura e 6 audit completi presso i plessi scolastici a campione da parte del Laboratorio di consulenza	100 %
Analisi chimiche e microbiologiche	Verifica della conformità della carne bovina fresca alla razza piemontese (3 analisi per anno scolastico)	100 % di conformità
	Verifica della conformità dei prodotti ortofrutticoli alla produzione biologica e analisi sui prodotti alimentari (8 analisi per anno scolastico di molteplici parametri ciascuna), oltre alla verifica dell'autocontrollo da parte della Ditta affidataria	100 %
	Analisi chimica e microbiologica sull'acqua di rete almeno una volta all'anno	100 %
	Analisi su piani di lavoro per verifica pulizia e sanificazione (8 analisi per anno scolastico su molteplici parametri ciascuna), oltre alla verifica dell'autocontrollo da parte della Ditta affidataria	100 %
	Analisi di ricerca allergeni (glutine, latte, uova ecc..) per verifica conformità produzione diete speciali e assenza di contaminazione (3 analisi per anno scolastico)	100 %

Accesso alle informazioni necessarie per l'utilizzo del servizio

Tutte le informazioni necessarie alla fruizione del servizio si possono ottenere collegandosi al **sito ufficiale della Città di Rivoli: www.comune.rivoli.to.it** - Area tematica: **Asili Nido, Scuola, Educazione - Refezione e trasporto scolastico:**

<https://www.comune.rivoli.to.it/aree-tematiche/asili-nido-scuola-educazione/>

Obiettivi di mantenimento e miglioramento

Il servizio di ristorazione si impegna a mantenere e migliorare gli standard di qualità dei prodotti e dei servizi in linea con le esigenze dell'utenza.

Gli standard e gli impegni contenuti nella Carta sono validi a decorrere dalla data di approvazione, e sono aggiornati in sede di riesame dove vengono individuate le eventuali azioni di miglioramento.

L'efficacia della Carta è valida fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della carta dei servizi.

Monitoraggio e valutazione

Il monitoraggio avviene costantemente nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta attraverso il controllo annuale degli indicatori, al fine di attestare che gli impegni assunti da parte dell'Amministrazione siano raggiunti sotto l'aspetto della congruenza, dell'efficacia e dell'efficienza. Durante il processo di valutazione della qualità del servizio è fondamentale il contributo apportato dalla partecipazione delle famiglie, in quanto al centro delle attenzioni della Città di Rivoli vi è la promozione alla salute e al corretto stile alimentare verso i cittadini e gli utenti fruitori del servizio.

I risultati dei monitoraggi saranno pubblicati sul **sito ufficiale della Città di Rivoli: www.comune.rivoli.to.it** - Area tematica: **Asili Nido, Scuola, Educazione - Refezione e trasporto scolastico:**

<https://www.comune.rivoli.to.it/aree-tematiche/asili-nido-scuola-educazione/>

L'Amministrazione Comunale verificherà inoltre periodicamente il rispetto degli standard di qualità contenuti nella Carta attraverso l'indagine di soddisfazione dell'utente (*customer satisfaction*) condotta sui cittadini che hanno usufruito del servizio nell'anno precedente. I risultati delle indagini di *customer satisfaction* saranno resi pubblici sul sito web del Comune e saranno utili sia per adottare eventuali misure atte a migliorare la qualità del servizio, sia per i successivi aggiornamenti della Carta.

Funzionario

Dietista comunale Dott. TOTO Matteo

Funzionario

RUP servizio refezione scolastica ROSSI Lorella

Il Dirigente della Direzione

Servizi alla Persona

Arch. Marcello PROI