

COMUNE DI BRESCIA
SETTORE DIRITTO ALLO STUDIO, RAPPORTI CON UNIVERSITÀ, SPORT,
POLITICHE GIOVANILI E PARI OPPORTUNITÀ
Servizio Ristorazione scolastica

<i>CARTA DEI SERVIZI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA</i>

Asilo nido
Scuola dell'infanzia
Scuola primaria

La Carta dei Servizio di Ristorazione scolastica è un importante strumento di trasparenza, aspetto fondamentale per costruire un rapporto di fiducia con le famiglie, che qui possono trovare gli obiettivi del servizio, la sua organizzazione, la scelta e la preparazione dei menù e i sistemi di controllo previsti, a tutela delle e degli utenti. Grazie alla fiducia e alla collaborazione delle famiglie, possiamo lavorare per continuare a migliorare questo servizio.

Nello svolgimento della giornata di scuola, negli asili nido, sezioni primavera, scuole dell'infanzia e scuole primarie, il pasto rappresenta certamente un momento fondamentale, per diversi aspetti.

È innanzitutto un'occasione per socializzare e conoscersi attraverso il cibo, i propri gusti, che vengono messi a confronto con quelli degli altri e delle altre. Come si legge nella Carta, i pasti di ogni menù sono stagionali, studiati e bilanciati da personale specializzato, che, grazie anche a un'osservazione attiva del gradimento dei piatti, trovano strategie per renderli appetibili sempre nell'ottica della salute. Il pasto è quindi anche un'occasione per apprendere la sostenibilità ambientale e sociale, per imparare l'importanza del cibo per il nostro pianeta oltre che per la nostra salute. Il momento del pasto a scuola rimane, nella crescita, anche un ricordo che ci accompagna nel tempo: fare il gioco di vedere chi aveva il numero più alto sotto il bicchiere, appiattire il risotto per farlo raffreddare prima, imparare a fare lo sforzo di mangiare anche solo un po' di un cibo che, prima di assaggiarlo, pensavamo non ci piacesse.

Nei circa ottomila pasti che assicuriamo ogni giorno c'è la consapevolezza di tutta questa ricchezza che il pasto a scuola porta con sé e, facciamo la nostra parte per creare le condizioni affinché sia un momento di crescita.

Grazie quindi a coloro che quotidianamente contribuiscono al buon funzionamento del servizio, dal personale interno alle aziende di ristorazione, fino ai genitori che collaborano con ammirevole spirito costruttivo. Grazie a loro, possiamo confermare l'impegno dell'amministrazione nel mantenere elevati standard di qualità, sicurezza e partecipazione.

Assessora con delega alle Politiche educative,
alle Pari Opportunità, alle Politiche giovanili
e alla Sostenibilità sociale
Prof.ssa Anna Frattini

SOMMARIO

LA CARTA DEI SERVIZI	4
Principi fondamentali	5
IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA	6
Obiettivi del servizio	7
Organizzazione del servizio	8
<u>I soggetti e le competenze</u>	8
<i>Gli uffici della ristorazione scolastica</i>	8
<i>Le ditte di ristorazione</i>	8
<i>Ditta di controllo qualità</i>	9
<u>I pasti forniti</u>	10
<i>Menù e tabelle dietetiche</i>	10
<i>Composizione del pasto</i>	11
<i>Articolazione dei menù</i>	11
<i>Alternative al menù</i>	12
<i>Diete leggere</i>	12
<i>Diete speciali</i>	12
<i>Diete per motivi etico religiosi</i>	12
<u>I refettori scolastici</u>	13
<u>Personale addetto alla somministrazione</u>	13
<u>Le stoviglie</u>	13
<u>Il recupero degli avanzi</u>	14
Garanzie di qualità	15
<u>Qualità del servizio</u>	15
<u>Qualità degli alimenti</u>	15
<u>La scelta delle aziende che forniscono il servizio</u>	16
<u>Standard di qualità e indicatori di risultato</u>	16
<u>Il controllo di qualità</u>	17
<u>Controllo interno</u>	17
<i>Dove si svolgono i controlli</i>	17
<i>Cosa viene valutato</i>	17
<u>Controllo esterno</u>	18
<u>Diritto di controllo da parte dei rappresentanti degli utenti</u>	18
CONDIZIONI DEL SERVIZIO	20
Criteri di accesso	20
Tariffe e modalità di pagamento	20
<u>Tariffe del servizio</u>	20
<u>Agevolazioni ed esenzioni</u>	20
<u>Modalità di pagamento</u>	21
EDUCAZIONE ALIMENTARE	22
SUGGERIMENTI E RECLAMI	23
INDIRIZZI UTILI	24

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento con l'obiettivo di fornire alle famiglie dell'utenza informazioni esaustive sul servizio di ristorazione presso:

- gli asili nido comunali;
- le scuole dell'infanzia comunali e statali della città;
- le scuole primarie statali cittadine.

La presente Carta dei Servizi si ispira alle indicazioni contenute nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

In base a detti principi, sono obiettivi essenziali della carta:

- una chiara definizione dei criteri di attivazione, delle modalità di funzionamento, degli standard minimi e delle modalità di controllo dei servizi;
- migliorare la comunicazione tra l'Amministrazione e la cittadinanza, per favorire una sempre maggiore trasparenza dell'attività amministrativa;
- attivare e potenziare il coinvolgimento e la collaborazione tra l'Amministrazione le cittadine e i cittadini fruitori dei servizi.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale e sarà aggiornata in caso di modifiche sostanziali apportate ai contenuti del servizio e/o ogni volta che se ne ravvisi la necessità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza e imparzialità

Tutte e tutti hanno diritto ad accedere al servizio alle medesime condizioni, senza distinzioni dovute a condizioni personali e sociali. Per garantire la parità di trattamento sono previste misure atte a facilitare l'accesso in considerazione di esigenze particolari e documentate.

È garantita all'utenza la possibilità di rispettare le diverse scelte individuali etiche e/o religiose.

Continuità

Il servizio è fornito con continuità e regolarità.

In caso di impedimenti, si adotteranno misure volte a garantire il minor disagio possibile all'utenza.

Partecipazione e trasparenza

Decisiva è la partecipazione delle famiglie alla costituzione della comunità educante, pertanto è diritto dell'utenza ottenere informazioni, presentare proposte, dare suggerimenti e presentare reclami e, mediante suoi rappresentanti, effettuare controlli sul servizio.

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il Servizio di ristorazione scolastica del Comune di Brescia si occupa di garantire i pasti a tutte le iscritte e gli iscritti nei Servizi per l'Infanzia (asili nido, sezioni primavera e scuole dell'infanzia) e nelle scuole primarie.

Si tratta di un servizio pubblico strategico per la comunità e un diretto sostegno alla salute pubblica perché fornisce un pasto sicuro, sano ed equilibrato.

Il servizio di ristorazione è rivolto all'utenza degli asili nido comunali, delle sezioni primavera, delle scuole dell'infanzia comunali e statali e delle scuole primarie presenti sul territorio cittadino, nel rispetto della normativa, in base all'articolazione oraria dei diversi istituti e nei limiti della capienza accertata dei refettori.

Il servizio è garantito inoltre nelle sezioni estive degli asili nido e nei centri ricreativi estivi di scuola dell'infanzia e primaria organizzati dal Comune di Brescia con le medesime garanzie di qualità applicate nel corso dell'anno.

L'Ufficio di ristorazione scolastica coordina tutte le procedure ed il rispetto dei requisiti di qualità individuati, monitorando al contempo l'andamento del servizio.

OBIETTIVI DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Scopo del servizio di ristorazione scolastica è garantire il pasto, supportare l'attività scolastica e promuovere sani stili di vita

Le linee guida per la ristorazione scolastica della Regione Lombardia (2002) individuano, tra gli obiettivi del servizio:

- l'orientamento, attraverso un approccio educativo, del comportamento alimentare dell'utente verso modelli corretti;
- la possibilità di influenzare positivamente le scelte delle piccole e dei piccoli consumatori anche nell'ambito del pasto in famiglia.

Nell'elaborazione dei parametri per il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Brescia si è tenuto conto:

- delle "Linee guida per la ristorazione collettiva" del Comune di Brescia del 2015;
- delle "Linee guida per l'educazione alimentare" del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della ricerca del 2015;
- della succitata direttiva della Regione Lombardia del 2002;
- dei LARN (Livelli di assunzione giornaliera raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana);
- delle esperienze sin qui maturate nell'ambito del servizio di ristorazione;
- dell'introduzione e sperimentazione di nuovi alimenti e pietanze sulla base anche dell'indice di gradimento dei piatti.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I SOGGETTI E LE COMPETENZE

I soggetti che operano nell'ambito del servizio sono:

UFFICI DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

Gli uffici sono formati da personale amministrativo che si occupa degli aspetti tecnici ed organizzativi del servizio di ristorazione (rapporti con l'utenza, le scuole, le ditte fornitrici dei pasti e la ditta incaricata dei controlli e del monitoraggio della qualità del servizio erogato) delle iscrizioni e della contabilità.

DITTE DI RISTORAZIONE

Le ditte si occupano della preparazione e della somministrazione dei pasti, attraverso la gestione di propri centri di cottura e dello scodellamento nei refettori nel caso delle scuole dell'infanzia statali e primarie.

I pasti preparati nei centri cottura sono pasti trasportati in legume caldo/freddo: le pietanze sono preparate dal personale della cucina centralizzata ogni mattina (in orari che variano sulla base dell'orario previsto per la consumazione del pasto nelle scuole) e immediatamente confezionati in contenitori termici. I contenitori sono poi trasportati, nel minor tempo possibile, nelle singole scuole, dove sono presenti carrelli termici che mantengono la temperatura dei pasti trasportati.

Le scuole cittadine (asili nido, sezioni primavera, scuole dell'infanzia comunali e statali e scuole primarie) sono state raggruppate in cinque lotti, su base territoriale.

- LOTTO OVEST – comprende asili nido, sezioni primavera, scuole dell'infanzia e scuole primarie territorialmente presenti sul territorio Ovest della città;
- LOTTO NORD – comprende asili nido, sezioni primavera, scuole dell'infanzia e scuole primarie territorialmente presenti sul territorio Nord della città;
- LOTTO SUD – comprende asili nido, sezioni primavera, scuole dell'infanzia e scuole primarie territorialmente presenti sul territorio Sud della città;
- LOTTO CENTRO – comprende asili nido, sezioni primavera, scuole dell'infanzia e scuole primarie territorialmente presenti sul territorio Cento della città;
- LOTTO EST – comprende asili nido, sezioni primavera, scuole dell'infanzia e scuole primarie territorialmente presenti sul territorio Est della città nonché centri ricreativi estivi sia di scuola dell'infanzia che di scuola primaria.

Ad ogni lotto corrisponde un'azienda affidataria del servizio.

Le ditte sono obbligate a rispettare i seguenti requisiti:

- la consegna dei pasti deve essere effettuata entro i termini stabiliti da capitolato con mezzi rispondenti ai requisiti di legge;

- la Ditta deve applicare il Sistema di Autocontrollo, al fine di prevenire i pericoli di natura igienico sanitaria;
- la Ditta deve utilizzare contenitori e carrelli termici per il mantenimento di un'adeguata temperatura dei cibi durante la fase di distribuzione dei pasti.

DITTA DI CONTROLLO QUALITÀ

Si occupa quotidianamente del controllo qualità dei centri di cottura presso le singole Ditte e presso i terminali finali (asili nido e scuole), effettuando sopralluoghi sia in fase di preparazione del pasto che in fase di somministrazione dello stesso.

I PASTI FORNITI

Il servizio, che fornisce mediamente 8.000 pasti giornalieri comprensivi di quelli dedicati a particolari regimi dietetici, offre menù con caratteristiche e qualità delle materie prime impiegate definite nei documenti di gara (capitolato d'appalto e relativi allegati), è caratterizzato da:

- menù unico con variazioni per fascia d'età 0-3 anni e 3-10 anni;
- prodotti biologici (80-100%), tipici locali ed uso di materie prime provenienti da filiera corta.

I menù dietetici sono predisposti secondo le specifiche esigenze dell'utente, sia per motivi patologici che etico religiosi, ed il servizio offre menù dietetici generici oltre che menù personalizzati secondo la certificazione medica presentata nel caso di patologia.

Nella fornitura dei pasti devono essere rispettate le caratteristiche attese:

- rispetto delle tabelle merceologiche;
- rispetto delle grammature;
- rispetto della linea calda/fresca;
- rispetto dei menù e delle diete speciali;
- rispetto degli orari e dei tempi di distribuzione.

MENÙ E TABELLE DIETETICHE PER LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

I menù scolastici per il Comune di Brescia sono predisposti da personale specializzato dipendente da azienda professionale debitamente incaricata.

Nella stesura dei menù i principali elementi presi in considerazione sono:

- le linee guida per l'educazione alimentare del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca;
- le "Linee Guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica";
- le linee guida per la ristorazione collettiva del Comune di Brescia;
- i LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la Popolazione Italiana);
- le esperienze maturate dal Comune di Brescia nel campo della ristorazione.

Esistono alcune variabili determinanti che influenzano la redazione dei menù:

- difficoltà derivanti dal sistema di veicolazione dei pasti a legume caldo/freddo;
- numero elevato dei pasti;
- gradibilità da parte dell'utenza, con particolare attenzione all'avvicinamento delle bambine e dei bambini a nuovi gusti.

Obiettivo primario della scelta del menù proposto è un'adeguata educazione al gusto, alla conoscenza di alimenti e sapori non conosciuti e non sempre parte delle abitudini alimentari.

Si ritiene importante ricordare il ruolo educativo del pasto in mensa come strumento per aiutare l'utenza ad un'alimentazione appropriata, promuovendo anche l'assaggio di alimenti di più difficile accettazione.

Per raggiungere tale scopo sono importantissimi la collaborazione, il dialogo e la sinergia con operatrici ed operatori scolastici e con le famiglie.

COMPOSIZIONE DEL PASTO

Un "pasto tipo" è composto da:

- un primo piatto;
- un secondo piatto;
- un contorno;
- pane bianco o integrale;
- frutta fresca di stagione o yogurt o, periodicamente, un dolce/dessert.

In caso di gita scolastica o di particolare situazione alle bambine ed ai bambini è fornito un cestino picnic composto da:

- due panini imbottiti;
- barretta di cereali o crostatina con marmellata o biscotti secchi;
- tè freddo o succo di frutta;
- banana;
- acqua;
- tovagliolo e bicchiere a perdere.

I cestini sono confezionati in sacchetti individuali ad uso alimentare, e sono richiesti dal personale scolastico alle ditte con congruo anticipo (almeno una settimana prima).

Nelle scuole dell'infanzia che hanno attivato il servizio di prolungato è fornita la merenda.

Negli asili nido e nelle scuole dell'infanzia è fornito, a metà mattina, uno spuntino di frutta.

Il servizio ristorazione è garantito anche per le sezioni estive degli asili nido e per i centri ricreativi estivi di scuola dell'infanzia e di scuola primaria.

ARTICOLAZIONE DEI MENÙ

Durante l'anno scolastico sono previsti due menù:

- Menù **autunno-primavera** - da inizio anno scolastico fino al 31 ottobre e da metà aprile circa fino alla fine dell'anno scolastico;
- Menù **invernale** – dal 1° novembre fino alla metà di aprile circa.

Durante i centri ricreativi estivi di scuola dell'infanzia e di scuola primaria è previsto un menù apposito.

I menù prevedono preparazioni diverse per ogni giorno della settimana, con una rotazione su quattro settimane.

Il menù estivo è invece articolato su due settimane, corrispondenti alla durata di ciascun turno dei centri estivi ed è elaborato seguendo i medesimi criteri utilizzati nel corso dell'anno scolastico.

L'acqua a disposizione dell'utenza delle scuole primarie e dell'infanzia, anche durante i centri estivi, è acqua potabile da acquedotto.

ALTERNATIVE AL MENÙ

È prevista la possibilità di richiedere un'alternativa al secondo piatto del giorno, diversa ogni giorno della settimana ed indicata nei menù.

È comunque importante che si usufruisca con moderazione dell'alternativa, preferendo un'alimentazione più varia ed equilibrata.

L'alternativa può essere richiesta alla ditta fornitrice dei pasti la mattina stessa tramite l'ordine effettuato dalla scuola.

DIETE LEGGERE

In caso di indisposizione o malessere temporaneo dell'utente è offerta, su richiesta, la possibilità di avere una dieta leggera che prevede:

- pasta o riso in bianco;
- carne o pesce al vapore o ai ferri;
- carote o patate al vapore;
- mela.

La dieta leggera non necessita di certificato medico e può essere richiesta per una durata massima di tre giorni.

Nel caso in cui vi fosse la necessità di proseguirla per più giorni, diventa necessaria la presentazione di certificato medico.

La dieta leggera può essere richiesta alla ditta fornitrice dei pasti la mattina stessa tramite l'ordine effettuato dalla scuola.

DIETE SPECIALI

Per motivi di salute o in caso di patologie particolari, su presentazione di certificato medico (pediatra o specialista), è garantita l'erogazione di una dieta speciale personalizzata redatta a cura dello staff di consulenza dietetica della ditta o da personale consulente specializzati per conto dell'Amministrazione, la cui preparazione e successivo confezionamento avvengono nel centro cottura con supervisione di dietista in area appositamente dedicata.

La richiesta di dieta speciale deve essere inoltrata all'atto dell'iscrizione, o nel corso dell'anno scolastico, all'Ufficio Ristorazione scolastica e sociale tramite apposito portale.

DIETE PER MOTIVI ETICO RELIGIOSI

Per far fronte alle diverse esigenze di dieta etico religiose l'Amministrazione garantisce le seguenti diete definite tecnicamente:

- "No Maiale";
- "No Tutta la carne";
- "No Carne No Pesce";
- "No proteine Animali".

La richiesta di una di queste diete deve essere effettuata da un genitore una sola volta per ogni ciclo scolastico tramite istanza da inserire in apposito portale.

Per tipologie di dieta etico religiosa diverse da quelle sopra indicate ("no solo vitello", "no solo pollo", etc.) l'alimentazione segue la scelta del menù alternativo.

Per l'utenza degli asili nido, in caso di richiesta di dieta "no proteine animali", è necessario corredare la richiesta con un documento rilasciato da personale medico pediatrico che attesti che lo stesso è a conoscenza della alimentazione della piccola o del piccolo utente.

Si ricorda che tutti i chiarimenti di tipo dietetico, relativi alla composizione e alla grammatura dei menù, all'organizzazione del servizio e alla distribuzione, o all'erogazione di diete speciali, possono essere richiesti al Servizio Ristorazione tramite:

- telefono 030 2977412
- email: consulenzadietetica@comune.brescia.it

I REFETTORI SCOLASTICI

La somministrazione dei pasti a scuola avviene in locali appositamente destinati.

Esistono 2 tipologie di locali:

- cucine dove sono assemblati e conditi i pasti;
- refettorio o mensa dove sono scodellati, serviti e consumati i pasti.

In alcuni asili nido e in alcune scuole dell'infanzia il pasto è consumato in sezione.

L'utilizzo dei locali a tale scopo è debitamente autorizzato dalle autorità competenti e sono garantiti gli standard previsti dalla legge.

PERSONALE ADDETTO ALLA SOMMINISTRAZIONE

Il personale addetto alla somministrazione dei pasti dipende:

- dalle ditte che forniscono i pasti nelle scuole dell'infanzia statale e nelle scuole primarie;
- dalle ditte a cui sono affidati i servizi ausiliari negli asili nido e nelle scuole dell'infanzia comunale.

LE STOVIGLIE

Nelle mense scolastiche sono utilizzati piatti in ceramica, bicchieri in vetro e posate in acciaio.

È autorizzato l'utilizzo di materiale a perdere soltanto in situazioni del tutto eccezionali.

IL RECUPERO DEGLI AVANZI

In ogni lotto è presente un progetto che prevede il recupero degli scarti relativi ai pasti non distribuiti tramite il conferimento degli stessi, con sistemi differenziati, ad enti e associazioni che si occupano di distribuzione alimentare a persone e famiglie in stato di bisogno presenti sul territorio.

GARANZIE DI QUALITÀ

QUALITÀ DEL SERVIZIO

La ristorazione scolastica vede coinvolti molti soggetti con ruoli e responsabilità diverse il cui obiettivo di potenziare la qualità del servizio e quindi del pasto è raggiungibile se c'è interazione e cooperazione.

Il processo di produzione di un pasto gradevole e sicuro richiede un'attenta programmazione delle attività a partire da un'accurata selezione dei fornitori.

Le imprese fornitrici del servizio sono infatti scelte mediante una gara ad evidenza pubblica, utilizzando un efficace strumento attuativo: il capitolato speciale d'oneri, nel quale sono definiti standard qualitativi e quantitativi, vincoli e protocolli inerenti la gestione e l'organizzazione del servizio, per ridurre i margini di errore.

Ad esempio, il capitolato d'appalto stabilisce con precisione:

- caratteristiche qualitative per ogni fornitura delle materie prime, per ogni tipo merceologico di prodotti considerati oggetto di fornitura (detersivi o altro) e le specifiche tecniche (tipo di materia prima, pezzature delle confezioni, ecc.), secondo i requisiti di legge;
- tecnologie di produzione;
- procedure di conservazione, di trasporto e distribuzione.

Ad ulteriore garanzia della qualità e della regolarità del servizio sono previste penalità economiche in caso di difformità rispetto al capitolato riscontrate mediante i sistemi di controllo specificati nell'apposita sezione.

QUALITÀ DEGLI ALIMENTI

Il pasto di buona qualità deve essere:

- sicuro dal punto di vista igienico-sanitario, anche per quanto riguarda le tecniche di produzione;
- equilibrato dal punto di vista nutrizionale;
- composto da materie prime con le conseguenti caratteristiche generali:
 - gamma di prodotti biologici;
 - gamma di prodotti DOP;
 - gamma di prodotti a km 0;
 - prodotti convenzionali che rispondono a criteri qualitativi specifici (carne fresca, nessun prodotto ricostituito, prodotti senza glutammato, ecc.);
 - assenza di prodotti OGM;
 - assenza di prodotti ortofrutticoli in quarta gamma.

La scelta di mantenere determinati alimenti è anche dettata da un costante rilevamento del gradimento delle varie preparazioni proposte. Il gradimento infatti è uno dei fattori considerati al momento della stesura dei menù.

LA SCELTA DELLE AZIENDE CHE FORNISCONO IL SERVIZIO

La gara per l'affidamento del servizio di ristorazione scolastica è effettuata sulla base dell'offerta economicamente più vantaggiosa, che valuta il miglior rapporto qualità/prezzo, combinando la valutazione tecnica relativa alla qualità e all'affidabilità del progetto presentato alla valutazione economica dello stesso.

Le indicazioni rispetto al progetto sono elencate dall'amministrazione e riguardano temi quali:

- l'organizzazione del servizio;
- il personale impiegato;
- il piano dei trasporti;
- i prodotti utilizzati;
- il recupero degli avanzi;
- la riduzione degli impatti ambientali;
- le soluzioni migliorative.

STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI DI RISULTATO

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	DESCRIZIONE	STANDARD DI QUALITÀ
Regolarità del servizio	Conformità al menù	Percentuale di giornate in cui il menù effettivamente erogato corrisponde al menù programmato	≥ 80 % delle giornate
Sicurezza alimentare	Controlli igienico sanitari	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno – personale qualificato in ambito dietista e tecnologo-alimentare	Almeno 1000 controlli per anno scolastico
Diete speciali	Attivazione diete	tempo intercorrente tra la richiesta di dieta e l'effettiva erogazione di pasti conformi	≤ 10 giorni lavorativi
Somministrazione dei pasti	Adeguatezza del personale addetto	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno	Rapporto minimo utenza iscritta/personale: 1/35 per le scuole dell'infanzia 1/45 per le scuole primarie
Materiale	Adeguatezza del materiale utilizzato	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno	Utilizzo di materiale a perdere soltanto in occasioni eccezionali
Aggiudicazione del servizio	Prevalenza, nei criteri di aggiudicazione del	Monitoraggio sulla stesura dei documenti di gara	Almeno 80 punti su 100 dedicati alla qualità del progetto presentato dalle

	servizio, del punteggio attribuito alla qualità del progetto rispetto a quello attribuito all'offerta economica		ditte partecipanti alla gara
Recupero degli avanzi	Attivazione del progetto	Monitoraggio da parte delle persone addette all'auditing interno	Presenza di un progetto di recupero degli avanzi in ciascuno dei lotti in cui è diviso il servizio
Accessibilità	Accoglimento delle domande	Percentuale di domande di accesso al servizio accolte	100% compatibilmente con i posti disponibili
Reclami	Gestione segnalazioni	Tempo medio di risposta ai reclami scritti	Entro 30 giorni

IL CONTROLLO DI QUALITÀ

Al fine di tutelare la salute delle bambine e dei bambini che usufruiscono della mensa scolastica, il Servizio di Ristorazione Scolastica provvede ad attuare il controllo di qualità del servizio.

I controlli di qualità di seguito specificati si aggiungono al piano di autocontrollo* attuato presso i centri cottura ed i punti di distribuzione.

** "Il piano di autocontrollo, cui sono soggette le attività di produzione, trasformazione e distribuzione degli alimenti ai sensi del Reg. CE 852/04, prevede l'adozione di un Manuale di autocontrollo per l'igiene, che costituisce il principale strumento per consentire agli operatori di verificare la propria attività nelle varie fasi (ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, confezionamento, somministrazione dei cibi e sanificazione dei locali) attraverso la compilazione di specifiche schede. Per gli eventuali punti critici che si verifichino in queste fasi sono previste apposite azioni correttive. Questo sistema ha lo scopo di ridurre i pericoli per l'igiene e, soprattutto, di prevenirli."*

CONTROLLO INTERNO

Le figure professionali che si alternano in questi controlli, che vengono effettuati senza preavviso, sono: dietista, tecnologo alimentare e personale del Settore.

DOVE SI SVOLGONO I CONTROLLI

- presso i centri di cottura con una media di n. 2,5 visite settimanali per ogni centro;
- presso i refettori scolastici con una media di n. 4/5 controlli annui per ogni plesso scolastico.

COSA VIENE VALUTATO

- rispetto del menù previsto;
- stato igienico-sanitario di ambienti, attrezzature e personale;
- materie prime utilizzate;
- mantenimento delle corrette temperature previste per legge;
- tempistiche di produzione e di trasporto;
- caratteristiche organolettiche del pasto;
- modalità di distribuzione del pasto;
- gradimento del pasto;
- prelievo periodico di campioni sulle derrate alimentari utilizzate per la produzione dei pasti, sulle pietanze a termine della cottura, tamponi ambientali sulle superfici di lavoro e sugli utensili utilizzati per la produzione dei pasti;
- rispetto degli standard di qualità e igienici indicati nel capitolato d'appalto.

CONTROLLO ESTERNO

Il servizio è soggetto a verifica da parte degli enti preposti per legge.

DIRITTO DI CONTROLLO DA PARTE DELLA RAPPRESENTANZA DELL'UTENZA

Il monitoraggio del servizio da parte dei rappresentanti dell'utenza costituisce una risorsa che può contribuire al miglioramento del servizio stesso e delle relazioni tra le parti coinvolte e che si inserisce in un sistema di controllo integrato rispetto alle verifiche programmate e condotte da personale dell'Ufficio Ristorazione, da personale dietista e tecnologo-alimentare incaricato.

Il gruppo di persone (genitori o insegnanti) autorizzato da ogni Dirigenza Scolastica per il controllo del servizio di refezione, è, di norma, definito per numero e frequenza di visite stabilite per i diversi plessi scolastici.

L'autorizzazione ad esercitare il diritto di controllo viene rilasciata, su indicazione dei Consigli di Istituto o di Plesso, da parte dei rispettivi Istituti Comprensivi per quanto riguarda le scuole statali o dal Servizio Scuole dell'Infanzia per quanto riguarda le scuole dell'infanzia comunali o gli asili nido.

Il ruolo del gruppo di controllo è di monitorare e valutare la qualità del servizio. Per agevolare la comunicazione dei risultati delle verifiche, sono messe a disposizione apposite schede di valutazione del pasto.

È diritto dei genitori, regolarmente incaricati, procedere al controllo del servizio esclusivamente presso i locali adibiti al consumo dei pasti (refettori) e non presso i locali cucina presenti nel plesso scolastico. Tale controllo ha lo scopo di rilevare la corretta erogazione del servizio: qualità e quantità del cibo, modalità del servizio, mancato rispetto del menù, pulizia degli ambienti dove si svolge il servizio.

Il pasto potrà essere assaggiato solo alla fine della distribuzione.

È fatto assoluto divieto ai genitori rappresentanti di intervenire, a qualsiasi titolo, direttamente sul personale che opera in cucina o per la distribuzione.

Non è altresì consentito qualsiasi contatto diretto o indiretto con alimenti cotti pronti per il consumo o alimenti crudi, utensili, attrezzature, stoviglie se non quelli appositamente messi a loro disposizione.

Come da regola generale, nelle mense scolastiche non si devono né introdurre cibi dall'esterno né asportarne.

I genitori incaricati possono, nel corso dell'anno scolastico, visitare i centri di cottura, previo appuntamento con l'Ufficio Ristorazione del Comune. In tale caso dovranno dotarsi di camice, guanti e copricapo (anche di tipo usa e getta). La visita verrà programmata nei momenti di minor operatività per non intralciare il corretto svolgimento di fasi produttive particolarmente delicate sotto il profilo igienico-sanitario.

Per ogni necessità di tempestiva segnalazione di anomalie o problemi riscontrati nel corso delle verifiche, è possibile rivolgersi all'Ufficio Ristorazione (tel. 030 2978995 – 030 2977412 – e-mail consulenzadietetica@comune.brescia.it).

CONDIZIONI DEL SERVIZIO

CRITERI DI ACCESSO

Le modalità di accesso ai servizi sono definite dall'Amministrazione Comunale, sulla base di criteri di priorità, differenziati in base alla tipologia del servizio richiesto.

La trasparenza delle procedure di accesso è garantita da:

- pubblicità, ai sensi di legge, delle deliberazioni in materia;
- informazione capillare degli utenti anche attraverso materiale cartaceo e tramite comunicazioni e-mail;
- comunicati stampa, pubblicazione sul sito web del Comune.

TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

TARIFFE DEL SERVIZIO

Il servizio di ristorazione scolastica è un servizio a domanda individuale e prevede la compartecipazione economica delle famiglie.

Le tariffe sono stabilite dall'Amministrazione comunale con apposito atto deliberativo e sono differenziate in base all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) del nucleo familiare, secondo un sistema di progressione lineare.

Il sistema di tariffazione a progressione lineare:

- prevede un incremento graduale e proporzionale della tariffa al crescere del valore ISEE;
- garantisce equità, gradualità e continuità nella contribuzione;
- evita salti tariffari tra fasce contigue;
- assicura l'accesso al servizio anche ai nuclei familiari con minore capacità economica.

I criteri di calcolo, i valori minimi e massimi della tariffa, nonché le eventuali riduzioni ed esenzioni, sono definiti negli atti comunali di determinazione delle tariffe.

Le informazioni aggiornate sono consultabili:

- sul sito istituzionale del Comune;
- presso l'Ufficio Servizi Scolastici;
- nella documentazione informativa annuale rivolta alle famiglie.

AGEVOLAZIONI ED ESENZIONI

Sono previste agevolazioni tariffarie e/o esenzioni totali o parziali nei casi stabiliti dalla Giunta Municipale, in particolare per:

- situazioni segnalate dai Servizi Sociali;
- famiglie numerose;
- altri casi particolari disciplinati dagli atti comunali.

I dettagli delle agevolazioni sono riportati sul sito istituzionale del Comune.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento del servizio avviene secondo le modalità stabilite dall'Ente e comunicate alle famiglie all'inizio di ogni anno scolastico.

Per informazioni aggiornate su condizioni, tariffe e pagamenti, termini e scadenze relativi all'iscrizione ai servizi di ristorazione nelle scuole primarie, scuola dell'infanzia e asilo nido è possibile rivolgersi a:

- Servizio Diritto allo Studio, Rapporti con l'Università, Ristorazione socio scolastica e Pari Opportunità – P. le della Repubblica, 1. tel. 030 2978901/02
- Settore Servizi Educativi per l'Infanzia (0-6 anni) - P. le della Repubblica, 1 – tel. 030 2977460

o consultare il sito internet www.comune.brescia.it.

EDUCAZIONE ALIMENTARE

L'Amministrazione Comunale opera anche per garantire interventi, sia in favore delle alunne e degli alunni che delle scuole e delle famiglie, in ambito di educazione alimentare al fine di contribuire a sviluppare consapevolezza alimentare sia a livello individuale che collettivo con l'obiettivo di diffondere stili di vita sani, soprattutto per bambine, bambini e giovani, promuovendo uno sviluppo sostenibile dell'intero Pianeta.

Gli elementi base degli interventi devono provvedere a:

- fornire elementi di conoscenza sul perché alcuni cibi devono essere preferiti ad altri, come cucinarli e in che quantità utilizzarli, in base ai risultati della ricerca scientifica per promuovere un approccio corretto al cibo anche nelle scelte individuali e famigliari;
- mettere in grado le famiglie di capire quali motivazioni sanitarie e dietetiche sono alla base della costruzione dei menù forniti nelle mense scolastiche, sia dal punto di vista nutrizionale che dal punto di vista organizzativo, presentando i vantaggi dati dalla produzione industriale in termini di sicurezza alimentare ma anche i vincoli/limiti della stessa;
- permettere all'utenza, ma anche alle famiglie, di contestualizzare il rapporto con il cibo in un ambito globale, che metta in relazione le cittadine ed i cittadini bresciani non solo con il territorio circostante e le sue tradizioni, ma anche con parti di mondo e popolazioni lontane che, tramite i cibi di cui ci nutriamo, rendono evidente l'unicità delle risorse naturali e la comune responsabilità nel loro uso;
- fornire conoscenza circa la promozione e la cultura del cibo sano, sostenibile e consapevole, basato sui principi dell'agricoltura biologica con particolare alla sostenibilità ambientale, al consumo consapevole, ecc.

L'obiettivo è di raggiungere una diffusa consapevolezza nella scelta degli alimenti introducendo, nell'ambito della ristorazione scolastica, un approccio globale e sistematico:

- i concetti di riduzione dell'indice glicemico e di necessità di introduzione maggiore di fibre attraverso cibi meno raffinati e cereali integrali da proporre soprattutto in abbinamento alle verdure;
- le motivazioni, da fornire ai genitori e per l'attività educativa, per sostenere il crescente utilizzo di verdure, la stagionalità nella preparazione, le proprietà preventive di alcune verdure in particolare, come le crucifere, e le modalità per renderle più appetibili;
- i criteri di scelta del pesce, in considerazione non solo dello specifico apporto nutritivo ma anche della sostenibilità ambientale e dei vincoli/opportunità posti dalle cucine industriali;
- le motivazioni sia di prevenzione sanitaria che di sostenibilità ambientale alla base della necessaria riduzione di carni rosse e quasi-eliminazione di carni lavorate, da sostituire con le proteine di origine vegetale, in particolare dei legumi;
- la promozione di un uso consapevole degli alimenti a favore del consumo di pietanze meno abituali da parte dell'utenza. Per questo, si adottano modalità di gestione

diversificate, quali, a titolo esemplificativo, l'inversione del primo e del secondo piatto, la consumazione delle verdure come pinzimonio all'inizio del pasto, ecc.;

- le attività di diretta conoscenza della terra e dei suoi prodotti, del rispetto per la natura e di responsabilizzazione verso le sue risorse a rischio, nonché pratiche anti-spreco che si possono ben integrare con la raccolta differenziata;

SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'utente può inviare al Settore Diritto allo Studio, Rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari opportunità - Ufficio Ristorazione Scolastica, reclami e suggerimenti relativi al servizio, mediante:

- *lettera*
Settore Diritto allo Studio, Rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari opportunità
Ufficio Ristorazione socio scolastica
P. le della Repubblica n. 1
25121 Brescia
- *e-mail*
consulenzadietetica@comune.brescia.it

Alle segnalazioni pervenute verrà data risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento.

INDIRIZZI UTILI

Settore Diritto allo Studio, Rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari opportunità

Servizio Diritto allo Studio, Rapporti con l'Università, Ristorazione socio scolastica e Pari Opportunità - Ufficio Ristorazione scolastica e sociale

P. le della Repubblica n. 1

25121 BRESCIA

Tel. 030 2977412

Tel. 030 2978995

e-mail consulenzadietetica@comune.brescia.it

Settore Servizi Educativi per l'Infanzia (0-6 anni)

P. le della Repubblica n. 1

25121 BRESCIA

Tel. 030 2977646

e-mail scuoleinfanzia@comune.brescia.it

Settore Diritto allo Studio, Rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari opportunità

P. le della Repubblica n. 1

25121 BRESCIA

Servizio Diritto allo Studio, Rapporti con l'Università, Ristorazione socio scolastica e Pari Opportunità

Tel. 030 2978901

Tel. 030 2978902

Servizio Iscrizioni

Tel. 030 2978918

Tel. 030 2977630

Tel. 030 2978907

Tel. 030 2977345

e-mail pubblicaistruzione@comune.brescia.it

Orario al pubblico di tutti gli uffici:

Lunedì – venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

Lunedì – mercoledì – giovedì dalle ore 14:00 alle ore 15:45

www.comune.brescia.it

Realizzato a cura del Settore Diritto allo Studio, Rapporti con Università, Sport, Politiche Giovanili e Pari Opportunità del Comune di Brescia.

Ultimo aggiornamento 17 febbraio 2026