

Refezione  
Scolastica

Carta  
del Servizio

Papparapà



## SOMMARIO

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

## **Presentazione della carta del servizio di Refezione Scolastica**

### **Che cos'è la carta del servizio**

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

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

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

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

La presente Carta del Servizio verrà pubblicata sui siti istituzionali della Jesiservizi e del Comune: [www.jesiservizi.it](http://www.jesiservizi.it), [www.comune.jesi.an.it](http://www.comune.jesi.an.it)

### **Quali informazioni contiene**

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

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

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

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

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

## **Il pasto a scuola**

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

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

## **1 Modalità d'iscrizione e pagamenti**

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

L'informativa viene inviata all'utenza con i bollettini di maggio e giugno dell'anno in corso, mentre per i nuovi iscritti i moduli vengono inviati direttamente alle segreterie scolastiche; inoltre sono reperibili sul sito



istituzionale della Jesiservizi [www.jesiservizi.it](http://www.jesiservizi.it) e del Comune di Jesi [www.comune.jesi.an.it](http://www.comune.jesi.an.it)

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

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

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

I bollettini, prima dell'invio, vengono controllati sistematicamente a garanzia dell'esattezza del calcolo delle somme dovute; vengono inviati per posta e possono essere pagati in qualsiasi ufficio postale, presso Ubi Banca Spa senza commissioni o addebitando automaticamente il pagamento in conto corrente bancario, compilando il modello SEPA reperibile sul sito o presso l'ufficio di Jesiservizi.

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

## **2 Organizzazione del servizio**

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

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

Il trasporto avviene mediante mezzi autorizzati dall'Asur competente e sottoposti a controlli HACCP, in contenitori termici (isobox), per garantire il

mantenimento delle temperature calde/fredde previste dalle normative vigenti.

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

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

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

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

I controlli sanitari vengono effettuati dall'Asur competente.

### **3 Menù: contenuto nutrizionale e valenza educativa**

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

Il menù e la tabella dietetica prevedono abbinamenti e porzioni adeguati ai bambini, al fine di stimolarli al rispetto di corrette abitudini alimentari.

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

Viene approvato e validato dall'Asur competente, dopo di che si distribuisce nelle scuole, dove viene esposto, ed è disponibile per la consultazione sul sito istituzionale della Jesiservizi [www.jesiservizi.it](http://www.jesiservizi.it) e del Comune di Jesi [www.comune.jesi.an.it](http://www.comune.jesi.an.it) (allegati C - D)



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

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

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

Le tabelle dietetiche sono formulate in base al corretto apporto di energie, proteine, lipidi (con attenzione agli acidi grassi saturi) e di glucidi (con attenzione agli zuccheri semplici).

Si predispongono due tipi di menù, autunno-inverno (da novembre ad aprile) e primavera-estate (da maggio a ottobre), che ruotano su n. 4 settimane.

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

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

Il menù comprende:

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

In occasione di uscite didattiche, programmate dalle scuole a inizio anno scolastico, che si prolunghino oltre l'orario del pranzo, il centro di cottura garantisce un cestino da viaggio.

La scuola comunica alcuni giorni prima la data ed il numero degli utenti, con le eventuali diete, ed il giorno stesso prenota l'esatto numero dei pasti dei presenti.

Il cestino contiene n. 2 panini, solitamente con prosciutto, una porzione di dolce, una porzione di frutta ed una bottiglietta da 0,50 di acqua.

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

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

E' consigliato evitare:

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

Ogni fine anno scolastico vengono presentati i progetti educativi previsti per l'anno successivo.

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

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



## **4 Diete**

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

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

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

Nel caso in cui si verificano patologie transitorie (disturbi gastrointestinali o stati postinfluenzali), l'utente può richiedere una dieta leggera, "dieta in bianco", somministrabile per tre giorni consecutivi, senza presentazione di certificato medico.

Inoltre, viene formulato un menù alternativo a chi lo richiede per motivi etico - religiosi; in questo caso l'utente sottoscrive una richiesta cartacea oppure online all'ufficio Refezione Scolastica Jesiservizi.

## **5 Principi contenuti nel capitolato**

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

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

I pasti sono preparati utilizzando per la maggior parte prodotti biologici (circa il 90%), come indicato dal capitolato d'appalto; sono privilegiati i prodotti a marchio QM (Qualità Marche), prodotti regionali e comunque a "filiera corta", prodotti DOP

(Denominazione Origine Protetta), prodotti IGP (Indicazione Geografica Protetta) e prodotti provenienti dal Commercio Equo e Solidale.

In caso di difficoltà di approvvigionamento del prodotto bio, sono ammessi prodotti ottenuti con tecniche di lotta integrata; come da Capitolato, nel caso

di mancato reperimento anche di quest'ultimi, può essere autorizzato l'utilizzo di prodotti freschi convenzionali.

Le verdure surgelate possono essere utilizzate soltanto occasionalmente. La Jesiservizi intende rispettare il principio della riduzione degli sprechi alimentari attivando procedure di recupero dei pasti e derrate non consumati.

A tal fine sono stati attivati protocolli d'intesa con organizzazioni del territorio del Comune di Jesi aderenti al progetto "Sprecozero".

La Jesiservizi si impegna a fornire i risultati del recupero del cibo da parte delle Onlus territoriali aderenti al progetto "Sprecozero" mediante pubblicazione dei dati sul sito istituzionale della Jesiservizi e del Comune.

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

## **6 La valutazione da parte degli utenti**

Per la valutazione vengono adottati strumenti sia di tipo documentale (customer di gradimento del cibo, schede di valutazione sulla qualità del

servizio) (allegati E – F), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

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

## **7 Controlli e verifiche degli organi preposti**

Gli organismi preposti al controllo e verifiche sono:

- Jesiservizi e Comune con proprio personale autorizzato, compilando apposite schede valutative (allegato G) previste dal Capitolato;
- Organi di vigilanza ed ispezione dell'Asur Areavasta2 per i propri aspetti di competenza (controllo igienico-sanitario);
- Organi di vigilanza ed ispezione dei NAS;
- Commissione Mensa



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

Con cadenza trimestrale viene effettuata la pubblicazione sul sito istituzionale della Jesiservizi [www.jesiservizi.it](http://www.jesiservizi.it) dei dati concernenti i sopralluoghi effettuati dai suddetti organismi.

## **8 Commissione Mensa Scolastica**

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

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

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

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

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

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



## 9 L'Istituto del reclamo

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

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

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

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

## 10 Tabella degli standard del servizio

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

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

## 11 Riferimenti

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

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

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

e-mail: [refezionescolastica@comune.jesi.an.it](mailto:refezionescolastica@comune.jesi.an.it)

- b) **Comune di Jesi Area Servizi al Cittadino e alle Imprese:**  
0731/538255 – 0731/538405

- c) **Commissione Mensa:** Presidente Pro-tempore.  
[e-mail: jesimangia@gmail.com](mailto:jesimangia@gmail.com)

La presente carta è stata redatta dalla società partecipata Jesiservizi s.r.l., in collaborazione con il Comune di Jesi, e approvata dal Consiglio Comunale nella seduta del 28/09/2017 delibera n. 102.

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

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