

Allegato sub A) alla delibera di G. C. n. del

**CARTA DEL SERVIZIO
REFEZIONE SCOLASTICA
COMUNE DI MIRA**

Presentazione della Carta del Servizio

Le Carte dei Servizi sono documenti che servono ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali, mettendo in evidenza i fattori di qualità che si impegna a garantire.

La Carta del Servizio REFEZIONE SCOLASTICA ha un duplice scopo:

- a) favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini;
- b) informare in modo completo e trasparente circa le modalità di accesso ed i servizi offerti.

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non interverranno disposizioni normative ed organizzative che ne rendano necessaria la modifica.

Indice

PRINCIPI E FONDAMENTI DEL SERVIZIO
MISSION E FINALITA' DEL SERVIZIO
MODALITA' DI GESTIONE
DESTINATARI DEL SERVIZIO
ISCRIZIONI
TARIFFE
INFORMATIZZAZIONE BUONI PASTO
DOVE VIENE FORNITO IL SERVIZIO
MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
I MENU: PRESENTAZIONE E STRUTTURA DEL MENU
SERVIZIO DI DIETISTA
CARATTERISTICHE QUALITATIVE DELLA COMPOSIZIONE DEI PASTI
LE DIETE SPECIALI
SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO QUALITA'
PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE
RECLAMI
UFFICIO DI RIFERIMENTO E INFORMAZIONI

Principi e fondamenti del Servizio

La Carta, nell'informare l'utenza delle caratteristiche del Servizio, si ispira ai principi e alle linee guida enunciati nelle Direttive ministeriali relative alla redazione della Carta dei Servizi, standard di qualità, loro verifica e miglioramento, e nello specifico:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica - Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione – del 20.12.2006.

La Carta del Servizio Refezione scolastica si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta

Garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

Continuità

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico, e senza interruzioni; impegnarsi comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio.

Partecipazione e Trasparenza

Promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione dei cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio. Scuole, Comune, concessionario del servizio, istituzioni sanitarie, famiglie sono protagonisti di una gestione partecipata dei servizi, che favorisce la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici ed il miglioramento continuo della sua qualità.

Efficienza ed Efficacia

Impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori ed una permanenza in mensa confortevole per alunni ed insegnanti.

Riservatezza

I bambini utenti del servizio e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili.

Mission e finalità del Servizio

Il Servizio di Refezione Scolastica è stato istituito con il preciso intento di permettere l'adempimento dell'obbligo scolastico a tutti i bambini che frequentano le scuole pubbliche dell'infanzia e primaria in orario pomeridiano, ossia a tempo pieno o modulo.

Oltre ad assicurare la partecipazione all'attività scolastica, il servizio si pone l'obiettivo di fornire un pasto di qualità e cioè equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sicuro dal punto di vista igienico-sanitario. Inoltre, i comportamenti assunti durante il consumo dei pasti a scuola possono rappresentare un importante momento educativo e di socializzazione da condividere anche con le istituzioni scolastiche e le famiglie.

OBIETTIVI del Servizio di Refezione scolastica:

- NUTRIZIONALI coprendo il fabbisogno di nutrienti con il pasto principale della giornata, garantendo un adeguato sviluppo fisico e riequilibrando anche eventuali carenze dell'alimentazione extrascolastica;
- EDUCATIVI fornendo al bambino corrette abitudini alimentari, integrando l'insegnamento di queste abitudini con la collaborazione della famiglia;
- PREVENTIVI riducendo l'insorgenza di patologie legate alla malnutrizione (obesità, ipertensione, diabete) con un'alimentazione equilibrata.

Modalità di Gestione

A seguito dell'espletamento della gara "a doppio oggetto" per l'affidamento in concessione dei servizi di ristorazione e di gestione delle farmacie comunali e per l'individuazione di un socio operativo privato della società Se.ri.mi. srl, il servizio di produzione e fornitura pasti per il servizio mensa scolastica (d'ora in poi indicato come Servizio di refezione scolastica) per le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado statali del Comune di Mira è stato dato in concessione a Se.ri.mi. srl per il periodo dal 01.04.2015 al 31.08.2022. Attualmente le scuole secondarie di primo grado non usufruiscono del servizio di refezione.

Il servizio di refezione scolastica deve essere erogato da Se.ri.mi. srl secondo quanto stabilito dal Contratto di servizio e relativi allegati, sottoscritto dal Comune di Mira e dalla società Se.ri.mi. srl in data 03.12.2015, Rep. n. 6783.

Il Concessionario del servizio di refezione scolastica è tenuto a gestire il servizio, con propria organizzazione, nel rispetto delle disposizioni normative in materia di ristorazione collettiva e scolastica ed in particolare, a titolo esemplificativo:

- le “Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica”, adottate dalla Conferenza Unificata Stato/Regioni con provvedimento del 29/04/2010 pubblicato nella G.U. n. 134 dell’11/06/2010;
- le “Linee guida in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica” della Regione del Veneto, edizione ottobre 2013, e successive modificazioni ed integrazioni di seguito denominate “Linee Guida Regionali”;
- il D.Lgs. 06/11/2007 n. 193 in materia di “Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore”.

Destinatari del Servizio

Attualmente possono accedere al servizio di Refezione Scolastica tutti gli alunni che frequentano le scuole dell’infanzia e primarie del Comune di Mira.

Iscrizioni

Per accedere al servizio di refezione scolastica è necessario che il genitore/tutore provveda ad iscrivere il bambino al servizio, secondo le modalità che vengono rese note con comunicazione ai genitori tramite il sito del Comune, la pagina dedicata del sito di Se.ri.mi. srl e apposita informativa resa disponibile anche alle scuole.

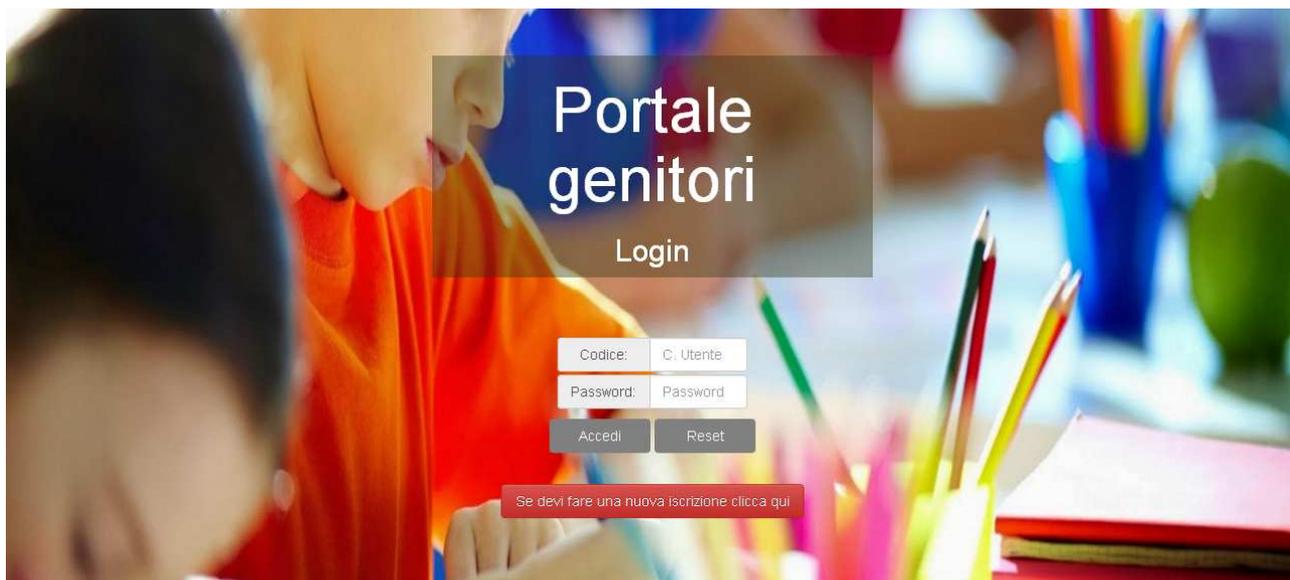
In particolare:

NUOVE ISCRIZIONI informativa e modulistica

ISTRUZIONI PER ISCRIZIONI AL SERVIZIO REFEZIONE ONLINE NUOVI UTENTI

Queste istruzioni sono rivolte a coloro che nel 2015/16 **non erano iscritti** al servizio mensa SERIMI (Comune di Mira) e quindi **non sono registrati** nel programma Schoolnet
Accedere al portale dei genitori tramite il sito www.se-ri-mi.it quindi,





Hai Dimenticato la password?

Hai Dimenticato il codice?

Cliccare sul pulsante



A questo punto compilare i moduli indicando correttamente i dati dell'intestatario della domanda di iscrizione: tali dati verranno poi riportati in tutta la documentazione necessaria alla attestazione dei pagamenti (ricevute, estratti conto, dichiarazione per la detrazione delle spese per la mensa scolastica).

E' necessario indicare, obbligatoriamente, un indirizzo mail in quanto il sistema, poi, invierà una mail a conferma della corretta ricezione dell'iscrizione.

Per coloro che non sono ancora a conoscenza della sezione in cui il/i propri figli saranno iscritti a Settembre, si chiede di indicare la classe PRIMA. Sarà cura della Serimi aggiornare il sistema poi, nella classe/sezione corretta.

A completamento dell'iscrizione online, sarà possibile stampare

- I dati riepilogativi dell'iscrizione
- Le credenziali per rientrare nella domanda di iscrizione per apportare eventuali modifiche

Le credenziali per accedere al portale dei genitori a partire da Settembre 2016

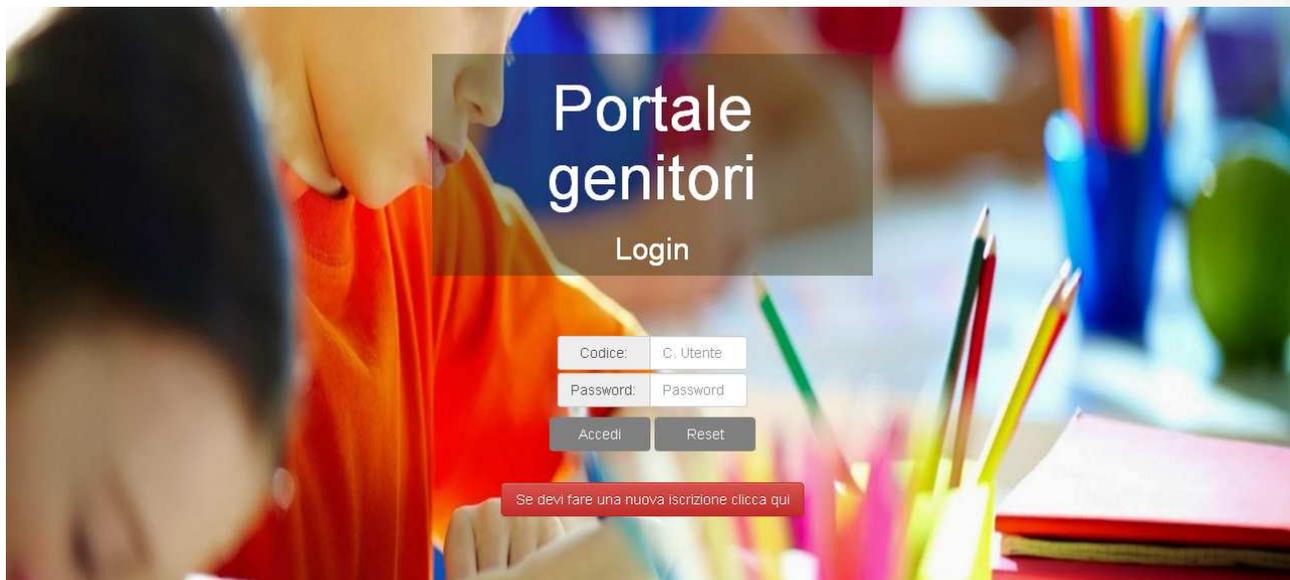
RINNOVO ISCRIZIONI informativa e riferimenti sito

ISTRUZIONI PER ISCRIZIONI AL SERVIZIO REFEZIONE ONLINE

Queste istruzioni sono rivolte a coloro che **devono confermare** l'iscrizione al servizio mensa per l'anno 2016/17 e risultano già registrati nel programma Schoolnet
Accedere al portale dei genitori tramite il sito www.se-ri-mi.it con le credenziali in vostro possesso, quindi,

Login Comune di

Buoni Scolastici Elettronici
Per saperne di più ... [continua](#)
... o collegati all'area dedicata del portale genitori ...
 [Login comune di Mira](#)
 [Login comune di Mirano](#)



[Hai Dimenticato la password?](#)

[Hai Dimenticato il codice?](#)

Inserire UTENTE e PASSWORD e quindi confermare o modificare i dati che il sistema propone. Si chiede di porre attenzione all'intestatario della domanda di iscrizione in quanto tali dati verranno poi riportati in tutta la documentazione necessaria alla attestazione dei pagamenti (ricevute, estratti conto, dichiarazione per la detrazione delle spese per la mensa scolastica). E' necessario indicare, obbligatoriamente, un indirizzo mail in quanto il sistema, poi, invierà una mail a conferma della corretta ricezione dell'iscrizione.

A completamento dell'iscrizione online, sarà possibile stampare

- I dati riepilogativi dell'iscrizione
- Le credenziali per rientrare nella domanda di iscrizione per apportare eventuali modifiche
- Le credenziali per accedere al portale dei genitori a partire da Settembre 2016

Tariffe

La determinazione delle tariffe a carico degli utenti, relative al servizio di refezione scolastica, è in capo al Comune attraverso gli organi competenti.

Con Deliberazione di Giunta Comunale n. 75 del 28.05.2015:

1) sono state determinate le seguenti tariffe per l'anno scolastico 2015/16, confermate anche per l'anno scolastico 2016/17:

Contributo ordinario	Alunni scuole dell'infanzia e primarie	€ 3,93 per pasto
	Alunni le cui famiglie presentano un ISEE compreso tra € 4.500,01 e € 10.632,94	€ 2,99 per pasto
Agevolazioni	Per il terzo figlio alunno di scuole dell'infanzia o primarie, in presenza di altri due figli sempre alunni di scuole dell'infanzia o primarie pubbliche del territorio comunale	€ 2,99 per pasto
	Alunni le cui famiglie hanno presentato un ISEE uguale o inferiore ad € 4.500,00	Esenzione
Esenzioni	Dal quarto figlio alunno di scuole dell'infanzia o primarie, in presenza di altri tre figli sempre alunni di scuole dell'infanzia o primarie pubbliche del territorio comunale	Esenzione

2) Sono stati fissati i seguenti limiti ISEE per l'accesso ai trattamenti agevolati nel pagamento del buono pasto sono i seguenti:

- Esenzione ISEE uguale o inferiore a € 4.500,00
- Agevolazione ISEE da € 4.500,01 a € 10.632,94

3) E' stato stabilito che:

- le famiglie che rientrano nella condizione economica che consente di accedere alle tariffe esenti o a quelle agevolate dovranno presentare apposita richiesta, agli uffici comunali competenti, su apposita modulistica scaricabile dal sito del Comune e disponibile presso l'Ufficio URP del Comune;
- la concessione dei trattamenti agevolati decorrerà dalla data di presentazione della domanda;
- l'Amministrazione comunale si riserva di accertare la veridicità delle dichiarazioni e di procedere all'esclusione del beneficio, con effetto retroattivo, nel caso di dichiarazione mendace;
- i trattamenti agevolati verranno applicati, alle medesime condizioni, agli alunni non residenti iscritti alle scuole pubbliche del territorio comunale.

Informatizzazione buoni pasto

Buoni Scolastici Elettronici

Con l'avvio dell'anno scolastico 2015/16, il servizio di ristorazione scolastica è stato oggetto di un'importante novità organizzativa legata all'informatizzazione della prenotazione e del pagamento del pasto.

Le iscrizioni al servizio mensa, la prenotazione dei pasti e i pagamenti sono gestiti attraverso un sistema informatico certificato che permette una comunicazione diretta e trasparente con i singoli utenti e consente il pagamento anticipato (pre-pagato). Il servizio è raggiungibile dalla piattaforma WEB www.se-ri-mi.it, nel settore Buoni pasto elettronici attraverso l'ingresso nel Portale Genitori.

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- disdetta giornaliera del pasto;
- prenotazione del pasto in bianco (dieta leggera max n. 3 rientri consecutivi);
- comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni);
- riattivazione del servizio dopo l'assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata).

Il genitore può gestire la prenotazione del pasto tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti (le operazioni saranno gratuite per l'utente ad esclusione della telefonata fatta da telefono cellulare al numero verde):

1) Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android e Windows Phone: il genitore può scaricare gratuitamente l'applicazione "**ComunicApp**" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store presente sul telefono. Tramite tale applicativo è possibile effettuare la disdetta del pasto, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche sono registrate in tempo reale dal sistema.

2) PC: per il genitore è possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo tramite qualsiasi computer al portale genitori, disponibile nell'area dedicata all'interno del sito di SERIMI srl, www.se-ri-mi.it, previa identificazione con codice identificativo1 e password2, cliccando con il mouse sulla casellina relativa al giorno di refezione per il quale si intende effettuare la disdetta o la prenotazione del pasto in bianco. Le modifiche vengono registrate in tempo reale dal sistema.

3) Sms: per il genitore è sufficiente inviare un sms **al numero 366 5860837** con il codice disdetta assegnato al proprio figlio e automaticamente il pasto sarà disdetto. Un sms di conferma verrà quindi inviato dal sistema sul cellulare del genitore a conferma dell'avvenuta operazione. Il genitore può altresì gestire la prenotazione del pasto in bianco, l'assenza prolungata e la riattivazione del servizio. Le modifiche possono venire registrate in differita dal sistema.

4) Telefonata con centralino automatizzato: il genitore, componendo il numero verde 800.688.838 gratuito per i numeri di telefonia fissa (o il numero a pagamento **02.94754018** accessibile dai telefoni cellulari), sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Le modifiche possono venire registrate in differita dal sistema.

Pagamento dei pasti

Per garantire il massimo dell'accessibilità, sono stati predisposti diversi canali di pagamento, in modo da rendere la modalità più agevole e semplice per ciascuna famiglia:

1) Punti vendita sul territorio: si tratta di punti vendita sul territorio convenzionati tramite POS - scelti tra quelli maggiormente frequentati come cartolerie, edicole ecc. - dove è possibile pagare in contanti indicando il codice univoco del proprio figlio, con immediato rilascio di una ricevuta contenente i dati aggiornati della propria situazione contabile.

Nel territorio del Comune di Mira sono stati attivati n. 10 punti vendita convenzionati, il cui elenco è disponibile sul sito www.se-ri-mi.it alla pagina "Buoni pasto elettronici".

2) Tramite MAV elettronico con le seguenti modalità:

- presso ogni sportello bancario (anche non correntista)
- tramite Home Banking personale
- tramite ATM bancari (solo se abilitati)

Il pagamento MAV pari o superiore a € 120,00 non prevede commissioni bancarie.

Per qualsiasi tipo di informazione o dubbio in merito all'informatizzazione dei buoni pasto è possibile consultare la pagina dedicata sul sito di Serimi srl, www.se-ri-mi.it, o contattare gli uffici di Serimi srl ai seguenti recapiti:

Mail: scuole.serimi@camst.it

Telefono: 041 5600811 dalle ore 08.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

Dove viene fornito il servizio

Il servizio viene fornito nelle Scuole dell'Infanzia e nelle Scuole primarie del Comune di Mira, per un totale di 312.017 pasti annui totali, di cui 202.837 nelle Scuole Primarie e 97.901 nelle Scuole dell'Infanzia (dati anno 2015).

ELENCO DELLE SEDI SERVITE

Istituto Comprensivo Luigi Nono

Scuole dell'Infanzia

Infanzia Piazza Vecchia, Via XXV Aprile - Mira

Infanzia Mira Porte, Via Bernini 1 - Mira

Infanzia Mira Taglio "Villa Lenzi", Via Oberdan 4 - Mira

Scuole primarie

Primaria "I. Nievo" Gambarare, Via Bassa Gambarare 16 - Mira

Primaria "G. Leopardi" Mira Porte, Via Bernini, 1 - Mira

Primaria "U. Foscolo" Via Oberdan, 6 - Mira

Istituto Comprensivo "Adele Zara"

Scuole dell'Infanzia

Infanzia "Arcobaleno" Malcontenta, Via Boito - Mira

Infanzia "Rodari" Oriago, Via Lago di Albano 7 - Mira

Infanzia "Calvino" Oriago, Via Marmolada 20 - Mira

Infanzia "Girasole" Borbiago, Via Giovanni XXIII - Mira

Scuole primarie

Primaria "Goldoni" Oriago, Via Marmolada, 20 - Mira

Primaria "Morante" Oriago, Via Lago di Varano, 8 - Mira

Primaria "Parini" Borbiago, Via Pisa, 2 - Mira

Primaria "E. De Amicis" Via Caltana, 36/B - Mira

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio quotidiano si articola nelle fasi seguenti:

- la preparazione dei pasti nel centro cottura con l'utilizzo del sistema produttivo definito "fresco/caldo", che non prevede l'interruzione del processo tra la cottura e la distribuzione dei pasti. Altre modalità di preparazione sono possibili per lavorazioni troppo laboriose per essere eseguite in loco (ad es. gnocchi, paste lievitate);

- il trasporto dei pasti in idonei contenitori termici e la distribuzione dei pasti ai vari plessi, dove vengono inseriti negli scaldavivande;
- la somministrazione delle porzioni singole;
- la distribuzione ai tavoli con l'ausilio di carrelli, anche termici, se necessario;
- la somministrazione delle diete personalizzate in apposite vaschette monoporzione sigillate e identificabili;
- la preparazione dei tavoli (con tovagliette e tovaglioli, piatti e bicchieri in melamina, posate in acciaio inox, brocche d'acqua) e di uno o più tavoli di servizio con condimenti e materiale di riserva;
- la pulizia e la sanificazione delle stoviglie;
- il riassetto, la pulizia e l'igienizzazione del refettorio (tavoli, sedie, ripiani, pareti piastrellate dell'area cucina, attrezzature, servizi igienici utilizzati dal personale addetto alla somministrazione, contenitori dei rifiuti);
- la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti del refettorio, distinti per tipo e in sacchi chiusi, dovranno essere portati all'esterno della sala mensa e inseriti negli appositi contenitori per la raccolta differenziata.

La distribuzione dei pasti è svolta da personale qualificato e specificamente formato secondo gli standard di sicurezza e igiene. Presso i vari plessi vengono utilizzati scaldavivande e termometri a sonda per la verifica del corretto mantenimento delle temperature.

I menù: presentazione e struttura del menù

I menù sono stagionali e suddivisi in menù autunnale, menù invernale e menù primaverile-estivo. Sono compilati a partire dalle tabelle dietetiche e dalle grammature indicate dalle Linee Guida della Regione variati e strutturati in almeno 4 settimane, in base alla stagionalità dei prodotti e differenziato in base alle diverse fasce d'età.

I menù devono ottenere, a cura del concessionario del servizio, la validazione preventiva del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (S.I.A.N.) dell'Azienda U.L.S.S. n. 13.

Ogni pasto si compone di: un primo piatto, un secondo piatto, un contorno di verdura di stagione fresca cruda e/o cotta, pane, frutta fresca di stagione oppure un dessert.

Almeno una volta al mese saranno presenti nei menu stagionali prodotti o materie prime a chilometri zero, almeno una volta l'anno saranno promossi prodotti tipici di zona.

I menù aggiornati sono pubblicati sulla pagina dedicata del sito web di Se.ri.mi. srl www.se-ri-mi.it e affissi presso ogni refettorio scolastico.

Servizio di dietista

Il contratto di Servizio stipulato tra Il Comune e Se.ri.mi. srl prevede che venga istituito un servizio di dietista dedicato al servizio di refezione scolastica assegnato in base a procedura ad evidenza pubblica.

Il Servizio di dietista ha per oggetto attività:

- a) di verifica degli standard di qualità dei servizi di ristorazione scolastica, controllo e vigilanza tecnico ispettiva, compresi controlli microbiologici, monitoraggio e controllo servizi;
- b) di predisposizione menù e diete speciali;
- c) di svolgimento di incontri/colloqui con funzionari e operatori dell'Ente, Dirigenti scolastici, ASL di competenza, con le Commissioni mensa e con il Comitato di partecipazione ed Enti vari afferenti la gestione del servizio.

Il Servizio è svolto principalmente con riferimento al centro di cottura della ditta SERIMI Srl, concessionaria del servizio di refezione scolastica per il Comune di Mira, e alle scuole del territorio.

Caratteristiche qualitative della composizione dei pasti

I tipi e le caratteristiche merceologiche delle materie prime da impiegare per la produzione dei pasti relativi alla refezione scolastica devono essere conformi alla normativa vigente e in particolare a quanto prescritto nelle Linee guida regionali in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica - edizione ottobre 2013.

Ulteriori elementi che caratterizzano qualitativamente le materie prime utilizzate per la preparazione dei pasti della refezione scolastica sono i seguenti:

Frutta e verdura biologiche

La verdura utilizzata nei menù è esclusivamente biologica.

Almeno tre volte alla settimana viene fornita frutta biologica.

Prodotti a chilometri zero

Nei menu stagionali, una volta a settimana, sono inseriti prodotti ortofrutticoli a chilometri zero, prodotti da aziende distanti non più di 200 km dal centro cottura.

Sono tassativamente escluse:

- la fornitura di alimenti provenienti da coltivazioni sottoposte a trattamenti transgenici e/o prodotti contenenti organismi geneticamente modificati;
- la fornitura di alimenti sottoposti a irraggiamento.

L'olio per il condimento è olio d'oliva extravergine italiano.

Il formaggio grattugiato è Parmigiano Reggiano o Grana Padano.

Le diete speciali

Diete speciali per motivi di salute o per allergie

Le Diete speciali per problemi di salute o per allergie sono preparate dietro presentazione di certificazione medica e devono essere vidimate dall'autorità sanitaria competente. Vengono preparate in vaschette monoporzioni termosigillate con tutte le indicazioni necessarie per una perfetta riconoscibilità. Le diete per utenti allergici sono predisposte in un locale separato del Centro di Cottura, da personale dedicato, per evitare ogni rischio di contaminazione.

Diete speciali per motivi etico/religiosi

Su richiesta del genitore del bambino utente saranno garantiti pasti alternativi per esigenze etiche e/o religiose.

Diete in bianco (“diete leggere”)

In caso di indisposizione temporanea (massimo una settimana) è possibile – con un specifica richiesta - usufruire di una dieta leggera (“dieta in bianco”), composta da un primo piatto di pasta o riso all'olio extravergine di oliva, di un secondo piatto di carne bianca o formaggi magri, e di un contorno di patate o carote lessate.

Tutti gli alimenti utilizzati per le diete speciali possiedono le caratteristiche indicate nel Contratto di servizio per la refezione scolastica e sono preparati nel rispetto delle prescrizioni, grammature e condizioni stabilite per i menu standard.

Le diete speciali sono opportunamente adeguate ad ogni cambio di menù, o variazione del menù in vigore.

Le richieste di diete speciali devono essere inoltrate direttamente a Se.ri.mi. srl.

Sistema di monitoraggio e controllo qualità

Garanzie di igiene

Il Concessionario del Servizio Refezione scolastica è tenuto ad osservare scrupolosamente tutte le norme in materia igienico - sanitaria attinenti la produzione, preparazione, confezionamento, conservazione, trasporto e somministrazione dei pasti.

Il Centro di cottura e i singoli refettori delle diverse scuole sono dotati di un piano di autocontrollo secondo il sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) nel rispetto delle normative in materia di igiene delle produzioni alimentari, applicando le procedure previste dal suddetto sistema, in conformità con il Reg. CE 852/2004 e s.m.i.

Programma dettagliato di controllo e di analisi

A garanzia della qualità della produzione del servizio oggetto del contratto, durante ogni anno scolastico il Concessionario del Servizio è tenuto ad effettuare, con oneri a proprio carico e conseguente comunicazione e referto al Comune, controlli su derrate alimentari, cibi pronti al consumo, attrezzature e operatori al fine di monitorare la qualità igienica del cibo e degli ambienti di lavoro attraverso analisi microbiologiche, chimico-fisiche e merceologiche.

Il Soggetto gestore è tenuto inoltre a conservare un campione rappresentativo del pasto completo del giorno (compresi i contorni) presso il Centro Cottura a temperatura non superiore a -18°C per almeno 72 ore, a disposizione per eventuali indagini o accertamenti delle Autorità competenti.

Professionalità del personale

Il personale impiegato nel Servizio di Refezione scolastica è in possesso di adeguate professionalità e deve conoscere le norme di igiene, di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro. Nello svolgimento delle proprie mansioni, il personale addetto deve assicurare la massima igiene personale, osservare con attenzione le procedure individuate nel piano di autocontrollo e mantenere comportamenti improntati alla correttezza e trasparenza.

Il Concessionario del Servizio di Refezione scolastica tiene costantemente aggiornato il proprio personale dipendente mediante corsi di formazione ed aggiornamento, al fine di garantirne una adeguata professionalità.

I sistemi di verifica: i monitoraggi per il controllo della qualità

Diversi sono gli organismi preposti al controllo: i competenti Servizi di Igiene degli alimenti SIAN Ulss 13, l'Ufficio preposto dell'Amministrazione comunale, la Commissione Mensa ed i controlli interni del gestore.

Ogni organismo effettua le opportune verifiche con modalità e competenze specifiche in base al ruolo ricoperto.

Controlli effettuati dal Comune

L'Amministrazione Comunale effettua, attraverso il servizio di dietista dedicato al Servizio di Refezione scolastica, controlli presso il Centro cottura al fine di verificare le modalità di preparazione e confezionamento dei pasti, comprese le modalità di stoccaggio delle derrate, l'etichettatura degli alimenti, l'organizzazione del personale, le condizioni igieniche, lo stato delle attrezzature in uso, e controlli presso i refettori per verificare la conformità del servizio.

Controllo da parte della Commissione Mensa e del Comitato di Partecipazione

Al fine di attivare la collaborazione fra Genitori, Comune, Concessionario del servizio di refezione scolastica e Istituzioni scolastiche e contribuire al miglioramento della qualità del servizio sono state istituite le Commissioni mensa ed il Comitato di partecipazione, le cui

attività sono specificate nel Regolamento delle Commissioni mensa e del Comitato di partecipazione, approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 31 del 29.06.2015. E' compito dei membri della Commissione Mensa procedere al controllo del servizio mediante visite e sopralluoghi programmati al Centro cottura e ai refettori dei singoli plessi. Durante il sopralluogo nei refettori i componenti della Commissione Mensa compilano appositi moduli in cui segnalano la gradibilità del pasto, la temperatura del pasto, le condizioni igieniche, le caratteristiche del servizio. I membri della Commissione hanno diritto all'assaggio del pasto per valutarne la gradibilità. Tali verbali vengono discussi durante le riunioni della Commissione Mensa e del Comitato di Partecipazione, al fine di migliorare il Servizio offerto ed aumentare il livello di gradibilità.

Customer satisfaction

Il Concessionario del Servizio ha previsto un piano di indagini per la verifica della Customer satisfaction su un campione rappresentativo di alunni, insegnanti e rappresentanti delle Commissioni mensa, al fine di verificare la gradibilità del servizio erogato e i punti critici ove porre in atto provvedimenti per migliorare la qualità erogata e percepita del servizio. I genitori dei bambini utenti del servizio possono inoltre accedere con le loro credenziali al portale QUESTIONARI.NET della pagina dedicata nel sito internet di Serimi srl per esprimere la loro opinione sul servizio

Progetti di educazione alimentare

Il pasto a scuola è un'occasione importante per l'educazione alimentare di bambini e ragazzi, per questo Se.ri.mi propone programmi di informazione alimentare e nutrizionale che si rivolgono anche a tutte le persone a vario titolo coinvolte nel servizio di refezione scolastica, come gli insegnanti.

Il programma di informazione privilegia due strumenti divulgativi, ritenuti particolarmente adatti ai bambini: i laboratori e le pubblicazioni.

I LABORATORI da svolgere in classe con gli insegnanti, puntano su temi particolarmente rilevanti per la crescita dei piccoli utenti, specialmente in considerazione dei ritmi frenetici della vita di tutti i giorni e della disponibilità di cibi di pronto consumo, non sempre adatti alle esigenze nutrizionali dei più piccoli. Per questo con questi laboratori si punta ad esempio sulla sensibilizzazione al consumo di frutta e verdura freschi e al riconoscimento dei prodotti del territorio, in modo che i bambini abbiano consapevolezza dell'importanza di un'alimentazione salutare, compatibile con le risorse dell'ambiente, con la stagionalità e con quanto produce la Regione d'appartenenza.

LE PUBBLICAZIONI GIUNTI PROGETTI EDUCATIVI sono pensate specificamente per i bambini e affrontano tematiche alimentari ed ecologiche in un linguaggio e in una veste grafica adeguati. Destinati principalmente alla lettura in classe quale momento di

condivisione e confronto, questi libri - di cui diamo di seguito alcuni esempi - mirano a coinvolgere i piccoli lettori attraverso curiosità, quiz, domande e illustrazioni.

“Perché l’acqua”, rivolto alle classi prime e seconde della Scuola Primaria, il libro spiega ai bambini, in modo colorato e divertente, come contribuire alla salvaguardia dell’ambiente attraverso la conoscenza e il rispetto di una risorsa fondamentale, qual è l’acqua.

“La macchina allegra”, pensato per i bimbi delle classi terze della Scuola Primaria, il volume affronta il tema del rispetto del corpo e dell’ambiente, stimolando i ragazzi a comprendere come il benessere dipenda da tanti elementi, tutti da coltivare.

“Dove lo butto?”, la pubblicazione si rivolge a un pubblico di 8-14 anni e focalizza il tema del riciclaggio dei rifiuti e della raccolta differenziata.

Il programma di educazione alimentare prevede inoltre strumenti e occasioni informative rivolte agli adulti e alle famiglie. Fra queste **“CUCINE APERTE”**, una visita guidata rivolta a gruppi definiti e organizzati, una volta all’anno, presso il Centro cottura dove si preparano i pasti. L’iniziativa si ispira a criteri di trasparenza e di coinvolgimento nei confronti dell’utenza che può rendersi così conto di tutti i passaggi che dalla materia prima portano al pasto cucinato e all’erogazione effettiva del servizio, compreso l’assaggio dei piatti preparati per i piccoli consumatori.

Reclami

Eventuali reclami vanno formulati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I reclami devono essere indirizzati al Responsabile dei Servizi educativi, culturali e sportivi, Piazza IX Martiri, 3 – 30034 Mira (Ve), tramite lettera o fax (041/5628230) o posta elettronica (istruzione@comune.mira.ve.it) e devono contenere le generalità, l’indirizzo e la reperibilità del proponente.

Non saranno presi in considerazione i reclami anonimi.

Il Responsabile del Servizio, dopo aver sottoposto il reclamo al Concessionario del Servizio, Serimi srl, per lo svolgimento delle necessarie verifiche, risponderà sempre in forma scritta e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere, se l’istanza è accolta, le cause che lo hanno provocato.

Ufficio di riferimento e informazioni

Il servizio di Refezione scolastica fa capo al Settore Servizi al Cittadino – Servizi educativi, culturali e sportivi.

Dirigente del Settore Servizi al Cittadino: dott.ssa Nicoletta Simonato tel. 041/5628207 - fax 041/5628230 e-mail: nicoletta.simonato@comune.mira.ve.it;

Responsabile dei Servizi educativi, culturali e sportivi : dott. Mario Penzo tel. 041/5628353
- fax 041/5628230 e-mail: mario.penzo@comune.mira.ve.it;

Ufficio Istruzione: Piazza IX Martiri 3, Mira tel. 041/5628355 - fax 041/5628230 e-mail
istruzione@comune.mira.ve.it.

Sito del Comune di Mira: www.comune.mira.ve.it

Le richieste di informazioni relative alle caratteristiche generali del servizio refezione scolastica, alla determinazione delle tariffe, alle agevolazioni e esenzioni vanno inoltrate all'Ufficio Istruzione del Comune di Mira.

Le richieste di informazioni relative ai menù, alle diete speciali, all'informatizzazione e alla rendicontazione contabile dei buoni mensa vanno inoltrate al Concessionario del servizio, Se.ri.mi. srl.

I recapiti di Se.ri.mi.srl sono i seguenti:

Se.ri.mi. srl, Via Mare Mediterraneo n. 28/2, 30034 Mira (Ve)

Direttore di Se.ri.mi. srl e Responsabile del Contratto Servizio di refezione : dott. Silvio Berti

Mail: scuole.serimi@camst.it

Telefono: 041 5600811

Sito web: www.se-ri-mi.it