



# **carta dei servizi**

ristorazione scolastica  
nel Comune di Andora

Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 46 del 15.03.2023

# indice

<i>La carta dei servizi</i> .....	4
<i>la ristorazione scolastica</i> .....	6
<i>la piramide alimentare</i> .....	8
<i>errori da evitare</i> .....	9
<i>attività fisica</i> .....	10
<i>gestione del servizio</i> .....	11
<i>le materie prime</i> .....	12
<i>le diete speciali</i> .....	15
<i>la preparazione e distribuzione dei pasti</i> .....	17
<i>monitoraggio del servizio e controllo qualità</i> .....	19
<i>la commissione mensa e il suo ruolo</i> .....	21
<i>monitoraggio del servizio</i> .....	24
<i>adozione di percorsi di verifica e ricerca della qualità</i> .....	26
<i>Iscrizione al servizio</i> .....	28
<i>per ottenere informazioni</i> .....	29



# la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento per la realizzazione della “politica della qualità” del Comune di Andora: il cittadino è posto al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto.

La Carta è l’impegno che l’Ente si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

Con la redazione della Carta, si vuole rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti ed impegnarsi a rispettare i seguenti principi fondamentali:

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

A. S. N. I. V. V. PRIMARIA

Le buone abitudini a tavola

**avola ben apparecchiata...bella figura assicurata!**



miha

miha



# la ristorazione scolastica

*Il suo contenuto nutrizionale ed il suo valore educativo*

L'Organizzazione Mondiale della Sanità promuove le scelte alimentari sane nei bambini ed adolescenti.

Difatti:

- una sana alimentazione rafforza il potenziale di apprendimento ed il benessere di bambini ed adolescenti
- una sana alimentazione contribuisce a diminuire il rischio delle principali patologie oggi causa di mortalità e di riduzione della qualità di vita: obesità, malattie cardiovascolari, alcuni tipi di tumori e disturbi del comportamento alimentare.
- una sana alimentazione nella prima infanzia consente di vivere l'età adulta e l'invecchiamento in buona salute.

Da questi enunciati emerge chiaramente il concetto di sana alimentazione come stile di vita: abitudine quotidiana, non saltuaria, ad operare delle scelte che costruiscono la salute ed il benessere, fisico e psichico.

Il pranzo rappresenta la principale fonte di calorie e di nutrienti all'interno della giornata alimentare del bambino.

Riveste pertanto un'importanza cruciale la scelta a scuola di un menù che possa garantire un apporto nutrizionale quantitativamente e qualitativamente corretto.

Le tabelle dietetiche sono ragionate e costruite in base a due ordini di valutazione:

1. Corretto apporto di:
  - energia
  - proteine
  - lipidi, con attenzione agli acidi grassi saturi
  - glucidi, con attenzione agli zuccheri semplici
2. Scelta di alimenti protettivi per la salute, in linea con le indicazioni nazionali ed internazionali:
  - frutta e verdura
  - legumi
  - pesce

Per quanto attiene la valenza educativa del pranzo a scuola, possiamo individuare tre figure con ruoli diversi, ma tutti egualmente importanti, che esercitano influenza sul bambino:

- **il gestore del servizio:** individua e prepara cibi che, oltre a soddisfare i fabbisogni nutrizionali, abbiano caratteristiche di appetibilità e di gradevolezza per i bambini.
- **la scuola:** concorre a promuovere un buon rapporto con il cibo, trasferendo al bambino un'immagine positiva della mensa ed invogliandolo a sperimentare sapori diversi ed alimenti nuovi.



# la piramide alimentare

Quali alimenti possiamo mangiare in quantità e quali dobbiamo consumare con attenzione?

La risposta la troviamo nella Piramide Alimentare.

La Piramide rappresenta la distribuzione in frequenza dei gruppi di alimenti: alla base troviamo quelli che si possono assumere tutti i giorni, al vertice quelli da limitare.

Nella piramide alimentare i piani sono riempiti, come in una dispensa, dai cibi che appartengono ai diversi gruppi di alimenti.

Alla base troviamo frutta e ortaggi, che sono gli alimenti che dovremmo consumare in maggiore quantità (5 porzioni al giorno).

Al di sopra troviamo i carboidrati complessi: pasta, pane, cereali, patate, anche questi da consumare nell'ottica delle 3-5 porzioni al giorno.

Salendo verso l'alto, ecco che troviamo le carni, il pesce, legumi e uova: le porzioni raccomandate di questo insieme di alimenti sono 2 al giorno. Importante è però precisare che all'interno del gruppo dobbiamo scegliere il pesce almeno 2 volte la settimana, ed i legumi anch'essi almeno 2 volte la settimana.

Seguono latte e latticini: ogni giorno è bene consumare latte e yogurt, mentre i formaggi non dovrebbero superare le quattro porzioni in una settimana.

Moderazione anche con i grassi di condimento, olio e burro.

Al vertice della piramide, infine, dolci, vino e birra, per ricordare di andarci piano! Oltre al cibo che apporta energia, alla base della piramide troviamo l'acqua: per garantire il benessere dobbiamo berne 6-8 bicchieri al giorno.



# errori da evitare

- Colazione assente o inadeguata
- Colazione scarsa e pasto serale abbondante
- Merendine con alto contenuto di energia e povere 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
- Abitudine a consumare il pasto davanti alla televisione

# gestione del servizio

Il servizio di Refezione scolastica è gestito dal Comune di Andora tramite appalto affidato alla ditta Markas S.r.l.

Fin dalle origini nel 1985, Markas ha operato nel mondo dei servizi come azienda a conduzione familiare, sinonimo di crescita sostenibile e attenzione alle persone.

Oggi questo spirito è portato avanti in seconda generazione dalla famiglia Kasslatter e dai più di 10.000 collaboratori del Gruppo.

Offre una gamma di servizi integrati a:

- ospedali e strutture sanitarie
- case di riposo e RSA
- aziende e uffici
- scuole e università
- hotel e strutture ricettive.

Le certificazioni possedute dalla ditta Markas S.r.l.

## **Azienda**

- Qualità ISO 9001
- Ambiente ISO 14001 e Certificazione EMAS
- Sicurezza sul lavoro ISO 45001
- Responsabilità sociale d'impresa SA 8000
- Anticorruzione ISO 37001

## **Food**

- Sicurezza alimentare ISO 22000
- Rintracciabilità alimentare ISO 22005
- Metodo HACCP UNI 10854
- Progettazione di menù UNI 11584
- Produzione biologica REG CE 834/07
- Certificato di conformità per la ristorazione senza glutine
- Certificato diete speciali

# le materie prime

Le caratteristiche merceologiche delle materie prime sono individuate dal Capitolato d'Oneri per le materie prime, che è parte integrante del Capitolato d'Appalto.

Ogni prodotto, al di là delle specifiche merceologiche proprie dell'alimento, deve:

- rispondere ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in ordine a produzione, conservazione, confezionamento, etichettatura e trasporto
- possedere le caratteristiche del prodotto di 1° qualità
- possedere la documentazione attestante l'assenza di OGM

Nel rispetto del Regolamento CE n. 178/2002, è assicurata la Tracciabilità di filiera di ciascun prodotto.

Tutte le informazioni relative al fornitore, alla produzione, all'etichettatura, alla data di lavorazione in cucina, sono conservate per un adeguato periodo di tempo in un apposito sistema di registrazione, al fine di garantire la rintracciabilità dell'intera filiera dalla produzione delle materie prime alla distribuzione finale a tavola.

Nelle mense scolastiche sono inoltre distribuiti prodotti alimentari:

## **Da Agricoltura Biologica**

L'agricoltura biologica comprende tutti i sistemi agricoli che promuovono la sostenibilità ambientale, avendo come base della capacità produttiva

la fertilità intrinseca del suolo. L'agricoltura biologica riduce drasticamente l'impiego di input esterni attraverso l'esclusione di fertilizzanti, pesticidi e medicinali chimici di sintesi. Al contrario, utilizza la forza delle leggi naturali per aumentare le rese e la resistenza alle malattie.

L'agricoltura biologica è regolamentata dal Regolamento CE n. 2081/92 ed i prodotti devono essere certificati da un Ente accreditato.

Nel servizio di refezione scolastica del Comune di Andora risultano da agricoltura biologici i prodotti quali ortaggi, frutta, legumi, cereali

## **A lotta integrata**

La lotta integrata è un metodo di coltivazione mista, che utilizza sia la chimica che la lotta ai parassiti nocivi per le piante. Si avvale dell'impiego di fitofarmaci selettivi per gli insetti dannosi o di feromoni, dell'immissione nelle colture di antagonisti naturali dei parassiti, di tecniche di lavorazione del terreno che ostacolano in modo naturale lo sviluppo delle erbe infestanti (pacciamatura, corretta irrigazione, ecc.).

Anche per questa tipologia di provenienza ritroviamo prodotti quali ortaggi, frutta, legumi e cereali

## **DOP e IGP**

La DOP (Denominazione di Origine Protetta) è un marchio di qualità che garantisce che tutte le fasi di produzione, trasformazione ed elaborazione di un determinato prodotto sono avvenute in un'area geografica ben precisa e delimitata. Il valore del prodotto dunque risiede in  
carta dei servizi di Andora

un particolare tipo di terreno, di clima, di talento umano che permettono di realizzare un prodotto inimitabile al di fuori di quell'area geografica.

Il riconoscimento del marchio è regolamentato a livello europeo ed i produttori devono attenersi ad un preciso disciplinare di produzione. L'IGP (Indicazione Geografica Protetta) è un marchio di qualità che viene attribuito a quei prodotti agricoli ed alimentari per i quali una determinata qualità, la reputazione o un'altra caratteristica dipende dall'origine geografica. Nel prodotto IGP almeno una delle fasi di formazione avviene in un'area geografica determinata.

Anche il marchio IGP è regolamentato a livello europeo.

A marchio IGP e DOP ritroviamo prodotti quali carne, prodotti caseari, derivati della carne, olio.

## **A chilometri zero**

Sono tutti quei prodotti che vengono acquistati direttamente dalle imprese agricole del territorio e che per giungere in tavola devono percorrere brevi distanze. Questo comporta un abbassamento di emissioni di gas ad effetto serra da parte dei mezzi che trasportano gli alimenti. Il vantaggio è duplice: riduzione dell'inquinamento e del traffico, e valorizzazione dei prodotti locali.

La maggioranza dei prodotti ortofrutticoli, all'interno del servizio di refezione scolastica del Comune di Andora, sono a chilometro zero.

## **Provenienti dal mercato equo solidale**

Il commercio equo e solidale nasce in alternativa al modello commerciale convenzionale e promuove giustizia sociale ed economica, sviluppo sostenibile, rispetto per le persone e per l'ambiente.

I piccoli produttori dei paesi in via di sviluppo si organizzano in cooperative, e con i loro prodotti, tutti da agricoltura biologica, hanno la possibilità di accedere al mercato.

Il commercio equo e solidale favorisce lo sviluppo sostenibile e la riduzione della povertà, ed è appoggiato e sostenuto dall'Unione Europea. Anche in questa tipologia di prodotto ritroviamo gli ortaggi e derivati.



# le diete speciali

Particolare attenzione viene rivolta a tutto il procedimento delle diete speciali, dal momento della comunicazione da parte delle famiglie al momento della preparazione e distribuzione ai tavoli.

Le procedure sono definite dettagliatamente in sede di appalto, a garanzia della sicurezza e della tutela della salute dei bambini.

A tale riguardo sono previsti:

- formazione per il personale di cucina dedicato alla preparazione dei regimi dietetici particolari
- predisposizione in centro cottura di aree di lavorazione separate
- ottimizzazione dal punto di vista della sicurezza e della qualità del trasporto: tracciabilità della dieta fino al momento dell'arrivo al destinatario e confezionamento in contenitori dedicati monoporzione
- predisposizione ed approvvigionamento di un'ampia gamma di prodotti dietetici (senza glutine, senza lattosio e proteine del latte, ecc..) che permettono ai piccoli utenti a dieta di consumare in sicurezza pasti il più possibile simili a quelli dei compagni.

## **Dieta speciale per motivi sanitari**

- il genitore consegna il certificato medico all'ufficio Politiche Scolastiche, a mezzo posta elettronica all'indirizzo: [ufficioscuela@comunediantora.it](mailto:ufficioscuela@comunediantora.it)
- l'ufficio Politiche Scolastiche trasmette il certificato alla dietista della ditta Markas;
- la dietista elabora una tabella dietetica personalizzata entro 48 ore dalla richiesta per essere poi trasmessa al centro cottura. Entro 72 ore dalla richiesta di variazione della dieta, si garantisce il nuovo regime alimentare.

La dieta specifica, richiesta nelle modalità di cui sopra, ha validità per la durata specificata nel certificato medico: in caso di necessità di prorogare uno specifico regime alimentare, sarà necessario nuovo certificato medico che ne indichi i nuovi di tempi di applicazione.

## **Dieta leggera o in bianco**

In caso di transitori disturbi gastrointestinali, o di stati postinfluenzali, il genitore può richiedere la somministrazione al bambino di dieta leggera, comunemente definita "dieta in bianco".

La dieta leggera, nei casi sopra indicati, può essere eseguita per circa tre giorni ed è comunque necessario certificato medico.

La cucina provvede alla preparazione di un menù ad hoc, già formulato dalla dietista della ditta Markas S.r.l. in una tabella dietetica collettiva per diete leggere o in bianco.

Anche in questa casistica la dieta sarà applicata comunque per la durata specificata nel certificato medico: in caso di proroga è necessaria nuova certificazione medica

### **Regimi dietetici differenziati per motivazioni etico/religiose**

La dietista della ditta Markas S.r.l. predispone i seguenti menù alternativi:

- tabella dietetica collettiva priva di qualsiasi tipo di carne, ad eccezione del pesce
- tabella dietetica collettiva priva di carne suina

Non occorre certificato medico.

Il genitore comunica, attraverso apposita modulistica – allegato C - reperibile ai seguenti link:

<https://andora.simeal.it/sicare/benvenuto.php>

<https://www.comune.andora.sv.it/it/page/servizio-refezione-scolastica-2>

all'ufficio Politiche Scolastiche, l'opzione per i menù alternativi. L'opzione per i menù alternativi è valida sino al termine dell'anno scolastico in cui viene presentato il modulo di richiesta "menù alternativi": tale opzione, se si desidera proseguire con tale regime alimentare, dovrà essere confermata all'inizio di ogni anno scolastico all'atto di iscrizione al servizio di refezione scolastica.

In caso di regimi vegetariani, o di altre particolari esigenze che esulino da schemi dietetici già predisposti, è necessario contattare l'ufficio Politiche Scolastiche del Comune di Andora, che, insieme alla dietista della ditta Markas S.r.l., procederà alla valutazione del singolo caso e alla eventuale formulazione di un menu personalizzato.



# la preparazione e la distribuzione dei pasti

Il Comune di Andora dispone, per la preparazione dei pasti, di un centro cottura:

## **Centro cottura Via Piana del Merula, che prepara e confeziona i pasti per le scuole:**

- infanzia Don Angelo Bianco
- infanzia Molino Nuovo
- primaria Paolo Cappa – Molino Nuovo
- primaria Angelo Silvio Novaro

Sia che si tratti di pasti veicolati che di pasti preparati in loco, ogni fase della preparazione avviene nel rispetto delle norme previste dalla Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000 e dal Manuale di Autocontrollo.

Nel centro cottura è presente un Manuale di Autocontrollo basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate per garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.

Quotidianamente vengono effettuate verifiche lungo tutta la catena della preparazione dei pasti: ricevimento e stoccaggio delle materie prime, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, pulizia e sanificazione degli ambienti.

Nel caso in cui si riscontri una “non conformità”, il personale di cucina è addestrato per attuare specifiche ed immediate azioni correttive.

Particolare attenzione è riservata alla procedura di scongelamento del pesce, mentre le carni sono tutte fresche.

Nelle scuole non dotate di cucina, il trasporto dei pasti avviene utilizzando furgoni coibentati e contenitori termici idonei al mantenimento delle temperature di legge (cibi caldi non inferiori a 60°C, cibi freddi non superiori a 10°C).

I primi piatti sono cucinati immediatamente prima dell'avvio alla scuola di destinazione, ed in caso di doppio turno, sono cucinati e trasportati separatamente per ogni singolo turno.

I secondi piatti sono cucinati al forno od in brasiera, porzionati ed avviati alla distribuzione nel rispetto delle norme di buona prassi igienica.

I contorni a base di verdure crude vengono conditi al momento della distribuzione



# monitoraggio del servizio e controllo qualità

L'Amministrazione comunale impegna risorse umane ed economiche per il perseguimento dell'innalzamento della qualità del servizio e per garantire in proposito un adeguato sistema di monitoraggio.

Il monitoraggio si esplica su diversi livelli ed è basato su sopralluoghi e rilevazioni periodiche.

Si sono individuati 5 ambiti di monitoraggio, che vengono effettuati da soggetti diversi:

	<b>Tipologia di controllo</b>	<b>Soggetti</b>	<b>Rilevazioni</b>
1	Igienico sanitario Verifiche sul Manuale di Autocontrollo	ASL	Sopralluoghi a campione
2	Verifica del rispetto della tabella dietetica Verifica rispetto del capitolato d'oneri Sorveglianza sulle materie prime (caratteristiche merceologiche, approvvigionamento, conservazione) Sorveglianza sulla produzione del pasto	Anna Frumento Dott. Mattia Poggio	Almeno 1 volta ogni due mesi in ogni scuola.  Più volte al mese ove vi siano criticità
3	Controllo della qualità del pasto	Anna Frumento Dott. Mattia Poggio Comm. mensa	Almeno 1 volta al mese in ogni scuola
4	Caratteristiche del servizio: Pulizia locali, attrezzature, abbigliamento del personale  Tempi di distribuzione, osservanza delle norme igieniche, cortesia del personale	Anna Frumento Dott. Mattia Poggio	Almeno 1 volta ogni due mesi in ogni scuola
5	Verifica generale del servizio	Anna Frumento Dott. Mattia Poggio	Almeno 3 volte l'anno

Tutte le rilevazioni vengono effettuate senza preavviso ed i risultati dei controlli vengono attentamente valutati per la risoluzione delle eventuali criticità emerse.



# la commissione mensa ed il suo ruolo

L'Amministrazione Comunale si avvale della collaborazione della Commissione Mensa.

La Commissione Mensa è emanazione del Consiglio di Istituto ed è composta da rappresentanti dei genitori e da rappresentanti del corpo insegnante e viene nominata all'inizio dell'anno scolastico.

La Commissione Mensa esercita, nell'interesse dell'utenza:

- un ruolo di collegamento tra l'utenza e l'Amministrazione Comunale, relativo alle diverse istanze che pervengono dall'utenza stessa
- un ruolo di monitoraggio dell'accettabilità del pasto e di qualità del servizio attraverso idonei strumenti di valutazione
- un ruolo consultivo per quanto riguarda le variazioni del menù scolastico, nonché le modalità di erogazione del servizio ed i capitolati d'appalto.

L'attività di monitoraggio della qualità del pasto viene documentata attraverso un'apposita "Scheda di Valutazione", che la i componenti della Commissione Mensa dovranno compilare ad ogni accesso in un refettorio e allegarla al verbale redatto in tale occasione.

Per quel che riguarda il ruolo consultivo della Commissione Mensa, esso si attua nelle forme già illustrate al capitolo relativo alla Tabella Dietetica.

L'Amministrazione Comunale incoraggia il flusso informativo ed il dialogo con la Commissione Mensa e si impegna:

- alla presa in carico delle segnalazioni
- alla valutazione delle istanze dell'utenza
- all'attivazione di momenti di formazione

## Scheda di valutazione

Data .....

### Tipo di scuola

Materna  Elementare  Media  Altro

Questa scheda è da compilare da parte della Commissione Mensa al momento dell'ispezione nel Centro Cottura e nel refettorio.

### A) Ambiente e attrezzature

#### Cucina/Centro Cottura/Dispensa

1) La pulizia di ambiente e arredi è buona  mediocre  sufficiente  scarsa

2) Le derrate alimentari corrispondono a quanto previsto nel capitolato d'appalto e nel menù in vigore? Sì  No

#### Refettorio

1) La pulizia di ambiente e arredi è buona  mediocre  sufficiente  scarsa

2) I tavoli sono coperti con tovaglie o tovagliette Sì  No

#### Nelle scuole con pasto trasportato

1) I contenitori termici sono puliti e in buone condizioni? Sì  No

2) Sono presenti dei sistemi di mantenimento della temperatura (ad es. carrelli termici, scaldavivande) nel refettorio? Sì  No

Note:

.....  
.....

### B) Servizio

#### Menù

1) Il menù del giorno è:

1° .....

2° .....

Contorno ..... Frutta/dessert .....

2) La tabella dietetica è ben esposta all'interno dei locali scolastici? Sì  No

Se No, perché .....

3) Il menù del giorno corrisponde a quello indicato nella tabella? Sì  No

Se No, perché .....

4) Sono serviti menù diversi da quelli indicati nella tabella (per diete speciali o altre situazioni)? Sì  No

Se Sì, quanti? .....

5) Indicare il numero di pasti complessivi serviti in quella struttura.....

#### Distribuzione pasto

1) Il tempo trascorso dall'arrivo alla distribuzione\* è < 10 min  ≥ 10 < 20 min  > 20 min

2) La pasta e l'insalata vengono condite al momento? Sì  No

3) La durata della distribuzione del 1° piatto è < 10 min  ≥ 10 < 20 min  > 20 min

4) La durata della distribuzione del 2° piatto è < 10 min  ≥ 10 < 20 min  > 20 min

5) La durata del pranzo è < 30 min  ≥ 30 < 60 min  > 60 min

\* prendere in esame un solo turno

6) I contenitori termici vengono aperti immediatamente prime della distribuzione del pasto?  
Sì  No

7) Indicare il numero di persone addette alla distribuzione

.....

### Valutazione personale all'assaggio

- 1) Temperatura del cibo
- |                 |                                |                                  |                                 |
|-----------------|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| 1° piatto       | caldo <input type="checkbox"/> | tiepido <input type="checkbox"/> | freddo <input type="checkbox"/> |
| 2° piatto caldo | caldo <input type="checkbox"/> | tiepido <input type="checkbox"/> | freddo <input type="checkbox"/> |
| contorno caldo  | caldo <input type="checkbox"/> | tiepido <input type="checkbox"/> | freddo <input type="checkbox"/> |
- 2) Cottura del cibo
- |           |                                   |                                    |                                 |
|-----------|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
| 1° piatto | adeguata <input type="checkbox"/> | eccessiva <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> |
| 2° piatto | adeguata <input type="checkbox"/> | eccessiva <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> |
| contorno  | adeguata <input type="checkbox"/> | eccessiva <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> |
- 3) Quantità porzione servita
- |  |                                      |                                     |                                 |
|--|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
|  | sufficiente <input type="checkbox"/> | abbondante <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|
- 4) Sapore
- |           |                                    |                                      |  |
|-----------|------------------------------------|--------------------------------------|--|
| 1° piatto | gradevole <input type="checkbox"/> | accettabile <input type="checkbox"/> | non accettabile <input type="checkbox"/> |
| 2° piatto | gradevole <input type="checkbox"/> | accettabile <input type="checkbox"/> | non accettabile <input type="checkbox"/> |
| contorno  | gradevole <input type="checkbox"/> | accettabile <input type="checkbox"/> | non accettabile <input type="checkbox"/> |
- 5) Giudizio globale
- |  |                                |                                      |  |
|--|--------------------------------|--------------------------------------|--|
|  | buono <input type="checkbox"/> | sufficiente <input type="checkbox"/> | non sufficiente <input type="checkbox"/> |
|--|--------------------------------|--------------------------------------|--|

### Valutazioni specifiche

- 1) Il pane è
- |  |  |  |
|--|--|--|
| di tipo integrale <input type="checkbox"/> | con farina 00/0 <input type="checkbox"/> | con farina tipo 1 o 2 <input type="checkbox"/> |
|--|--|--|
- 2) Il pane è presente sui tavoli prima della distribuzione? Sì  No
- 3) Il pane è di qualità
- |                                |                                   |                                 |
|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| buona <input type="checkbox"/> | mediocre <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> |
|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
- 4) La frutta è
- |                                      |                                 |  |
|--------------------------------------|---------------------------------|--|
| accettabile <input type="checkbox"/> | acerba <input type="checkbox"/> | troppo matura <input type="checkbox"/> |
|--------------------------------------|---------------------------------|--|
- 5) La frutta viene servita
- |   |  |
|---|--|
| a metà mattina <input type="checkbox"/> | dopo il pasto <input type="checkbox"/> |
|---|--|

### C) Indice di gradimento del pasto

#### Si calcola sul numero di bambini che hanno mangiato più della metà della porzione servita

Per ciascun piatto si calcola l'indice di gradibilità: ad esempio, se si considera una classe di 25 bambini e di questi 20 hanno mangiato più della metà, la percentuale sul numero di bambini presi in esame è:  $20/25 \times 100 = 80\%$ . Quindi, essendo questo valore compreso tra 75% e 100%, il piatto preso in esame si considera totalmente accettato.

I valori dell'indice di gradibilità presi in esame per considerare un piatto sono:

indice di gradibilità tra 75% e 100% = piatto totalmente accettato (TA)

indice di gradibilità tra 50% e 74% = piatto parzialmente accettato (PA)

indice di gradibilità tra 25% e 49% = piatto parzialmente rifiutato (PR)

indice di gradibilità tra 0% e 24% = piatto totalmente rifiutato (TR)

Primo piatto	TA	PA	PR	TR
Secondo piatto	TA	PA	PR	TR
Contorno	TA	PA	PR	TR
Frutta	TA	PA	PR	TR

Note e osservazioni:.....

Il compilatore

Nome e cognome .....

Firma .....



# monitoraggio del servizio e controllo qualità

Obiettivo	Azione intrapresa
Armonizzazione della crescita del bambino e soddisfazione dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"><li>- Menù equilibrati dal punto di vista nutrizionale, e modulati il più possibile sul gusto dei bambini</li><li>- Personalizzazione delle diete speciali per motivi sanitari documentati da certificato medico</li><li>- Adozione di specifiche procedure di produzione delle diete speciali, che ne garantiscono la sicurezza</li><li>- Menù alternativi che rispettano la multietnicità</li></ul>
Impatto Ambientale	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzo di stoviglie in porcellana ed in vetro</li><li>- Riduzione del materiale non riciclabile</li><li>- Promozione della raccolta differenziata dei rifiuti</li><li>- Promozione dell'uso di erogatori di acqua potabile nelle mense</li></ul>
Sicurezza Alimentare Qualità	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utilizzo di materie prima di prima qualità, con acquisizione delle schede tecniche di ciascun prodotto</li><li>- Utilizzo di prodotti a filiera controllata, in armonia con le normative sulla Tracciabilità</li><li>- Utilizzo di prodotti a valore aggiunto: biologici, a lotta integrata, a chilometri zero, equo e solidali, DOP, IGP, ecc.</li><li>- Adozione di procedure di lavorazione e di mantenimento dei pasti che ne preservano qualità nutritive, sapore, consistenza</li></ul>
Educazione Alimentare	<ul style="list-style-type: none"><li>- Promozione del consumo di frutta a merenda</li><li>- Promozione di giornate a tema con buffet di verdure e buffet di frutta</li><li>- Creazione di menù speciali</li><li>- Sostegno ai progetti di educazione alimentare organizzati dalla ditta Markas S.r.l. in collaborazione con I.C. Andora - Laigueglia</li><li>- Promozione di momenti di formazione e di informazione per genitori</li></ul>

## Monitoraggio Qualità

- Visite ispettive per il controllo della qualità del servizio
- Promozione della cultura del miglioramento continuo
- Promozione della partecipazione attiva dell'utenza, attraverso il dialogo continuo con la Commissione mensa e l'attenta valutazione delle criticità segnalate nei report delle schede di valutazione
- Analisi e presa in carico dei suggerimenti dell'utenza



# adozione di percorsi di verifica e ricerca della qualità

Il Comune di Andora, in collaborazione con l'ufficio qualità della ditta Markas S.r.l., mette in atto la rilevazione della customer satisfaction che ha quale obiettivo:

- Rilevare esigenze, bisogni e aspettative generali e specifici degli utenti;
- Favorire l'emersione di bisogni latenti
- Raccogliere idee e suggerimenti e rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti;
- Promuovere la partecipazione dell'utenza;
- Rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia degli utenti

Il Comune di Andora, insieme a Markas S.r.l., ha individuato le seguenti fasi del processo di rilevazione della qualità percepita dall'utente finale:

- Impostazione della rilevazione
- Conduzione dell'indagine di customer satisfaction
- Analisi dei dati
- Presentazione dei dati
- Realizzazione del piano di miglioramento

Con frequenza di 2 volte/anno, si è pertanto deciso di sottoporre gli utenti della mensa scolastica a indagine di customer satisfaction, per poi successivamente procedere all'analisi dei dati e alla miglioria del servizio stesso. I questionari saranno valutati di volta in volta, in funzione proprio della rilevazione dei dati avvenuti nel monitoraggio precedente, al fine di attivare un percorso di autodiagnosi che possa così poi portare alla redazione del piano di automiglioramento.



L'indagine di godimento del pasto verrà, in forma semplificata, sottoposta ai bambini, mentre un questionario più complesso verrà somministrato agli insegnanti.

1. **il piatto:** il consumatore colora il piatto sulla base del totale consumato
2. **valutazione del gusto delle portate** (customer satisfaction «classica»)
3. **motivazioni dell'avanzo di ciascuna portata**
4. **indicazione del piatto preferito**

**indagine gradimento dei pasti**  
Ti piace quello che mangi in mensa? Faccelo sapere!

Quanto ne hai mangiato? Indica la parte che hai mangiato colorando i riquadri componenti

Come valuti il piatto? Fai una crocetta sulla valutazione scelta

Se lo hai avanzato, potresti dirci perché? Fai una o più crocette sulla risposta scelta

Portata	Quanto ne hai mangiato?	Come valuti il piatto?	Se lo hai avanzato, potresti dirci perché?
Secondo piatto	1	1	3
Consumo			
Dessert			3

Quali sono i tuoi piatti preferiti? **4**

Grazie! La tua opinione è molto importante per noi!

# l'iscrizione al servizio

Per usufruire del servizio mensa è necessario iscriversi al portale dedicato al seguente indirizzo internet:

<https://andora.simeal.it/sicare/benvenuto.php>

L'accesso al portale - gestionale del servizio di refezione scolastica è possibile solo tramite SPID – CIE – CNS.

## Devono iscriversi

- tutti coloro che usufruiscono per la prima volta della mensa scolastica
- tutti coloro che confermano la fruizione del servizio durante la frequentazione delle classi intermedie della scuola dell'infanzia e primaria

L'invio delle iscrizioni al servizio di refezione scolastica è attivo, ogni anno, **nel periodo 01 luglio – 31 agosto**.

Eventuali iscrizioni, inviate in un periodo diverso da quello sopra indicato, dovranno essere concordate con l'ufficio Politiche Scolastiche del Comune di Andora.

## Come pagare


Il servizio mensa è un servizio a domanda individuale che prevede una tariffa a carico degli utenti, deliberate annualmente dalla Giunta Comunale.

**Il pagamento della tariffa può essere effettuato solo a mezzo PAGOPA**, attraverso la procedura dedicata, attiva sul portale Simeal del Comune di Andora, raggiungibile al seguente indirizzo:

<https://andora.simeal.it/sicare/benvenuto.php>

È possibile richiedere la riduzione della tariffa del pasto, così come specificato nell'allegato A alla presente Carta dei Servizi, previa presentazione all'ufficio Politiche Scolastiche di modello ISEE, corredata dalla DSU, in corso di validità per l'anno in cui si richiede l'agevolazione tariffaria.

L'Ufficio Politiche Scolastiche si è altresì attivato per lo scarico dei flussi ISEE direttamente dal portale INPS: per gli utenti, pertanto, che già abbiano presentato richiesta di riduzione tariffaria ad inizio anno scolastico, non sarà necessario presentare modello cartaceo al Comune, in quanto sarà acquisito d'ufficio. In caso di mancata presentazione del modello ISEE in corso di validità, sarà applicata la tariffa massima di compartecipazione dell'utente.



# per ottenere informazioni

Per informazioni sull'organizzazione del servizio, menù, diete speciali, regimi dietetici particolari.

Per segnalazioni problematiche individuali e generali, disservizi e suggerimento – utilizzare il modello allegato alla presente Carta dei Servizi – allegato B.

Per informazioni su iscrizioni, variazioni e rinunce, tariffe e pagamenti

## **Settore politiche scolastiche**

Via Cavour, 94  
Tel. 0182/6811285  
ufficioscuola@comunediantora.it

### **Orari**

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00  
alle ore 13.00 – il giovedì pomeriggio  
anche dalle 14.30 alle 16.00

**Dal 01 luglio al 15 settembre  
l'ufficio riceve SOLO SU  
APPUNTAMENTO.**

# markas

 **Markas S.r.l.**

Via Macello 61  
I-39100 Bolzano

T +39 0471 307 611  
F +39 0471 307 699

it@markas.com  
markas.com