



COMUNE DI PISA
DIREZIONE POLITICHE DELLA CASA - SERVIZI EDUCATIVI -
POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

RILEVAZIONE QUALITA'
SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA
sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi
anno scolastico di riferimento 2024/2025

Gli standard sono individuati dalla Carta dei Servizi (approvata con delibera GC n.191 del 22.12.2015) in funzione di:

- Composizione del menu e qualità degli alimenti impiegati
- Garanzia copertura del fabbisogno giornaliero
- Garanzia di somministrazione di diete speciali
- Garanzia dei controlli
- Accettazione segnalazioni / reclami
- Gradimento delle famiglie

COMPOSIZIONE DEL MENU E QUALITA' DEGLI ALIMENTI IMPIEGATI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2024/2025
Alimenti utilizzati per la composizione del pasto	<ul style="list-style-type: none">• Alimenti biologici Italiani• Derrate a filiera corta Toscana• Alimenti IGP, DOC	Verificato positivamente (sono previsti anche prodotti convenzionali ma solo in caso di indisponibilità del biologico e sulla base del rispetto delle priorità dettate dal capitolato d'appalto)
Trasparenza ed informazione	Pubblicazione delle schede tecniche delle derrate utilizzate per la preparazione dei pasti sul sito	Verificato positivamente schede relative al servizio effettuato nelle scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado pubblicate al seguente link: https://www.refezionepisa.it/pag/Schede%20tecniche schede relative al servizio effettuato nei nidi d'infanzia comunali e scuola dell'infanzia comunale https://www.comune.pisa.it/Amministrazione/Documenti-e-dati/Modulistica/Refezione-scolastica

GARANZIA COPERTURA DEL FABBISOGNO GIORNALIERO		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2024/2025

Rispetto delle raccomandazioni sulla corretta alimentazione espresse dalle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" del Ministero del Lavoro, Salute e Politiche Sociali e delle Linee di Indirizzo della Regione Toscana per la ristorazione scolastica	Livelli di Assunzione Raccomandati giornalieri di Energia (Kcal) per il pranzo valori minimi – massimi: <ul style="list-style-type: none"> • Scuola d'Infanzia: 509-582 • Scuola primaria: 671-767 • Scuola secondaria 1: 886-1013 	Il menu viene elaborato dalla dietista (soggetto affidatario in collaborazione con il comune) e validato dall'ufficio competente della USL. La verifica viene effettuata sulla base delle tabelle del calcolo bromatologico e sul ricettario allegato ai menu dove viene indicata anche la grammatura.
	Rispetto dei fabbisogni e della composizione dei pasti giornalieri; il menu è strutturato in modo da fornire il 35% del fabbisogno giornaliero così suddiviso: <ul style="list-style-type: none"> • 15% di proteine • 30% di grassi • 55% di carboidrati 	I requisiti nutrizionali sono verificati su base settimanale.

GARANZIA DI SOMMINISTRAZIONE DI DIETE SPECIALI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2024/2025
Il servizio di refezione scolastica per agevolare le famiglie con bambini che necessitano di particolari regimi alimentari per motivi di salute (patologie e intolleranze certificate da un medico) o convinzioni etico-religiose, (menu no maiale, no carne, vegano, vegetariano) elabora e codifica le diete speciali previste, valutandone la corretta formulazione dietetico-nutrizionale per quanto di competenza e in adempimento alle indicazioni delle linee guida.	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta: • La somministrazione del pasto richiesto con l'eliminazione/sostituzione di alcuni alimenti parte dal giorno successivo rispetto alla consegna del certificato medico o attestazione di motivazione etico/religiosa • Entro la settimana successiva è disponibile il menu personalizzato, se richiesto 	Verificato positivamente. In caso di invio della richiesta nel corso dell'anno scolastico, dopo l'inizio del servizio effettuato nelle scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, la somministrazione parte dal 3° giorno lavorativo successivo dalla data di richiesta pervenuta. Nei nidi d'infanzia comunali e nella scuola dell'infanzia comunale, considerata la presenza della cucina interna ad ogni struttura, i tempi di somministrazione della dieta richiesta vengono concordati, di volta in volta, con la cuoca
	Sicurezza: <ul style="list-style-type: none"> • I pasti per gli utenti che presentano certificazione medica per intolleranza al glutine vengono preparati in apposita area della cucina centralizzata per evitare qualsiasi contaminazione. • I pasti per gli utenti che presentano intolleranza e/o allergia per altri alimenti vengono preparati in zone separate, visionati e controllati dal personale competente presente al centro cottura (dietiste e cuoche) che ne garantiscono la corretta preparazione. 	Verificato positivamente attraverso sopralluoghi presso il/i centro/i cottura. La somministrazione di tutte le diete sanitarie avviene seguendo protocolli previsti dal manuale di HACCP aziendale (trasporto in contenitori monoporzioni separati e distribuzione prioritaria al momento del consumo) Verificato positivamente attraverso sopralluoghi presso le cucine di ciascun nido. Ogni nido d'infanzia è dotato di attrezzature dedicate alla preparazione dei pasti per gli utenti celiaci. La somministrazione di diete sanitarie per intolleranze e/o allergie ad altri alimenti vengono preparate in zone separate o prima della preparazione dei pasti

		normali.
--	--	----------

GARANZIA DEI CONTROLLI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2024/2025
<p>L'Amministrazione Comunale ha la facoltà di effettuare in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che riterrà opportune, i controlli per verificare la conformità del servizio fornito alle prescrizioni di legge e alle condizioni contrattuali. In caso di inadempienza l'Amministrazione applicherà una penalità la cui entità verrà commisurata alla gravità delle inadempienze rilevate.</p>	Numero sopralluoghi	<p>Sono stati effettuati n. 20 sopralluoghi nei refettori delle scuole statali dell'infanzia e primarie da parte dell'ufficio</p> <p>Nei nidi sono stati effettuati n. 4 sopralluoghi presso le cucine e nelle aree dedicate alla somministrazione del pasto, oltre al controllo quotidiano effettuato dai commissari mensa personale educativo.</p>
<p>I rappresentanti della commissione mensa nell'effettuazione dei sopralluoghi hanno il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • controllare le grammature • verificare le date di scadenza dei prodotti • verificare la qualità dei prodotti • verificare lo stato di pulizia degli ambienti • visitare i locali di stoccaggio e conservazione degli alimenti, • assistere alle operazioni di confezionamento e preparazione dei contenitori da veicolare, • verificare le attrezzature in uso, • assistere alle operazioni di carico dei pasti veicolati. 	Numero sopralluoghi effettuati dai Commissari Mensa	<p>Sono stati effettuati n. 45 sopralluoghi nei refettori delle scuole statali dell'infanzia e primarie da parte della commissione mensa</p>

<ul style="list-style-type: none"> • assistere alle operazioni di ricevimento dei pasti veicolati • degustare campioni del pasto del giorno, • verificare le attrezzature in uso, • presenziare alla preparazione dei tavoli, allo sporzionamento, alla distribuzione ed al consumo dei pasti, • assistere alle operazioni di pulizia e sanificazione finali dei terminali di distribuzione • rilevare il gusto e il gradimento degli utenti raccogliendo i dati degli utenti 		
---	--	--

ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2024/2025
Risposta scritta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento.	Verificato positivamente.

GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2024/2025
*Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento	Indagine sul gradimento effettuata all'interno dei refettori durante la somministrazione dei menu *	Verificato positivamente* ^e **
Pubblicazione del report di rilevazione annuale del gradimento sul sito dei Servizi Educativi.	Al massimo entro il 31 Dicembre successivo all'anno scolastico di riferimento	Prevista l'indagine sul gradimento delle pietanze somministrate da parte degli utenti. Il report viene pubblicato ogni anno entro la data di scadenza prevista.

**Il gradimento monitorato riguarda i consumatori del servizio (bambini) e viene rilevato durante i sopralluoghi effettuati dall' ufficio, da quelli effettuati dai commissari mensa e dalle attività di monitoraggio specifiche effettuate dalla ditta affidataria*

*** Nei nidi il gradimento monitorato riguarda i consumatori del servizio (bambini) e viene rilevato durante i sopralluoghi effettuati dall' ufficio, dai commissari mensa personale educativo che monitorano giornalmente il gradimento del menu e il relativo spreco e dalla ditta affidataria attraverso il monitoraggio degli avanzi.*