



## COMUNE DI PISA

Sociale - Disabilità - Politiche della casa - Servizi educativi

### RILEVAZIONE QUALITA' SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi anno scolastico di riferimento 2022/2023

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

- Composizione del menù 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 2022/2023
Alimenti utilizzati per la composizione del pasto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alimenti biologici Italiani</li><li>• Derrate a filiera corta Toscana</li><li>• Alimenti IGP, DOC</li></ul>	Verificato positivamente (sono previsti anche prodotti convenzionali ma solo in caso di indisponibilità del biologico)
Trasparenza ed informazione	Publicazione delle schede tecniche delle derrate utilizzate per la preparazione dei pasti sul sito: <a href="http://www.refezionepisa.it">www.refezionepisa.it</a>	Verificato positivamente come risulta dalle schede pubblicate al seguente link: <a href="http://www.refezionepisa.it/pagina.aspx?ID=269&amp;LV=1">http://www.refezionepisa.it/pagina.aspx?ID=269&amp;LV=1</a>

GARANZIA COPERTURA DEL FABBISOGNO GIORNALIERO		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2022/2023
Rispetto delle raccomandazioni sulla corretta alimentazione espresse dalle "Linee di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica" del Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali e delle Linee di Indirizzo della Regione Toscana per la	Livelli di Assunzione Raccomandati giornalieri di Energia (Kcal) per il pranzo valori minimi - massimi: <ul style="list-style-type: none"><li>• Scuola d'Infanzia: 440-650</li><li>• Scuola primaria: 520-810</li><li>• Scuola secondaria 1: 700-830</li></ul>	Il menù viene elaborato dai dietisti e validato dall'ufficio competente della USL. La verifica viene effettuata sulla base delle tabelle del calcolo bromatologico e sul ricettario allegato ai menù in base alla grammatura e ai requisiti nutrizionali stabiliti dalle linee guida regionali

<b>ristorazione scolastica</b>	Rispetto dei fabbisogni e della composizione dei pasti giornalieri; il menù è strutturato in modo da fornire il 35% del fabbisogno giornaliero così suddiviso: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15% di proteine</li> <li>• 30% di grassi</li> <li>• 55% di carboidrati</li> </ul>	
--------------------------------	---	--

#### GARANZIA DI SOMMINISTRAZIONE DI DIETE SPECIALI

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2022/2023
<b>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, elabora e codifica le diete personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale per quanto di competenza, in adempimento alle indicazioni previste dalle Linee Guida</b>	Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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</li> <li>• Entro la settimana successiva è disponibile il menù personalizzato, se richiesto</li> </ul>	Verificato positivamente
	Sicurezza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• I pasti per gli utenti che presentano intolleranza e/o allergia per altri alimenti vengono visionati e controllati dal personale competente presente al centro cottura (dietiste e tecnologa alimentare) che ne garantiscono la corretta preparazione.</li> </ul>	Verificato positivamente.

#### GARANZIA DEI CONTROLLI

Qualità	Indicatori	Rilevazione 2022/2023
<b>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</b>	n. sopralluoghi	Sono stati effettuati n.38 sopralluoghi da parte dell'Ufficio e n.40 sopralluoghi da parte della Commissione Mensa

<p>contrattuali. In caso di inadempienza l'Amministrazione applicherà una penalità la cui entità verrà commisurata alla gravità delle inadempienze rilevate.</p>		
<p>I rappresentanti della commissione mensa hanno il compito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• controllare le grammature</li> <li>• verificare le date di scadenza dei prodotti</li> <li>• verificare la qualità dei prodotti</li> <li>• verificare lo stato di pulizia degli ambienti</li> <li>• visitare i locali di stoccaggio e conservazione degli alimenti,</li> <li>• assistere alle operazioni di confezionamento e preparazione dei contenitori da veicolare,</li> <li>• verificare le attrezzature in uso,</li> <li>• assistere alle operazioni di carico dei pasti veicolati.</li> <li>• assistere alle operazioni di ricevimento dei pasti veicolati</li> <li>• degustare campioni del pasto del giorno,</li> <li>• verificare le attrezzature in uso,</li> <li>• presenziare alla preparazione dei tavoli, allo sporzionamento, alla distribuzione ed al consumo dei pasti,</li> <li>• assistere alle operazioni di pulizia e sanificazione finali dei terminali di distribuzione</li> <li>• rilevare il gusto e la gradevolezza degli alimenti raccogliendo i pareri degli utenti</li> </ul>		

ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI		
Qualità	Indicatori	Rilevazione 2022/2023
Risposta scritta a segnalazioni e reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento.	Verificato positivamente

<b>GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2022/2023</b>
<b>Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento</b>	Indagine sul gradimento effettuata all'interno dei refettori durante la somministrazione dei menù *	Verificato positivamente*
<b>Pubblicazione del report di rilevazione annuale del gradimento delle famiglie sul sito dei Servizi Educativi.</b>	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 degli utenti è rilevato direttamente dai genitori Commissari mensa durante i sopralluoghi che effettuano nei refettori. La rilevazione della Customer Satisfaction sui menù somministrati durante l'anno scolastico viene effettuata direttamente anche dalla Società affidataria del servizio come previsto da Capitolato.