



**COMUNE DI PISA**  
**DIREZIONE SERVIZI EDUCATIVI**

**RILEVAZIONE QUALITA'**  
**SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**  
**sulla base di quanto previsto dalla Carta dei Servizi**  
**anno scolastico/educativo di riferimento 2019/2020**

**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 2019/2020
<b>Alimenti utilizzati per la composizione del pasto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alimenti biologici Italiani</li><li>• Derrate a filiera corta Toscana</li><li>• Alimenti IGP (parmigiano)</li></ul>	Verificato positivamente (sono previsti anche prodotti convenzionali ma solo in caso di indisponibilità del biologico)
<b>Trasparenza ed informazione</b>	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 2019/2020
<b>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</b>	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 dei menù viene effettuata sulla grammatura stabilita dalle linee guida regionali
	Rispetto dei fabbisogni e della composizione dei pasti giornalieri; il	la verifica dei menù viene effettuata sulla grammatura stabilita dalle linee

<b>Regione Toscana per la ristorazione scolastica</b>	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>	guida regionali
---	--	-----------------

<b>GARANZIA DI SOMMINISTRAZIONE DI DIETE SPECIALI</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2019/2020</b>
<p><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, (menù per utenti musulmani e utenti vegetariani) elabora e codifica le diete personalizzate, valutando la corretta formulazione dietetico-nutrizionale per quanto di competenza, in adempimento delle indicazioni previste dalle Linee Guida</b></p>	<p>Tempo di fornitura della dieta codificata dalla richiesta:</p> <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>• Dalla settimana successiva è disponibile il menù personalizzato, se richiesto</li> </ul>	Verificato positivamente
	<p>Sicurezza:</p> <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.

<b>GARANZIA DEI CONTROLLI</b>		
<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2019/2020</b>
<p><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 contrattuali. In caso di inadempienza l'Amministrazione applicherà una penalità la cui entità verrà</b></p>	<p>Vengono effettuati complessivamente 98 controlli così suddivisi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N° 25 presso i Refettori</li> <li>•</li> </ul>	<p>Verificato positivamente. I dati relativi ai controlli effettuati nell'a.s. 2018/2019 sono i seguenti: 30 sono stati effettuati in momenti precedenti o successivi a quello del consumo dei pasti con lo scopo di verificare lo stato dei locali e degli arredi, nonché la fornitura corretta di stoviglie e attrezzatura. 68 sopralluoghi sono stati effettuati durante il momento del pasto in n.25 refettori e hanno verificato il gradimento di un totale di circa 40</p>

<p>commisurata alla gravità delle inadempienze rilevate.</p>		<p>pietanze.</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>		

<p align="center"><b>ACCETTAZIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI</b></p>		
<p><b>Qualità</b></p>	<p><b>Indicatori</b></p>	<p><b>Rilevazione 2019/2020</b></p>
<p><b>Risposta scritta a segnalazioni e reclami</b></p>	<p>Entro 30 giorni dal ricevimento.</p>	<p>Verificato positivamente</p>

<p align="center"><b>GRADIMENTO DELLE FAMIGLIE</b></p>
--

<b>Qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Rilevazione 2019/2020</b>
<b>Distribuzione del questionario di rilevazione del gradimento</b>	Consegna del questionario alle famiglie degli utenti indicativamente entro Maggio dell'anno scolastico di riferimento.	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	Verificato positivamente

Il gradimento degli utenti è rilevato direttamente dai genitori Commissari mensa durante i sopralluoghi che effettuano nei refettori. La rilevazione della Customer Satisfaction viene effettuata direttamente anche dalla Società affidataria del servizio come previsto da Capitolato.

Nell'anno scolastico di riferimento la rilevazione è stata effettuata fino alla sospensione delle attività didattiche dal 05 marzo al 30 giugno 2020 per emergenza sanitaria da COVID-19.