

Dussmann



Comune di Inveruno



Carta del Servizio di  
Ristorazione Scolastica  
- Scuole del Comune di Inveruno -

# Indice

- |    |  |         |    |                         |         |
|----|--|---------|----|-------------------------|---------|
| 01 | Che cos'è la<br>Carta del Servizio   | pag. 3  | 11 | Rapporti con gli utenti | pag. 15 |
| 02 | I principi fondamentali  | pag. 4  | 12 | Come raggiungerci       | pag. 15 |
| 03 | Modalità di gestione ed<br>erogazione del servizio di<br>ristorazione scolastica | pag. 5  | 13 | Suggerimenti e reclami  | pag. 16 |
| 04 | Menù   | pag. 6  | 14 | Tempi di risposta       | pag. 16 |
| 05 | Strumenti di verifica  | pag. 9  | 15 | Risarcimenti e rimborsi | pag. 17 |
| 06 | Garanzie di qualità  | pag. 10 | 16 | Iscrizione al servizio  | pag. 17 |
| 07 | La Commissione Mensa   | pag. 11 |    |                         |         |
| 08 | Adozione di standard   | pag. 12 |    |                         |         |
| 09 | Qualità del servizio   | pag. 14 |    |                         |         |
| 10 | Informazioni agli utenti   | pag. 15 |    |                         |         |



## 01

### Che cos'è la Carta del Servizio

Questa **Carta del Servizio** è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino allo scopo di far conoscere il Servizio di Ristorazione Scolastica.

Ma non solo, essa serve anche a definire "standard minimi" di qualità che il cittadino può controllare.

In pratica una "garanzia", nelle mani del cittadino, per conoscere e verificare il servizio.

Essa si compone di una parte generale che spiega quali sono i principi cui il servizio di ristorazione scolastica s'ispira ed una parte specifica di illustrazione del servizio.

Inoltre, è un documento che può essere aggiornato annualmente e ogni volta che cambiano leggi e regolamenti.

Questa Carta del Servizio è disponibile per tutte le famiglie dei bambini che usufruiscono della ristorazione scolastica.

E' consultabile sul sito internet del Comune e sul sito [www.scuoledusmann.it](http://www.scuoledusmann.it).

## I principi fondamentali

I Principi ispiratori di questa **Carta del Servizio** sono indicati nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27 gennaio 1994 che ha emanato appunto i principi sui quali devono essere progressivamente uniformati i servizi pubblici.

Con questa Carta del Servizio il Comune di Inveruno s'impegna a rispettare i principi, di seguito indicati, nell'erogazione del Servizio di Ristorazione:

### ***Principio dell'uguaglianza e dell'imparzialità***

Il Comune eroga un servizio improntato ai criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando il servizio di ristorazione scolastica a tutti, si impegna a garantire il servizio ai soggetti con particolari esigenze per motivi sanitari o di ordine etico religioso.

### ***Principio della trasparenza***

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica si promuove l'informazione, attivando verifiche sul grado di soddisfazione e per il miglioramento si recepiscono le osservazioni, i suggerimenti e i reclami degli utenti.

### ***Principio della continuità***

Un servizio pubblico come quello della ristorazione scolastica, è erogato in maniera continuativa e senza interruzioni anche in situazioni straordinarie. Per questo in caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento sono previsti interventi particolari, per contenere e ridurre al minimo il disagio per i fruitori del servizio.

Concretamente attraverso:

- la distribuzione in mensa di acqua proveniente dall'acquedotto per mezzo di distributore d'acqua microfiltrata, invece dell'acqua in bottiglia.
- l'impiego, per il trasporto degli alimenti, di automezzi a basso impatto ambientale.
- l'uso di stoviglie lavabili e riutilizzabili, eccezionalmente stoviglie monouso in materiali biodegradabili.
- l'impiego di alimenti provenienti da agricoltura biologica (prodotti bio) e da fornitori locali.
- l'impiego di prodotti ecologici per la sanificazione.

## Modalità di gestione ed erogazione del servizio di ristorazione scolastica

La gestione del servizio si articola in diverse fasi affidate ad un'unica azienda specializzata nel settore, la società Dussmann Service S.r.l. con sede a Capriate San Gervasio (BG), e sono le seguenti:

- a. La produzione, l'approvvigionamento e lo stoccaggio delle derrate alimentari e la preparazione e il confezionamento dei pasti avvengono presso il Centro Cottura di Vanzaghello sito in Via Trieste, 4. Il Direttore del Servizio segue l'intera organizzazione del lavoro confrontandosi e collaborando con la cuoca. I pasti sono destinati ai bambini iscritti al servizio mensa e alle insegnanti presenti in servizio e vengono trasportati giornalmente presso: Scuola Primaria "Don Milani" Via Montessori, 1 - Scuola Primaria "Don Bosco" Via IV Novembre, 6 - Scuola Secondaria "Volta" Via IV Novembre, 6°.  
Le scuole Primarie mangiano su 5 giorni alla settimana mentre la Secondaria su 2 giorni alla settimana (salvo modifiche comunicate ad inizio anno scolastico dall'Ufficio Istruzione), indicativamente dalla metà del mese di settembre all'inizio del mese di giugno. La società di ristorazione garantisce la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel contratto di concessione, con un margine di ritardo che non può superare i quindici minuti.
- b. Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti è assicurata dalla società di ristorazione secondo quanto indicato nel contratto di concessione.
- c. Molti alimenti provengono da agricoltura biologica (prodotti bio). Altri sono prodotti locali o di filiera corta, DOP e IGP.



## 04

### Menù

Il Servizio di ristorazione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata dei bambini.

Per questo i menù tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette, il gradimento dei bambini.

Il menù, articolato su base stagionale (ESTIVO ed INVERNALE), viene redatto dalla Concessionaria in linea con le indicazioni riportate nel documento di ATS MILANO "mangiar sano a scuola" e condiviso con il Tecnologo Comunale. In determinate occasioni, feste e ricorrenze a tema, la Ditta Concessionaria prevede dei menu speciali sempre tenendo conto delle esigenze degli utenti con dieta speciale. Inoltre, in occasione di eventi programmati o in casi interruzione del servizio è prevista la possibilità di fornire un pasto freddo composto da 2 panini (uno con prosciutto e uno con formaggio), un frutto, un dolce, una bottiglietta d'acqua in accordo a quanto previsto dal Capitolato.

I menù sono consultabili su portale Dussmann all'indirizzo: <http://scuoledussmann.it/inveruno>.

Il Comune di Inveruno garantisce il pieno rispetto del menù previsto. In circostanze eccezionali debitamente motivate e documentate, possono essere introdotte variazioni al menù.

### ***Diete leggere o bianche***

Può accadere che un bambino che fruisce del servizio di ristorazione scolastica abbia la necessità di consumare uno/più pasti leggero/i per motivi di salute legati a fattori momentanei. In questo caso è prevista la possibilità di fruire di una dieta leggera o bianca. Come fare? la richiesta deve essere inoltrata secondo i tempi e le modalità utilizzate per la segnalazione delle assenze e riportate su portale Dussmann. La dieta leggera è garantita al massimo per tre giorni consecutivi al mese. Non è necessario presentare il certificato medico, ad eccezione del caso in cui la necessità di seguire la dieta leggera si protragga oltre i tre giorni.

Le diete bianche devono essere valutate e redatte dalle dietiste e formulate in aderenza al menù corrente, ossia il più possibile simili alle preparazioni sostituite.

Esse sono così composte:

- **primo piatto:** pasta o riso asciutti conditi con olio extravergine di oliva e/o pomodoro e/o formaggio grattugiato;
- **secondo piatto:** carne o pesce ai ferri o bollita o al vapore; in alternativa formaggio magro o ricotta.
- **contorno:** verdura cruda, lessata o al vapore condita con olio extravergine di oliva crudo ed eventualmente limone;
- **pane, frutta fresca,** mela o banana.

### ***Diete speciali***

Al bambino che abbia la necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita la dieta "speciale". La famiglia segnala, entro l'inizio dell'anno scolastico all'Ufficio comunale competente tramite apposito certificato medico nel caso di dieta sanitaria e/o tramite modulo dedicato da compilare nel caso di dieta etica/religiosa. Poiché la dieta speciale garantisce la salute del bambino, il certificato medico in questo caso è obbligatorio;

esso è altrettanto obbligatorio nel momento in cui dovesse cessare la necessità di fruire della dieta speciale.

Considerata l'estrema importanza che la dieta speciale riveste per la salute del bambino, la dietista, è disponibile per informazioni e consigli relativi al pasto.

### ***Diete etico-religiose***

La famiglia del bambino, che per ragioni di fede religiosa o di etica, richieda di escludere alcuni elementi ha il diritto di ottenere un tipo di alimentazione particolare. In questo caso la famiglia presenta una domanda scritta, il cui modulo è presente presso l'Ufficio Comunale competente.





05

## Strumenti di verifica

Nell'esecuzione della concessione sono adottati strumenti per la verifica della corretta esecuzione del servizio prestato.

La qualità del servizio di ristorazione scolastica si concretizza anche nella valorizzazione dei seguenti aspetti:

- La salubrità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione.
- L'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto.
- Il gradimento dei pasti sia per il gusto sia per l'aspetto.
- L'accuratezza organizzativa del servizio.

Gli organi preposti al controllo sono:

- I competenti Servizi di Igiene Pubblica;
- Gli uffici competenti o incaricati del Comune;
- I rappresentanti della Commissione Mensa.

Il Comune espleta il controllo attraverso la figura del Tecnologo Alimentare incaricato dall'Amministrazione Comunale e sopralluoghi con i rappresentanti della Commissione Mensa.

## Garanzie di qualità

La società di ristorazione è tenuta ad acquisire dai fornitori e a rendere disponibili al Comune le certificazioni di qualità, le dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari alle vigenti leggi in materia e le schede tecniche, oltre ai documenti di acquisto delle derrate. La società di ristorazione su richiesta del Comune, fornisce le certificazioni rilasciate dai fornitori circa la conformità alle normative di riferimento e le bolle di acquisto dei prodotti da agricoltura biologica e locali ogni volta che ne sia previsto l'impiego. Inoltre la società di ristorazione:

- effettua il controllo qualitativo e quantitativo delle derrate impiegate per il servizio.
- adotta le misure adeguate per garantire la massima sicurezza igienica del prodotto finale applicando il piano di autocontrollo igienico previsto dal Regolamento CE 852/2004 nell'ambito di tutte le operazioni di produzione e distribuzione dei pasti.
- individua pertanto ogni fase del servizio che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti e garantisce che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate le opportune procedure di sicurezza, avvalendosi dei principi su cui è basato il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points). Nell'ambito dell'autocontrollo igienico la società di ristorazione deve attuare le procedure di verifica previste, comprese le analisi di laboratorio su materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti di lavorazione ed attrezzature con la frequenza prevista.
- registra i dati relativi al monitoraggio dei punti critici e alle procedure di verifica del piano di autocontrollo, li tiene aggiornati ed a disposizione dell'autorità sanitaria e del Comune.
- la società di ristorazione è tenuta a rendere disponibile presso la cucina un campione, per essere analizzato in caso di indagini o accertamenti delle Autorità competenti, per ciascuna preparazione indicata dal menù e mantenerla in frigorifero per 48 ore a +4°C in una zona identificabile con un cartello riportante la dizione: "Pasto Test". Ogni alimento prelevato (Pasto Test) deve essere riposto in sacchetti sterili, con indicata la natura del contenuto e la data di preparazione.

## La Commissione Mensa

La partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

La Commissione mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

La nomina, i compiti e il funzionamento della Commissione Mensa sono disciplinati da apposito Disciplinare per il funzionamento della Commissione Mensa approvato con una deliberazione di Giunta Comunale.



## Adozione di standard

Sono definiti di seguito alcuni standard:

### **a. Controlli**

Incaricati: tecnici del "Servizio igiene, alimenti e nutrizione" dell'ATS Milano Città Metropolitana.  
Margine di rispetto 100%.

### **b. Commissione Mensa**

N.2 riunione annuale, oltre ad eventuali riunioni straordinarie convocate dall'Amministrazione Comunale o dalla Commissione Mensa.  
Margine di rispetto 100%.

### **c. Qualità dei menù**

Tabelle Dietetiche, menù speciali.  
Margine di rispetto: 100%.

### **d. Tipologia dei menù**

Adozione di menù formulati nel rispetto di precisi standard nutrizionali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti.  
Margine di rispetto: pari o superiore al 95%.

### **e. Qualità delle derrate alimentari**

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate rispondono alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal contratto.

#### ***f. Le tecniche di cottura e le lavorazioni***

Le tecniche di cottura e le lavorazioni saranno eseguite nel rispetto delle migliori tecniche di preparazione dei pasti per l'utenza di riferimento, in legume fresco-caldo. E' vietata qualsiasi forma di riciclo.

La società di ristorazione conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menù del giorno (si veda punto 6).

Margine di rispetto 100%.

#### ***g. Sedi di consumo del pasto***

I locali adibiti a refettorio rispondono ai requisiti di legge e sono utilizzati in modo esclusivo per tale scopo. I piatti e i bicchieri sono in materiale infrangibile e idoneo all'uso alimentare, per motivi di sicurezza.

E' consentito in casi eccezionali e previa autorizzazione del Comune il monouso, biodegradabile.

La posateria è in acciaio inox.

Margine di rispetto 100%.

#### ***h. I prodotti di pulizia***

I detergenti, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano le indicazioni del contratto.

Margine di rispetto 100%.

#### ***i. I rifiuti***

Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e al conferimento dei rifiuti. E' proibito asportare qualsiasi tipo di rifiuto o avanzo dalle zone di produzione e di distribuzione dei pasti.

Margine di rispetto 100%.

#### ***l. Tempi di risposta alle comunicazioni scritte:***

Tempi di risposta alle comunicazioni scritte: max 30 giorni.

Margine di rispetto 97%.

## Qualità del servizio

**Valutazione.** Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, sono effettuate delle rilevazioni periodiche: sulla qualità percepita dai commensali, sul gradimento delle ricette proposte e sulle attese rispetto al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica. Il Comune tramite il proprio personale e la Commissione mensa, e grazie alla collaborazione del personale insegnante delle scuole, verifica che gli standard di qualità espressi in questa Carta del Servizio siano rispettati, e s'impegna ad intervenire per risolvere eventuali problemi e per migliorare costantemente il servizio.



10

## Informazioni agli utenti

Il Comune di Inveruno, attraverso l'adozione della Carta dei Servizi, assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del servizio.

Al fine di garantire notizie sempre aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno diffusi sul sito internet del Comune e distribuiti a scuola nel corso dell'anno scolastico ad integrazione e/o modifica di questa Carta del Servizio avvisi e circolari informative.

11

## Rapporti con gli utenti

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve ispirarsi al reciproco rispetto e alla cortesia. Gli addetti al servizio di ristorazione che operano a contatto con gli utenti sono tenuti a indicare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche; devono indossare idonea divisa completa di copricapo, che deve sempre essere pulita e decorosa, e portare il cartellino di riconoscimento ed il nome dell'Impresa, come da normativa cogente.

12

## Come raggiungerci

È possibile comunicare con l'ufficio comunale competente all'indirizzo: [scuola@comune.inveruno.mi.it](mailto:scuola@comune.inveruno.mi.it).

## 13

### Suggerimenti e reclami

L'Ufficio Scuola/Pubblica Istruzione del Comune è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli standard riportati in questa Carta del Servizio. Le famiglie possono presentare un reclamo riportando la segnalazione ai rappresentanti della Commissione Mensa che provvederanno a inoltrarlo all'ufficio istruzione. In ogni caso il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono bene accettati i suggerimenti per migliorare il servizio.

Non saranno accettati reclami anonimi

In caso di reclamo, l'Ufficio Istruzione del Comune provvederà all'inoltro alla società di ristorazione, che risponderà entro 8 giorni lavorativi.

## 14

### Tempi di risposta

Alle comunicazioni scritte è garantita altrettanta risposta scritta nel più breve tempo possibile e nello specifico 8 giorni lavorativi per le segnalazioni di irregolarità e massimo 30 giorni per tutte le altre a partire dalla data di ricevimento.

## 15

### Risarcimenti e rimborsi

In caso di mancato rispetto degli standard, adeguatamente comprovato, il Comune di Inveruno applicherà penali come previsto dal Capitolato per l'affidamento del servizio in gestione della refezione scolastica.

Al fine di dare concreta realizzazione a questa Carta del Servizio s'invitano tutti i genitori a:

- Rispettare i tempi e le modalità stabiliti dall'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune, sia per l'iscrizione alla ristorazione scolastica sia per la presentazione di altre domande per il soddisfacimento di esigenze particolari.
- Leggere attentamente gli avvisi e le circolari che di volta in volta saranno resi noti.
- Segnalare le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni.

## 16

### Iscrizione al servizio

Per accedere al servizio di ristorazione scolastica occorre compilare annualmente la domanda di iscrizione. Le domande devono essere presentate online tramite il portale scolastico, accedendo all'area genitori, che si trova sul sito <https://scuoledussmann.it>.

Le famiglie sono invitate a porre la massima attenzione agli avvisi ed alle circolari che di volta in volta saranno diffusi sul sito internet di Dussmann Service e/o distribuiti nelle scuole.

L'iscrizione al servizio verrà effettuata esclusivamente se i pagamenti del servizio dell'anno precedente risultano essere in regola.

Le tariffe applicate saranno quelle annualmente deliberate dal Comune di Inveruno.

**Dussmann**



**Comune di Inveruno**

Titolare del trattamento:

**Comune di Inveruno**

Via Senatore Giovanni Marcora, 38/40  
20001 Inveruno (MI)

Responsabile esterno del trattamento dati:

**Dussmann Service S.r.l.**

Via Papa Giovanni XXIII, 4  
24042 Capriate San Gervasio (BG)

**[www.dussmann.it](http://www.dussmann.it)**