

**Allegato sub A) alla
deliberazione di Giunta Comunale n. 160 del 29/08/2023**

**CARTA DEL SERVIZIO
REFEZIONE SCOLASTICA
COMUNE DI MIRANO**

Presentazione della Carta del Servizio

Le Carte dei Servizi sono documenti che servono ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali, mettendo in evidenza i fattori di qualità che si impegna a garantire.

La Carta del Servizio REFEZIONE SCOLASTICA ha un duplice scopo:

- a) favorire un rapporto diretto tra il servizio e i propri utenti impegnando l'Amministrazione Comunale in un patto con i propri cittadini;
- b) informare in modo completo e trasparente circa le modalità di accesso ed i servizi offerti.

Le indicazioni contenute nella presente Carta del Servizio sono valide fino a quando non interverranno disposizioni normative ed organizzative che ne rendano necessaria la modifica.

Indice

PRINCIPI E FONDAMENTI DEL SERVIZIO
MISSION E FINALITA' DEL SERVIZIO
MODALITA' DI GESTIONE
DESTINATARI DEL SERVIZIO
ISCRIZIONI
TARIFFE
INFORMATIZZAZIONE BUONI PASTO
DOVE VIENE FORNITO IL SERVIZIO
MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
I MENU: PRESENTAZIONE E STRUTTURA DEL MENU
SERVIZIO DI DIETISTA
CARATTERISTICHE QUALITATIVE DELLA COMPOSIZIONE DEI PASTI
LE DIETE SPECIALI
SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO QUALITA'
RECLAMI
UFFICIO DI RIFERIMENTO E INFORMAZIONI

Principi e fondamenti del Servizio

La Carta, nell'informare l'utenza delle caratteristiche del Servizio, si ispira ai principi e alle linee guida enunciati nelle Direttive ministeriali relative alla redazione della Carta dei Servizi, standard di qualità, loro verifica e miglioramento, e nello specifico:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1994
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 24.03.2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica - Ministro per le Riforme e le Innovazioni nella Pubblica Amministrazione del 20.12.2006.

La Carta del Servizio Refezione scolastica si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta

Garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

Continuità

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico, e senza interruzioni; impegnarsi comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio.

Partecipazione e Trasparenza

Promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione dei cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio. Scuole, Comune, concessionario del servizio, istituzioni sanitarie, famiglie sono protagonisti di una gestione partecipata dei servizi, che favorisce la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici e il miglioramento continuo della sua qualità.

Efficienza ed Efficacia

Impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori e una permanenza in mensa confortevole per alunni e insegnanti.

Riservatezza

I bambini utenti del servizio e le loro famiglie hanno diritto alla salvaguardia della privacy per quanto attiene al trattamento delle immagini e dei dati personali sensibili.

Mission e finalità del Servizio

Il Servizio di Refezione Scolastica è stato istituito con il preciso intento di permettere l'adempimento dell'obbligo scolastico a tutti i bambini che frequentano le scuole pubbliche dell'infanzia e primaria in orario pomeridiano, ossia a tempo pieno o modulo.

Oltre ad assicurare la partecipazione all'attività scolastica, il servizio si pone l'obiettivo di fornire un pasto di qualità e cioè equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sicuro dal punto di vista igienico-sanitario. Inoltre, i comportamenti assunti durante il consumo dei pasti a scuola possono rappresentare un importante momento educativo e di socializzazione da condividere anche con le istituzioni scolastiche e le famiglie.

OBIETTIVI del Servizio di Refezione Scolastica:

- NUTRIZIONALI coprendo il fabbisogno di nutrienti con il pasto principale della giornata, garantendo un adeguato sviluppo fisico e riequilibrando anche eventuali carenze dell'alimentazione extrascolastica;
- EDUCATIVI fornendo al bambino corrette abitudini alimentari, integrando l'insegnamento di queste abitudini con la collaborazione della famiglia;
- PREVENTIVI riducendo l'insorgenza di patologie legate alla malnutrizione (obesità, ipertensione, diabete) con un'alimentazione equilibrata.

Modalità di Gestione

A seguito dell'espletamento della gara "a doppio oggetto" per l'affidamento in concessione dei servizi di ristorazione e per l'individuazione di un socio operativo privato di minoranza della società Se.ri.mi. srl, il servizio di produzione e fornitura pasti per il servizio mensa scolastica (d'ora in poi indicato come Servizio di Refezione Scolastica) per le scuole dell'infanzia e primarie statali del Comune di Mirano è stato dato in concessione a Se.ri.mi. srl per il periodo dal 01.04.2015 al 31.08.2025.

Il servizio di refezione scolastica deve essere erogato da Se.ri.mi. srl secondo quanto stabilito dal Contratto di servizio e relativi allegati, sottoscritto dal Comune di Mirano e dalla società Se.ri.mi. srl in data 6.12.2022, Rep. n. 5068.

Il Concessionario del servizio di refezione scolastica è tenuto a gestire il servizio, con propria organizzazione, nel rispetto delle disposizioni normative in materia di ristorazione collettiva e scolastica e in particolare, a titolo esemplificativo:

- le "Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica", adottate dalla Conferenza Unificata Stato/Regioni con provvedimento del 29/04/2010 pubblicato nella G.U. n. 134 dell'11/06/2010;
- le "Linee guida in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica" della Regione del Veneto, edizione ottobre 2013, e successive modificazioni ed integrazioni di seguito denominate "Linee Guida Regionali";

- il D.Lgs. 06/11/2007 n. 193 in materia di “Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore”.

Destinatari del Servizio

Attualmente possono accedere al Servizio di Refezione Scolastica tutti gli alunni che frequentano le scuole dell’infanzia e primarie del Comune di Mirano.

Iscrizioni

Per accedere al Servizio di Refezione Scolastica è necessario che il genitore/tutore provveda ad iscrivere il bambino al servizio, secondo le modalità che vengono rese note con comunicazione ai genitori tramite il sito del Comune, la pagina dedicata del sito di Se.ri.mi. srl e apposita informativa resa disponibile anche alle scuole.

In particolare:

NUOVE ISCRIZIONI informativa e modulistica

ISTRUZIONI PER ISCRIZIONI AL SERVIZIO REFEZIONE ONLINE

NUOVI UTENTI

Queste istruzioni sono rivolte a coloro che nel 2022/2023 **non erano iscritti** al servizio mensa SERIMI (Comune di Mirano) e quindi **non sono registrati** nel programma Schoolnet. Accedere al portale dei genitori tramite il sito www.se-ri-mi.it quindi,

Login Comune di
MIRANO



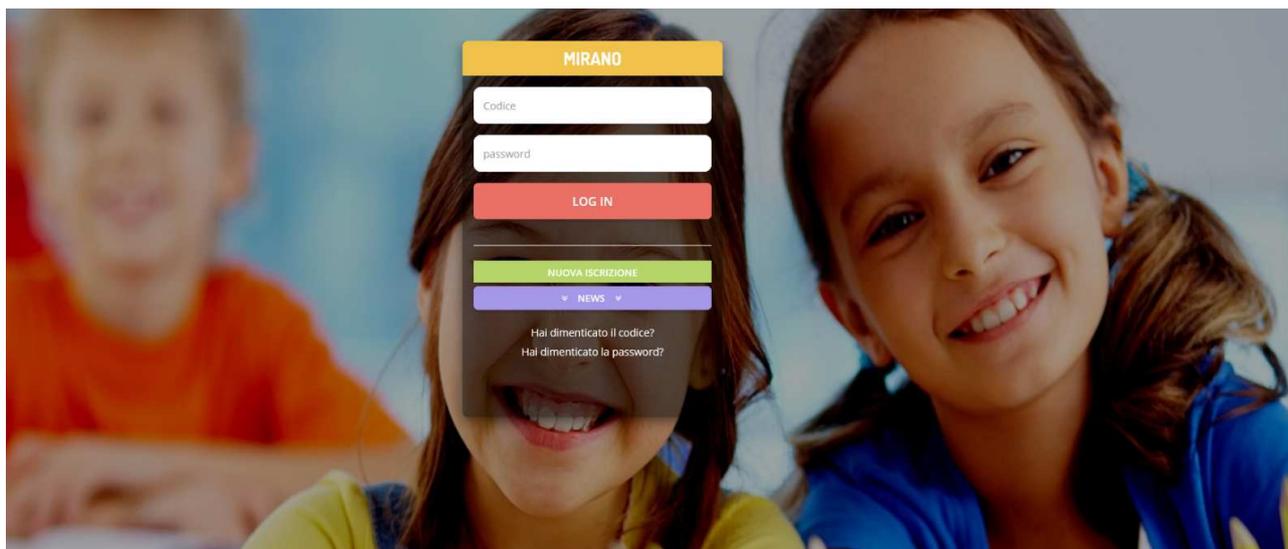
Buoni
Scolastici Elettronici

Per saperne di più continua

.... o collegati all'area dedicata
del portale genitori ...

Login comune di Mira

Login comune di Mirano



Modalità d'iscrizione on line

Prima di iniziare la registrazione è necessario tenere a disposizione i codici fiscali dell'alunno e del genitore, un documento di identità, un recapito telefonico e l'indirizzo mail del genitore.

Accedere da "Nuova Iscrizione", si aprirà la pagina di Login del portale per l'iscrizione. A questo punto compilare i moduli indicando correttamente i dati dell'intestatario della domanda di iscrizione e dell'alunno. E' necessario indicare, obbligatoriamente, un indirizzo mail in quanto il sistema, poi, invierà una mail a conferma della corretta ricezione dell'iscrizione.

Non è necessario inserire la classe di appartenenza, sarà cura della Serimi aggiornare il sistema poi, con la classe/sezione corretta.

A completamento dell'iscrizione online, sarà possibile scaricare

- I dati riepilogativi dell'iscrizione
- Le credenziali per rientrare nella domanda di iscrizione per apportare eventuali modifiche e le credenziali per accedere al portale dei genitori, come utente attivo, a partire da settembre 2023
- La lettera informativa con le modalità di gestione del servizio (utilizzo delle credenziali, modalità di pagamento, disdette dei pasti in caso di assenza, ecc.)

RINNOVO ISCRIZIONI: per gli alunni già iscritti al servizio nell'a.s. 2022/2023 non è necessario rinnovare l'iscrizione, l'iscrizione è confermata d'ufficio. Il genitore dovrà segnalare soltanto eventuali variazioni di scuola o anagrafiche, inviando una comunicazione a scuole.serimi@camst.it

Tariffe

La determinazione delle tariffe a carico degli utenti, relative al servizio di refezione scolastica, è in capo al Comune attraverso gli organi competenti.

Con deliberazione di Giunta Comunale n. 266 del 20/12/2022:

1) sono state determinate le seguenti tariffe per l'anno scolastico 2023/24:

COSTO BUONO PASTO INTERO	Alunni scuole dell'infanzia	€ 4,20 per pasto
	Alunni scuole primarie	€ 4,35 per pasto
RIDUZIONI	Famiglie che presentano un ISEE compreso tra € 2.000,00 e € 8.000,00	€ 2,70 per pasto
	Famiglie che presentano un ISEE compreso tra € 8.000,01 e € 12.405,09 con 2 figli che utilizzano la refezione scolastica	€ 3,20 per pasto
	Famiglie che presentano un ISEE inferiore o uguale a € 12.405,09 con 3 figli che utilizzano la refezione scolastica	€ 2,10 per pasto
	Famiglie che presentano un ISEE inferiore o uguale a € 12.405,09 con 3 o più gemelli che utilizzano la refezione scolastica	€ 2,10 per pasto ed esonero per il terzo gemello
ESONERO	Famiglie presentano un ISEE compreso tra € 0,00 e € 2.000,00	esonero

Le tariffe di cui alla tabella succitata sono in vigore dall'a.s. 2023/2024

2) Sono stati fissati i seguenti limiti ISEE per l'accesso ai trattamenti agevolati nel pagamento del buono pasto sono i seguenti:

- Esenzione ISEE uguale o inferiore a € 2.000,00
- Agevolazione ISEE da € 2.000,01 a € 12.405,09

3) E' stato stabilito che:

- le famiglie che rientrano nella condizione economica che consente di accedere alle tariffe esenti o a quelle agevolate dovranno presentare apposita richiesta, agli uffici comunali competenti, su apposita modulistica scaricabile dal sito del Comune;
- la concessione dei trattamenti agevolati decorrerà dalla data di presentazione della domanda;

- l'Amministrazione Comunale si riserva di accertare la veridicità delle dichiarazioni e di procedere all'esclusione del beneficio, con effetto retroattivo, nel caso di dichiarazione mendace;
- i trattamenti agevolati verranno applicati, solo agli alunni residenti iscritti alle scuole pubbliche del territorio comunale.

Informatizzazione buoni pasto

Buoni Scolastici Elettronici

Con l'avvio dell'anno scolastico 2015/16, il servizio di ristorazione scolastica è stato oggetto di un'importante novità organizzativa legata all'informatizzazione della prenotazione e del pagamento del pasto.

Le iscrizioni al servizio mensa, la prenotazione dei pasti e i pagamenti sono gestiti attraverso un sistema informatico certificato che permette una comunicazione diretta e trasparente con i singoli utenti e consente il pagamento anticipato (pre-pagato). Il servizio è raggiungibile dalla piattaforma WEB www.se-ri-mi.it, nel settore Buoni pasto elettronici attraverso l'ingresso nel Portale Genitori.

Il sistema è molto semplice e si basa sul fatto che ogni giorno il programma gestionale propone una prenotazione per tutti gli iscritti al servizio secondo il calendario scolastico e i rientri comunicati dalle competenti Istituzioni Scolastiche.

Il sistema permette le seguenti operazioni:

- disdetta giornaliera del pasto;
- prenotazione del pasto in bianco (dieta leggera max n. 3 rientri consecutivi);
- comunicazione dell'assenza lunga (così da non dover effettuare una comunicazione tutti i giorni);
- riattivazione del servizio dopo l'assenza lunga (operazione necessaria per ripristinare la presenza del bambino dopo il periodo di disdetta prolungata).

Il genitore può gestire la prenotazione del pasto tramite un servizio automatico scegliendo di volta in volta, a proprio piacere, uno dei metodi seguenti (le operazioni saranno gratuite per l'utente ad esclusione della telefonata fatta da telefono cellulare al numero verde):

1.Applicazione per Smartphone o Tablet iOS, Android e Windows Phone: il genitore potrà scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store presente sul dispositivo. Tramite tale applicativo sarà possibile effettuare la disdetta del pasto per uno o più giorni, richiedere il pasto in bianco. Le disdette dei pasti sono registrate in tempo reale dal sistema.

2.PC: per il genitore sarà possibile compiere le medesime operazioni sopradescritte accedendo al portale genitori Mirano, accesso con codice utente e password. Link al portale genitori Mirano presente sul sito

www.se-ri-mi.it

3.Sms: per il genitore sarà sufficiente inviare un sms al numero **3202041913** con il **codice disdetta pasti** di otto cifre assegnato al proprio figlio e automaticamente il pasto sarà disdetto. **Un sms di conferma** arriverà **entro il minuto successivo alla richiesta da parte del genitore. Qualora il genitore non riceva il messaggio di conferma, la disdetta tramite sms dovrà ritenersi non convalidata; il genitore potrà effettuare un ulteriore tentativo di disdetta da sms oppure utilizzare le altre modalità di disdetta.** Il genitore potrà altresì gestire la prenotazione del pasto in bianco. Orario di invio sms: dalle 18.00 del giorno precedente ed entro le 9.30 del giorno dell'assenza.

4.Telefonata con centralino automatizzato: il genitore, componendo il numero verde **800.688.838** gratuito per i numeri di telefonia fissa (o il numero a pagamento **02.94754018** accessibile dai telefoni cellulari), sarà guidato da una voce automatica e potrà effettuare la disdetta, richiedere il pasto in bianco, sospendere per più giorni il servizio e riprendere il servizio a partire dal giorno stabilito. Anche con questa modalità di disdetta viene utilizzato il **codice disdetta pasti di otto cifre.**

L'utente dovrà ascoltare tutte le cinque opzioni proposte dalla voce guida prima di effettuare la scelta. Orario di ricezione telefonate al centralino automatizzato: dalle 18.00 del giorno precedente ed entro le 9.30 del giorno dell'assenza.

Pagamento dei pasti

Il servizio deve essere **prepagato ovvero pagato in anticipo prima di essere utilizzato.**

Il credito residuo si conserverà per l'anno scolastico successivo. Se i bambini smettono di usufruire della mensa il credito potrà essere sfruttato da eventuali fratelli o rimborsato, facendo richiesta alla SERIMI, mail: scuole.serimi@camst.it, entro il 31/08 di ogni anno.

Un sms verrà inviato ogni volta che il credito sarà esaurito. Il genitore avrà la possibilità di controllare il credito residuo collegandosi al Portale Genitori Mirano o visualizzarlo dalla APP.

Per garantire il massimo dell'accessibilità, sono stati predisposti diversi canali di pagamento, in modo da rendere la modalità più agevole e semplice per ciascuna famiglia:

1) Punti vendita sul territorio: si tratta di punti vendita sul territorio convenzionati tramite POS - scelti tra quelli maggiormente frequentati come cartolerie, edicole ecc. - dove è possibile pagare in contanti indicando il codice univoco del proprio figlio, con immediato rilascio di una ricevuta contenente i dati aggiornati della propria situazione contabile.

Nel territorio del Comune di Mirano sono stati attivati n. 8 punti vendita convenzionati, il cui elenco è disponibile sul sito www.se-ri-mi.it alla pagina "Buoni pasto elettronici".

2) tramite MAV elettronico dal Portale genitori Mirano e dalla App ComunicApp si potrà pagare il MAV

- presso ogni sportello bancario (anche non correntista)
- tramite Home Banking personale
- tramite ATM bancari (solo se abilitati)

L'importo si potrà selezionare dalle scelte proposte ad importo prefissato (es. *Ricarica da 10 Euro*) oppure, in alternativa, inserendolo manualmente nella sezione della **Ricarica Personalizzata**.

Una volta effettuato il pagamento, il saldo a disposizione verrà aggiornato sul Portale genitori e sulla APP entro le successive 48 ore.

3) con Pos online (carta di credito, anche prepagata) dal Portale genitori Mirano, sezione pagamenti o dalla App ComunicApp

Per qualsiasi eventuale chiarimento, in merito alla procedura ed alla situazione del proprio credito, i genitori possono sempre contattare il call center via mail scuole.serimi@camst.it e per le urgenze il numero **041 5600811 dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 14:00 e dalle 14.30 alle 15.30.**

Dove viene fornito il servizio

Il Servizio viene fornito nelle Scuole dell'Infanzia e nelle Scuole primarie del Comune di Mirano, per un totale di 174.937 pasti annui totali, di cui 125.643 nelle Scuole Primarie e 49.285 nelle Scuole dell'Infanzia (dati anno solare 2022).

ELENCO DELLE SEDI SERVITE

Istituto Comprensivo "Giovanni Gabrieli" – Mirano 1

Scuole dell'Infanzia

Infanzia "E. Meneghetti", Via Meneghetti, 11/A - Mirano

Infanzia "W. Ferrari", Via Paganini, 2 - Mirano

Scuole primarie

Primaria "Dante Alighieri", Via della Vittoria, 24 - Mirano

Primaria "G. Carducci", Via Pirandello, 27/B – Scaltenigo di Mirano

Primaria "A. Manzoni" Via Toti, 1 – Ballò di Mirano

Primaria "S. Pellico" Via Chiesa, 26 – Campocroce di Mirano

Istituto Comprensivo Mirano 2

Scuole dell'Infanzia

Infanzia "C. Collodi", Via C. battisti, 105 - Mirano

Infanzia "Villa Saggiotti", Via Belvedere, 3 - Mirano

Infanzia “Zanetti Meneghini”, Via Varotara, 10 – Zianigo di Mirano

Scuole primarie

Primaria “F. Petrarca”, Via C. Battisti, 107 - Mirano

Primaria “A. Azzolini”, Via Villafranca, 20 - Mirano

Primaria “V. Alfieri”, Via Varotara, 12 – Zianigo di Mirano

Modalità di erogazione del servizio

Il servizio quotidiano si articola nelle fasi seguenti:

- la preparazione dei pasti nel centro cottura con l’utilizzo del sistema produttivo definito “fresco/caldo”, che non prevede l’interruzione del processo tra la cottura e la distribuzione dei pasti. Altre modalità di preparazione sono possibili per lavorazioni troppo laboriose per essere eseguite in loco (ad es. gnocchi, paste lievitate);
- il trasporto dei pasti in idonei contenitori termici e la distribuzione dei pasti ai vari plessi, dove vengono inseriti negli scaldavivande;
- la somministrazione delle porzioni singole;
- la distribuzione ai tavoli con l’ausilio di carrelli, anche termici, se necessario;
- la somministrazione delle diete personalizzate in apposite vaschette monoporzione sigillate e identificabili;
- la preparazione dei tavoli (con tovagliette e tovaglioli, piatti e bicchieri in melamina, posate in acciaio inox, brocche d’acqua) e di uno o più tavoli di servizio con condimenti e materiale di riserva;
- la pulizia e la sanificazione delle stoviglie;
- il riassetto, la pulizia e l’igienizzazione del refettorio (tavoli, sedie, ripiani, attrezzature, servizi igienici utilizzati dal personale addetto alla somministrazione, contenitori dei rifiuti);
- la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti del refettorio, distinti per tipo e in sacchi chiusi, dovranno essere portati all’esterno della sala mensa e inseriti negli appositi contenitori per la raccolta differenziata.

La distribuzione dei pasti è svolta da personale qualificato e specificamente formato secondo gli standard di sicurezza e igiene. Presso i vari plessi vengono utilizzati scaldavivande e termometri a sonda per la verifica del corretto mantenimento delle temperature.

Particolare attenzione è stata data alla modalità di erogazione durante il periodo di emergenza sanitaria da Covid-19 garantendo maggiore spazio tra gli alunni e più turni mensa.

I menù: presentazione e struttura del menù

I menù sono stagionali e suddivisi in menù autunnale, menù invernale e menù primaverile-estivo. Sono compilati a partire dalle tabelle dietetiche e dalle grammature indicate dalle Linee Guida della Regione ed. 2013 variati e strutturati in almeno 4 settimane, in base alla stagionalità dei prodotti e differenziato in base alle diverse fasce d'età.

I menù devono ottenere, a cura del concessionario del servizio, la validazione preventiva del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (S.I.A.N.) dell'Azienda U.L.S.S. n. 3 "Serenissima".

Ogni pasto si compone di: un primo piatto, un secondo piatto, un contorno di verdura di stagione fresca cruda o cotta, pane, frutta fresca di stagione oppure un dessert.

Almeno una volta al mese saranno presenti nei menu stagionali prodotti o materie prime a chilometri zero.

I menù aggiornati sono pubblicati sulla pagina dedicata del sito web di Se.ri.mi. srl www.se-ri-mi.it, sul sito internet del Comune di Mirano e affissi presso ogni refettorio scolastico.

Servizio di dietista

Il Comune di Mirano ha affidato a una dietista lo svolgimento di interventi dietetici sulla refezione scolastica presso le scuole d'infanzia e primarie, con funzioni di controllo e di coordinamento dietetico ai sensi della deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 3883 del 31.12.2001 recante "Linee guida in materia di miglioramento della sicurezza e della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica" e del Regolamento CE n. 852 del 29.04.2004 e ss.mm.ii., recante "Regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio sull'igiene dei prodotti alimentari".

La prestazione si concretizza, sinteticamente, in:

- a) elaborazione dei menù, prelievi e analisi di laboratorio sugli alimenti, controllo sul rispetto del capitolato, suggerimenti operativi per rendere più sicura la refezione scolastica;
- b) attività di vigilanza e controllo sul servizio mensa, nei suoi vari aspetti (igienico, merceologico, dietetico ecc.) per conto dell'Amministrazione Comunale;
- c) attività di educazione e informazione alimentare, rivolta agli utenti del servizio e alle loro famiglie, agli insegnanti e all'Amministrazione Comunale;
- d) svolgimento di incontri/colloqui con funzionari e operatori dell'Ente, Dirigenti scolastici, ASL di competenza, con le Commissioni mensa.

Il Servizio è svolto principalmente con riferimento al centro di cottura della ditta SERIMI Srl, concessionaria del servizio di refezione scolastica per il Comune di Mirano e alle scuole del territorio.

Caratteristiche qualitative della composizione dei pasti

I tipi e le caratteristiche merceologiche delle materie prime da impiegare per la produzione dei pasti relativi alla refezione scolastica devono essere conformi alla normativa vigente e

in particolare a quanto prescritto nelle Linee guida regionali in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica - edizione ottobre 2013.

Ulteriori elementi che caratterizzano qualitativamente le materie prime utilizzate per la preparazione dei pasti della refezione scolastica sono i seguenti:

Frutta e verdura biologiche

Almeno una volta alla settimana viene fornita frutta biologica.

Prodotti a chilometri zero

Nei menu stagionali, una volta a settimana, sono inseriti il pane e la base della pizza a chilometri zero, prodotti da aziende distanti non più di 200 km dal centro cottura o a filiera corta.

Sono tassativamente escluse:

- la fornitura di alimenti provenienti da coltivazioni sottoposte a trattamenti transgenici e/o prodotti contenenti organismi geneticamente modificati;
- la fornitura di alimenti sottoposti a irraggiamento.

L'olio per il condimento è olio d'oliva extravergine.

Il formaggio grattugiato è Parmigiano Reggiano o Grana Padano da tavola.

Le diete speciali

Diete speciali per motivi di salute o per allergie

Le Diete speciali per problemi di salute o per allergie sono preparate dietro presentazione di certificazione medica. Vengono preparate in vaschette monoporzioni termosigillate con tutte le indicazioni necessarie per una perfetta riconoscibilità. Le diete per utenti allergici sono predisposte in un locale separato del Centro di Cottura, da personale dedicato, per evitare ogni rischio di contaminazione.

Diete speciali per motivi etico/religiosi

Su richiesta del genitore del bambino utente saranno garantiti pasti alternativi per esigenze etiche e/o religiose.

Diete in bianco ("diete leggere")

In caso di indisposizione temporanea (massimo tre giorni la settimana) è possibile usufruire di una dieta leggera ("dieta in bianco"), composta da un primo piatto di pasta o riso all'olio extravergine di oliva, di un secondo piatto di carne bianca o formaggi magri, e di un contorno di patate o carote lessate.

Tutti gli alimenti utilizzati per le diete speciali possiedono le caratteristiche indicate nel Contratto di servizio per la refezione scolastica e sono preparati nel rispetto delle prescrizioni, grammature e condizioni stabilite per i menu standard.

Le diete speciali sono opportunamente adeguate ad ogni cambio di menù, o variazione del menù in vigore.

Le richieste di diete speciali devono essere inoltrate al Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Mirano che poi le trasmetterà alla Se.ri.mi. srl.

Sistema di monitoraggio e controllo qualità

Garanzie di igiene

Il Concessionario del Servizio Refezione scolastica è tenuto ad osservare scrupolosamente tutte le norme in materia igienico - sanitaria attinenti la produzione, preparazione, confezionamento, conservazione, trasporto e somministrazione dei pasti.

Il Centro di cottura e i singoli refettori delle diverse scuole sono dotati di un piano di autocontrollo secondo il sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) nel rispetto delle normative in materia di igiene delle produzioni alimentari, applicando le procedure previste dal suddetto sistema, in conformità con il Reg. CE 852/2004 e s.m.i.

Programma dettagliato di controllo e di analisi

A garanzia della qualità della produzione del servizio oggetto del contratto, durante ogni anno scolastico il Concessionario del Servizio è tenuto ad effettuare, con oneri a proprio carico e conseguente comunicazione e referto al Comune, controlli su derrate alimentari, cibi pronti al consumo, attrezzature e operatori al fine di monitorare la qualità igienica del cibo e degli ambienti di lavoro attraverso analisi microbiologiche, chimico-fisiche e merceologiche.

Il Soggetto gestore è tenuto inoltre a conservare un campione rappresentativo del pasto completo del giorno (compresi i contorni) presso il Centro Cottura a temperatura non superiore a -18°C per almeno 72 ore, a disposizione per eventuali indagini o accertamenti delle Autorità competenti.

Professionalità del personale

Il personale impiegato nel Servizio di Refezione Scolastica è in possesso di adeguate professionalità e deve conoscere le norme di igiene, di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro. Nello svolgimento delle proprie mansioni, il personale addetto deve assicurare la massima igiene personale, osservare con attenzione le procedure individuate nel piano di autocontrollo e mantenere comportamenti improntati alla correttezza e trasparenza.

Il Concessionario del Servizio di Refezione Scolastica tiene costantemente aggiornato il proprio personale dipendente mediante corsi di formazione e aggiornamento, al fine di garantirne una adeguata professionalità.

I sistemi di verifica: i monitoraggi per il controllo della qualità

Diversi sono gli organismi preposti al controllo: i competenti Servizi di Igiene degli Alimenti SIAN Ulss 3 "Serenissima", l'Ufficio preposto dell'Amministrazione comunale, la Commissione Mensa e i controlli interni del gestore.

Ogni organismo effettua le opportune verifiche con modalità e competenze specifiche in base al ruolo ricoperto.

Controlli effettuati dal Comune

L'Amministrazione Comunale effettua, attraverso il servizio di dietista dedicato al Servizio di Refezione Scolastica, controlli presso il Centro Cottura al fine di verificare le modalità di preparazione e confezionamento dei pasti, comprese le modalità di stoccaggio delle derrate, l'etichettatura degli alimenti, l'organizzazione del personale, le condizioni igieniche, lo stato delle attrezzature in uso, e controlli presso i refettori per verificare la conformità del servizio.

Controllo da parte della Commissione Mensa

Al fine di attivare la collaborazione fra Genitori, Comune, Concessionario del Servizio di Refezione Scolastica e Istituzioni scolastiche e contribuire al miglioramento della qualità del servizio sono state istituite le Commissioni mensa, le cui attività sono specificate nella nota che l'Amministrazione Comunale invia alle Istituzioni Scolastiche a inizio di ogni anno scolastico.

E' compito dei membri della Commissione Mensa procedere al controllo del servizio mediante visite e sopralluoghi programmati al Centro cottura e ai refettori dei singoli plessi. Durante il sopralluogo nei refettori i componenti della Commissione Mensa compilano appositi moduli in cui segnalano la gradibilità e la temperatura del pasto, le condizioni igieniche, le caratteristiche del servizio. I membri della Commissione hanno diritto all'assaggio del pasto per valutarne la gradibilità. Tali verbali vengono discussi durante le riunioni della Commissione Mensa, al fine di migliorare il Servizio offerto ed aumentare il livello di gradibilità.

Customer satisfaction

Il Concessionario del Servizio ha previsto un piano di indagini per la verifica della Customer satisfaction su un campione rappresentativo di alunni, insegnanti e rappresentanti delle Commissioni mensa, al fine di verificare la gradibilità del servizio erogato e i punti critici ove porre in atto provvedimenti per migliorare la qualità erogata e percepita del servizio.

I genitori dei bambini utenti del servizio possono inoltre accedere con le loro credenziali al portale QUESTIONARI.NET della pagina dedicata nel sito internet di Serimi srl per esprimere la loro opinione sul servizio

Reclami

Eventuali reclami vanno formulati per iscritto e devono contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I reclami devono essere indirizzati al Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione, Piazza Martiri, 1 – 30035 Mirano (Ve), tramite posta elettronica (istruzione@comune.mirano.ve.it) e devono contenere le generalità, l'indirizzo e la reperibilità del proponente.

Non saranno presi in considerazione i reclami anonimi.

Il Responsabile del Servizio, dopo aver sottoposto il reclamo al Concessionario del Servizio, Serimi srl, per lo svolgimento delle necessarie verifiche, risponderà sempre in forma scritta e comunque entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, attivandosi per rimuovere, se l'istanza è accolta, le cause che lo hanno provocato.

Ufficio di riferimento e informazioni

Il Servizio di Refezione Scolastica fa capo al Servizio Pubblica Istruzione.

Dirigente del Servizio Pubblica Istruzione: dott. Riccardo Tosco tel. 041/5798499 e-mail: riccardo.tosco@comune.mirano.ve.it;

Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione: dott. Fabio Levorato tel. 041/5798475 e-mail: fabio.levorato@comune.mirano.ve.it;

Servizio Pubblica Istruzione: Piazza Martiri, 1, Mirano - tel. 041/5798475 - 041/5798484 e-mail istruzione@comune.mirano.ve.it.

Sito del Comune di Mirano: www.comune.mirano.ve.it

Le richieste di informazioni relative alle caratteristiche generali del Servizio Refezione Scolastica, ai menù, alle diete speciali, alla determinazione delle tariffe, alle agevolazioni e esenzioni vanno inoltrate al Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Mirano.

Le richieste di informazioni relative all'informatizzazione e alla rendicontazione contabile dei buoni mensa vanno inoltrate al Concessionario del servizio, Se.ri.mi. srl.

I recapiti di Se.ri.mi. srl sono i seguenti:

Se.ri.mi. srl, Via Mare Mediterraneo n. 28/2, 30034 Mira (Ve)

Direttore di Se.ri.mi. srl e Responsabile del Contratto Servizio di Refezione Scolastica: dott. Ilario Baldon

Mail: scuole.serimi@camst.it

Telefono: 041 5600811

Sito web: www.se-ri-mi.it