



CARTA DEI SERVIZI PER LA RISTORAZIONE SCOLASTICA



INDICE

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?	2
I PRINCIPI FONDAMENTALI	2
LA FILOSOFIA DI ROJAC SRL	3
CERTIFICAZIONI ROJAC SRL SECONDO GLI STANDARD INTERNAZIONALI	3
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
IL CENTRO COTTURA	4
SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO PRESSO IL REFETTORIO	5
QUALITÀ DEGLI ALIMENTI E GARANZIE	5
I NOSTRI MENÙ	5
DIETE SPECIALI E MODALITÀ DI RICHIESTA	6
ENTRATE POSTICIPATE/USCITE ANTICIPATE	6
RIMBORSO CREDITO	6
RECUPERO CREDITI E GESTIONE MOROSITÀ	7
PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE	7

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi di refezione scolastica descrive i principi fondamentali del servizio e definisce le garanzie offerte a coloro che lo utilizzano, tramite un patto fra il Concessionario, gli utenti, le famiglie e il sistema scolastico. Il Comune, tramite il Concessionario, definisce gli standard di qualità e gli strumenti da adottarsi al fine di controllare e migliorare sempre più la qualità del servizio. Lo scopo della Carta dei Servizi è finalizzato a:

- comprendere l'organizzazione del servizio mensa;
- conoscere le modalità di accesso al servizio;
- avere informazioni importanti sull'iter produttivo dei pasti e sulla sicurezza degli alimenti;
- conoscere gli impegni presi dal Concessionario per migliorare la qualità del servizio;
- conoscere i canali di comunicazione di contatto utilizzabili per lo scambio diretto tra gli utenti con il Concessionario ed il Comune.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Con la redazione della Carta dei Servizi, s'intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e definire i principi fondamentali che ispirano il servizio di refezione scolastica, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Il Comune, tramite il Concessionario, si uniforma ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Assicurare gli stessi diritti a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Saranno adottate tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti e delle famiglie.

IMPARZIALITÀ

Ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti e delle famiglie a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni. Eventuali interruzioni nella normale erogazione del servizio saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a causa di forza maggiore. In tali casi verrà garantita un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni agli utenti impegnandosi a limitare al minimo i tempi di disservizio ed arrecando il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE

Assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti e delle famiglie al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione del servizio attraverso la collaborazione tra le parti coinvolte, l'accesso ad informazioni chiare, complete ed aggiornate, occasioni d'incontri di confronto e la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti, attraverso opportuni canali di comunicazione. Concessionario, Comune, Scuole, Istituzioni sanitarie, Utenti e Famiglie sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio la quale favorisce ed implementa la qualità del servizio.

EQUITÀ

Assicurare un trattamento paritario a tutti gli utenti tenendo conto delle diverse situazioni socio-economiche che possono esistere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Migliorare in modo continuo l'erogazione del servizio adottando soluzioni tecnologiche, gestionali, organizzative e procedurali ritenute più funzionali che vogliono rispondere sempre più ai bisogni e alle esigenze degli utenti e delle famiglie.

LA FILOSOFIA DI ROJAC SRL

Il cibo è cultura, la buona alimentazione è un'abitudine che bisogna prendere fin dall'infanzia. I bambini che si alimentano in maniera sana cresceranno meglio. Ecco perché il servizio di refezione è importante e alla base del lavoro di Rojac srl ci sono alcune semplici, ma indispensabili regole:

- ➡ **Usare materie prime di qualità e fornitori certificati.**
- ➡ **Evitare l'uso di prodotti OGM, preservando così la biodiversità e l'identità dei prodotti alimentari.**
- ➡ **Usare le tabelle nutrizionali, per dosare sapientemente il consumo di tutti gli elementi indispensabili.**
- ➡ **Favorire i menù variati e insegnare che bisogna mangiare di tutto un po' e soprattutto frutta e verdura.**
- ➡ **Partecipare all'attività di educazione alimentare, senza dimenticare il rispetto delle buone maniere a tavola, coinvolgendo i bambini anche con il gioco.**
- ➡ **Dialogare con le famiglie, per fornire un servizio di ristorazione scolastica il più possibile vicino alle esigenze condivise.**

CERTIFICAZIONI ROJAC SRL SECONDO GLI STANDARD INTERNAZIONALI

UNI EN ISO 9001 2008 ➡ Sistema di gestione per la qualità e per la sicurezza alimentare.

Certifica la capacità di Rojac srl a fornire un servizio di ristorazione conforme ai requisiti contrattuali e a quelli richiesti dai regolamenti e dalle leggi applicabili al settore della ristorazione con lo scopo di accrescere la soddisfazione dei propri Clienti.

HACCP ➡ Sistema di analisi dei rischi e di controllo nelle industrie alimentari.

Certificato di approvazione del Sistema Food Hazard Analysis System (HACCP), per conformità alla norma Codex Alimentarius. L' HACCP è un sistema di analisi e i rischi e di controllo che si applica nelle industrie alimentari.

UNI EN ISO 22000 2005 ➡ Sistema di sicurezza alimentare

Rojac Srl, con tale certificazione, dimostra il suo impegno nei confronti della sicurezza alimentare, la volontà di identificare e controllare i fattori di rischio e garantire ai consumatori la sicurezza alimentare.

UNI EN ISO 14001 2004 ➡ Sistema di gestione ambientale.

Rojac Srl ha scelto di seguire le regole della certificazione il cui scopo principale è tutelare l'ambiente: controllare e ridurre l'impatto ambientale dell'attività nel rispetto delle normative esistenti in materia.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I pasti sono preparati e confezionati giornalmente presso il centro di cottura di Rojac Srl, sito in Via San Gottardo, 8 ad Angera e trasportati presso il refettorio della scuola primaria di Solbiate Arno.

La prenotazione dei pasti avviene giornalmente a scuola per via telematica tramite un sistema informatico, gestito a cura di Rojac Srl.

IL CENTRO COTTURA

Il centro di cottura si trova al piano terreno di un fabbricato articolato su due piani per una superficie lorda complessiva coperta di circa 2.000 mq.

L'edificio è un fabbricato industriale con caratteristiche altamente innovative, ha una capacità produttiva di oltre 8.000 pasti, esclusivamente rivolti alla ristorazione collettiva ed è dotato di connessi uffici amministrativi e commerciali ed è circondato da un'area con un adeguato numero di parcheggi.

È previsto un servizio di pubblico esercizio, aperto al pubblico, la cui gestione e le linee produttive sono rigorosamente separate dal servizio scolastico.

Il **processo di produzione** dei pasti segue il "principio della marcia in avanti": l'alimento lungo il percorso delle varie fasi del ciclo produttivo non deve mai retrocedere, ma solo avanzare verso l'operazione successiva fino al consumo evitando contaminazioni crociate fra i prodotti diversi in lavorazione e la separazione zone sporco/pulito, secondo le seguenti fasi:

Acquisto materie prime

Le derrate alimentari arrivano principalmente tramite forniture giornaliere da parte di fornitori qualificati presso la zona ricevimento merci, vengono suddivise per tipologia di materia prima e trasformate nei distinti locali di preparazione e lavorazione. Nello specifico sono presenti n. 4 locali per lavorazioni separate: piatti freddi (affettati/formaggi ecc.), prodotti ittici, carni e verdure

Preparazione pasti

I pasti comuni vengono preparati in "legame caldo o legame refrigerato" nell'ampio locale cottura. Successivamente, vengono porzionati e confezionati in multi-razione all'interno degli appositi contenitori in acciaio denominati "gastronorm".

I pasti, vengono poi collocati all'interno di contenitori termici allo scopo di garantire le temperature previste dalla normativa vigente per il tempo del trasporto fino alla distribuzione nei diversi plessi scolastici

I pasti speciali per diete personalizzate sono preparati in "legame refrigerato" in un locale specifico allestito con idonee attrezzature. I cibi sono preparati in modo da escludere il contatto, anche casuale, anche con alimenti che possono dar luogo a fenomeni di allergia ed intolleranza.

Le diete sono confezionate in mono-porzione e recano le indicazioni necessarie per individuare l'utente destinatario.

Confezionamento pasti e trasporto

I contenitori isotermitici con i pasti confezionati (pasti comuni e speciali) vengono caricati su furgoni debitamente coibentati e idonei al trasporto e veicolati ai diversi refettori

SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO PRESSO IL REFETTORIO

Presso i refettori scolastici, il personale del Concessionario è incaricato della preparazione degli ambienti per la distribuzione, dei tavoli e della somministrazione dei pasti agli utenti. Terminato il servizio hanno inizio le fasi di sparcchiamento, rimozione rifiuti, pulizia e sanificazione dei tavoli, dei locali, delle stoviglie, degli utensili e delle attrezzature, mentre i contenitori dei pasti ritornano alla cucina centralizzata per la sanificazione.

Per un minor impatto ambientale si utilizzano:

- posate in acciaio inox;
- piatti e bicchieri lavabili

Inoltre viene consumata acqua di rete, debitamente monitorata dal Concessionario e dagli enti preposti al controllo.

QUALITÀ DEGLI ALIMENTI E GARANZIE

I pasti della ristorazione scolastica vengono preparati giornalmente nella cucina centralizzata, privilegiando le cotture a vapore o al forno e nel rispetto di tutte le regole necessarie atte a garantire l'igiene e gli standard qualitativi. Vengono utilizzati il più possibile alimenti freschi con l'utilizzo di aromi naturali (È escluso l'utilizzo di sostanze industriali per insaporire o addensare). Le operazioni di lavorazione e cottura degli alimenti mirano ad ottenere standard elevati di qualità nutritiva e organolettica-sensoriale. A tale scopo, le preparazioni, vengono effettuate con attrezzature di ultima generazione

Le materie prime utilizzate:

- privilegiano principalmente la provenienza nazionale di materie prime di origine animale e vegetale, deperibili e non;
- sono orientate alle produzioni regionali e, nel tempo, alle produzioni locali;
- prediligono prodotti ortofrutticoli freschi (o di IV gamma) stagionali con utilizzo di frutta biologica.

Non sono permessi prodotti geneticamente modificati (OGM).

I NOSTRI MENÙ

Il servizio di refezione prevede menù articolati:

- secondo *due stagionalità* (menù invernale/menù estivo);
- su *quattro settimane* per permettere varietà, alternanza, rotazione degli alimenti somministrati

Il pasto è normalmente costituito da: un primo piatto, un secondo piatto con contorno, pane o grissini, frutta fresca di stagione o dolce o yogurt o budino, acqua di rete

Durante L'A.S, verranno proposti menù per ricorrenze speciali e menù a tema.

Tutti i menù verranno pubblicati dal Comune mediante pubblicazione di Avviso sul Sito Istituzionale raggiungibile al link: <https://www.comune.solbiate-arno.va.it/>

DIETE SPECIALI E MODALITÀ DI RICHIESTA

Il servizio di refezione scolastica prevede diete personalizzate, su richiesta degli utenti, per motivi sanitari ed etico-religiosi. Il Concessionario, tramite idonea figura professionale, predispone i menù sulla base del menù collettivo. La certificazione sanitaria ha validità per l'anno scolastico in corso.

- **Diete per motivi sanitari** (allergie/intolleranze alimentari, patologie particolari ecc.)

Per richiedere la dieta per motivi sanitari, il genitore/tutore del bambino deve presentare la certificazione sanitaria completa, che indichi esattamente la patologia e gli alimenti che devono essere evitati

- **Diete per motivi etico-religiosi**

Per richiedere la dieta per motivi etico-religiosi, il genitore/tutore del bambino indicare gli alimenti che devono essere evitati.

- **Diete in bianco**

ha carattere di **episodio** e si ammette previa comunicazione scritta da parte del genitore sul diario del figlio/a sulla pagina del giorno, da far visionare alla Maestra. E' ammessa massimo 3 giorni sulla settimana; la richiesta si accoglie entro le ore 9:30 dello stesso giorno e se necessario va comunicata dal genitore telefonicamente a Rojac come sopra indicato.

Si precisa che se la "dieta in bianco" è da applicare con tempistica diversa – ad esempio per **interi periodi** – in questo caso si esige la presentazione di **certificato medico**.

ENTRATE POSTICIPATE/USCITE ANTICIPATE

Ogni mattina subito dopo l'ingresso dei bambini in classe si svolge la rilevazione delle presenze a mensa del giorno. Al di fuori di tale orario, nei casi di entrata a Scuola posticipata oppure di uscita anticipata rispetto alla norma, per prenotare il pasto - oppure al contrario disdire - si invita a comunicare la richiesta telefonando entro le ore 9:30 direttamente alla Società di Ristorazione "ROJAC" ai seguenti numeri: *Tel. 0331 955630* oppure *371/4313296* tramite WhatsApp.

Se la disdetta del buono pasto viene richiesta dopo le ore 9:30, il buono pasto sarà comunque addebitato.

RIMBORSO CREDITO

Gli utenti delle classi quinte, e/o gli utenti che decidono di non usufruire più del servizio mensa, nel caso in cui al termine dell'anno scolastico dovessero avere un credito, possono richiedere il rimborso di tale somma, mandando una mail di richiesta a: servizigenerali@rojacsrl.com indicando NOME e COGNOME dell'UTENTE, IBAN a cui effettuare il rimborso e l'intestatario del c/c

RECUPERO CREDITI E GESTIONE MOROSITÀ

Rojac Srl, è tenuto alla gestione delle morosità, ivi comprese tutte le attività volte al contenimento della stessa, quali telefonate, SMS informativi, lettere di sollecito sullo stato del debito, nonché qualsivoglia altro mezzo ritenuto efficace.

Persistendo il saldo negativo, verrà attivata la seguente procedura:

- Diffida Legale (30 giorni dopo l'ultimo sollecito a mezzo A/R);
- Proseguito azione legale;
- Limitazione all'accesso al servizio di refezione scolastica

PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE

Punto di forza del servizio di refezione scolastica è promuovere buone pratiche di sana e corretta alimentazione. Rojac Srl, nel corso dello svolgimento dell'anno scolastico, in accordo con l'Assessorato ai Servizi Educativi, svilupperà progetti dei quali sarà data comunicazione dal Comune mediante pubblicazione di Avviso sul Sito Istituzionale raggiungibile al link: <https://www.comune.solbiate-arno.va.it/>