

# Presentazione



## Comune di Lavagna

L'alimentazione ha assunto nella storia dell'umanità valori e simboli che travalicano decisamente il significato puramente biologico di tale comportamento.

E' da tempo oramai riconosciuta l'importanza di un'alimentazione sana e corretta per assicurare e promuovere un'idea di salute intesa nella sua accezione più ampia, cioè come benessere psicofisico e relazionale anche dei più piccoli, che sono soggetti più vulnerabili e più esposti ai potenziali rischi derivanti da un'alimentazione sbagliata.

Il rapporto con il cibo è complesso, richiama le radici del piacere e dell'identificazione, muove il senso dell'appartenenza, ha a che fare con l'immagine di sé, si misura con modelli e comportamenti sociali in continuo cambiamento.

La scuola, luogo deputato alla formazione dell'uomo e del cittadino, non può quindi esimersi dal compito di promuovere, attraverso un'attività di educazione alimentare a partire dai servizi educativi della primissima infanzia, un uso corretto dei cibi e l'acquisizione di comportamenti che porteranno i bambini ad essere consumatori consapevoli e coscienti.

Far acquisire uno stile alimentare rappresenta un importante progetto educativo mirato alla maturazione globale dei ragazzi, che coinvolge tutta la comunità educante e che va ben oltre la semplice offerta di un pasto igienicamente e nutrizionalmente appropriato da consumare a scuola.

Per queste ragioni l'Amministrazione comunale ha scelto di distinguersi sulla qualità della ristorazione scolastica, mettendo in campo risorse valide, competenze e strumenti significativi, come questa Carta dei Servizi, tesa a rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini della nostra comunità.

La Consigliera delegata alla P.I.  
Aurora Pittau

Il Sindaco  
Giuliano Vaccarezza

## *La carta dei servizi*

La Carta dei Servizi è un impegno che la Civica Amministrazione si assume nei confronti dei cittadini e si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che dispone “i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici”.

Il Comune di Lavagna attraverso la Carta dei Servizi si propone di far conoscere i servizi offerti e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli. In questo senso essa rappresenta un “patto” tra l'amministrazione e i cittadini per garantire una migliore qualità dei servizi e per fornire risposte adeguate ai loro bisogni. Attraverso la Carta, il cittadino potrà, sulla base della propria esperienza, apportare suggerimenti o indicazioni utili per il miglioramento del servizio. Il Comune, conformandosi ai principi previsti dalla normativa, si impegna ad erogare i propri servizi con continuità, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo trasparenza, parità di trattamento, partecipazione e cortesia verso tutti gli utenti.

## *Il servizio di ristorazione scolastica*

Il servizio di refezione scolastica è erogato agli alunni delle scuole lavagnesi (asilo nido, infanzia, primaria, e superiore di 1° grado) che ne facciano richiesta, nonché al personale docente delle scuole in servizio durante la refezione, ai sensi dell'art. 2 del D.M. Interno 16 maggio 1996.

Tale servizio, che si inserisce in modo funzionale nelle attività socio – educative della scuola, attua le proprie scelte anche con l'obiettivo di promuovere una corretta educazione alimentare.

Il Servizio Ristorazione Scolastica garantisce un costante controllo ed un monitoraggio continuo sulla salubrità e sulla qualità dei pasti.



## *Presentazione del servizio*

L'erogazione di questo servizio non coinvolge un solo organismo, ma diversi soggetti che se ne occupano da differenti punti di vista:

- a) il Comune di Lavagna, a cui è attribuita normativamente la competenza all'erogazione del servizio;
- b) le Scuole del territorio comunale, cui spettano alcuni compiti connessi allo svolgimento del servizio, quali la comunicazione al Comune del numero, della tipologia dei pasti in rapporto alle specifiche diete previste;
- c) nelle sedi dove non c'è centro cottura, il Fornitore cui il Comune affida la preparazione, il trasporto e la somministrazione dei pasti presso la sede di refezione (scuola primaria di Cavi);
- d) l'Organismo (laboratorio autorizzato) cui è affidato l'incarico del controllo igienico sanitario e di qualità dei pasti.

## *Il servizio di ristorazione scolastica viene garantito*

- All'Asilo Nido, tutti i giorni, dal lunedì al venerdì. In questo caso il pasto comprende anche la merenda del pomeriggio;
- Alla scuola dell'infanzia di via Colombo, tutti i giorni, dal lunedì al venerdì;
- Alla scuola primaria Riboli, tutti i giorni, dal lunedì al venerdì;
- Alla scuola primaria di Cavi, i giorni in cui la direzione didattica ha programmato attività scolastica pomeridiana;
- Alla scuola secondaria di 1° grado Don Gnocchi, il lunedì e il giovedì per gli alunni che hanno attività didattica pomeridiana;

# Il menù

Una corretta ed equilibrata alimentazione costituisce per tutti, ma in special modo per bambini e ragazzi in età scolare, un indispensabile presupposto per rendere possibile una crescita ottimale e il mantenimento dello stato di salute.

L'acquisizione di buone abitudini alimentari, sin dall'infanzia, è necessaria per prevenire malattie nell'età adulta, quali ad esempio il diabete. La refezione scolastica è, quindi, un importante momento di educazione alimentare.

Il programma dietetico del servizio di refezione scolastica, oltre all'obiettivo di tutelare il benessere psico-fisico dell'utente, attraverso la realizzazione di un pasto adeguato al fabbisogno e alle Linee Guida per una Sana Alimentazione, si prefigge anche di intervenire su alcune abitudini alimentari errate diffuse in questa fascia d'età, inserendo alimenti che contengano tutti i micro-nutrienti necessari ad una crescita idonea.

I menù, che sono unici per tutte le scuole servite dal Comune di Lavagna, seppur differenziati nelle grammature a seconda dei diversi livelli (infanzia, primaria e secondaria di 1° grado), sono disponibili per la visione presso le istituzioni scolastiche e le sedi di refezione.

Contingenti motivi tecnici possono far variare il menù della giornata. Le eventuali variazioni, **motivate**, vengono comunicate prontamente sulle lavagne poste all'ingresso delle varie sedi scolastiche.

Il menù dell'Asilo Nido è predisposto, in accordo con il pediatra dell'A.S.L. 4 responsabile del servizio, sulla base delle esigenze dei singoli bambini frequentanti la struttura e in relazione alla loro età (3 mesi/3 anni).



## *La struttura dei menù*

### **Il pasto previsto consiste in:**

Una porzione di primo piatto – Una porzione di secondo piatto  
Una porzione di contorno – Pane  
Un frutto di stagione o dolce o gelato

## *Menù per diete speciali*

Se per motivi di salute (ad esempio, diabete o celiachia), un utente ha necessità di consumare cibi particolari, è previsto l'approntamento di particolari diete speciali. Previa opportuna certificazione e diagnosi del pediatra di base (oppure di un medico specialista dietologo o di un allergologo), attestante l'esistenza di una particolare patologia ovvero la necessità di eliminare taluni alimenti, vengono elaborati, sulla base delle indicazioni fornite dallo stesso medico o da altro competente specialista, menù personalizzati per gli utenti di cui sopra. L'ASL 4 Chiavarese si riserva il compito di vagliare le richieste.

## *Menù per problemi gastrointestinali in via di risoluzione (max 5 gg.)*

In questo caso viene somministrato il pasto alternativo (pasta all'olio, prosciutto cotto con patate lesse, mela).  
Non si presenta certificazione sanitaria se la richiesta è occasionale.

## *Il pasto*

I pasti vengono realizzati attenendosi alle vigenti norme igienico – sanitarie, perseguendo la finalità di un continuo miglioramento qualitativo, in funzione dell'obiettivo della soddisfazione dell'utenza.

Inoltre, allo scopo di offrire una migliore qualità del servizio, è previsto che i pasti vengano preparati con derrate alimentari di prima qualità.

Per le derrate deperibili, il responsabile di cucina è obbligato ad approvvigionarsi con modalità tali da garantire prodotti sempre freschi. E' altresì richiesto che le derrate alimentari fornite siano corredate da idonee certificazioni di qualità o da dichiarazioni di conformità alle vigenti leggi ed alle specifiche merceologiche.

## *Dove si prepara il pasto*

Nella maggior parte dei casi (asilo nido, scuola Colombo e scuola Riboli) i pasti si preparano presso i vari centri di cottura, provvisti delle necessarie autorizzazioni igienico sanitarie e delle idonee attrezzature.

I pasti della scuola di Cavi vengono preparati da una ditta esterna, sono quindi confezionati in appositi contenitori termici e trasportati presso la scuola, dove vengono distribuiti e consumati in appositi locali di refezione.

## *Come avviene il processo di preparazione e distribuzione del pasto*

Le fasi della preparazione e somministrazione giornaliera del pasto di svolgono:

### **La fase della preparazione presso i centri cottura**

- **Pulizia e preparazione degli alimenti:**  
il personale addetto alle cucine seleziona e controlla accuratamente la qualità delle materie prime, calcolando l'esatta quantità delle derrate alimentari sulla base del numero dei pasti ordinati quotidianamente dalle scuole.
- **Cottura:**  
la cottura dei cibi avviene giornalmente nel rispetto del menù stabilito.

### **La fase della distribuzione presso i Refettori delle scuole**

L'attività di distribuzione, a cura del personale, inizia con la predisposizione del refettorio e la preparazione dei tavoli per i pasti con tovagliato monouso, acqua, pane e frutta.

Si procede quindi al ricevimento dei pasti dal locale cucina.

Sempre a cura del personale vengono effettuati lo scodellamento, la porzionatura e la distribuzione dei pasti all'interno delle varie sedi di refezione, rispettando le porzioni previste dal menù e le diete speciali.

La distribuzione si conclude con la pulizia e il riordino dei tavoli, con il conseguente lavaggio e riordino degli utensili e con la gestione dei rifiuti, mediante raccolta ed asporto del materiale residuo.

Il personale addetto, munito delle necessarie autorizzazioni sanitarie, indossa un abbigliamento appropriato.



# *Per poter usufruire del pasto*

## **A) Prenotazione**

Ogni scuola provvede a comunicare quotidianamente al fornitore, entro le ore 9'00, il numero dei pasti che dovranno essere forniti nella giornata, sulla base delle richieste degli utenti, indicando il numero dei pasti per gli alunni, il numero dei pasti per adulti, le diete speciali, ricettari temporanei, etc...

Le comunicazioni inerenti le prenotazioni dei pasti vengono effettuate di norma mediante l'uso di buoni pasto acquistabili presso la tesoreria comunale Banca CA.RI.GE. p.zza della Libertà n. 37, Lavagna.

## **B) Come iscriversi al servizio**

Si accede al servizio automaticamente mediante la richiesta d'iscrizione alla scuola, in quanto il momento del pasto è considerato parte integrante dell'attività educativa.

## **C) Tariffe e pagamenti**

Il servizio di ristorazione è un servizio a domanda individuale che prevede una tariffa a carico degli utenti. Il corrispettivo dovuto dalle famiglie per ogni pasto consumato, è stabilito dalla Giunta Comunale annualmente. E' prevista la riduzione del 25% del costo pasto ai secondo e successivi figli residenti che utilizzano la refezione.

Le famiglie, possono, qualora ne abbiano i requisiti, chiedere l'esonero o la riduzione del pagamento della refezione, presentando apposita domanda presso il servizio Pubblica Istruzione del Comune di Lavagna durante il periodo estivo. E' a questo proposito che ogni anno l'Amministrazione approva i criteri di assistibilità per l'anno scolastico che deve iniziare.

Nel caso delle famiglie i cui figli frequentano il Nido, invece, viene applicata una retta omnicomprensiva sulla base del calcolo ISEE per frequenza, pasto e merenda.



# *Sistema di controllo e di garanzia della qualità*

La sicurezza igienica e la qualità degli alimenti sono aspetti prioritari del servizio, curati con particolare attenzione per tutelare la salute dei commensali.

Il sistema di controllo è di tre tipi:

- il controllo igienico sanitario delle derrate alimentari e dei cibi, del personale addetto, dei locali destinati alla cottura e di quelli dove i pasti vengono consumati;
- il controllo del rispetto del menù, delle grammature, della qualità merceologica degli alimenti, della corretta cottura e conservazione dei cibi;
- il controllo / verifica sul gradimento dei cibi proposti e sulla loro appetibilità.

Il servizio di refezione scolastica del Comune si occupa della gestione e del controllo sull'andamento del servizio di refezione scolastica, occupandosi altresì di intrattenere e di coordinare i rapporti con il fornitore esterno.

## *Le banane eque e solidali*

L'impegno per la qualità del servizio di refezione ha offerto anche l'occasione per un'azione di solidarietà internazionale.

Da alcuni anni, infatti sono presenti nei menù del servizio di refezione scolastica banane provenienti dal circuito del Commercio Equo e Solidale.

Il **Commercio Equo e Solidale** è quella forma di commercio internazionale che importa prodotti, artigianali ed alimentari, dal Sud del mondo in condizioni di garanzia sociale, economica e ambientale per produttori, singoli o più comunemente consorziati in cooperative che vengono protetti dagli aspetti più aggressivi delle regole del commercio mondiale tradizionale.

L'azione è svolta in collaborazione con l'associazione "CTM – Zucchero Amaro" di Chiavari, attiva da diversi anni sul territorio del Tigullio nella promozione del commercio equo e solidale.



# La commissione mensa

La Commissione mensa è un organismo consultivo che ha il compito di garantire e controllare la qualità del servizio mensa ed il suo continuo miglioramento.

## Compiti

- a) verifica la qualità delle materie prime impiegate, la modalità di preparazione e somministrazione dei pasti secondo la piena rispondenza alle norme igieniche previste;
- b) verifica la rispondenza dei cibi, una volta cucinati, alle caratteristiche organolettiche che contribuiscono alla migliore appetibilità dei cibi stessi;
- c) verifica la rispondenza della qualità prevista considerando le porzioni individuali;
- d) esprime proposte riguardo la formulazione del menù.

L'accesso alla cucina, ai refettori e agli altri locali ad essi collegati da parte di almeno due membri della Commissione deve avere caratteristiche di saltuarietà e improvvisazione.

Per ogni visita effettuata alla mensa e alla cucina verrà redatto un sintetico verbale su apposito modulo predisposto con le osservazioni dei membri della commissione. Lo stesso verrà inviato al capo d'istituto che ne invierà una copia all'Amministrazione.

La Commissione, su indicazione del presidente o suo delegato, può riunirsi alla presenza di tutte le componenti oppure in composizione ristretta, a seconda degli argomenti da trattare.

## Composizione e durata

Ne fanno parte:

- il capo d'istituto e i cuochi quali membri di diritto
- 2 genitori in rappresentanza della scuola dell'infanzia
- 4 genitori in rappresentanza di tutti i plessi della scuola primaria
- 4 docenti (due in rappresentanza della scuola dell'infanzia e due in rappresentanza della scuola primaria)
- un rappresentante dell'Amministrazione Comunale
- il medio scolastico per consulenza
- un rappresentante della scuola secondaria di 1° grado Don Gnocchi

La Commissione ha durata **biennale**.

# *Norme di trasparenza*

## **Valutazione dei servizi.**

Al fine di raccogliere informazioni utili alla valutazione al miglioramento dei servizi offerti, saranno effettuate, a campione, rilevazioni tramite questionari rivolti alle famiglie degli utenti. I questionari conterranno anche la possibilità di esprimere una votazione relativa agli aspetti organizzativi e alla qualità del servizio, nonché di formulare proposte.

## **Procedura dei reclami.**

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax o via e-mail **mazzino.istruzione@comune.lavagna.ge.it** e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità di colui che avanza il reclamo.

I reclami orali e/o telefonici vanno comunque sottoscritti successivamente.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.