



Comune di Lugo di Vicenza

CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

ANNO SCOLASTICO 2019/2020



*Il Frutto Migliore...
al Vostro servizio*

1. La carta del Servizio

La carta del servizio: cos'è?

La carta del Servizio di Ristorazione Scolastica è uno strumento progettato da *Euroristorazione* in collaborazione con il *Comune di Lugo di Vicenza* volto ad informare e guidare gli utenti sui vari aspetti del servizio offerto.

Vuole essere uno strumento di comunicazione con le famiglie dei bambini che frequentano il servizio di refezione scolastica e, più in generale, con il mondo della scuola.

La carta del Servizio rappresenta quindi un punto d'incontro tra le esigenze dei bambini, i loro gusti, le aspettative delle loro famiglie, del Comune di Lugo di Vicenza e la capacità di Euroristorazione di soddisfarle.

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.

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

Inoltre, essa non è un documento che viene prodotto una volta per tutte e non è un semplice atto burocratico, per questo la parte specifica di illustrazione del servizio potrà essere aggiornata annualmente o ogni volta che cambiano leggi e regolamenti, o si manifestino obiettivi diversi.

Questa Carta del Servizio è distribuita gratuitamente a tutte le famiglie dei bambini che usufruiscono della refezione scolastica ed alle scuole interessate.

Principi generali nell'erogazione di un servizio pubblico

Con la redazione della Carta del servizio, intendiamo rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e, in osservanza alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ci impegniamo a rispettare i principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

Principio di uguaglianza e imparzialità

Il servizio di ristorazione viene fornito assicurando gli stessi diritti a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche. Saranno accettate le esigenze degli utenti che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire

delle diete particolari. Tutti gli utenti verranno trattati con equità e cordialità e verrà assicurato il servizio a tutti gli utenti che abbiano effettuato l'iscrizione.

Continuità e regolarità

Assicuriamo un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; ci impegniamo comunque, in caso di interruzioni, a limitare al minimo i tempi di disservizio arrecando il minor disagio possibile.

Partecipazione e trasparenza

Promuoviamo una chiara, completa e tempestiva informazione agli utenti e vagliamo segnalazioni e proposte dei soggetti interessati, al fine di rendere i servizi sempre più adeguati alle esigenze dei fruitori del servizio stesso.

Efficienza ed efficacia

Ci impegniamo nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori addetti al servizio mensa.

Il servizio mensa è disciplinato dal "Regolamento per il servizio di refezione scolastica" disponibile sul sito internet www.comune.lugo.vi.it – Uffici – Pubblica istruzione – Ristorazione scolastica"

Per qualsiasi informazione è disponibile **l'Assessore all'Istruzione Carollo Stefania**.

L'assessore riceve previo appuntamento (tel. 0445/327063)

Ufficio di riferimento:

Ufficio Pubblica Istruzione

Orari: lunedì e venerdì 10:00-12:30, martedì dalle 17:00-18:30, giovedì 08:30-12:30 e 17:00-18:30

Tel. 0445/327063

e-mail: chiara.pornaro@comune.lugo.vi.it

2. Presentazione Euroristorazione

Euroristorazione è una società di solida e comprovata esperienza, specializzata in servizi di ristorazione collettiva. Nasce a Vicenza nel 1996 e negli anni si sviluppa e qualifica per la propria professionalità e qualità di prodotti forniti e servizi offerti. Sin dall'inizio della propria attività, Euroristorazione ha fortemente creduto nella Qualità per migliorare e valorizzare le capacità strutturali ed organizzative aziendali. Per questo si è dotata di procedure standard ed ha ottenuto importanti **Certificazioni volontarie**.

CERTIFICAZIONE DI QUALITA'	SISTEMA CERTIFICATO	OBIETTIVO / DEFINIZIONE
ISO 9001:2008	Sistemi di Gestione Qualità	La ISO 9001:2008 è lo standard internazionalmente riconosciuto per la qualità. Certificarsi in riferimento a esso assicura ai clienti che l'organizzazione ha un pieno impegno relativamente alla qualità, continuamente sorvegliato da parte di un organismo di certificazione di terza parte accreditato.
UNI 10854:1999	Sistema HACCP Autocontrollo Igienico Sanitario	Sistema certificato di gestione per l'autocontrollo basato sul metodo HACCP, un approccio alla sicurezza alimentare di tipo preventivo, sistematico e documentato.
ISO 22000:2005	Sistema per la Sicurezza alimentare Certificato	La ISO 22000 fornisce uno standard comune che mette in condizione le organizzazioni di dimostrare il proprio impegno nei confronti della sicurezza alimentare. La ISO 22000 fornisce i requisiti rilevanti per dimostrare la propria adesione ai principi della sicurezza alimentare a clienti e consumatori. Fornisce una struttura per l'implementazione di un Sistema di Gestione che apporti i mezzi, le tecniche, il controllo dei processi e i requisiti regolatori a garanzie dalla sicurezza alimentare.
ISO 22005:2007	Sistema certificato di rintracciabilità di filiera	Garantire la tipicità, genuinità e tracciabilità dei prodotti alimentari in ogni fase della filiera è l'obiettivo della certificazione di conformità ISO 22005. Uno standard, che risponde all'esigenza delle organizzazioni per una efficace gestione e controllo del sistema di rintracciabilità, sia all'interno dell'azienda sia nell'ambito della filiera: esso permette di esaltare l'origine del prodotto e/o di particolari ingredienti, valorizzarne caratteristiche significative per tipicità, genuinità, caratterizzazione geografica e/o di produzione.
Servizio di controllo diete speciali	Servizio di controllo per la gestione delle diete speciali per la ristorazione scolastica e ospedaliera	Quadro di riferimento per la gestione delle Diete speciali (allergie, intolleranze alimentari, patologie e motivi etico-religiosi) e la definizione degli standard minimi per la ristorazione. L'obiettivo del certificato non è solo fornire un orientamento specifico, ma sensibilizzare e responsabilizzare tutte le parti interessate, promuovendo le misure atte a migliorare le potenzialità di questo settore.

OHSAS 18001:2007	Sistema di gestione della sicurezza e salute sul luogo di lavoro	La certificazione OHSAS 18001:2007 è un mezzo per controllare e mitigare i rischi e minimizzare i danni nei confronti delle persone coinvolte nell'attività produttiva. Essa dimostra l'impegno al miglioramento continuo delle proprie performance in materia di Salute e Sicurezza e l'ottemperamento alla legislazione vigente.
ISO 14001: 2004	Sistemi di gestione ambientale	La norma ISO 14001:2004 è uno standard internazionale che fornisce una linea guida operativa per le organizzazioni, per migliorare le proprie performance ambientali tramite un Sistema di Gestione Ambientale. In molti settori la certificazione ISO 14001:2004 è, di fatto, quasi diventata un requisito imprescindibile per lo svolgimento dell'attività, poiché le organizzazioni, nella catena di fornitura, decidono di mitigare, tramite la certificazione i rischi ambientali.
ISO 50001:2011	Sistema di gestione energetica	L'adozione di questo standard di gestione dell'energia, va ad incoraggiare l'uso delle migliori pratiche per ridurre i consumi di energia delle apparecchiature e delle strutture esistenti, attraverso adeguati processi nelle pratiche di gestione dell'organizzazione lavorativa e produttiva. L'adozione di questa norma - sottolinea l'ISO - può svolgere un ruolo chiave nel raggiungimento di quegli obiettivi di efficienza energetica su cui puntano oggi tutti i governi per motivi economici, ambientali e di sicurezza energetica.
SA8000	Sistema di Responsabilità Sociale	Lo standard internazionale Social Accountability 8000 è un modello gestionale che si propone di garantire il comportamento etico delle Organizzazioni che lo adottano, con lo scopo di migliorare le condizioni di lavoro a livello mondiale. Tale norma richiama alcune convenzioni e raccomandazioni ILO (International Labour Organization), la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, la Convenzione Internazionale sui Diritti dell'Infanzia dell'ONU, la Convenzione delle Nazioni Unite, per eliminare tutte le forme di discriminazione in ambito lavorativo.

La “Ricetta” Euroristorazione

L’attenzione alle esigenze dei propri clienti e l’eccellenza nei prodotti e servizi offerti sono gli obiettivi che guidano l’attività di Euroristorazione e ne hanno permesso la crescita e specializzazione.

- **Obiettivo ascolto:** per Euroristorazione risulta essenziale capire le esigenze, presenti e future dei propri clienti, soddisfare le loro necessità e superare le loro stesse aspettative, costruendo relazioni di reciproca fiducia.
- **Obiettivo eccellenza:** di primaria importanza la capacità di garantire la genuinità e salubrità delle materie prime utilizzate, la sicurezza igienico-sanitaria delle fasi di lavorazione e la costanza nella qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

La qualità delle materie prime, la trasparenza delle fasi di lavorazione, l’affidabilità del servizio offerto e la preparazione del nostro personale sono i nostri punti di forza e i fondamenti del nostro lavoro.

Nell’offerta dei propri servizi la nostra azienda promuove inoltre modelli di **Sviluppo Sostenibile**, scegliendo prodotti biologici e di provenienza italiana, ed adottando soluzioni tecnologico-organizzative di basso impatto ambientale.

La Ristorazione Scolastica

Euroristorazione vanta un’importante presenza ed esperienza nel settore della ristorazione scolastica, che richiede una particolare attenzione per garantire ai più piccoli un servizio su misura e nel rispetto delle richieste dei singoli Capitolati.

Una corretta alimentazione è il presupposto essenziale per una crescita armonica e ottimale e deve pertanto tener conto delle diverse esigenze nutrizionali, fisiologiche e comportamentali dell’età evolutiva.

Ogni pasto fornito risponde alle esigenze di appetibilità degli alunni e allo stesso tempo al bisogno di un’alimentazione equilibrata e corretta, così come definito dalle Linee Guida regionali in merito alla ristorazione scolastica.

3. Organizzazione del Servizio di Refezione

Scuola dell'Infanzia "A. Maino"

Via Soggio n. 1 – Lugo di Vicenza

Tel.: 0445/860614



I pasti destinati agli alunni e insegnanti della scuola dell'infanzia sono composti da:

- primo piatto
- secondo piatto
- contorni (verdura cotta e cruda)
- pane comune
- frutta fresca o yogurt o budino o dolce

Per accedere al servizio di mensa scolastica per la **SCUOLA DELL'INFANZIA** è necessario presentare apposita richiesta tramite il modulo predisposto dall'Ufficio Pubblica Istruzione che dovrà essere riconsegnato a scuola **entro il 20 settembre 2019**

Per l'anno scolastico 2019/2020 il costo a pasto è stato così determinato:

- 🍎 **€ 4,90 per gli alunni residenti nel Comune di Lugo di Vicenza**
- 🍎 **€ 5,90 per gli alunni non residenti**

Il pagamento dei pasti dovrà essere effettuato mensilmente, **dal giorno 5 al giorno 15 di ogni mese** successivo a quello di frequenza, con le seguenti modalità:

- **Pagamento in contanti o con bancomat** presso l'Ufficio Ragioneria del Comune negli orari di apertura al pubblico (lunedì e venerdì 10:00-12:30, martedì dalle 17:00-18:30, giovedì 08:30-12:30 e 17:00-18:30)
- **Bonifico bancario a mezzo di una qualsiasi banca di Lugo di Vicenza** purché l'utente sia titolare, presso la stessa, di conto corrente (Tesoreria Comunale UNICREDIT SPA Filiale di Thiene **Codice IBAN IT20Z 02008 60792 000040222362**). Il Comune trasmetterà alle suddette banche l'importo che ogni alunno dovrà pagare per i pasti consumati nel mese precedente
- **Pagamento tramite home banking o portale Pago PA** accessibile dal sito internet del Comune previa richiesta, tramite mail all'Ufficio Ragioneria, dell'invio mensile dell'importo dovuto (la richiesta dovrà essere inviata a info@comune.lugo.vi.it oppure contattare l'Ufficio Ragioneria - Cappozzo Michela tel. 0445/327266)

Scuola Primaria "Papa Giovanni XXIII"

Via Matteotti n. 26 – Lugo di Vicenza

Tel.: 0445/860571

Fax: 0445/860555



I pasti destinati agli alunni e insegnanti della scuola dell'infanzia sono composti da:

- piatto unico (alternato tra primo oppure secondo piatto)
- contorni (verdura cotta e cruda)
- pane comune
- frutta fresca o yogurt o budino o torta

Il servizio mensa per gli alunni della **SCUOLA PRIMARIA** verrà assicurato nel giorno di rientro pomeridiano. Il servizio mensa per coloro che usufruiscono del doposcuola avrà inizio ad ottobre con l'attivazione del servizio.

Per accedere al servizio di mensa scolastica è necessario presentare apposita richiesta tramite il modulo predisposto dall'Ufficio Pubblica Istruzione che dovrà essere riconsegnato a scuola **entro il 20 settembre 2019.**

 **Per l'anno scolastico 2019/2020 il costo a pasto è pari a € 3,80**

I buoni pasto, in **blocchetti da 10**, saranno reperibili presso:

- **UFFICIO ANAGRAFE DEL COMUNE:** lunedì e venerdì 10:00-12:30, martedì dalle 17:00-18:30, giovedì 8:30-12:30 e 17:00-18.30
- **BIBLIOTECA COMUNALE:** lunedì dalle 14:30 alle 18:30, martedì dalle 15:30 alle 19:30, mercoledì dalle 14:30 alle 18:30, giovedì dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 14:30 alle 18:30, venerdì dalle 14:30 alle 18:30.

I buoni pasto dovranno essere utilizzati entro la fine dell'anno scolastico; verso la fine dell'anno potranno essere acquistati anche singolarmente. I buoni non utilizzati non saranno rimborsati.

Fasi del servizio

I pasti destinati agli alunni delle scuole di Lugo vengono approntati presso il **centro cottura sito a Dueville** e successivamente veicolati in legame fresco-caldo. Euroristorazione si occuperà delle seguenti fasi di servizio:

- approvvigionamento e stoccaggio derrate, sulla base del numero dei pasti e nel rispetto dei menù previsti, delle eventuali diete speciali e delle caratteristiche qualitative espresse nelle tabelle merceologiche;
- produzione dei pasti;
- trasporto con contenitori idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a 65°C, per i cibi freddi non superiori a 10°C) ed attraverso l'utilizzo di automezzi idonei allo svolgimento del servizio;

4. Menù e Diete Speciali

Il Servizio di refezione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata, 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.

- 🍎 I menù proposti si articolano in **3 stagioni** (invernale, estiva e autunnale).
- 🍎 Per la loro stesura, sono state seguite le indicazioni fornite dalle "Linee Guida della Regione Veneto in materia di miglioramento della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica" e sono stati sottoposti al SIAN di competenza per la validazione.
- 🍎 I menù completi di ricettario saranno inviati in ogni mensa scolastica settimanalmente e, ad inizio anno scolastico, a tutte le famiglie sottoforma di calendario menù.

Tablette Dietetiche

È garantito il rispetto di quanto previsto dalle tabelle dietetiche e dai menù elaborati dall'Ente Appaltatore secondo l'orientamento del modello mediterraneo, in linea con le raccomandazioni dell'Istituto Nazionale di Ricerca degli Alimenti e della nutrizione e i LARN (Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati in Energia e Nutrienti) e delle Linee Guida per il miglioramento del Servizio di refezione Scolastica della Regione Veneto.

Menù Particolari

Saranno proposti inoltre nell'arco dell'anno scolastico menù a tema con ricette particolari, tipiche locali o volte alla promozione del consumo di frutta e verdura.

Diete Speciali

I genitori degli alunni che necessitano di una dieta speciale per motivi di salute, etico o religiosi dovranno presentare apposita richiesta all'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune di Lugo di Vicenza, **allegando il certificato del medico curante attestante la patologia e la terapia dietetica da seguire.**

Il modulo di richiesta è disponibile presso l'Ufficio Pubblica Istruzione e sul sito internet del Comune di Lugo di Vicenza.

La richiesta dovrà essere rinnovata ogni anno

La ditta Euroristorazione si impegna a rispondere a richieste di formulazione di diete speciali per alunni che presentano particolari allergie o intolleranze alimentari o per questioni etico/religiose attenendosi il più possibile al menù del giorno, sostituendo i piatti non concessi con alimenti consentiti nei regimi dietetici speciali.

CONSIGLI DELLA DIETISTA...

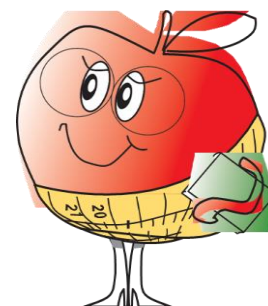
Colazione

La prima colazione è il momento più importante della giornata alimentare poiché l'apparato digerente e il metabolismo si trovano al mattino nelle condizioni migliori per ricevere ed utilizzare la corretta quota alimentare dopo il lungo digiuno della notte.

Ma cosa mangiare?

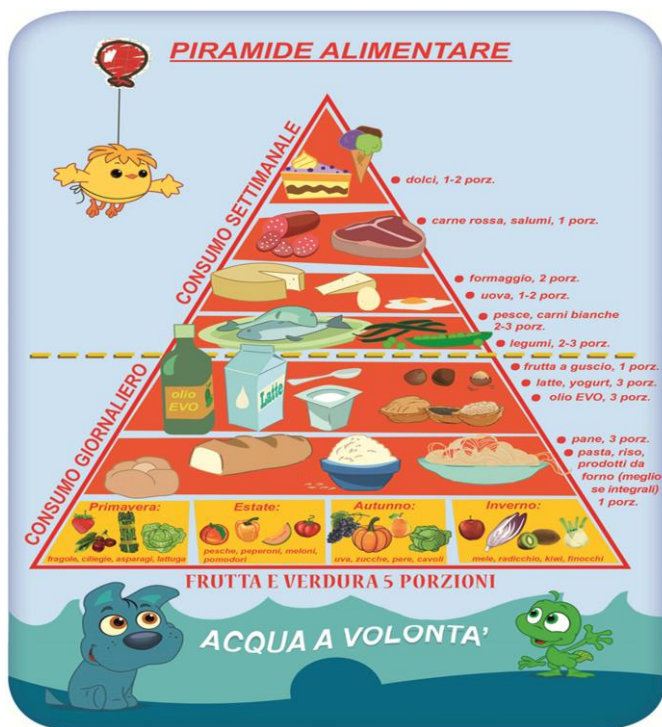
Innanzitutto una buona quantità di latte o di yogurt accompagnata da un'adeguata razione di pane eventualmente spalmato con marmellata o miele; cereali o muesli o biscotti secchi.

Questi alimenti sono gli ingredienti fondamentali della prima colazione perché forniscono al nostro organismo il giusto apporto di calcio, carboidrati e proteine senza appesantirlo, fino all'ora di pranzo. Sarebbe opportuno assumere anche una porzione di frutta fresca eventualmente sostituita con spremute d'agrumi o centrifughe, in quanto fornisce vitamine, sali minerali fibre e carboidrati.



Consigli alimentari per la settimana

Per ottenere una giornata alimentare varia ed equilibrata dal punto di vista nutrizionale è necessario che vengano assunti alimenti appartenenti a tutti i gruppi alimentari: latte e derivati (yogurt, formaggi), cereali e tuberi (pasta, pane, riso, fette biscottate, cereali, patate, ecc.), carne, pesce, uova, legumi, verdura, frutta, condimenti (olio, burro, ecc.), seguendo le indicazioni della Piramide Alimentare



5. Qualità delle materie prime

Qualità materie prime

Euroristorazione si impegna a rispettare la qualità di tutti gli alimenti descritti nelle Tabelle Merceologiche delle Derrate Alimentari allegate al Capitolato d'appalto, così come indicato nelle schede tecniche presentate in sede di gara.

→ Tutti gli alimenti utilizzati sono esenti da OGM e vengono usati prodotti prevalentemente biologici, disciplinati dai Regolamenti CEE n.2092/91, accogliendo l'esigenza di far consumare ai bambini cibi più sani, coltivati nel rispetto della salute individuale e dell'ambiente, e di provenienza italiana.

★★★★★
EURO
RISTORAZIONE

