

CARTA DEI SERVIZI REFEZIONE SCOLASTICA

SOMMARIO

- **Cos'è la Carta dei Servizi**
- **Validità della Carta dei Servizi**
- **Presentazione del Servizio Refezione Scolastica**
- **Organizzazione del Servizio Refezione Scolastica**
- **Menù**
- **Diete Speciali**
- **Materie Prime**
- **Monitoraggio del Servizio Refezione Scolastica e Controllo Qualità**
- **Commissione Mensa**
- **Accesso al servizio**
- **Tariffe ed agevolazioni**
- **Gestione incassi e modalità di pagamento**
- **Contatti**

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Refezione Scolastica è il documento che ne descrive i principi fondamentali e le caratteristiche oltre alle modalità di accesso.

Con la redazione della Carta dei Servizi la Fermo Asite Surl si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- uguaglianza ed imparzialità
- servizio continuo attraverso l'offerta di un servizio regolare e senza interruzioni
- efficienza ed efficacia in una prospettiva di miglioramento continuo
- informazione e collaborazione con i soggetti interessati per favorire la partecipazione e la trasparenza
- rispetto per l'ambiente attraverso l'uso di stoviglie riutilizzabili mentre le stoviglie monouso vengono usate solo per i casi di emergenza.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi della Refezione Scolastica ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel caso dovessero verificarsi delle modifiche sostanziali.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

Il Comune di Fermo, nel 2005, ha affidato alla Fermo Asite la gestione del Servizio di Refezione Scolastica. Il Servizio di Refezione Scolastica è rivolto a tutti gli alunni delle scuole materne, scuole primarie con orario prolungato, scuole medie inferiori con rientri pomeridiani, oltre al personale scolastico avente diritto al pasto e agli utenti dei Centri Semiresidenziali.

La gestione del servizio prevede le seguenti attività: approvvigionamento delle materie prime, preparazione e confezionamento dei pasti pronti al consumo, trasporto e distribuzione degli stessi a tutte le scuole con servizio mensa e alle strutture semiresidenziali, presenti nel territorio del Comune di Fermo, sporzionamento delle pietanze nelle scuole, gestione degli incassi e controllo dei pagamenti.

Quotidianamente vengono preparati circa 1800 pasti, di cui circa 280 sono diete speciali per allergie/intolleranze o motivi etico/religiosi.

L'obiettivo è quello di assicurare un pasto equilibrato dal punto di vista nutrizionale, e sicuro dal punto di vista igienico-sanitario.

I menù, vengono preparati e distribuiti nel rispetto delle normative vigenti e sono adeguati all'età e alle esigenze alimentari dei bambini e dei ragazzi ai quali il servizio è rivolto.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

La Fermo Asite, tramite Procedura Europea di Gara Aperta, provvede all'acquisto delle derrate alimentari necessarie per la preparazione dei pasti che vengono cucinati, consegnati e consumati giornalmente. I pasti pronti vengono trasportati con contenitori isotermici che mantengono la temperatura, (per le pietanze calde non inferiore a + 65°, per le pietanze fredde non superiore ai 10°), fino alla distribuzione degli stessi agli utenti. Per il trasporto dei pasti vengono utilizzati furgoni coibentati nel rispetto della normativa vigente.

La Fermo Asite, con personale adeguatamente formato e aggiornato, si occupa anche della somministrazione dei pasti nelle scuole, della predisposizione dei tavoli per il pranzo, del lavaggio delle stoviglie con lavastoviglie professionali, del riordino dei locali sporzionamento e dello smaltimento dei rifiuti.

La prenotazione del pasto avviene con sistema informatizzato. Il personale scolastico, con l'ausilio di un tablet, nel quale sono caricati tutti i nominativi degli utenti fruitori del servizio mensa del plesso interessato, prenota i pasti dei presenti a mensa in quel giorno ed il dato arriva in cucina per la preparazione degli stessi.

La scuola, laddove la capienza del refettorio non sia sufficiente per il numero di utenti che usufruiscono del pasto, provvede ad organizzare dei doppi turni, garantendo un periodo di un'ora tra un turno e l'altro, per permettere al primo turno di consumare il pasto e al personale addetto allo sporzionamento di riordinare e preparare il refettorio per il secondo turno.

Il servizio può subire modifiche e/o sospensioni temporanee a causa di eventi straordinari, imprevisti come calamità naturali, pandemie, scioperi ecc.

Il pasto deve essere consumato all'interno del locale adibito a refettorio, autorizzato dalle autorità competenti, e non può essere trasportato o consumato all'esterno del locale stesso. In caso di presenza di utenti con pasto casalingo, gli stessi lo devono consumare in spazi adibiti al fine di evitare promiscuità e contaminazioni anche nel rispetto di eventuali presenze di utenti con intolleranze/allergie.

MENU'

Il menù proposto è vario ed equilibrato. Ha come obiettivo quello di fornire alla popolazione scolastica una alimentazione sana e bilanciata, mantenendo un rapporto sereno con il cibo e l'ambiente. Nella redazione del menù si tiene conto della stagionalità dei prodotti, delle tradizioni del territorio nel rispetto dei principi della Dieta Mediterranea. Il menù privilegia il consumo di piatti a base di cereali, legumi,

pesce, verdure e frutta, contenendo il consumo di latticini e carni anche per trasmettere al bambino il concetto di sana alimentazione come stile di vita.

Vengono predisposti due menù. Uno per l'autunno-inverno, da novembre ad aprile ed uno per la primavera-estate, da maggio ad ottobre, con una rotazione di 8 settimane. Il menù può variare per motivi tecnico-organizzativi o per emergenze.

Il menù servito a scuola è composto da: un primo piatto (pasta o riso o minestre/zuppe), un secondo piatto, un contorno, frutta fresca o dolce. In occasione di gite scolastiche, se richiesto, viene preparato il pranzo al sacco.

DIETE SPECIALI

E' prevista la preparazione di menù alternativi, con prodotti idonei, per tutti gli utenti che necessitano di seguire una "dieta speciale":

- per motivi di salute, documentati da certificazione medica che attesti in modo chiaro la patologia, ad es. allergia/intolleranza a, alimento da escludere, celiachia, diabete, favismo ecc. Non vengono accettate prescrizioni che riportino solo le indicazioni generiche ("non gradisce", "rifiuta", è "ipersensibile", "non assume", ecc.);

Il certificato deve essere redatto da un Medico o da un Pediatra regolarmente iscritto all'albo dei Medici Chirurghi e Odontoiatri. Non saranno accettati certificati firmati da personale sanitario non medico o non sanitario (ad es. Biologi, Tecnologi alimentari ecc);

- per motivi etico/religiosi, escludendo alcuni alimenti dalla propria dieta. Il genitore o tutore devono farne richiesta compilando il modulo predisposto dall'Asite dove va indicato l'alimento o gli alimenti da escludere (es. no carne di maiale, no carne di manzo, nessun tipo di carne ecc.).

La dieta speciale sarà attiva dopo tre giorni dalla presentazione del certificato o del modulo richiesta dieta.

MATERIE PRIME

I fornitori per l'acquisto delle materie prime, necessarie per la preparazione dei pasti, vengono selezionati tramite Procedura Europea di Gara Aperta.

I prodotti acquistati devono:

- essere di 1° qualità dal punto di vista igienico e merceologico;
- essere rispondenti a tutte le normative vigenti alla data odierna ed alle loro successive modificazioni ed integrazioni;

- essere trasportati con veicoli idonei e nel rispetto delle condizioni di temperature previste dalla normativa vigente;
- essere certificati che non sono geneticamente modificati in conformità alle vigenti normative (OGM FREE).

MONITORAGGIO DEL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA E CONTROLLO QUALITA'

Vengono effettuati controlli di qualità al fine di verificare:

- l'avvenuta applicazione di quanto richiesto nel Capitolato di Appalto, relativo all'approvvigionamento delle materie prime,
- il rispetto degli standard igienico sanitari, stabiliti dal manuale HACCP, relativi all'approvvigionamento e stoccaggio delle materie prime, alla preparazione e cottura dei pasti, al loro trasporto, alla consegna e distribuzione agli utenti finali.

L'Amministrazione Comunale supervisiona e monitora il servizio Refezione Scolastica per verificare che tutto ciò che è stabilito nel contratto di affidamento, venga rispettato.

AST, NAS, ecc. Il servizio di Refezione Scolastica è soggetto alle ispezioni degli organi competenti, (ad es. AST, NAS ecc.), i quali effettuano controlli periodici, sia a sorpresa che programmati, per la verifica del rispetto delle norme igienico-sanitarie, della rispondenza delle materie prime al Capitolato di Appalto, del rispetto delle procedure stabilite dall'HACCP quali:

- utilizzo corretto delle attrezzature e degli utensili in dotazione;
- pulizia dei mezzi di trasporto;
- controllo delle scadenze e dello stoccaggio delle materie prime utilizzate per la preparazione dei pasti;
- modalità di preparazione e cottura dei pasti;
- pulizia e sanificazione delle attrezzature e del centro cottura;
- preparazione e distribuzione delle diete "speciali";
- documentazione relativa al servizio, incluse le schede di rilevazione HACCP.

Laboratorio di analisi convenzionato esegue prelievi e tamponi, sia presso il centro cottura che presso i refettori, per verificare il rispetto degli standard igienico-sanitari stabiliti dal piano HACCP.

Vengono effettuati dei prelievi sia sulle materie prime che sui piatti pronti al consumo oltre ai tamponi sulle superfici a contatto con gli alimenti e non, per rilevare l'assenza di carica batterica.

Molto importanti sono le analisi e i tamponi che vengono eseguiti all'interno del reparto "Diete Speciali", per la ricerca di eventuali allergeni, al fine di prevenire contaminazioni crociate.

Personale Asite qualificato effettua sopralluoghi a sorpresa presso i refettori per verificare:

- il rispetto delle norme HACCP;
- la pulizia dei locali dove si effettua lo sporzionamento;
- il rispetto delle procedure di sporzionamento;
- l'idoneità dell'abbigliamento e dei DPI, forniti dall'azienda, indossati dal personale addetto allo sporzionamento durante il servizio.

ISO 22000 e ISO 9001 La Fermo Asite è certificata ISO 22000 e ISO 9001. La preparazione, il trasporto e la somministrazione dei pasti si svolgono nel pieno rispetto delle disposizioni, contenute nelle Procedure e nelle Istruzioni di lavoro delle certificazioni ISO, che definiscono tutte le misure utilizzate per garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.

Vengono effettuate delle verifiche giornaliere lungo tutta la catena produttiva: ricevimento e stoccaggio delle materie prime, preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, pulizia e sanificazione degli ambienti.

Nel caso si riscontrino delle "non conformità", il personale è formato per attuare specifiche ed immediate azioni correttive oltre ad informare la Direzione della "non conformità".

I pasti vengono prodotti giorno per giorno e non possono essere conservati per i giorni successivi.

Sprechi: viene eseguito un monitoraggio degli sprechi al fine di rendere più efficiente il servizio. Il cibo nel piatto dei bambini, non consumato, viene pesato per valutare anche l'effettivo gradimento delle pietanze proposte ed eventualmente modificare il menù limitando o, laddove possibile, escludendo i cibi meno graditi dagli utenti.

COMMISSIONE MENSA

La Commissione Mensa è un organo consultivo dell'Amministrazione Comunale e ne rappresenta lo strumento operativo e di controllo. Esercita un compito di vigilanza, nell'interesse dell'utenza e dell'Amministrazione Comunale, relativamente alla qualità e quantità dei cibi somministrati nelle scuole con servizio mensa.

La finalità della Commissione Mensa è assicurare la massima trasparenza nella gestione del servizio di refezione scolastica ed attivare forme di collaborazione e di coinvolgimento di tutti gli utenti che usufruiscono del servizio, al fine di garantire e mantenere la buona qualità dello stesso.

E' composto da insegnanti e genitori. I membri della Commissione Mensa esercitano la propria funzione attraverso:

- visite al centro cottura, presenziando alle diverse fasi di lavorazione
- visite ai refettori durante l'orario del pasto.

Le visite presso il Centro Cottura dovranno essere concordate con l'Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Fermo al fine di organizzare le stesse in modo da non aggravare il funzionamento del centro cottura con troppe presenze e quindi intralciare il lavoro.

Durante le visite sia al Centro Cottura che ai Refettori potranno essere assaggiati i cibi proposti agli utenti.

L'attività della Commissione Mensa è limitata alla semplice osservazione delle procedure di preparazione e somministrazione dei pasti, con esclusione di qualsiasi forma di contatto diretto e indiretto con sostanze alimentari e con tutto ciò che entra in contatto con gli alimenti stessi. I rappresentanti della Commissione Mensa non devono pertanto toccare alimenti cotti e pronti per il consumo, derrate crude, utensili, attrezzature e stoviglie.

I componenti della Commissione Mensa sono tenuti a rispettare il segreto d'ufficio e a utilizzare i dati e le informazioni acquisite per le finalità inerenti il mandato, nel rispetto della vigente normativa sulla tutela della riservatezza.

ACCESSO AL SERVIZIO

Dall'a.s. 2025-2026 le iscrizioni al Servizio Refezione Scolastica vengono effettuate esclusivamente ON LINE collegandosi al sito www.asiteonline.it - SERVIZI – REFEZIONE SCOLASTICA – SISTEMA ELETTRONICO BUONI PASTO – ACCEDI AL SERVIZIO.

La guida per la registrazione al servizio è consultabile sempre sul sito dell'Asite www.asiteonline.it

TARiffe ED AGEVOLAZIONI

Le tariffe e le agevolazioni tariffarie vengono stabilite con determinazione della Giunta Comunale e sono consultabili sul sito dell'Asite www.asiteonline.it.

Le famiglie per ottenere le agevolazioni tariffarie, devono dichiarare ed allegare la Dichiarazione ISEE all'atto dell'iscrizione. In mancanza si applica la tariffa intera.

E' facoltà della Fermo Asite effettuare verifiche a campione sulla veridicità delle dichiarazioni rese, avvalendosi delle competenti autorità giudiziarie.

Entro il 30 Settembre di ogni a.s. dovrà essere anticipato l'importo di n. 30 pasti e poi, il consumo effettivo dovrà essere saldato di mese in mese entro il giorno 5 del mese successivo al consumo.

GESTIONE INCASSI E MODALITA' DI PAGAMENTO

La Fermo Asite gestisce tutti gli incassi del Servizio Refezione Scolastica. Il pagamento dei pasti può essere effettuato:

- allo SPORTELLO ASITE, sito a Fermo, via A. Mario n. 42, per l'orario di apertura si visiti il sito internet dell'Asite, www.asiteonline.it;
- tramite BOLLETTINO POSTALE con un versamento sul c/c postale n. 94605607 intestato a Fermo Asite Buoni Pasto, **indicando OBBLIGATORIAMENTE nome e cognome dell'alunno e codice badge**;
- con BONIFICO BANCARIO intestato alla Fermo Asite surl al seguente IBAN IT64C0760113500000094605607, **indicando OBBLIGATORIAMENTE nella causale nome e cognome dell'alunno/a e numero badge**;
- ONLINE previa registrazione sul sito dell'Asite: <https://www.planetschool.it/psfermoasite>.

Recupero crediti: alla fine di ogni anno scolastico, l'ufficio refezione scolastica della Fermo Asite provvede ad inviare, tramite racc. a/r, un sollecito di pagamento agli utenti insolventi. Se entro il termine indicato nella raccomandata, l'utente non provvede al saldo dei pasti usufruiti, viene attivata la procedura di recupero coatto del debito secondo le norme di legge.

CONTATTI

Per informazioni, suggerimenti e segnalazioni ci si può rivolgere a:

- Ufficio Refezione Scolastica della Fermo Asite
Tel. 0734/223495
Mail mensa@asiteonline.it
- Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Fermo
Tel. 0734/2841
Mail servizi.scolastici@comune.fermo.it