



Carta dei Servizi di Ristorazione Scolastica
del Comune di Udine

Indice

 Presentazione	3
Il servizio	4
Carta dei servizi: che cos'è	6
Perché la carta dei servizi	4
Qualità del servizio	9
Menu Chiaro	11
Qualità dei prodotti utilizzati	12
Gestione diete	13
Erogazione del servizio	14
La sicurezza alimentare	15
I sistemi di verifica del servizio erogato	17
Rapporti con i cittadini	19

Presentazione

Alle famiglie.

Gentilissime, gentilissimi,
con la presente voglio comunicarvi che **CIRFOOD** è stata scelta come nuovo gestore dei servizi di ristorazione scolastica per i nidi, le scuole dell'infanzia statali di competenza comunale e i centri ricreativi estivi 3-6 anni del Comune di Udine. **CIRFOOD** è una delle maggiori imprese italiane attive nel campo della **ristorazione collettiva, commerciale e nei servizi di welfare**. Ogni giorno serviamo oltre 200.000 studentesse e studenti in Italia e siamo orgogliosi di portare la nostra esperienza e professionalità anche sulle tavole della vostra comunità scolastica.

CIRFOOD propone un progetto globale che promuove la cultura di un'**alimentazione sana**, vicina alle esigenze delle bambine e dei bambini nella loro delicata fase di crescita e rispettosa della loro salute. Il nostro impegno quotidiano nelle scuole è, infatti, volto a creare un'esperienza culinaria che contribuisca a una corretta educazione al gusto, valorizzi la convivialità e favorisca lo scambio di esperienze.

L'alimentazione riveste un'importanza cruciale nella crescita di bambine e bambini. Una dieta equilibrata non è soltanto una fonte di energia per affrontare le sfide quotidiane, ma rappresenta un tassello imprescindibile per il loro sviluppo fisico e cognitivo: apprendere sin dalla tenera età corrette abitudini alimentari significa costruire basi solide per il cammino verso una vita adulta più sana e consapevole.

Non vediamo l'ora di iniziare questa avventura insieme, con l'impegno di accompagnare le vostre figlie e i vostri figli in questo importante percorso.

Con i più cordiali saluti,
Chiara Nasi

Il Servizio

L'amministrazione comunale garantisce il pranzo alle alunne e agli alunni che frequentano nidi d'infanzia e scuole dell'infanzia del Comune di Udine.

Per l'erogazione del servizio di ristorazione scolastica, l'amministrazione si avvale di un'impresa esterna, **CIRFOOD**, in qualità di affidatario del servizio.

CIRFOOD, specializzata nel settore della ristorazione scolastica, è risultata aggiudicataria dell'appalto in concessione per il periodo dall'1 settembre 2023 al 31 agosto 2026.

I pasti sono preparati secondo il **sistema fresco-caldo** (cucina espressa di giornata) presso le cucine del plesso scolastico.



Nido d'Infanzia "Fantasia Bimbi" Viale Armando Diaz, 20;
Nido d'Infanzia "Sacheburache" Via Baldasseria Media, 159;
Scuola dell'Infanzia "Zambelli" Via Armando Bernardinis, 15;
Scuola dell'Infanzia "Centazzo" Via delle Scuole, 2;
Scuola dell'Infanzia "Benedetti" Via Val di Resia, 11;
Scuola dell'Infanzia "Taverna" Piazza Polonia, 2;
Scuola dell'Infanzia "Primo Maggio" Via Martignacco, 60;
Scuola dell'Infanzia "Sacro Cuore" Via Cividale, 220;
Scuola dell'Infanzia "Gabelli" Via Barigliaria, 350;
Scuola dell'Infanzia "Baldasseria Media" Via Baldasseria Media, 17;
Scuola dell'Infanzia "M.Forte" Via Riccardo di Giusto;
Scuola dell'Infanzia "Sorelle Agazzi" Via Francesco Petrarca, 9;
Scuola dell'Infanzia "Ex Cas Via Pradamo" Piazzale G. B. Cavalcaselle, 11;
Scuola dell'Infanzia "Paparotti" Via Ugo Pellis, 7;
Scuola dell'Infanzia "Via d'Artegna" Via Guarnerio D'Artegna, 82;
Scuola dell'Infanzia "A.Pick" Via del Bon, 9;
Scuola dell'Infanzia "Laipacco" Via Monzambano, 139;
Scuola dell'Infanzia "Cosettini" Via Vipacco, 9;
Scuola dell'Infanzia "Via M.Volpe" Via Marco Volpe, 30;
Scuola dell'Infanzia "G.L. Pecile" Via Alessandro Manzoni, 7;

Carta dei servizi: che cos'è

La carta dei servizi è uno strumento di supporto per la realizzazione della “**politica della qualità**”: la cittadinanza è posta al centro dell’attenzione come soggetto che richiede servizi sempre più efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto.

La presente carta del servizio di ristorazione scolastica, elaborata da **CIRFOOD** ad integrazione della carta dei servizi del Comune di Udine, descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerte a coloro che utilizzano il servizio di ristorazione scolastica.

Con la carta dei servizi si intende:

- curare l’efficacia dei Servizi e garantirne la qualità;
- ascoltare la voce dell’utente;
- soddisfare l’utente definendo appositi obiettivi;
- garantire che tali impegni siano mantenuti;
- migliorare l’informazione alla cittadinanza, con particolare riferimento all’esercizio dei suoi **DIRITTI**;
- offrire uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione e di erogazione del servizio stesso.

La carta ha validità pluriennale e sarà rinnovata quando dovessero intervenire modifiche sostanziali a quanto prestabilito.



Perche' la carta dei servizi?

La carta dei servizi si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “**Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici**” dove alla base della stesura c'è l'esigenza di trasparenza, di chiarezza del “contratto di servizio”, di conoscenza dei diritti e bisogni della cittadinanza-cliente-utente finale e che è, da questo punto di vista, anche la testimonianza di un orientamento alla qualità.

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'amministrazione comunale per l'erogazione del servizio di refezione scolastica, si impegna a rispettare i principi di:

Uguaglianza e imparzialità

Il servizio di ristorazione scolastica è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'**uguaglianza di accesso per tutte e tutti** senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. L'amministrazione comunale garantisce la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio ai soggetti con particolari esigenze per motivi sanitari, o di ordine religioso, etico o culturale.

Continuità

Il servizio di ristorazione scolastica, in quanto servizio pubblico, è erogato, nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni



salvo cause di forza maggiore. L'amministrazione comunale si impegna, attraverso **CIRFOOD**, a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio. In situazioni contingenti e non prevedibili, in presenza di eventi eccezionali, è prevista una specifica procedura d'emergenza (denominata pasto sostitutivo), al fine di ridurre al minimo i disagi per i fruitori e le fruitrici del servizio.

Partecipazione e trasparenza

L'amministrazione comunale promuove un'adeguata informazione e partecipazione delle utenti e degli utenti al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami, e attivando verifiche del grado di soddisfazione.

Efficacia ed efficienza

L'amministrazione comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di ristorazione scolastica, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, pur nel rispetto del principio di economicità.

Gli impegni reciproci

- Rispondere ai fabbisogni nutrizionali ed energetici di bambine e bambini, ragazze e ragazzi.
- Garantire pasti sicuri sia sotto il profilo igienico-sanitario che nell'ambito di un percorso di qualità.
- Abituare le giovani generazioni a nuove e varie esperienze gustative, fronteggiando la progressiva riduzione delle scelte alimentari ai soli cibi che gradiscono.
- Educare a comportamenti alimentari corretti.





Qualità del servizio

Le tabelle dietetiche di riferimento

Le tabelle delle grammature per menu delle scuole dell'infanzia vengono formulate dalle dietiste del Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'ASUFC nel rispetto dei Livelli di Assunzione di Riferimento di Nutrienti ed energia per la popolazione scolastica secondo i LARN 2014.

Le Linee d'indirizzo per l'alimentazione nei nidi d'infanzia 3 mesi - 3 anni della Regione Friuli-Venezia Giulia rappresentano i riferimenti per la grammatura delle pietanze considerando i fabbisogni nutrizionali specifici per le diverse età.

I menu: come nascono

Per la redazione dei menu standard per il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Udine, **CIRFOOD** si attiene al Capitolato d'appalto che prevede il rispetto delle:

- Linee guida della Regione Friuli-Venezia Giulia per la ristorazione scolastica.
- Linee di indirizzo per l'alimentazione nei nidi d'infanzia 3 mesi-3 anni.
- Linee di Indirizzo per la prevenzione del soffocamento da cibo in età pediatrica.

Nell'ambito delle indicazioni fornite da quest'ultimi, **CIRFOOD** propone **quattro menu stagionali** (autunno, inverno, primavera, estate) con rotazione di 8 settimane per le scuole d'infanzia e di 4 settimane per i nidi d'infanzia. L'elaborazione di un menu per la ristorazione scolastica non si limita a tener conto delle sole frequenze degli alimenti, bensì tiene in considerazione molteplici aspetti legati:

- alle caratteristiche delle cucine;
- alla possibilità di stoccaggio e di produzione;
- ai fornitori e ai relativi giorni di consegna;
- all'utilizzo dei prodotti freschi vicino alla data di produzione;
- alla combinazione dei colori;
- alla territorialità dei prodotti;
- alla stagionalità dei prodotti;
- all'accostamento di pietanze che, grazie alla nostra esperienza, sappiamo essere meno gradite, con quelle che invece lo risultano maggiormente.

Proprio in considerazione di tutti questi aspetti, i menu sono rivisti e approvati in accordo con il **Comune di Udine** e con i professionisti di **ASU FC** in considerazione della correttezza nutrizionale del menu e di tutte le caratteristiche specifiche che emergeranno durante la gestione dell'Appalto delle scuole d'infanzia e dei nidi d'infanzia di Udine.

QUI È POSSIBILE CONSULTARE IL MENU STAGIONALE:



Sito comunale, sezione dedicata alla ristorazione scolastica

<https://www.comune.udine.it/it/educazione-22640/ristorazione-scolastica-155173>

Nel corso dell'anno scolastico verranno proposti **menu speciali e giornate a tema**, con le quali **CIRFOOD** intende ulteriormente arricchire la propria proposta alimentare per asili nido e scuole d'infanzia del Comune di Udine. Consultabili nella sezione dedicata dell'applicativo **MENU CHIARO**.

Per le utenti e gli utenti che usufruiscono di diete speciali il gestore deve prevedere un adeguato sostituto ai menu particolari sopra elencati che sia il più possibile simile agli stessi.

MENU CHIARO

La web-app sviluppata da **CIRFOOD** che consente alle famiglie di accedere, giorno dopo giorno, via smartphone o PC, a una descrizione chiara e dettagliata dei menu serviti a scuola.



Per ciascun piatto, è possibile visualizzare le caratteristiche nutrizionali e la presenza di eventuali allergeni. Attraverso una scala a stelline è inoltre possibile dare un giudizio a ogni singolo piatto del menu.



Menu Chiaro

<https://www.menuchiario.it/comunediu dine>

Qualità dei prodotti utilizzati

LINEE GUIDA SULLA SCELTA DELLE DERRATE ALIMENTARI

Tutti gli alimenti impiegati rispondono a requisiti di qualità merceologica ed igienica previsti dalle normative di Legge dalle linee guida per la ristorazione scolastica e linee d'indirizzo per l'alimentazione nei nidi d'infanzia 3 mesi - 3 anni.

Le derrate alimentari utilizzate per i pasti del Comune di Udine rispettano quanto definito dalla lista merceologica delle derrate alimentari allegata al capitolato d'appalto.

Applicazione di:

- Decreto Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare 10 Marzo 2020 recante i Criteri Ambientali Minimi per il servizio di "Ristorazione collettiva e fornitura delle derrate alimentari.
- La legge regionale del Friuli-Venezia Giulia 15/2000 - Norme per l'introduzione dei prodotti biologici, tipici e tradizionali nelle mense pubbliche e per iniziative di educazione alimentare.
- Decreto del Ministero delle Politiche Agricole Alimentari E Forestali 18 dicembre 2017 recante i criteri e i requisiti delle mense scolastiche biologiche.
- Linee guida della Regione Friuli-Venezia Giulia per la ristorazione scolastica.
- Linee di indirizzo per l'alimentazione nei nidi d'infanzia 3 mesi - 3 anni.

Gestione diete

REGOLE E PRINCIPI PER LE DIETE

Per venire incontro a esigenze particolari, sono previste **alternative ai pasti indicati dal menu base** per le bambine e i bambini affetti da particolari patologie o che richiedono pasti alternativi per scelte etico-religiose e culturali.

Per principio di precauzione e per diminuire il rischio di contaminazione e di errore nella produzione delle diete sanitarie, **CIRFOOD** prevede, per alcune categorie alimentari, l'esclusione degli alimenti appartenenti all'intera categoria cui l'alimento citato nel modulo e nel certificato medico fa parte (es: no formaggio diventa no latte, no noci diventa no frutta a guscio, no uovo crudo diventa no uovo, ecc.).

Per le modalità di richiesta si rimanda all'avviso informativo disponibile sul sito del Comune di Udine, sezione ristorazione scolastica.



<https://www.comune.udine.it/it/educazione-22640/ristorazione-scolastica-155173>

Erogazione del servizio

MODALITÀ DI PREPARAZIONE DEL PASTO

I pasti sono prodotti giornalmente con modalità espressa e non possono essere conservati per i giorni successivi. Le verdure da consumare crude devono essere condite al momento della distribuzione.

Conservazione

Il gestore garantisce le temperature di conservazione degli alimenti cucinati che sono previste dalle normative vigenti, adottando tutti i sistemi e le tecnologie adeguati per tale scopo. Il tempo che intercorre tra la produzione e il consumo dei pasti è il minore possibile e tiene conto degli orari di consumo del pasto e delle operazioni di porzionatura e distribuzione delle portate.

Pasto sostitutivo

È il pasto che viene previsto in caso di emergenze che impediscano la preparazione del menu del giorno (interruzione accidentale dell'energia elettrica e/o dell'erogazione dell'acqua, situazioni straordinarie non previste e non prevedibili). Si tratta di un pasto la cui composizione e il cui valore energetico si avvicina il più possibile a quello del pasto sostituito.



La sicurezza alimentare

GARANZIE DI QUALITÀ

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione per la tutela della salute. La scelta del gestore si è basata su criteri di qualità, tra i quali:

- il possesso della “**Certificazione del Sistema di Qualità Aziendale**” secondo la normativa **UNI EN ISO 9001/2000** e la dichiarazione di applicazione del sistema qualità al centro cottura di Meolo;
- il possesso della “**Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale**” **UNI EN ISO 14001**;
- il possesso della **Certificazione OHSAS 18001** specifica i requisiti per un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza del Lavoro (SGSSL);
- il possesso dell’**ISO 50001** “Sistemi di gestione dell’energia-Requisiti e linee guida per l’uso”;
- la formazione del personale;
- la presenza nel centro cottura e nei refettori scolastici di un sistema di autocontrollo della qualità del servizio, “**Manuale di Autocontrollo**”, basato sui principi del **sistema HACCP** (Hazard Analysis and Critical Control Points) che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.

Garanzie di Igiene

Il Manuale di Autocontrollo in applicazione alla legge 155/97 individua le procedure di lavoro e le misure correttive da intraprendere in caso di non conformità e disinfestazione. Il gestore ha definito un piano di verifica su derrate alimentari, cibi pronti al consumo, attrezzature, operatrici e operatori, al fine di monitorare la qualità igienica del cibo e degli ambienti di lavoro attraverso analisi microbiologiche, chimico-fisiche e merceologiche. Il programma prevede anche **visite ispettive periodiche** presso il centro cottura e sui terminali di distribuzione (refettori) mirate a controllare che il servizio erogato sia conforme a quanto previsto dalla legislazione vigente e dalle procedure interne aziendali. Inoltre presso il centro cottura, a ogni chiusura di ciclo produttivo giornaliero, viene prelevato dagli operatori di cucina il “**PASTO TEST**”. Si tratta di un campione rappresentativo di ogni piatto prodotto che viene mantenuto a temperatura negativa -18 °C per 72 ore e che può essere analizzato in caso di indagini o accertamenti delle autorità competenti.

La professionalità del personale

Il personale impiegato nel servizio di ristorazione adotta, nello svolgimento delle proprie mansioni, comportamenti improntati alla **correttezza** e **trasparenza**. Il personale dipendente del gestore del servizio indossa un'ideale ed ordinata divisa, come richiesto dalle norme di legge. Il gestore tiene costantemente aggiornato il proprio personale dipendente mediante corsi di formazione e aggiornamento, al fine di garantirne una adeguata professionalità.



I sistemi di verifica del servizio erogato

Monitoraggio per il controllo della qualità

Diversi sono gli organismi preposti al controllo: i competenti Servizi di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, l'ufficio preposto dell'amministrazione comunale, la Commissione mensa ed 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 si avvale della professionalità di un tecnologo alimentare per effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso e con le modalità che ritiene opportune, controlli presso la cucina 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.

Controlli da parte del gestore

Il gestore svolge controlli periodici attraverso la figura del responsabile del servizio che verifica le modalità di preparazione presso le cucine, le modalità di distribuzione del pasto presso i refettori e rimane a disposizione dell'utenza per eventuali informazioni. Il gestore inoltre ha definito un piano di verifica 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.

Controlli della Commissione mensa

Ulteriore controllo sull'andamento complessivo del servizio è effettuato dai membri della Commissione mensa. Le verifiche avvengono senza necessità di alcun preavviso. L'accesso è soggetto alle disposizioni delle scuole. Le verifiche di norma avvengono presso tutti i locali adibiti al servizio di ristorazione e le commissarie e i commissari potranno verificare l'appetibilità e il gradimento del cibo (es. caldo/freddo, aspetto, gusto, presentazione, servizio, ecc.), la corrispondenza con il menu e, in generale, il corretto funzionamento del servizio di ristorazione.

Il componente della Commissione mensa può accedere al locale di produzione (cucina) della scuola di cui è rappresentante solo se accompagnato dal/dalla responsabile di cucina, previo accordo con la/lo stessa/o e solo nei momenti di non operatività per non intralciare il corretto svolgimento di fasi a rischio dal punto di vista igienico-sanitario. Di regola, l'accesso al locale di produzione è consentito al mattino prima dell'inizio delle operazioni di cucina; la durata delle operazioni di controllo specificamente riferite al locale di cucina non potrà comunque superare i quindici minuti. Prima di accedere al locale cucina la/il componente della Commissione mensa dovrà lavarsi le mani, indossare il camice, la cuffia e le soprascarpe a perdere a disposizione presso ogni mensa. La cuoca/Il cuoco potrà impedire l'accesso alla cucina della/del componente della Commissione mensa qualora quest'ultimo rifiuti di procedere alle predette operazioni preliminari ovvero risulti essere palesemente in uno stato di salute o di igiene personale che non consenta l'ingresso in cucina. L'accesso ai depositi o alle dispense (se poste in locale diverso dalla cucina), ai refettori e alle aree di pertinenza della cucina (es. zone di ricevimento delle derrate alimentari) non è soggetto a limitazioni d'orario, purché non vi sia interferenza con le operazioni del personale e avvenga alla presenza dello stesso.

Controlli da parte dell'azienda sanitaria

L'azienda sanitaria di competenza può effettuare, senza preavviso, controlli presso la cucina e i refettori al fine di verificare le modalità di stoccaggio delle derrate, l'etichettatura degli alimenti, lo stato delle attrezzature in uso, la qualità igienico-nutrizionale del pasto e le condizioni igienico-sanitarie del personale alimentarista, della cucina e delle sale di distribuzione

Rapporti con i cittadini

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La cittadinanza può presentare reclami per:

- A** segnalare eventuali episodi di disservizio o di grave violazione dei principi enunciati nella presente carta;
- B** segnalare eventuali situazioni di erogazione dei servizi con standard di qualità non conformi a quelli stabiliti nella presente carta;
- C** presentare suggerimenti ed osservazioni per il miglioramento dei servizi erogati.

I reclami e suggerimenti possono essere trasmessi all'amministrazione con qualunque mezzo (posta ordinaria, posta elettronica, fax, ecc.) purché in forma scritta e non anonima, ai seguenti recapiti:

Comune di Udine Servizio Cultura e Istruzione U.O. Ristorazione Scolastica

Via Piave n. 19, Tel. 0432.1272720 E-mail: ristorazione.scuole@comune.udine.it

l'ufficio riceve previo appuntamento telefonico:

lunedì 8:30 - 16:30 e giovedì 8:30 - 12:30

oppure **Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. Udine**

Via Lionello n. 1 - secondo piano, lato sud

Tel. 0432/1272616 - 2621 Fax 0432/1270355 E-mail: urp@comune.udine.it

l'ufficio riceve dal lunedì a venerdì 8:45 - 12:15

lunedì e giovedì pomeriggio 15:15 - 16:45

Nei casi in cui il reclamo riguardi comportamenti di persone e il reclamo pervenga per posta elettronica o fax, verrà richiesta la ripresentazione del reclamo con sottoscrizione in originale. I reclami inoltrati verbalmente o a mezzo telefonico sono anch'essi accettati nei casi in cui i disservizi o le situazioni lamentate abbiano carattere di urgenza, fermo restando che il reclamante è tenuto a comunicare anche le sue generalità e i dati relativi al suo indirizzo e numero telefonico. Per essere preso in considerazione, il reclamo deve risultare sufficientemente circostanziato, deve cioè contenere gli elementi minimi utili per l'individuazione del disservizio o dell'anomalia riscontrata nel servizio reso ovvero del problema segnalato. Il Comune si impegna a dare esauriente risposta scritta al reclamante entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

CIRFOOD
EDUCATION



Comune di Udine

