



**CITTÀ DI REGGIO CALABRIA**  
**SETTORE CULTURA TURISMO ISTRUZIONE SPORT**  
**Macroarea Istruzione**

Prot. n. 26947 del 17.02.2017

*Ai Dirigenti Scolastici*

*e, p.c. Al Sig. Sindaco  
Al Sig. Assessore Istruzione  
Al Sig. Segretario Generale  
Spett.le Ditta SIARC S.p.a.  
Spett.le RE.CA.S.I. S.p.a.*

*Loro sedi*

**Oggetto: Circolare sul servizio di mensa scolastica anno 2016/2017.**

Con la presente vengono fornite le linee guida per l'espletamento del servizio di mensa scolastica per l'anno scolastico in corso.

1. Come per gli anni passati, si è scelto di gestire il servizio in oggetto mediante ricorso all'appalto a ditte specializzate nella fornitura di pasti preconfezionati. Detto servizio verrà erogato agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado che ne facciano richiesta, nonché, ai sensi dell'art. 2 del D.M. Interno 16 maggio 1996 e dell'art. 21 del C.C.N.L. Scuola, sottoscritto il 29.11.2007, al personale docente in servizio in ciascuna classe o sezione durante la refezione, al secondo insegnante in compresenza (ove prevista) ed al personale ATA di servizio alla mensa.

Allo scopo di consentire una omogeneità del servizio e i medesimi standard nei livelli di erogazione dello stesso, tutte le scuole del territorio comunale sono riunite in un unico lotto.

La gara è stata esperita con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, comma 3, del D.Lgs. 50/2016, sulla base della valutazione degli elementi di giudizio indicati nella lettera d'invito, tenendo conto, oltre al prezzo, anche dei seguenti parametri qualitativi:

- a. organizzazione complessiva del servizio;
- b. piano di controllo ispettivo ed analisi microbiologiche.

La gara in questione è stata aggiudicata alla ditta S.I.A.R.C. s.p.a., specializzata nella fornitura di pasti preconfezionati, che provvederà ad espletare tutte le attività necessarie per la fornitura dei pasti e per l'erogazione del servizio, in funzione alle esigenze delle scuole e del Comune, per come meglio specificato nel Capitolato Tecnico.

L'impresa aggiudicataria è qualificata con il sistema di qualità ai sensi delle norme della serie UNI-EN-ISO 9001:2008, nonché è in possesso della certificazione del Sistema di Gestione per la sicurezza alimentare, in conformità alle norme UNI 10854:1999, rilasciate da un ente di certificazione accreditato SINCERT. E' altresì in possesso di altre certificazioni di qualità conformi alle norme UNI EN ISO 22000:2005 e UNI EN ISO 14001:2004.

2. **L'inizio del servizio è previsto per il 1° marzo 2017.**

L'iscrizione al servizio mensa da parte degli utenti dovrà avvenire per il tramite del modello predisposto da quest'ufficio e presente sul sito del comune [www.reggiocal.it](http://www.reggiocal.it).

3. E' confermato il funzionamento del sistema di gestione informatizzata della mensa, già introdotto dall'a.s. 2005/2006.

La prenotazione dei pasti avviene mediante il predetto sistema di gestione informatizzata attraverso l'uso di lettori codice a barre (tessera sanitaria) per la trasmissione nella piattaforma software.

La procedura di pagamento dei primi accrediti e delle successive ricariche verrà effettuata mediante il versamento sul bollettino di c.c.p. intestato al Comune di Reggio Calabria Servizio mensa n. 30102982 indicando nella causale la scuola di appartenenza, il nominativo dell'alunno il valore dell'importo corrispondente al numero dei pasti acquistati, in base alla rispettiva fascia di contribuzione; o mediante bonifico bancario: IT77J0760116300000030102982.

Le ricevute di pagamento dei bollettini o dei bonifici dovranno essere consegnate all'Ufficio Mensa della Macro-area Istruzione o inviate via e-mail all'indirizzo [ufficiomensa@reggiocal.it](mailto:ufficiomensa@reggiocal.it).

Per consentire l'avvio del servizio è necessario effettuare il primo versamento con un credito di almeno 10 (dieci) pasti.

Rimane confermato rispetto agli anni precedenti:

- l'utilizzo di una piattaforma web esistente all'interno di un Internet Data Center (IDC), alla quale potranno accedere, oltre agli operatori del Comune e del Fornitore, anche quelli delle scuole, nonché gli utenti, mediante login e password personalizzate;

- la prenotazione dei pasti mediante specifici lettori e di display touch screen forniti già in dotazione alle scuole per la gestione del servizio.

E' consentita la trasmissione da parte delle scuole a mezzo fax esclusivamente per i casi di guasti ai lettori ottici o di anomalie sul sistema software.

Si conferma che:

➤ l'utente dovrà provvedere al pagamento anticipato dell'importo iniziale accreditato e di quelli occorrenti per le ricariche successive, ogni qual volta si sia esaurito il credito corrispondente al numero dei pasti in precedenza pagato;

➤ le ricariche da effettuare non potranno essere inferiore ai 10 pasti, salvo che nei mesi di maggio e giugno in cui è ammessa una ricarica di taglio inferiore in rapporto ai restanti giorni di refezione scolastica. Ad ogni modo, per garantire una continuità del servizio, sarà permesso all'utente, **ad eccezione dei mesi di maggio e giugno**, di usufruire di numero 3 (tre) pasti a credito esaurito, che successivamente saranno conguagliati in sede di ricarica;

4. Sono state determinate con delibera della Giunta Comunale n. 84 del 29/04/2016, come da prospetto seguente, le fasce di partecipazione al costo del servizio per il corrente anno scolastico, elaborate applicando i criteri di calcolo dell'ISEE (indicatore della situazione economica equivalente) in rapporto al costo unitario medio del servizio per singolo pasto consumato (comprensivo del prezzo aggiuntivo per l'impiego giornaliero di n. 1 derrata biologica), fissato a 4,85 euro:

FASCIA	ISEE	PARTECIPAZIONE AL COSTO
A	Non superiore a €. 1.500,00	Esenzione totale
B	Superiore a €. 1.500 e fino a €. 3.000	23,00% del costo unitario medio a pasto (€.1,25)
C	Superiore a €. 3.000 e fino a €. 6.000	32,00% del costo unitario medio a pasto (€.1,90)
D	Superiore a €. 6.000 e fino a €. 12.000	43,50% del costo unitario medio a pasto (€.2,40)
E	Superiore a €. 12.000 e fino a €. 20.000	57,00% del costo unitario medio a pasto (€.3,00)
F	Superiore a €. 20.000 e fino a €. 25.000	80,00% del costo unitario medio a pasto (€.4,00)
G	Superiore a €. 25.000	100,00% del costo unitario medio a pasto (€.4,85).

E', inoltre, confermato anche il servizio gratuito per il personale docente in servizio durante la refezione, restando a carico del Ministero dell'Interno l'obbligo del rimborso ai sensi del citato art. 2 del D.M. Interno 16 maggio 1996. Inoltre, ai sensi dell'art. 21 del nuovo C.C.N.L. Scuola, sottoscritto il 29.11.2007, il servizio sarà prestato anche in favore del secondo insegnante in compresenza (ove prevista) ed al personale ATA di servizio alla mensa.

5. Le condizioni per la somministrazione dei pasti sono contenute nell'allegato capitolato speciale d'appalto, al quale integralmente si rinvia (vedi all. 1, 2 e 3). Qui di seguito, per comodità, si trascrive una sintetica descrizione.

Il servizio di refezione scolastica reso con pasti veicolati comprende tutte le attività necessarie per la fornitura dei pasti e per l'erogazione del servizio e sarà espletato in funzione delle esigenze delle scuole, nell'articolazione delle attività di cui appresso (meglio specificate nel capitolato speciale d'appalto e nei relativi allegati):

- a) acquisto delle derrate, preparazione e cottura pasti nei centri di produzione del fornitore, confezionamento dei pasti presso i medesimi centri con il sistema del legame fresco caldo;
- b) fornitura di acqua minerale naturale non addizionata in bottiglie da  $\frac{1}{3}$  di litro per ogni commensale;
- c) trasporto dei pasti dai centri di produzione fino alle sedi di refezione;
- d) porzionamento e distribuzione in ciascuna sede di refezione;
- e) approntamento e riassetto delle sedi di refezione, lavaggio delle stoviglie, dell'utensileria, delle attrezzature specifiche, delle attrezzature di uso generale e di quant'altro utilizzato per l'erogazione dei servizi. Nelle attività di riassetto e di lavaggio è compresa anche la fornitura del materiale occorrente per il riassetto e il lavaggio predetti (detersivi, disincrostanti, disinfettanti ecc.);
- f) raccolta differenziata dei rifiuti e smaltimento nei cassonetti esterni alle sedi di refezione;
- g) fornitura delle stoviglie monouso (materiale a perdere riciclabile) per la consumazione dei pasti nonché del tovagliato monouso (materiale a perdere riciclabile);
- h) presa in carico dell'utensileria, delle attrezzature specifiche e delle attrezzature di uso generale eventualmente messe a disposizione dall'Amministrazione, con obbligo del Fornitore di integrare quanto ricevuto qualora non sufficiente per il corretto espletamento del servizio.

Si comunicano di seguito le modalità operative del servizio:

- 5.1) predisposizione del refettorio;
- 5.2) preparazione dei tavoli per i pasti (con tovagliato monouso, acqua, pane e frutta);
- 5.3) ricevimento dei pasti trasportati con il sistema del catering dal personale del Fornitore almeno 10-15 minuti prima dell'orario di somministrazione, come appresso comunicato da ciascuna scuola, per consentire di apparecchiare con anticipo. Per casi particolari, il predetto orario di arrivo potrà essere suscettibile di variazioni, fermo restando l'orario di somministrazione dei pasti;
- 5.4) scodellamento, porzionatura e distribuzione dei pasti nella dovuta temperatura all'interno delle varie sedi di refezione, all'orario prescritto ed a cura del personale del fornitore, munito delle necessarie autorizzazioni sanitarie, secondo le modalità di capitolato;
- 5.5) pulizia e riordino dei tavoli dopo i pasti;
- 5.6) lavaggio e riordino delle stoviglie;
- 5.7) gestione dei rifiuti, mediante raccolta ed asporto del materiale residuo;
- 5.8) pulizia dei locali adibiti a refettorio e vigilanza ed assistenza agli alunni durante i pasti.

A carico della scuola, in base a quanto chiarito nel protocollo d'intesa siglato il 12 settembre 2000 tra il Ministero Pubblica Istruzione, l'Unione Provincie d'Italia, l'Associazione Nazionale Comuni d'Italia, l'Unione Nazionale Comunità ed Enti Montani e le OO.SS., spettano la comunicazione al Comune del numero, della tipologia dei pasti in rapporto alle specifiche diete previste, la pulizia dei locali adibiti a refettorio e la vigilanza ed assistenza agli alunni durante i pasti.

Tutte le altre competenze, invece, restano ascritte al Comune, il quale le ha contrattualmente poste a carico del fornitore.

Pertanto, non vi sarà ricorso alle funzioni miste per il personale ausiliario.

6. Una particolare cura è stata inoltre dedicata alla redazione delle **tabelle dietetiche** e alla preparazione dei relativi **menù**, che devono essere predisposti e forniti in conformità a quanto indicato nell'allegato n. 1 e nell'allegato 2 del capitolato speciale d'appalto, contenente le specifiche relative alle derrate alimentari. I menù stagionali (**invernali ed estivi**) sono definiti per 4 settimane nel rispetto delle indicazioni di cui al citato allegato 1. La corrispondenza tra le grammature a crudo e quelle a cotto sono indicate nella tabella 5 del medesimo allegato 1. Si trasmette il menù invernale proposto dal Fornitore.

L'Amministrazione, così come richiesto dall'art. 59, comma 4, della Legge 23.12.1999, n. 488, ha previsto la possibilità di richiedere che i pasti vengano preparati con l'utilizzo di derrate biologiche, tipiche o tradizionali, in conformità alle caratteristiche di cui all'allegato 2 al capitolato speciale d'appalto. Ha altresì previsto la possibilità di richiedere l'impiego di prodotti provenienti da sistemi di filiera corta e da operatori dell'agricoltura sociale.

Per la definizione del significato e delle caratteristiche dei predetti alimenti particolari si rinvia alla descrizione riportata all'art. 5.1 del capitolato.

Per tutti gli altri alimenti, la qualità dei prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti deve corrispondere tassativamente alle caratteristiche merceologiche indicate nell'allegato 2 al capitolato speciale d'appalto (ad esempio è previsto che il prosciutto cotto debba essere senza polifosfati di 1<sup>a</sup> qualità, tipo Rovagnati o similare). Considerato che il paragrafo 4.1 del detto capitolato prevede che qualunque modifica ai menù dovrà comunque seguire il principio di equivalenza economica e nutrizionale rispetto alle indicazioni nutrizionali riportate nella tabella dietetica, conseguentemente, qualunque altra ricetta potrà essere aggiunta e/o sostituita solo se di valore economico e nutrizionale equivalente e previo accordo ed autorizzazione scritta dell'Amministrazione: pertanto, sulla scorta dell'esperienza dei primi periodi del servizio e delle esigenze scaturenti anche dai questionari di gradimento dell'utenza, **potranno essere proposte anche da codeste Scuole variazioni dei menù** che verranno sottoposte all'esame della Commissione Mensa al fine dell'espressione del giudizio di congruità ed osservanza del suddetto principio di equivalenza economica e nutrizionale.

Inoltre, è prevista la fornitura di pasti per **diete speciali per utenti affetti da intolleranze alimentari o patologie con definito vincolo dietetico** (es. celiachia, diabete mellito ecc.).

Previa opportuna certificazione e diagnosi attestante l'esistenza di una particolare patologia che necessita di diete speciali e/o previa segnalazione del medico che attesti la necessità di eliminare taluni elementi, verranno elaborati, dallo stesso medico o da altro competente specialista, menù personalizzati per gli utenti di cui sopra.

Le diete speciali dovranno essere confezionate in monoporzione termo-sigillata, etichettata con l'indicazione dei dati del destinatario e scuola di appartenenza.

Anche per dette monoporzioni deve essere garantito il mantenimento delle temperature previste nella normativa vigente fino al momento del consumo. Detti pasti dovranno garantire la maggior alternanza possibile.

La disciplina delle suddette diete speciali è dettagliatamente prevista al paragrafo 4.3. del capitolato speciale d'appalto.

Il Fornitore dovrà garantire, altresì, la fornitura delle **diete a carattere etico-religioso**. In particolare per utenti di religione islamica, ebraica o di altra confessione religiosa è prevista la sostituzione dei pasti del menù concordato e autorizzato dall'Amministrazione con i pasti indicati nel capitolato speciale d'appalto o eventualmente concordati che rispettino le rispettive convinzioni religiose.

I singoli piatti dovranno essere preparati in conformità ai valori indicati nelle tabelle grammature relative a ciascuna tipologia di utente al fine di soddisfare adeguatamente i fabbisogni nutrizionali e dovranno garantire la maggior alternanza possibile.

La disciplina delle suddette diete particolari è dettagliatamente prevista al paragrafo 4.4. del capitolato speciale d'appalto.

Il Fornitore ha anche l'obbligo di fornire, su richiesta, i **cestini sostitutivi dei pasti**, che dovranno essere preparati con le derrate di cui all'allegato 2 al capitolato. Le richieste dovranno essere motivate con riferimento a casi (es. gite scolastiche) o esigenze particolari e non potranno costituire la generalità del servizio.

Le richieste al fornitore di sostituzione del pasto caldo con cestini freddi potranno essere effettuate da codesti Dirigenti, con preavviso di almeno 2 giorni, dandone comunicazione all'appaltatore e, per conoscenza, a questo Ufficio.

Allo stesso modo, dovranno essere comunicate alle ditte fornitrici ed allo scrivente le richieste per l'approntamento delle suddette diete speciali e particolari, che dovranno essere debitamente autorizzate dal Comune.

7. Il paragrafo 2.4. del capitolato speciale d'appalto disciplina le modalità di espletamento del servizio e prevede che:

- 1) Prenotazioni - ogni scuola provvederà a prenotare quotidianamente, **entro le ore 9'00**, il numero dei pasti che prevede di consumare nel corso della giornata, indicando il numero dei pasti per gli alunni, il numero dei pasti per adulti, le diete speciali, ricettari temporanei, etc., comunicando eventualmente solo le variazioni rispetto a prenotazioni precedenti. Per le comunicazioni inerenti le prenotazioni dei pasti è previsto **esclusivamente l'uso dei lettori ottici**; solo in casi eccezionali, in presenza di malfunzionamenti, potrà essere utilizzato il fax o la posta elettronica, o in mancanza, la semplice comunicazione telefonica, da effettuare comunque non oltre le ore 9,15.  
Si avverte che i pasti prenotati e consegnati dovranno essere tutti pagati al Fornitore, per cui si raccomanda la massima attenzione e serietà nella determinazione del numero dei pasti e nella conseguente formulazione delle richieste quotidiane.
- 2) Tempo massimo intercorrente tra il confezionamento e la consegna e/o la distribuzione - il Fornitore dovrà garantire che tra il confezionamento e la distribuzione ai tavoli non passi più di **un'ora e trenta minuti**.
- 3) Orari - in relazione ad ogni sede di refezione, la distribuzione dei pasti dovrà avvenire tassativamente all'ora comunicata dalle singole scuole.
- 4) Erogazione del servizio nel caso d'interruzione della produzione per cause di forza maggiore - il Fornitore dovrà essere in grado di fornire il servizio, anche in caso d'**interruzione** della produzione presso tutti i Centri di Produzione per **causa di forza maggiore**, ovvero in caso d'impossibilità di prestare il servizio dovuto a **sciopero del personale**, producendo i pasti necessari quotidianamente in conformità al capitolato, utilizzando una o più strutture produttive idonee alternative, mezzi ed attrezzature di trasporto, ovvero avvalendosi di tecnologie di preparazione e confezionamento dei pasti alternative (es., convenzioni con altri centri di produzione o con locali all'uopo convenzionati, ecc.). In tali casi, il Fornitore potrà anche avvalersi della facoltà di fornire, per un solo giorno, in luogo dei pasti previsti, cestini freddi, da prepararsi in conformità a quanto previsto al paragrafo 4.2. del capitolato.

E' necessario, per una migliore e più puntuale organizzazione del servizio da parte del fornitore e per consentire l'inizio del servizio nel termine programmato, **provvedere con tempestività all'effettuazione dei seguenti adempimenti:**

- a) fornire, per le scuole che non avessero già provveduto, i dati relativi:
  - al numero degli alunni che hanno fatto richiesta di fruire del servizio in oggetto;
  - agli orari di somministrazione dei pasti presso ogni plesso scolastico;
  - al numero dei bambini affetti da celiachia o da altre patologie che richiedono un menù particolare, nonché di quelli che, per motivi religiosi, hanno analoghe esigenze;
  - alla tipologia prescelta di somministrazione dei pasti (monoporzione o multiporzione);
- b) comunicare con la massima urgenza, **utilizzando il modello allegato**, che dovrà essere compilato e restituito via pec a quest'Ufficio, nonché consegnato per conoscenza al Fornitore, il nominativo del referente del servizio per ciascun plesso scolastico, individuato dal Dirigente Scolastico in personale d'idonea qualifica professionale, incaricato anche del potere di sottoscrivere il modulo di reclamo circa la puntualità e qualità del servizio, di cui al successivo paragrafo 10.

I referenti per il servizio di prenotazione pasti e consegna bollettini postali di pagamento (sig. D. Loddo e sig. F. Romeo) sono reperibili per chiarimenti e/o informazioni al n. 0965/3622904 e-mail [ufficiomensa@reggiocal.it](mailto:ufficiomensa@reggiocal.it).

Si fa presente che il termine ultimo per l'effettuazione di tutti i suddetti adempimenti è il **23 febbraio p.v.**

8. Restano valide anche per quest'anno le seguenti attività necessarie per il migliore funzionamento del sistema informatizzato di gestione della mensa scolastica:

- 8.1 il personale referente della mensa scolastica, in ogni plesso di refezione, dovrà assistere i genitori e gli alunni nelle operazioni giornaliere di prenotazione dei pasti, curando di verificare che le

predette operazioni e le trasmissioni dei relativi dati siano effettuate correttamente e i collegamenti telefonici non siano interrotti nel momento delle comunicazioni;

8.2 il suddetto personale dovrà rispettare il termine delle ore 9:00 le prenotazioni dei pasti mediante lettori ottici. Eventuali ritardi accertati saranno contestati alla scuola.

9. Verranno effettuati controlli e verifiche interne sullo svolgimento del servizio.

I **controlli interni** saranno svolti dallo stesso Fornitore che deve provvedere alla presentazione, al fine di garantire un adeguato **monitoraggio del Sistema di Qualità aziendale**, di un **piano di verifiche ispettive** effettuate da un Ente di Ispezione/Certificazione accreditato.

In particolare, la SIARC s.p.a. ha previsto un piano di Verifiche Ispettive per la gestione del servizio, obbligandosi a garantire che l'organismo di Ispezione-Certificazione effettuerà numero 2 (due) controlli ispettivi nel corso della durata dell'appalto.

Inoltre, ha previsto che, in ottemperanza ai principi dell'HACCP, saranno attuati i controlli previsti dal piano di auto controllo analitico che include analisi microbiologiche, chimiche, merceologiche, tamponi ambientali, tamponi al personale, per monitorare sia gli ambienti in cui si preparano e somministrano i cibi, che le pietanze distribuite, le derrate impiegate, e lo stato igienico degli operatori stessi.

Ha inoltre previsto controlli di qualità strutturati su più livelli per ridurre al minimo eventuali pericoli.

Il Fornitore ha garantito l'adozione di misure atte ad assicurare le migliori condizioni igieniche dei prodotti finali, analizzando ed individuando i punti critici e mettendo in atto le procedure necessarie al corretto funzionamento del sistema. E' stata richiesta altresì la presentazione di un dettagliato piano di analisi microbiologiche per l'effettuazione, presso un apposito laboratorio, regolarmente autorizzato ed accreditato, delle analisi obbligatorie previste dal capitolato: in particolare, nell'ambito dei sistemi di monitoraggio adottati per il controllo dei punti critici, il Fornitore si è impegnato ad effettuare esami di laboratorio con frequenza settimanale che prevedono analisi batteriologiche e chimiche su materie prime, prodotti finiti e semilavorati ambiente di lavoro ed attrezzature ed analisi batteriologiche sugli alimenti (vedi paragrafo 12 del capitolato speciale d'appalto).

Pertanto, i referenti del servizio di ciascuna sede di refezione, nel giorno previsto per tale controllo, verranno contattati dal personale del citato organismo di controllo entro l'orario stabilito per la comunicazione del numero dei pasti (ore 9'00), affinché provvedano a richiedere al Fornitore (ovviamente senza spiegarne il motivo) numero 3 pasti in più del necessario.

10. Si confermano le modalità per la segnalazione, da parte di codeste scuole, degli eventuali ritardi, vizi e/o difformità rispetto alle caratteristiche quantitative e qualitative dei pasti, nonché rispetto alle modalità della fornitura, utilizzando il "**Modulo di reclamo relativo alle prestazioni del fornitore**", allegato alla presente circolare, che, in caso di rilevazione di eventuale irregolarità della fornitura, dovrà essere compilato a cura del referente del servizio mensa di ciascun plesso scolastico, con l'indicazione dettagliata delle suddette irregolarità e inoltrato al Fornitore, al Dirigente Scolastico ed al Comune, per il prosieguo di competenza.

11. Con successiva comunicazione saranno forniti i nominativi del responsabile del servizio per il Fornitore e del Coordinatore del Centro di Cottura, nonché i loro recapiti telefonici e di e-mail/pec..

Si rammenta che il Responsabile del Servizio:

- 1) è il referente responsabile nei confronti dell'Amministrazione e rappresenta ad ogni effetto il Fornitore;
- 2) dovrà assicurare la reperibilità e la disponibilità a recarsi presso l'Ente o le sedi di refezione, quando richiesto;
- 3) provvederà a garantire la qualità del servizio, anche attraverso la verifica della qualità percepita e la rispondenza del servizio stesso alle prescrizioni di legge, del capitolato speciale d'appalto e di quanto indicato nell'Offerta di gara;
- 4) dovrà attivarsi per eseguire o fare eseguire tutti i controlli opportuni per il regolare svolgimento dei servizi, fermo restando il rispetto delle norme igienico-sanitarie per tutti coloro che accedono ai locali adibiti ai servizi.

Si informa, inoltre:

Palazzo Ce.Dir. - Torre IV - Piano 1° Via S. Anna Il Tronco, tel. 0965/3622905 – fax 0965/3622152

e-mail: [politicheducative@reggiocal.it](mailto:politicheducative@reggiocal.it) pec: [istruzione@pec.reggiocal.it](mailto:istruzione@pec.reggiocal.it)

Codice Fiscale/Partita I.V.A.: 00136380805

- che il centro di produzione è quello sito nel Villaggio turistico Magna Grecia di Via Vecchia Provinciale, loc. Lazzaro, che rispetta le norme e le leggi in vigore nel campo della ristorazione collettiva. Sarete informati di eventuali variazioni e dell'apertura di ulteriori, eventuali, centri di produzione con successiva comunicazione. Per contatti con la direzione del Fornitore, in caso di particolari necessità, sono disponibili i seguenti recapiti: n. tel. 0961/752521-2, FAX 0961/754705, indirizzo mail: [dietespeciali.siarc@libero.it](mailto:dietespeciali.siarc@libero.it);
- che, ai sensi dell'art. 11 del capitolato speciale d'appalto, il Fornitore dovrà assicurare la presenza di personale adeguato ed idoneo per il conseguimento dei risultati richiesti nel medesimo capitolato, di modo che sia comunque garantito un rapporto operatore/utente, al momento della distribuzione, pari ad un addetto, circa ogni 40 utenti;
- che il numero e nominativo del personale, con relative qualifiche, mansioni, livello retributivo e monte ore è indicato nell'Atto di regolamentazione del servizio redatto per ciascuna sede di refezione ed in cui sono altresì formalizzate le ulteriori modalità operative di gestione del servizio (data di inizio dell'attività, modalità e tempi di prenotazione, consegna e distribuzione dei pasti, ecc.). Copia di ciascun atto di regolamentazione, se interessati, sarà trasmesso su richiesta ai referenti del servizio delle scuole interessate.

Si informa, ancora, che con delibera di Consiglio Comunale n. 5 del 23/01/2017 è stato approvato il regolamento della costituenda Commissione Mensa Cittadina che prevede tra i componenti la nomina di:

- n. 2 rappresentanti dei genitori per ogni Istituto Comprensivo nominati dal Consiglio di Istituto dello stesso;
- n. 2 rappresentanti del personale docente per Istituto Comprensivo nominati dal Consiglio di Istituto dello stesso;

Nel corso del prossimo incontro del 21 p.v., saranno concordate le modalità ed i tempi per la comunicazione dei predetti rappresentanti.

**12.** Allo scopo della verifica della soddisfazione dell'utente, è stata prevista l'effettuazione del sistema di monitoraggio continuo per individuare interventi correttivi finalizzati a migliorare la qualità del servizio, articolato in:

- un questionario mensile per sede di refezione, utilizzando il modello allegato al capitolato, sulla qualità, quantità ed appetibilità del pasto compilato dal responsabile del servizio nominato dal Fornitore.

Il questionario, concordato con l'Amministrazione, oltre a consentire una valutazione su qualità, quantità e appetibilità del pasto fornito, metterà a disposizione uno spazio per esprimere commenti, suggerimenti e eventuali insoddisfazioni. Verrà inoltre riportata la data, il menù del giorno e la qualifica del compilatore.

Saranno previste schede di rilevazione degli scarti (avanzi del pasto) per la verifica del gradimento dei commensali e verranno analizzate le motivazioni legate al mancato gradimento (qualità del pasto, gusto, etc.) del pasto con l'individuazione dei correttivi da apportare ai menù o al servizio. Nello svolgimento di tale attività sarà indispensabile la collaborazione dei referenti dei servizi mensa delle scuole.

A cadenza periodica concordata con l'Amministrazione, il responsabile del servizio del Fornitore dovrà produrre una relazione riportante i risultati delle rilevazioni, dei correttivi apportati al servizio e delle proposte migliorative del servizio stesso.

**13.** Si sottolinea, infine, l'esigenza di **interrompere, con effetto dal 1° marzo p.v., eventuali forniture (es. catering) sostitutive del servizio di refezione scolastica che in atto fossero operative all'interno di ciascuna scuola.**

Si rammenta a riguardo che una delle principali finalità della refezione scolastica che è rappresentata dall'educazione ad un'alimentazione sana, equilibrata e condivisa all'interno di una comunità, quale importante momento di socializzazione.

E' necessario inoltre precisare che:

- la fornitura di un servizio di refezione collettiva garantisce un pasto di qualità, equilibrato e servito nel rispetto di tutte le norme igienico sanitarie;
- la refezione scolastica è un servizio che ha una funzione educativa e formativa, che concorre ad attuare il principio di uguaglianza e di contrasto alle discriminazioni (art. 3 della Costituzione);
- spetta alle amministrazioni scolastiche organizzare il tempo dell'insegnamento e dell'educazione, anche durante la consumazione dei pasti forniti;

Palazzo Ce.Dir. - Torre IV - Piano 1° Via S. Anna II Tronco, tel. 0965/3622905 – fax 0965/3622152

e-mail: [politicheducative@reggiocal.it](mailto:politicheducative@reggiocal.it) pec: [istruzione@pec.reggiocal.it](mailto:istruzione@pec.reggiocal.it)

Codice Fiscale/Partita I.V.A.: 00136380805

- le Linee guida nazionali per la ristorazione scolastica considerano la refezione un importante e continuo momento di educazione e di promozione.

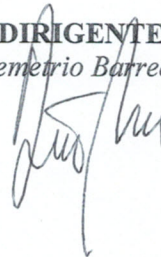
\* \* \* \* \*

Al Fornitore, che legge la presente circolare per conoscenza, si rivolge l'invito a collaborare fattivamente con l'Amministrazione Comunale, con la Commissione Mensa e con le Istituzioni Scolastiche allo scopo del comune obiettivo del soddisfacimento dell'utenza, sollecitando l'effettuazione delle prestazioni di servizio ai massimi livelli, sia sotto il profilo della qualità e varietà dei prodotti impiegati e dei pasti forniti, sia sotto l'aspetto della puntualità e dell'efficienza delle attività di trasporto, consegna e distribuzione, nonché avuto riguardo alla professionalità e cortesia del personale impiegato ed infine, ma non ultimo, con riferimento all'igiene complessiva del servizio.

Per ogni ulteriore chiarimento, è possibile rivolgersi alla responsabile del procedimento, avv. Rosa Elisa Caruso, reperibile nelle ore d'ufficio, dal lunedì al venerdì, al numero telefonico 0965/3622165 o all'indirizzo e-mail: [serviziomensa@reggiocal.it](mailto:serviziomensa@reggiocal.it).

Nel richiedere l'invio di un tempestivo riscontro per assicurazione degli adempimenti previsti al precedente paragrafo 7, si raccomanda il rispetto puntuale della presente circolare e si porgono cordiali saluti.

**IL DIRIGENTE**  
*Avv. Demetrio Barreca*



**Allegati:**

- 1) capitolato speciale d'appalto;
- 2) allegato 1 al capitolato – pianificazione pasti e menù;
- 3) allegato 2 al capitolato – specifiche tecniche e merceologiche;
- 4) menù invernale;
- 5) modello comunicazione referenti mensa;
- 6) modulo di reclamo;
- 7) modello di questionario per il monitoraggio della soddisfazione degli utenti.