



Comune di Mentana
Servizi alla Persona e Attività Produttive

**CARTA DEI SERVIZI
DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**

PRESENTAZIONE

I PRINCIPI

Il servizio di ristorazione scolastica coinvolge decine di famiglie del territorio e interessa gli anni fondamentali dello sviluppo dei nostri bambini e delle nostre bambine.

Ogni mese la nostra mensa scolastica eroga circa 16.900 pasti, comprendendo le Scuole dell'Infanzia e le Scuole Primarie.

È un servizio a domanda individuale la cui erogazione avviene su apposita domanda di iscrizione da parte del genitore/tutore al comune di Mentana, titolare della gestione del servizio.

Agli utenti compete il pagamento di una tariffa articolata in funzione delle fasce ISEE, stabilite dal Comune.

La refezione scolastica rientra, a tutti gli effetti, nell'ambito del tempo scolastico e rappresenta un momento formativo ed educativo di promozione delle corrette abitudini alimentari e scelte nutrizionali e della conoscenza della varietà degli alimenti.

È anche uno spazio di socializzazione dove la componente relazionale unita ad ambienti confortevoli, alla qualità del cibo, alla cortesia e professionalità del personale, permette di vivere il pranzo come momento piacevole della giornata.

La finalità del servizio tende a garantire, ai piccoli utenti, la migliore gradibilità dei pasti, in un contesto di sicurezza igienico-sanitaria e qualità alimentare.

Perché la qualità dei pasti e dei prodotti utilizzati sia sempre alta e salutare lavoriamo in stretto raccordo con i servizi competenti di ASL ROMA 5, che stabilisce tabelle dietetiche e menù, e il fornitore del servizio che, rispettando le indicazioni che l'Amministrazione stabilisce in sede di gara, prepara e serve i pasti che i bambini consumeranno nelle mense scolastiche.

L'ottica con cui questa Amministrazione comunale approccia il servizio di ristorazione scolastica è marcatamente educativa e relazionale; per noi le mense scolastiche sono luoghi dell'imparare e del condividere, dove non si risponde solamente al bisogno fisiologico, ma insieme si impara a sviluppare un'attitudine critica verso ciò che si mangia.

Ovviamente il momento del pasto a scuola è solamente una parte dell'educazione alimentare che possiamo diffondere, la parte più importante e decisiva viene poi compiuta nelle case e dalle famiglie.

Queste ultime vengono inoltre coinvolte attraverso i verbali d'assaggio che ci permettono costantemente di monitorare il livello di gradimento dei menù e delle pietanze servite e soprattutto migliorare, laddove ci vengano segnalate, criticità o problematiche.

L'affidamento del Servizio di Ristorazione Scolastica è avvenuto mediante procedura di gara aperta con aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa vale a dire quella che presenta la migliore combinazione tra "prezzo da corrispondere" e "qualità offerta".

È sulla base quindi del capitolato d'appalto, strumento attuativo del servizio, che si effettua il controllo di quanto promesso e dichiarato in sede di gara.

Il servizio di refezione scolastica è stato affidato dal Comune di Mentana, alla ditta l'RTI Scamar S.r.l. (di seguito denominato gestore) specializzata nel settore della ristorazione collettiva.

L'individuazione del gestore del servizio ha voluto incrementare la qualità dei pasti dal punto di vista organolettico e migliorare il rapporto con l'utenza, in particolare nel rispetto dei CAM (criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e la fornitura di derrate alimentari di cui al DM 10 marzo 2020 (G.U. n.90 del 4 aprile 2020).

La ditta Scamar S.r.l. nasce nel 2001, come azienda che opera in tutti settori della ristorazione collettiva, offrendo i servizi più diversificati ed evoluti, con la profonda convinzione che la tutela della salute incomincia dal cibo, soprattutto nel caso di consumo di pasti fuori casa.

L'azienda è in possesso delle seguenti certificazioni secondo gli standard internazionali:

- **ISO 14001:2015 Sistema di Gestione Ambientale;**
- **ISO 22005:2007 Sistema di Rintracciabilità nelle filiere agroalimentari;**
- **ISO 9001:2015 Sistema di Gestione per la Qualità;**
- **ISO 22000:2018 Sistema di Gestione per la Sicurezza Alimentare;**
- **ISO 45001:2018 Sistema di gestione della Sicurezza e della salute sul luogo di lavoro;**
- **GMP-HACCP Line Guida Codex - CAC/RCP-1/1969 - Principi generali sull'igiene Alimentare;**
- **SA8000:2014 Responsabilità Sociale d'Impresa;**
- **UNI/PDR 125:2022 Prassi di riferimento per la parità di genere.**



Il Comune di Mentana, con l'adozione della presente Carta dei Servizi, fornisce una chiara visione dei contenuti e delle iniziative intraprese volte a migliorare continuamente il rapporto con i cittadini e le realtà Sociali ed Economiche operanti nel proprio territorio. Il campo di applicazione del presente documento è riferito ai servizi erogati dall'Amministrazione.

La presente carta dei servizi:

- *definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi al Cittadino;*
- *assicura la partecipazione dei Cittadini all'operato dell'Amministrazione;*
- *assicura ai cittadini il diritto di accesso alle informazioni;*
- *indica precisi riferimenti per le segnalazioni da parte del Cittadino e per ottenerne risposta.*

Il Cittadino prende conoscenza della **Carta dei Servizi** attraverso pubblicazione delle medesime sul sito internet all'indirizzo www.comune.mentana.rm.it oppure attraverso copia a disposizione del pubblico presso l'ufficio Politiche Educative e Scuola.

La Cittadinanza può rivolgersi presso l'Ufficio di cui sopra per ogni informazione o segnalazione di inadempienze relative alla Carta stessa.

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI (D.L. n. 33/2013)

La "Carta dei Servizi" è un mezzo attraverso il quale un soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, che di quel servizio pubblico beneficia.

Attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi, chi eroga un servizio pubblico si impegna, quindi, a rispettare determinati livelli qualitativi e quantitativi, monitorando l'efficienza e la funzionalità del servizio, con l'obiettivo di poterle rafforzare e migliorare.

Questo documento descrive i principi fondamentali che animano il Servizio di Ristorazione Scolastica. Si tratta di un servizio pubblico essenziale per le famiglie del Comune di Mentana e strategico per il futuro stesso di tutta la comunità, essendo anche un diretto sostegno alla salute pubblica. La ristorazione scolastica infatti è di fondamentale importanza dal punto di vista educativo, per l'acquisizione di corrette abitudini alimentari, oltre che sanitario, in quanto rappresenta un pasto sicuro, sano ed equilibrato.

La trasparenza, punto cardine della Carta dei servizi, è uno degli obiettivi che il Comune persegue da tempo e con più attenzione, al fine di rendere consapevoli i cittadini circa le modalità di erogazione dei servizi offerti e, al contempo, di favorire una sempre maggiore condivisione e partecipazione alla vita sociale e politica della nostra città.

In sintesi la Carta dei Servizi non è altro che un impegno tra un ente pubblico ed i suoi cittadini e, in tal caso, ha per oggetto il Servizio di Ristorazione Scolastica, di competenza dell'Amministrazione Comunale. La carta dei diritti degli utenti è uno strumento importante per la creazione di un ponte tra gli utenti (alunni, genitori e rappresentanze) e la struttura organizzativa (il Comune di Mentana) e l'azienda che gestisce il pasto.

Il primo obiettivo della carta dei servizi sarà quello di dare trasparenza al servizio di mensa scolastica all'utenza.

E FINALITÀ E GLI OBIETTIVI

Il servizio di refezione scolastica è improntato su criteri di qualità, efficacia ed efficienza. Nell'ambito del servizio sono, inoltre, perseguiti obiettivi di educazione alimentare e sanitaria al fine di diffondere corretti criteri nutrizionali e di prevenzione.

IL SERVIZIO È SVOLTO NEL RISPETTO DEI SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI:

- ***uguaglianza e imparzialità*** assicurando la parità dei diritti e l'equità di trattamento degli utenti sia nei rapporti con l'Amministrazione sia per l'accesso ai servizi;
- ***continuità*** garantendo un servizio regolare tutto l'anno minimizzando il disagio al verificarsi di cause di forza maggiore;
- ***partecipazione e trasparenza*** dando voce e ascolto all'utenza;
- ***efficienza ed efficacia*** sostenendo la ricerca continua delle migliori soluzioni organizzative per il soddisfacimento dei bisogni dell'utenza nonché per tendere a livelli sempre più ottimali della qualità del servizio di refezione scolastica;
- ***qualità*** delle derrate e dei fornitori;
- ***sicurezza igienico-sanitaria*** degli alimenti.

A CHI SI RIVOLGE

Il servizio è rivolto agli studenti che frequentano le scuole dell'Infanzia e Primarie del comune di Mentana. Per gli alunni frequentanti le classi a tempo pieno e nei giorni di rientro delle classi a modulo, la frequenza al servizio di refezione scolastica è obbligatoria, salvo situazioni particolari che devono essere richieste per iscritto dal genitore e autorizzate dal Dirigente Scolastico della scuola frequentata.

DIRITTO ALLA PRIVACY

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, efficacia e partecipazione, nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

COM'È ORGANIZZATO IL SERVIZIO

Il servizio di refezione scolastica è dato in gestione ad una Ditta di ristorazione provvista dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia, selezionata tramite opportuna procedura concorsuale per la concessione del servizio.

Per l'espletamento del servizio, la Ditta affidataria svolge le seguenti mansioni:

- preparazione e fornitura di pasti, utilizzando la cucina comunale regolarmente autorizzata e costantemente controllata sia da parte del personale incaricato dal comune di Mentana che dall'ASL ROMA 5 di competenza;
- assicura il rispetto:
 - *delle Tabelle Merceologiche;*
 - *delle Grammature;*
 - *della Linea calda/fredda;*
- provvede alla fornitura di derrate alimentari di qualità.

Nel centro cottura è presente un 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 per garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.

Quotidianamente vengono effettuate verifiche lungo tutta la catena della preparazione dei pasti: dal ricevimento e stoccaggio delle materie prime, alla preparazione, cottura, confezionamento, trasporto, somministrazione dei cibi, pulizia e sanificazione degli ambienti.

I pasti sono prodotti giornalmente e non saranno mai conservati per i giorni successivi.

UBICAZIONE CUCINA E LOCALI REFEZIONE

I centri di cottura in cui vengono preparati e somministrati nelle seguenti sedi scolastiche:

- IC Città dei Bambini - Scuola Infanzia e Primaria – San Giorgio di Via San Giorgio – Mentana (cucina e Refettorio);
- IC Via Paribeni - Scuola Infanzia – Vigna Santucci di Via di Vigna Santucci Casali di Mentana(cucina e Refettorio);
- IC Via Paribeni - Scuola Primaria – Vigna Santucci di Via di Vigna Santucci Casali di Mentana(cucina e Refettorio);
- IC Via Paribeni - Scuola Infanzia – Castelchiodato di Via Buozzi Castel Chiodato (Refettorio);

- IC Via Paribeni - Scuola Primaria – Castelchiodato di Piazza G. Matteotti Castelchiodato (cucina e Refettorio).

LE MATERIE PRIME

A LOTTA INTEGRATA

La lotta integrata è un metodo di coltivazione mista, che utilizza sia la chimica che la lotta ai parassiti nocivi per le piante. Si avvale dell'impiego di fitofarmaci selettivi per gli insetti dannosi o di feromoni, dell'immissione nelle colture di antagonisti naturali dei parassiti, di tecniche di lavorazione del terreno che ostacolano in modo naturale lo sviluppo delle erbe infestanti (pacciamatura, corretta irrigazione, ecc.).



DA AGRICOLTURA BIOLOGICA

L'agricoltura biologica comprende tutti i sistemi agricoli che promuovono la sostenibilità ambientale, avendo come base della capacità produttiva la fertilità intrinseca del suolo. L'agricoltura biologica riduce drasticamente l'impiego di input esterni attraverso l'esclusione di fertilizzanti, pesticidi e medicinali chimici di sintesi.



Al contrario, utilizza la forza delle leggi naturali per aumentare le rese e la resistenza alle malattie. L'agricoltura biologica è regolamentata dal Regolamento CE n. 2081/92 ed i prodotti devono essere certificati da un Ente accreditato.

DOP E IGP

La DOP (Denominazione di Origine Protetta) è un marchio di qualità che garantisce che tutte le fasi di produzione, trasformazione ed elaborazione di un determinato prodotto sono avvenute in un'area geografica ben precisa e delimitata. Il valore del prodotto dunque risiede in un particolare tipo di terreno, di clima, di talento umano che permettono di realizzare un prodotto inimitabile al di fuori di quell'area geografica. Il riconoscimento del marchio è regolamentato a livello europeo ed i produttori devono attenersi ad un preciso disciplinare di produzione.

L'IGP (Indicazione Geografica Protetta) è un marchio di qualità che viene attribuito a quei prodotti agricoli ed alimentari per i quali una determinata qualità, la reputazione o un'altra caratteristica dipende dall'origine geografica.

Nel prodotto IGP almeno una delle fasi di formazione avviene in un'area geografica determinata.

A CHILOMETRI ZERO



Sono tutti quei prodotti che vengono acquistati direttamente dalle imprese agricole del territorio e che per giungere in tavola devono percorrere brevi distanze. Questo comporta un abbassamento di emissioni di gas ad effetto serra da parte dei mezzi che trasportano gli alimenti. Il vantaggio è duplice: riduzione dell'inquinamento e del traffico, e valorizzazione dei prodotti locali.

LA VARIETA' DEI MENÙ

La corretta alimentazione è fondamentale per una buona qualità della vita. Il tradizionale modello alimentare mediterraneo è ritenuto oggi in tutto il mondo uno dei più efficaci per la protezione della salute ed è anche uno dei più vari e bilanciati che si conoscano.

Nelle mense scolastiche sono serviti menù nutrizionalmente corretti sulla base dei LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati Nutrienti) e delle Linee Guida sia nazionali che regionali per la ristorazione scolastica oltreché menù differenziati per grammature e tipologie di alimenti. In tutti gli ordini di scuole si è operato per garantire le indicazioni provenienti dai LARN, avendo attenzione di variare le offerte alimentari proposte, ridurre l'apporto dei grassi (soprattutto quelli saturi e di origine animale), incrementare l'introduzione di carboidrati e fibre e riequilibrare l'apporto proteico curando l'introduzione di proteine vegetali a scapito di quelle animali, anche al fine di garantire un giusto apporto di micronutrienti (vitamine e sali minerali). I menu erogati nel servizio di ristorazione sono visualizzabili sul sito dell'azienda Gestore nonché al seguente [link](#). I menù rimarranno al contempo scaricabili dal sito Comune di Mentana (ed affissi alle bacheche dei refettori, al fine di consentire a tutti la presa visione.

Il menù proposto dall'ASL ROMA 5 è impostato su 5 settimane per 2 stagioni: autunno/invernale e primaverile/estivo. La stagionalità del menù, oltre a prevenire la monotonia dei piatti proposti, permette di utilizzare, soprattutto per l'ortofrutta, prodotti freschi e appetibili. Inoltre per la predisposizione del menù è stata prevista la seguente frequenza settimanale:

Il decalogo dell' INRAN

1. Controlla il peso e mantieni sempre attivo
2. Più cereali, legumi, ortaggi e frutta
3. Grassi: scegli la qualità e limita la quantità
4. Zuccheri, dolci e bevande zuccherate: nei limiti giusti
5. Bevi ogni giorno acqua in abbondanza
6. Il sale? Meglio poco
7. Bevande alcoliche: se sì, solo in quantità controllata
8. Varia spesso le tue scelte a tavola
9. Consigli speciali per persone speciali
10. La sicurezza dei tuoi cibi dipende anche da te

Frequenza dei piatti settimanali

Pasta/gnocchi	2-3 volte a settimana
Riso	1 volta a settimana
Minestra di verdura	1 volta a settimana
Minestra di legumi	2-3 volte al mese
Carne rossa	1 volta a settimana
Carne bianca	1 volta a settimana
Piatto freddo	1 volta a settimana
Uova	2-3 volte a settimana
Pesce	1-2 volte a settimana
Patate	1 volta a settimana
Verdure cotte/crude	3 volte a settimana
Frutta	4 volte a settimana
Yogurt	2 volte al mese
Dessert	2 volte al mese

IL CONTENUTO NUTRIZIONALE ED IL VALORE EDUCATIVO

Il pranzo rappresenta la principale fonte di calorie e di nutrienti all'interno della giornata alimentare del bambino. Riveste pertanto un'importanza cruciale la scelta a scuola di un menù che possa garantire un apporto nutrizionale quantitativamente e qualitativamente corretto.

Le tabelle dietetiche sono ragionate e strutturate con lo scopo di offrire il giusto fabbisogno di nutrienti:

- Proteine 13-15% delle calorie totali di cui il 50% di origine animale (carne, latte, uova) ed il 50% di origine vegetale (legumi, farinacei);
- Lipidi 25-30% delle calorie totali di cui una parte con oli vegetali per il condimento dei cibi (olio di oliva extravergine);
- Glucidi 55-60% del fabbisogno energetico di cui in gran parte sotto forma di farinacei, verdure, frutta e solo una parte con disaccaridi semplici (zucchero, miele);
- Minerali importanti soprattutto l'apporto di calcio (latte, ricotta, formaggi, legumi) di ferro (uova, spinaci, legumi) tanto necessari nell'organismo in accrescimento;
- Vitamine A (carote) C (agrumi, e frutta fresca in genere) D (pesce).

Per quanto attiene la valenza educativa del pranzo a scuola, possiamo individuare tre figure con ruoli diversi, ma tutti egualmente importanti, che esercitano influenza sul bambino:

- *il gestore del servizio: individua e prepara cibi che, oltre a soddisfare i fabbisogni nutrizionali, abbiano caratteristiche di appetibilità e di gradevolezza per i bambini.*
- *la scuola: concorre a promuovere un buon rapporto con il cibo, trasferendo al bambino un'immagine positiva della mensa ed invogliandolo a sperimentare sapori diversi ed alimenti nuovi.*
- *La famiglia: consolida i corretti comportamenti alimentari incoraggiando e confermando a casa i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola.*

LE LINEE GUIDA PER UNA SANA ALIMENTAZIONE

Ma quali alimenti possiamo mangiare in quantità e quali, invece, dobbiamo consumare con attenzione? I migliori menù della classifica di Foodinsider si distinguono per la biodiversità della dieta, l'assenza di cibi processati, un buon equilibrio dei nutrienti e una spiccata sensibilità verso l'ambiente.

Qui di seguito gli standard di ripartizione calorica dei pasti:

Tab.1 – Standard di ripartizione calorica dei pasti

I 5 pasti principali	Ripartizione percentuale del fabbisogno energetico giornaliero (kcal/giorno) nei 5 pasti principali
Colazione	15 - 20%
Merenda mattino	5%
Pranzo	35 - 40%
Merenda pomeriggio	5 - 10%
Cena	30 - 35%

I valori qui di seguito indicati sono da ritenersi valori di riferimento medi per la fascia di età/ordine di Scuola:

Tab.2 – Fabbisogni nutrizionali medi suddivisi per fascia di età

Scuola Materna (3-5 anni)	
Apporto calorico medio giornaliero	1650 kcal
Apporto calorico medio del pranzo	660 kcal (40% delle calorie giornaliere)
Scuola Materna (6-10 anni)	
Apporto calorico medio giornaliero	2050 kcal
Apporto calorico medio del pranzo	820 kcal (40% delle calorie giornaliere)

Si specifica inoltre che livelli di assunzione raccomandati giornalieri di energia e nutrienti (LARN) sono diversificati per sesso, età e livelli di attività fisica. Nella tabella, relativa al pranzo, i valori minimi e massimi per ciascuna fascia scolastica sono calcolati sulla base degli apporti energetici raccomandati inferiori e superiori di ogni gruppo e tengono conto principalmente dell'età. (Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica).

Per quanto concerne l'uso del sale da cucina (NaCl) si dovrà considerare che le quantità di sale che servono all'organismo umano sono già assicurate dal contenuto naturalmente presente nei cibi.

Per la preparazione dei piatti destinati ai bambini/e fino ai 12 mesi non aggiungere mai sale tra gli ingredienti, se ne sconsiglia inoltre in tutti i casi l'uso nella preparazione dei menu sia nei nidi d'infanzia che nelle scuole d'infanzia. Nel caso di utilizzo di sale questo dovrà essere iodato in base alla legge 55/05.

Inoltre sono fondamentali per la valutazione di tali parametri le **analisi bromatologiche** effettuate su tutti i menu erogati, queste forniscono i dati relativi a kcal, grassi, proteine, carboidrati, ferro, calcio, fibra e sodio ecc.

Ulteriore risposta la troviamo nella piramide alimentare (Immagine sotto riportata). È un modo semplice e pratico per rappresentare graficamente i concetti delle raccomandazioni nutrizionali.

Alla base ci sono tutti gli alimenti che vanno consumati ogni giorno per far funzionare bene il nostro organismo: frutta e verdura, pasta, pane, cereali. Man mano che ci si avvicina alla punta ci sono invece tutti quegli alimenti da usare con moderazione.

Si ribadisce che una dieta varia e bilanciata deve essere necessariamente associata ad un'attività fisica quotidiana, in modo da garantire un equilibrio tra consumo alimentare e spesa energetica.

Per i bambini e gli adolescenti è particolarmente importante avere occasioni e ambienti che stimolino e favoriscano il movimento e le attività sportive, almeno quattro o cinque ore alla settimana.



LE DIETE SPECIALI

Per “Dieta speciale” si intende un regime alimentare differente da quello fornito normalmente dalla ristorazione scolastica, diverso dal menù standard, e può essere richiesta per motivi patologici e/o per motivi etico/religiosi/culturali.

Dieta per patologia: è una misura dieto-terapeutica mirata a prevenire o correggere stati patologici individuali, solitamente di tipo cronico, che deve essere specificatamente

adottata in presenza di patologie documentate sul piano clinico con certificazione medica rilasciata dal pediatra di libera scelta (PLS), medico di base (MMG) o altro medico specialista. Sono definite diete di TIPO 2, che NECESSITANO di certificazione medica per l'accettazione. Per patologia cronica, anche sospetta (favismo, celiachia, diabete, nefropatia, handicap ed altre condizioni cliniche organiche) il medico potrà richiedere l'applicazione di una dieta speciale anche in caso di diagnosi non confermata da indagini laboratoristiche quando la sintomatologia clinica e il sospetto diagnostico lo giustificano.

In caso di diabete è sufficiente da parte della famiglia allegare alla domanda il certificato, rilasciato dal reparto di cura, contenente indicazione delle grammature per la dieta a controllo glicidico.

Dieta per motivi etico/religiosi/culturali: è una dieta che risponde a specifiche esigenze religiose, etiche e culturali. Queste diete sono definite diete di TIPO 1, che NON NECESSITANO di certificazione medica per l'accettazione.

Le procedure relativamente la preparazione delle diete speciali sono definite dettagliatamente in sede di appalto, a garanzia della sicurezza e della tutela della salute dei bambini.

A tale riguardo sono previsti:

- ✓ *formazione per il personale di cucina dedicato alla preparazione dei regimi dietetici particolari;*
- ✓ *predisposizione in centro cottura di aree di lavorazione separate;*
- ✓ *ottimizzazione dal punto di vista della sicurezza e della qualità del trasporto: tracciabilità della dieta fino al momento dell'arrivo al destinatario e confezionamento in contenitori dedicati monoporzione;*
- ✓ *predisposizione ed approvvigionamento di un'ampia gamma di prodotti dietetici (senza glutine, senza lattosio e proteine del latte, ecc..) che permettono ai piccoli utenti a dieta di consumare in sicurezza pasti il più possibile simili a quelli dei compagni.*

VERIFICHE E CONTROLLI

L'Azienda erogatrice del servizio adotta il 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 per garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari. I piani di autocontrollo principalmente:

- ✚ *dettagliano i locali e l'organico di servizio;*
- ✚ *illustrano le procedure di lavorazione applicate e adottate per la sicurezza e l'appetibilità dei pasti erogati, finalizzato ad individuare nella propria attività ogni fase che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti;*
- ✚ *prevedono la compilazione sistematica di schede a cura del personale preposto.*

Nell'ambito delle attività di autocontrollo, sono previste analisi microbiologiche, batteriologiche e chimiche su tamponi ambientali e campionamenti di derrate alimentari mirati a valutare qualità ed igiene degli alimenti e degli ambienti. Si effettuano inoltre regolari controlli, verifiche ed analisi laboratoriali come definiti nel sistema di autocontrollo. Tutte le analisi sono effettuate da un laboratorio accreditato dal Ministero della sanità.

INDAGINI QUALITATIVE



RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO: Il questionario di gradimento è uno strumento potente ed efficace per la customer care e per la gestione della brand reputation. Costruirlo, proporlo ed utilizzarlo con cura è fondamentale per comprendere la soddisfazione dell'Utenza e per creare una relazione di fiducia. A tal proposito l'RTI Scamar S.r.l. mette a disposizione un questionario on-line raggiungibile al seguente [link](#) che permette in pochi click di esprimere la propria opinione sull'intero servizio (pietanze, personale, pulizia ecc..).

Inoltre con frequenza mensile verrà effettuata a campione una rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza mediante la somministrazione di questionari cartacei. Questo sistema prevede la distribuzione di moduli cartacei ai bambini, semplificati in base al grado di scuola, che gli stessi compileranno manualmente.

RILEVAZIONE DEGLI SCARTI: Con frequenza mensile verrà effettuata un'indagine sulla **rilevazione degli scarti il tutto mediante la compilazione di griglie di rilevazione**. Tale operazione verrà ripetuta per più giornate, in modo da poter effettuare una rilevazione statistica e desumere il livello di gradimento di alcune pietanze e proporre eventuali variazioni del menù.



COMMISSIONE MENSA

Al fine di coadiuvare l'azione dell'Amministrazione Comunale riguardo alle funzioni di indirizzo, controllo nonché al funzionamento del servizio refezione scolastica ed alle iniziative informative e di educazione alimentare, sono istituite le **Commissioni Mensa**. Le commissioni mensa sono costituite dai genitori rappresentanti ogni plesso scolastico e svolgono funzioni di controllo sulla conformità del menù, sul gradimento o l'appetibilità del pasto e sull'andamento del servizio.

Le funzioni attribuite alle commissioni mensa sono consultive e di carattere non vincolante. Esse svolgono funzioni propositive nonché di controllo sull'organizzazione del servizio, sul rispetto delle norme igienico sanitarie che regolano l'accesso alla cucina ed ai punti mensa nelle scuole.

È istituito un comitato di coordinamento avente la funzione di raccordare le attività delle singole commissioni e collaborare alla gestione del servizio mensa, composto da:

- il dirigente scolastico;
- il responsabile del settore servizi scolastici;
- un consulente sanitario esterno;
- il responsabile del servizio mensa;
- l'assessore competente;

Il comitato ha le seguenti funzioni:

- funzioni propositive nei confronti dell'amministrazione comunale;
- funzioni di collaborazione con l'attività di gestione dell'amministrazione comunale raccordata con l'attività scolastica;
- funzioni di controllo sulla qualità del servizio che saranno svolte anche tenendo conto dei verbali trasmessi dalle commissioni;

- formulazioni di pareri sul menù predisposto dai tecnici incaricati e sulle sue variazioni.”

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato ed affinché sia il Cittadino che il Comune abbiano parametri oggettivi di riferimento, sono introdotti standard per la prestazione del servizio. Tali standard, opportunamente divulgati alla cittadinanza, costituiscono strumento di verifica dell'efficienza ed efficacia del servizio oltre che misura della soddisfazione del Cittadino medesimo. Nella successiva tabella si riportano, per ciascun fattore di qualità, gli indicatori di riferimento e gli standards offerti:

FATTORE DI QUALITÀ'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITÀ' PERSEGUITO
<i>Richieste di attivazione del servizio di ristorazione scolastica</i>	% accoglimento delle richieste, se previste dai piani di programmazione della rete scolastica	100%
<i>Qualità del menù</i>	Qualità degli alimenti utilizzati	<ul style="list-style-type: none"> - Utilizzo di materie di prima qualità, con acquisizione delle schede tecniche di ciascun prodotto; - Utilizzo di prodotti a filiera controllata, in armonia con le normative sulla tracciabilità; - Utilizzo di prodotti a valore aggiunto: biologici, a lotta integrata, a chilometro zero, equo e solidale, DOP, IGP, ecc.;
<i>Alternanza del menù</i>	Presenza di menù diversi (cioè che non si ripetono) nell'arco del mese	100%
	Variazioni stagionali	Alternanza su 5 settimane
<i>Diete speciali per motivi sanitari</i>	Personalizzazione delle diete speciali per motivi sanitari documentati da certificato medico	2
<i>Diete speciali "alternative"</i>	Personalizzazione delle diete speciali per motivi sanitari documentati	100%
<i>Puntualità del pranzo servito in orario stabilito</i>	Orario concordato con l'organizzazione dei plessi interessati e delle cucine	100%
<i>Controllo qualità del pasto</i>	-schede somministrate al Comitato Mensa; -schede somministrate a campione agli alunni	100%
<i>Garanzia del pasto in caso di sciopero/ mancato funzionamento rete idrica/ elettrica ecc. e comunicazione su eventuale variazione.</i>	In caso di sciopero/mancato funzionamento della rete idrica/elettrica ecc. viene garantito pasto e comunicazione ai plessi interessati: 1. Entro 5 gg. in caso di sciopero; 2. Immediata in caso di malfunzionamento rete idrica/elettrica ecc.	100%

INIZIATIVE SULL' EDUCAZIONE AMBIENTALE ED ALIMENTARE

L'RTI Scamar nel corso della gestione del Servizio di ristorazione promuoverà delle iniziative sull' **educazione alimentare ed ambientale camminano in parallelo, infatti la salute della Terra passa anche dalla nostra tavola, i cibi più sani fanno bene non solo a noi ma anche al pianeta.** Il cibo sprecato ha anche un importante impatto ecologico, perché per produrlo e smaltirlo vengono consumati acqua, suolo ed energia. Lo spreco alimentare rappresenta uno dei principali paradossi del mondo moderno. Obiettivi delle attività:



- Far raggiungere al bambino un buon rapporto con il cibo, offrendo un'ampia varietà di gusti, affinché il bambino impari a mangiare tutto quanto meno ad assaggiare tutto, aiutandolo a comprendere che il cibo non si butta, favorendo così la riduzione dello spreco alimentare.
- Acquisire la consapevolezza che una corretta alimentazione è indispensabile per il mantenimento della salute, imparando a confrontare le proprie abitudini alimentari con quelle richieste per uno stile alimentare sano (es. dieta mediterranea, riduzione del consumo della carne ecc.);
- Attivare comportamenti di prevenzione adeguati ai fini della salute ma anche dell'ambiente, facendo notare che la nostra alimentazione ha un impatto notevole anche sulla Terra.

Pubblicazione di rubriche sulla nutrizione, benessere ed ambiente: *Nell'ambito di un programma più ampio di comunicazione saranno messe a disposizione degli utenti e delle famiglie, delle rubriche, mensili di alimentazione su argomenti di attualità, con consigli e curiosità e proposte finalizzate all'equilibrio nutrizionale.* La redazione di tali pubblicazioni sarà curata dal servizio dietetico della Scamar S.r.l. che mensilmente pubblicherà delle sezioni salutistiche riguardanti la promozione di una sana alimentazione ed un corretto stile di vita.

PRENOTAZIONE E PAGAMENTI

MODALITÀ DI ISCRIZIONE

Le domande di iscrizione al servizio di refezione scolastica devono essere effettuate tramite il Portale Iscrizioni Online raggiungibile al link <https://www3.itcloudweb.com/iscrizioninetmentana> e pubblicato sul sito dell'Ente.

Effettuato l'accesso devono compilare tutti i moduli con i dati richiesti e una volta inviata la domanda attendono la conferma e la validazione da parte del sistema.

CHI DEVE ISCRIVERSI

Dovranno iscriversi tutti coloro che usufruiranno del servizio mensa scolastica nell'anno scolastico di riferimento.

Alla domanda di iscrizione compilata tramite Portale Iscrizioni Online possono essere altresì allegati:

- *la documentazione relativa all'eventuale richiesta di diete speciali. A tal proposito si ricorda che tutte le diete personalizzate (sia per motivi sanitari sia per motivi etico religiosi) già in possesso dell'Ufficio Scuola, si considerano valide anche per l'anno scolastico successivo, salvo formale comunicazione di eventuali variazioni da parte dei genitori/tutori degli alunni;*
- *l'eventuale richiesta di esonero/riduzione della tariffa sulla base dell'attestazione ISEE utilizzando l'eventuale modulistica predisposta dall'Ente e disponibile presso l'ufficio scuola oltreché scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente.*

PROCEDURE DI PRESENTAZIONE, MODIFICA, ANNULLAMENTO O COMUNICAZIONE DI TRASFERIMENTO DIETE SPECIALI

Per tutti gli iscritti al servizio di ristorazione scolastica è possibile effettuare richiesta, modifica o annullamento di dieta speciale, o comunicazione di trasferimento dieta, mediante apposita modulistica reperibile presso l'ufficio scuola e/o sul sito web istituzionale.

La dieta verrà accettata ed il regime dietetico predisposto e garantito in tempi tempestivi rispetto alla presentazione della stessa.

TEMPI DI APPLICAZIONE DELLA DIETA: Sarà garantita l'attivazione del regime dietetico a partire dal primo giorno di mensa, presso la scuola di frequenza, solo per le domande di dieta che oltre aver completato la procedura con il rilascio del protocollo entro il termine annualmente indicato, a seguito di verifica da parte del responsabile della pratica, non evidenzino incompletezze e/o errori.

Per rispondere a specifiche esigenze alimentari, le famiglie, possono comunque in qualsiasi momento dell'anno scolastico richiedere una dieta speciale, pertanto in caso di domande, o modifiche, di dieta pervenute oltre il termine annualmente indicato, che non evidenzino incompletezze e/o errori, il regime dietetico verrà predisposto e garantito in tempi tempestivi.

Importante: In tutti i casi di domande, o modifiche, di dieta pervenute entro o oltre il termine annualmente indicato, e per le quali, a seguito di verifica da parte del responsabile della pratica, si evidenzino incompletezze e/o errori, la dieta verrà accettata ed il regime dietetico predisposto e garantito in tempi tempestivi a partire dalla data di adeguamento e corredo della pratica con i dati e/o documenti richiesti.

TARIFFE

Le tariffe per il servizio di refezione scolastica vengono approvate e comunicate alla l'RTI Scamar S.r.l. direttamente dal Comune di Mentana.

AGEVOLAZIONI

Per ottenere una riduzione della retta massima, l'utente potrà usufruire, come previsto dalla normativa vigente, dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (I.S.E.E.) L'I.S.E.E. deve essere consegnato presso l'ufficio scuola del Comune di Mentana. L'Ente provvede poi all'attribuzione dell'esenzione o compartecipazione dandone immediata comunicazione alla ditta.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Tramite il sistema SchoolWeb, ad ogni alunno iscritto al servizio mensa viene assegnato un codice personale di identificazione - codice Utente – e una password di accesso al Portale dei genitori per poter consultare le presenze del proprio bambino ed effettuare le ricariche in forma anticipata rispetto alla fruizione del servizio.

Il pagamento del servizio con modalità pre-pagato dovrà essere effettuato mediante ricariche, tramite Piattaforma Pago PA, accedendo all'area appositamente dedicata nel Portale genitori, raggiungibile al seguente link web: <https://www3.itcloudweb.com/mentanaportalegen/>

Sul Portale genitori è possibile inoltre scaricare la dichiarazione relativa alle spese sostenute per la mensa ai fini della detrazione fiscale in sede di dichiarazione dei redditi.

Per l'accesso al portale genitori e istruzioni in merito alle modalità di pagamento si rimanda alla consultazione del manuale di utilizzo reperibile sul sito web del Comune di Mentana, nella sezione dedicata alla Ristorazione Scolastica e sul Portale Genitori nella sezione "News".

Per la fruizione dei servizi online, i genitori hanno a disposizione, oltre al Portale genitori accessibile tramite web anche l'utilizzo dell'applicazione **ComunicApp** compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e Android e scaricabile dallo store del proprio cellulare e/o tablet.

Il servizio consentirà di verificare le presenze giornaliere, consultare l'estratto conto ed eseguire pagamenti.

MANCATO PAGAMENTO

Giornalmente prima della scadenza dell'orario limite per la prenotazione del pasto, il sistema effettua una verifica dei borsellini elettronici degli iscritti e in caso di debito a carico dell'utente pari o superiore a -18 euro, in automatico sospende il servizio non consentendo la prenotazione del pasto. Effettuata poi la ricarica l'utente dovrà attendere la quotidiana verifica del borsellino che riattiverà l'utenza consentendo nuovamente la prenotazione. Inoltre, periodicamente, il personale della l'RTI Scamar S.r.l. effettua solleciti e comunicazioni relative al saldo di tutti gli utenti in modo da tenerli sempre aggiornati sulla propria posizione economica. In caso di ulteriore inadempienza si procederà al recupero delle somme dovute e non corrisposte secondo le modalità stabilite dalla normativa in tema di riscossione coattiva. Tutte le spese per la riscossione, nonché quelle sostenute per le procedure esecutive e gli interessi per ritardato pagamento a norma degli articoli 1219 e 1224 del codice civile (interessi legali), saranno poste a carico degli inadempienti.

RINUNCIA

La rinuncia al servizio si effettua dandone comunicazione al Comune di Mentana e inviando una mail alla l'RTI Scamar S.r.l.. L'utente deve intanto procedere tramite Portale o App alla sospensione del servizio tramite pulsante rosso. È cura della ditta regolarizzare la sospensione.

SISTEMA AUTOMATIZZATO DI GESTIONE DEI PAGAMENTI, DELLE PRENOTAZIONI E DELLA FATTURAZIONE DEI PASTI

Il sistema di ItCloud, "SchoolWeb", permette di gestire in modo semplice e rapido numerose attività, quali: gestione dei pagamenti, gestione dell'anagrafica, comunicazione con i genitori, assistenza tecnica e servizi aggiuntivi (scuolabus etc.). Sarà possibile effettuare ricariche tramite la Piattaforma PagoPA accedendo all'area web dedicata sul Portale Genitori entrando nella sezione Pagamenti -> Effettua una ricarica e indicando l'importo che si desidera ricaricare.



È possibile selezionare l'importo di ricarica fra le scelte proposte (es. Ricarica da 10 euro) oppure, in alternativa, inserendolo a piacere nella sezione Ricarica Personalizzata

Ricarica Personalizzata

Euro

 RICARICA

Una volta effettuata la scelta o inserito l'importo personalizzato, premere su Ricarica e scegliere dal menù a tendina il servizio che si intende ricaricare (in tal caso refezione).

A questo punto sarà necessario indicare se procedere al Pagamento on-line (es carta di credito, home banking, Satispay, PayPal ecc) o se generare un Avviso di Pagamento, da poter pagare successivamente attraverso i canali abilitati sul territorio (come Banche, sportelli ATM, punti vendita SISAL, Lottomatica e Banca 5 e Uffici Postali) o online. Sul sito ufficiale di PagoPA può essere consultato l'elenco aggiornato di tutti i Prestatori di Servizi più vicini.

Scelta Pagamento

⚠ Attenzione! Per eventuali problemi nel processo di ricarica, verificare sulle impostazioni del proprio browser in uso, l'attendibilità del sito del Portale Genitori (compatibilità) e/o la presenza di eventuali Blocchi PopUp per il sito.

Quando si effettua una ricarica, aspettare il termine della procedura prima di chiudere le finestre del browser, per evitare che la ricarica appena effettuata non venga registrata dal sistema.

✓ **Procedi!** Mail corretta. Puoi procedere al pagamento.
Mail attuale: dennis.bertram@gmail.com
 Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Servizio:

Scegli La Modalità Di Pagamento



Pagamento OnLine Genera avviso pagamento

[INDIETRO](#) [PROSEGUI](#)

Riepilogo Pagamento



 15/04/2023
 50044

Totale Pagamento: €10

Per poter proseguire con la ricarica, il sistema verifica inoltre che siano presenti i seguenti dati nel portale:

- *Indirizzo e-mail*
- *Codice Fiscale dell'utente*
- *Codice Fiscale del Genitore associato all'utente*

Qualora uno o più dati fossero mancanti, il portale permette di inserirli premendo il tasto [Clicca qui](#) in corrispondenza dell'avviso di "Attenzione".

Una volta inseriti i dati mancanti, è necessario ripetere la procedura di ricarica accedendo alla sezione Pagamenti -> Effettua una ricarica.

PORTALE GENITORI

Sarà possibile verificare la situazione aggiornata del credito e dei relativi giorni di presenza accedendo all'area a voi dedicata sul Portale dei Genitori, tramite le credenziali a voi assegnate individualmente. Il link al Portale Genitori e le credenziali personali sono riportati nella "Lettera di comunicazione Codici e credenziali" distribuita all'utenza. È possibile inoltre raggiungere tale area

attraverso il link messo a disposizione nel sito del Comune e reperibile anch'esso nella "Lettera Codici e Credenziali".

Riportiamo di seguito l'home page del portale genitori, dalla quale è possibile riscontrare le sezioni a cui si può aver accesso:

- Anagrafica: per visualizzare e/o modificare i dati anagrafici del bambino e del genitore;
- Presenze: per consultare lo storico delle presenze e per effettuare una disdetta del pasto (Tecnologia Set);
- Pagamenti: per consultare lo storico dei pagamenti avvenuti e per poter effettuare una ricarica attraverso i canali di pagamento abilitati;
- News: per accedere alle comunicazioni e notifiche pubblicate dal Comune;
- Utility: per poter usufruire di utilità quali il "Cambio della password", le FAQ per l'uso del portale e il servizio "Contattaci" che permette di comunicare direttamente con il referente del servizio di refezione scolastica, ovvero Comune.

Per qualsiasi eventuale chiarimento in merito al sistema ed alla situazione del proprio credito potrete sempre contattare l'Ufficio Scuola della ditta al n. 0968434659, int. 4.

Altresì è possibile contattare la l'RTI Scamar S.r.l. attraverso la sezione contattaci presente nel portale genitori.

APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID

Ricordiamo che è possibile scaricare gratuitamente l'applicazione "ComunicApp" per Smartphone e Tablet direttamente dallo Store del dispositivo utilizzato, compatibile con la maggior parte dei dispositivi iOS e ANDROID. Si precisa che l'APP non è supportata su dispositivi Windows Phone.

Una volta installata l'APP è necessario effettuare la login inserendo le credenziali fornite con "Lettera Codici e Credenziali" distribuita all'utenza. Attraverso la ComunicApp verrà messo a disposizione del genitore uno strumento informativo a 360 gradi che permette di essere sempre informato sulla situazione del proprio bambino, in termini di presenze in mensa e pagamenti effettuati, oltre che per le comunicazioni ufficiali da parte della ditta. La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.

GESTIONE DEI RECLAMI, SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI

Tutti gli utenti potranno presentare eventuali reclami inviando una e-mail all'indirizzo portali@scamarsrl.it oppure aprendo un ticket direttamente dall'applicazione e/o Portale. La segnalazione sarà presa in carico in automatico dal sistema ed evasa, salvo urgente, entro 4 giorni lavorativi rispettivamente dal personale competente in ordine alla tipologia di reclamo. Eventuali reclami possono comunque presentarsi telefonicamente al numero 0968434659 int. 4.

PER OTTENERE INFORMAZIONI

Per informazioni su iscrizioni, variazioni e rinunce, tariffe e pagamenti:

Ufficio Politiche Educative e Scuola, Via Tre Novembre 25:

lunedì	09,00 - 12,00	15,30 – 17;30
giovedì	09,00 - 12,00	15,30 - 17,30

Recapiti telefonici: ufficio politiche educative e scuola 06/90969411 -253

Tutta la modulistica è disponibile sul sito del comune di Mentana: www.comune.mentana.rm.it

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

Sommario

PREMESSA.....	1
COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI (D.L. n. 33/2013).....	2
<i>LE FINALITÀ E GLI OBIETTIVI.....</i>	<i>3</i>
<i>A CHI SI RIVOLGE.....</i>	<i>3</i>
COM'È ORGANIZZATO IL SERVIZIO.....	3
<i>UBICAZIONE CUCINA E LOCALI REFEZIONE.....</i>	<i>4</i>
UBICAZIONE CUCINA E LOCALI REFEZIONE.....	4
UBICAZIONE CUCINA E LOCALI REFEZIONE.....	4
UBICAZIONE CUCINA E LOCALI REFEZIONE.....	4
COME SI ACCEDE AL SERVIZIO. AGEVOLAZIONI, RIDUZIONI, RINUNCIA.....	4
<i>MODALITÀ DI ISCRIZIONE.....</i>	<i>4</i>
<i>CHI DEVE ISCRIVERSI.....</i>	<i>4</i>
<i>TARIFFE.....</i>	<i>5</i>
<i>AGEVOLAZIONI.....</i>	<i>5</i>
<i>MODALITÀ DI PAGAMENTO.....</i>	<i>5</i>
<i>MANCATO PAGAMENTO.....</i>	<i>6</i>
<i>RINUNCIA.....</i>	<i>6</i>
<i>IL CONTENUTO NUTRIZIONALE ED IL VALORE EDUCATIVO.....</i>	<i>8</i>
<i>LE LINEE GUIDA PER UNA SANA ALIMENTAZIONE.....</i>	<i>8</i>
LE MATERIE PRIME.....	11
<i>A LOTTA INTEGRATA.....</i>	<i>11</i>
<i>DA AGRICOLTURA BIOLOGICA.....</i>	<i>12</i>
<i>DOP E IGP.....</i>	<i>12</i>
<i>A CHILOMETRI ZERO.....</i>	<i>12</i>
LE DIETE SPECIALI.....	12
<i>PROCEDURE DI PRESENTAZIONE, MODIFICA, ANNULLAMENTO O COMUNICAZIONE DI TRASFERIMENTO DIETE SPECIALI.....</i>	<i>13</i>
<i>TEMPI DI APPLICAZIONE DELLA DIETA.....</i>	<i>13</i>
VERIFICHE E CONTROLLI.....	13
SISTEMA AUTOMATIZZATO DI GESTIONE DEI PAGAMENTI, DELLE PRENOTAZIONI E DELLA FATTURAZIONE DEI PASTI.....	14
<i>PORTALE GENITORI.....</i>	<i>15</i>
<i>APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID.....</i>	<i>16</i>
STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	16



<i>PER OTTENERE INFORMAZIONI</i>	17
<i>VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI</i>	18