



# *Comune di Subbiano*

Ufficio Gestione Servizi Educativi e Scolastici

CARTA DEI SERVIZI  
DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

## PRESENTAZIONE

### PREMESSA

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 3000 pasti, comprendendo la scuola dell'infanzia e la scuola primaria.

È un servizio a domanda individuale la cui erogazione avviene su apposita domanda di iscrizione da parte del genitore/tutore al comune di Subbiano, 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 AUSL, 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 Subbiano, alla ditta 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

Il Comune di Subbiano, 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.subbiano.ar.it](http://www.comune.subbiano.ar.it) oppure attraverso copia a disposizione del pubblico presso l'ufficio 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 Subbiano 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 a norma della L.R. Toscana 26 Luglio 2002, n. 32, del DPGR 47/R/2003 Regolamento di attuazione della LR 32/2002 e ss.mm. 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 Subbiano) 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.

### **LE 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 Subbiano. 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.

### **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 Subbiano che dall'ASL 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**

Il centro di cottura in cui verranno preparati i pasti ha sede presso la SCUOLA DELL'INFANZIA "ARCOBALENO" Via Garibaldi n. 8 – AR, mentre, per quanto riguarda i refettori, sono presenti:

➔ **SCUOLA PRIMARIA "S.Pertini" tutte le classi: consumo dei pasti presso refettorio (Via Garibaldi n. 6).**

➔ **SCUOLA PRIMARIA "O. e F.Righi" tutte le classi: consumo dei pasti presso refettorio (Via Garibaldi n. 6).**

➔ **SCUOLA DELL'INFANZIA "ARCOBALENO" Via Garibaldi n. 8 – AR: consumo dei pasti presso refettorio Via Garibaldi n. 8.**

#### **COME SI ACCEDE AL SERVIZIO. AGEVOLAZIONI, RIDUZIONI, RINUNCIA.**

##### **MODALITÀ DI ISCRIZIONE**

Le domande di iscrizione al servizio di refezione scolastica redatte su apposito modello predisposto dall'Ente e accompagnate da documento di identità del richiedente in corso di validità, devono essere presentate all'Ufficio scuola del Comune di Subbiano entro il 30 giugno di ciascun anno (salvo diversa scadenza disposta dall'Ente), con una delle seguenti modalità:

- *Consegna a mano presso l'ufficio protocollo dell'Ente sito in Via Garibaldi 1 – 52010 Subbiano (AR), in orari d'ufficio.*
- *Consegna a mano presso l'ufficio scuola dell'Ente sito in Via Garibaldi 1 – 52010 Subbiano (AR), in orari d'ufficio.*
- *Tramite posta elettronica certificata al seguente indirizzo: [c.subbiano@postacert.toscana.it](mailto:c.subbiano@postacert.toscana.it)*

##### **CHI DEVE ISCRIVERSI**

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

Alla domanda di iscrizione 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.*

## **TARIFFE**

Le tariffe per il servizio di refezione scolastica vengono approvate annualmente con deliberazione della Giunta comunale, sono pubblicate e consultabili sul sito web del Comune di Subbiano nella sezione Servizi scolastici.

## **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.) che dovrà essere dichiarato e/o allegato alla richiesta di esonero/riduzione da allegare alla domanda d'iscrizione al servizio di mensa scolastica. L'I.S.E.E. può essere consegnato anche successivamente alla data del termine previsto per la presentazione della domanda di iscrizione al servizio di refezione scolastica, ma comunque entro il termine perentorio del 31 luglio.

Entro il mese di gennaio dell'anno successivo, al fine di confermare e/o modificare l'agevolazione in essere, è necessario ripresentare nuova attestazione I.S.E.E. rilasciata in data successiva al 01.01., pena la decadenza dell'agevolazione.

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Tramite il sistema itcloud web, ad ogni alunno iscritto al servizio 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://www4.itcloudweb.com/subbianoportalegen/>**

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 Subbiano, nella sezione dedicata alla Ristorazione Scolastica.

Per la fruizione dei servizi online i genitori hanno a disposizione, oltre al Portale genitori, disponibile nell'area dedicata, 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**

Nel caso in cui il sistema evidenzi un debito a carico dell'utente verrà inviato periodicamente un messaggio SMS di avviso sul cellulare e/o email, al fine di consentire il pagamento attraverso la modalità prescelta. 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 utilizzando l'apposito modulo reperibile presso l'ufficio scuola, Via Garibaldi n.1, Subbiano, o scaricandolo dal sito dell'Amministrazione comunale all'indirizzo [www.comune.subbiano.ar.it](http://www.comune.subbiano.ar.it).

La rinuncia deve essere tempestivamente comunicata.

I moduli di richiesta (agevolazione/rinuncia/iscrizione ecc.) sono reperibili presso l'ufficio scuola, Via Garibaldi n. 1, Subbiano o scaricabili dal sito dell'Amministrazione comunale all'indirizzo [www.comune.subbiano.ar.it](http://www.comune.subbiano.ar.it).

## **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."

## 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 ai seguenti link:

<https://scamarsrl.t/scuola/scuola-primaria-subbiano>

<https://scamarsrl.it/scuola/scuola-infanzia-subbiano>

Chi è iscritto al servizio di ristorazione potrà visualizzare i menù in prospetto giornaliero anche mediante collegamento al sito internet del Comune di Subbiano sezione servizi-refezione scolastica. Si può accedere al sistema sia attraverso PC che smartphone/tablet. I menù rimarranno al contempo scaricabili dal sito Comune di Subbiano (ed affissi alle bacheche dei refettori, al fine di consentire a tutti la presa visione).

I menù si differenziano anche in relazione alla stagione per consentire l'uso di derrate stagionali e sono privilegiate la filiera corta e la produzione locale. Sono articolati in 4 settimane e prevedono una rotazione stagionale (autunno, inverno e primavera) per garantire un'adeguata varietà, anche in funzione della disponibilità di frutta e verdura di stagione. Di seguito i menù attualmente in vigore:

## 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.

### 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

Le tabelle dietetiche sono ragionate e costruite in base a due ordini di valutazione:

## 1. corretto apporto di:

- *energia;*
- *proteine;*
- *lipidi, con attenzione agli acidi grassi saturi;*
- *glucid, con attenzione agli zuccheri semplici.*

## 2. scelta di alimenti protettivi per la salute, in linea con le indicazioni nazionali ed internazionali:

- *frutta e verdura;*
- *legumi;*
- *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 pastiprincipali
<i>Colazione</i>	<i>15 - 20%</i>
<i>Merenda mattino</i>	<i>5%</i>
<i>Pranzo</i>	<i>35 - 40%</i>
<i>Merenda pomeriggio</i>	<i>5 - 10%</i>
<i>Cena</i>	<i>30 - 35%</i>

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

*Tab.2 – Valori calorici di riferimento medi per la fascia di età/ordine di scuola*

Ordine di scuola ed età	Kcal/die	Kcal/pranzo
-------------------------	----------	-------------

<i>Nido d'infanzia (1-3 anni)</i>	1.000 – 1.300	400 – 500
<i>Scuola d'infanzia (3-6 anni)</i>	1.400 – 1.600	440 – 640
<i>Scuola primaria (6-11 anni)</i>	1.800 – 2.000	520 – 810
<i>Scuola secondaria primo grado (11-14 anni)</i>	2.000 – 2.200	700 – 830
<i>Nido d'infanzia (1-3 anni)</i>	1.000 – 1.300	400 – 500

Quanto sopra riveste particolare rilevanza nella scuola primaria in cui, ad esempio, sono presenti bambini/e di età da 6 anni a 11 anni ed oltre e quindi con fabbisogni energetici anche estremamente diversi fra i vari soggetti.

Gli standard dei principali nutrienti sono indicati nella seguente tabella:

*Tab.3 – Standard dei principali nutrienti*

<b>Apporti raccomandati per il PRANZO</b>	<b>Scuola d'infanzia (3-6 anni)</b>	<b>Scuola Primaria (6-11 anni)</b>	<b>Scuola secondaria (11-14 anni)</b>
<i>Energia (kcal) corrispondente al 35% dell'energia giornaliera</i>	440 – 640	520 – 810	700 – 830
<i>Proteine (g) corrispondenti al 10-15% dell'energia del pasto con rapporto proteine animali e vegetali: 0,66</i>	11 – 24	13 – 30	18 – 31
<i>Grassi (g) corrispondenti al 30% dell'energia del pasto</i>	15 – 21	18 – 27	23 – 28
<i>di cui saturi (g)</i>	5 – 7	6 – 9	8 – 9
<i>Carboidrati (g) corrispondenti al 55 – 60% dell'energia del pasto</i>	60 – 95	75 – 120	95 – 125
<i>Ferro (mg/)</i>	5	6	9
<i>Calcio (mg/)</i>	280	350	420
<i>Fibra (g/)</i>	5	6	7,5

I 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.

Qui di seguito si riportano i valori di assunzione adeguata giornaliera di sale.

*Tab.4 – Valori di assunzione adeguata giornaliera di sale*

<b>Età</b>	<b>Assunzione giornaliera adeguata di cloruro di sodio</b>	<b>Assunzione giornaliera adeguata di sodio</b>
<i>0 – 12 mesi</i>	inferiore 1 g/die	Inferiore a 0,4 g/die
<i>1 – 3 anni</i>	1,75 g/die	0,7 g/die
<i>4 – 6 anni</i>	2,25 g/die	0,9 g/die
<i>7 – 10 anni</i>	2,75 g/die	1,1 g/die
<i>più di 10 anni</i>	3,75 g/die	1,5 g/die

Sono pertanto 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. 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 MATERIE PRIME

### 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.

## 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 giustifichino.

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.

## **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. Le procedure 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.

## **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](mailto:dennis.bertram@gmail.com)

Per modificare la mail [Clicca qui](#)

Servizio:

Refezione

## 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 dell’Ente al n. 0575421745.

Altresì è possibile contattare il Comune 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 del comune. La ComunicApp, infatti, permette di accedere a tutte le informazioni possibili tramite apposite sezioni.

### 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 QUALITA’	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA’ 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"> <li>- Utilizzo di materie di prima qualità, con acquisizione delle schede tecniche di ciascun prodotto;</li> <li>- Utilizzo di prodotti a filiera controllata, in armonia con le normative sulla tracciabilità;</li> <li>- Utilizzo di prodotti a valore aggiunto: biologici, a lotta integrata, a chilometro zero, equo e solidale, DOP, IGP, ecc.;</li> </ul>
<i>Alternanza del menù</i>	Presenza di menù diversi (cioè che non si ripetono) nell'arco del mese	100%
	Variazioni stagionali	Alternanza su 4 settimane 4
<i>Diete speciali per motivi sanitari</i>	Personalizzazione delle diete speciali per motivi sanitari documentati da certificato medico	100%
<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%

### PER OTTENERE INFORMAZIONI

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

**Ufficio Scuola**, Via Garibaldi n. 1, Subbiano AR:

lunedì	08,30-12,30	(Non necessario appuntamento)
--------	-------------	-------------------------------

Martedì	(Non necessario appuntamento)	15,30-17,30
mercoledì	08,30-12,30	(Previo appuntamento con il servizio interessato)
giovedì	(Non necessario appuntamento)	15,30-17,30
venerdì	08,30-12,30	(Previo appuntamento con il servizio interessato)

**Recapiti telefonici:** ufficio scuola, tel. 0575/421745-36

Tutta la modulistica è disponibile sul sito del comune di Subbiano [www.comune.subbiano.ar.it](http://www.comune.subbiano.ar.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

<b>PREMESSA</b> .....	<b>1</b>
<b>COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI (D.L. n. 33/2013)</b> .....	<b>2</b>
<i>LE FINALITÀ E GLI OBIETTIVI</i> .....	3
<i>A CHI SI RIVOLGE</i> .....	3
<b>COM'È ORGANIZZATO IL SERVIZIO</b> .....	<b>3</b>
<i>UBICAZIONE CUCINA E LOCALI REFEZIONE</i> .....	4
<b>UBICAZIONE CUCINA E LOCALI REFEZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>UBICAZIONE CUCINA E LOCALI REFEZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>UBICAZIONE CUCINA E LOCALI REFEZIONE</b> .....	<b>4</b>
<b>COME SI ACCEDE AL SERVIZIO. AGEVOLAZIONI, RIDUZIONI, RINUNCIA.</b> .....	<b>4</b>
<i>MODALITÀ DI ISCRIZIONE</i> .....	4
<i>CHI DEVE ISCRIVERSI</i> .....	4
<i>TARIFFE</i> .....	5
<i>AGEVOLAZIONI</i> .....	5
<i>MODALITÀ DI PAGAMENTO</i> .....	5
<i>MANCATO PAGAMENTO</i> .....	6
<i>RINUNCIA</i> .....	6
<i>IL CONTENUTO NUTRIZIONALE ED IL VALORE EDUCATIVO</i> .....	7
<i>LE LINEE GUIDA PER UNA SANA ALIMENTAZIONE</i> .....	8
<b>LE MATERIE PRIME</b> .....	<b>11</b>
<i>DA AGRICOLTURA BIOLOGICA</i> .....	11
<i>DOP E IGP</i> .....	12
<i>A CHILOMETRI ZERO</i> .....	12
<b>LE DIETE SPECIALI</b> .....	<b>12</b>
<i>PROCEDURE DI PRESENTAZIONE, MODIFICA, ANNULLAMENTO O COMUNICAZIONE DI TRASFERIMENTO DIETE SPECIALI</i> .....	13
<i>TEMPI DI APPLICAZIONE DELLA DIETA</i> .....	13
<b>VERIFICHE E CONTROLLI</b> .....	<b>13</b>
<b>SISTEMA AUTOMATIZZATO DI GESTIONE DEI PAGAMENTI, DELLE PRENOTAZIONI E DELLA FATTURAZIONE DEI PASTI</b> .....	<b>14</b>
<i>PORTALE GENITORI</i> .....	15
<i>APPLICAZIONE PER SMARTPHONE O TABLET IOS, ANDROID</i> .....	16
<b>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	<b>16</b>
<b>PER OTTENERE INFORMAZIONI</b> .....	<b>17</b>
<b>VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>18</b>

