



*Società ad intero capitale pubblico soggetta a controllo e coordinamento
del COMUNE DI CIAMPINO
Sede in Largo Felice Armati, 1 – 00043 Ciampino (RM)*

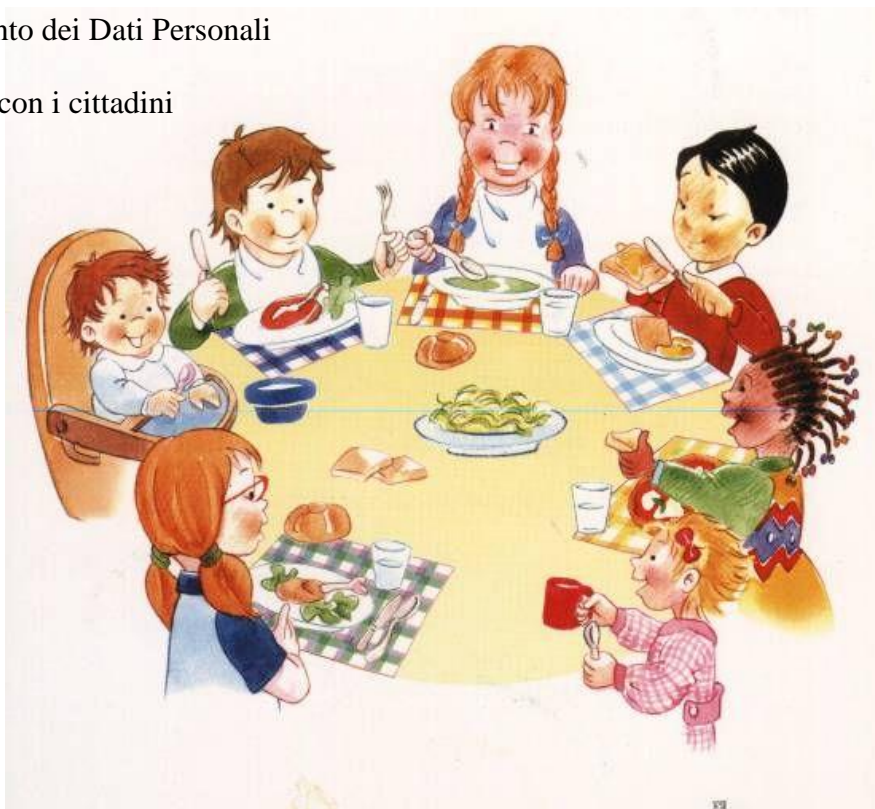
COMUNE DI CIAMPINO

CARTA DEI SERVIZI REFEZIONE SCOLASTICA



Indice

1. Cos'è la Carta dei Servizi pag.3
2. Gestore pag.3
3. Presentazione del servizio - Qualità, Igiene e Sicurezza Alimentare pag.3
4. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio pag.4
5. Linee guida per una sana alimentazione pag.4
6. Tabelle dietetiche e menù pag.4
7. Le materie prime pag.5
8. Diete personalizzate pag.6
9. Impegni di qualità pag.7
10. Servizi amministrativi e procedure pag.8
11. Tariffe pag.8
12. Trattamento dei Dati Personali pag.9
13. Rapporti con i cittadini pag.10



1. Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei servizi descrive i principi fondamentali del Servizio di Refezione Scolastica e contiene le informazioni più rilevanti sulle caratteristiche del servizio offerto, al fine di rendere noti le modalità e gli standard di qualità seguiti nella preparazione dei pasti, la verifica del rispetto delle procedure ed il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti. La Carta trova il suo fondamento legislativo nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “*Principi di erogazione dei Servizi Pubblici*”

2. Gestore

Il gestore del servizio di Refezione Scolastica è l’Azienda Servizi Pubblici S.p.A., società partecipata del Comune di Ciampino.

3. Presentazione del servizio - Qualità, Igiene e Sicurezza Alimentare

Il servizio di Refezione Scolastica è erogato nel periodo di apertura delle scuole ed è destinato:

- ai frequentanti le scuole dell’Infanzia presenti sul territorio di Ciampino e le scuole Primarie presenti sul territorio del Comune di Ciampino e Castel Gandolfo;
- al personale docente e non docente in servizio, avente diritto.

I pasti per tutte le mense scolastiche Infanzia, Primarie (ad eccezione degli asili nidi), vengono preparati presso il centro cottura centralizzato che ha sede in Via Lisbona snc a Ciampino.

Giornalmente presso la cucina centralizzata vengono preparati circa 1900 pasti che vengono poi consegnati ai vari refettori e consumati rigorosamente lo stesso giorno della cottura, in orari diversi a seconda del tipo di scuola.

L’A.S.P. S.p.A. inoltre gestisce anche gli Asili Nidi, i quali hanno una cucina interna che prepara giornalmente i pasti per i piccoli utenti.

In ogni Centro Cottura è in uso il “Manuale di autocontrollo igienico-sanitario HACCP” per il controllo e la sorveglianza di tutte le attività produttive.

I pasti vengono preparati in modo tradizionale, senza l’uso di prodotti industriali atti a insaporire o addensare (brodo granulare, dadi, ecc.) e con il rispetto di tutte le regole necessarie a garantire l’igiene e gli standard qualitativi. La fase successiva alla produzione prevede il confezionamento dei pasti in appositi contenitori ovvero vaschette multi-porzioni denominati “*gastronorm*” che a loro volta vengono collocati all’interno di contenitori termici detti *isobok* allo scopo di garantire le temperature previste dalla normativa vigente.

I contenitori con i pasti ben confezionati raggiungono velocemente la zona esterna alla cucina, dove vengono caricati su furgoni idonei e autorizzati, dagli organi competenti, al trasporto di cibi. Al fine di salvaguardare le caratteristiche sensoriali e garantire il mantenimento delle temperature dei pasti e il rispetto degli orari di consegna previsti l’A.S.P. S.p.A. ha elaborato un piano di consegne atto a ridurre al minimo i tempi di percorrenza.

I tempi di veicolazione dal Centro Cottura alle scuole non superano i 30 minuti.

La distribuzione dei pasti nei refettori scolastici viene effettuata da personale formato e qualificato per garantire il corretto svolgimento del servizio. In ciascuna scuola è presente un “manuale di autocontrollo” nelle sezioni interessate al servizio.

Tali manuali vengono revisionati e aggiornati costantemente.

4. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

Con la redazione della Carta dei servizi, intendiamo rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e ci impegniamo a rispettare alcuni principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici:

- **Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta**

A tutti gli utenti garantiamo parità di trattamento, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

- **Continuità**

Assicuriamo un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; ci impegniamo comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio.

- **Partecipazione e Trasparenza**

Promuoviamo una chiara, completa e tempestiva informazione agli utenti e vagliamo segnalazioni e proposte dei soggetti interessati, al fine di rendere i servizi sempre più adeguati alle esigenze dei fruitori del servizio. Abbiamo inoltre la presenza della “commissione mensa” composta da genitori, insegnanti e personale del comune il cui compito principale è di monitorare e controllare la qualità del servizio fornito per promuoverne il miglioramento.

- **Efficienza ed Efficacia**

Ci impegniamo nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori addetti al servizio mensa.

5. Linee guida per una sana alimentazione

La varietà è uno dei principi fondamentali per una corretta nutrizione; nessun alimento contiene, infatti, tutti i nutrienti necessari al nostro organismo, ma la loro assunzione è garantita solo dal consumo di cibi il più possibile diversificati.

Una dieta non monotona e non ripetitiva stimola inoltre la curiosità del bambino e lo incoraggia a mangiare di tutto.

Una 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.

6. Tabelle dietetiche e menù

Le tabelle dietetiche sono formulate sulla base dei valori LARN (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la popolazione italiana) elaborati a cura della SINU (Società Italiana di Nutrizione Umana).

I LARN rappresentano insieme alle “*Linee Guida per una Sana Alimentazione Italiana*” dell'INRAN (Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione), e le “*Linee Guida di Indirizzo Nazionale per la Ristorazione Scolastica*” emanate dal Ministero della Salute nel 2014, il fondamento scientifico- teorico su cui basare la pianificazione delle tabelle dietetiche scolastiche.

Le tabelle dietetiche si ispirano al modello della dieta mediterranea, per cui viene valorizzato il consumo di cereali, legumi, verdura, frutta, pesce ed olio di oliva, integrato con le giuste quantità di carne, uova, formaggi.

Vengono proposti due menù stagionali Invernale ed Estivo con rotazione di cinque settimane, ed una differenziazione in base alle fasce di età degli alunni, ciò al fine di garantire un'alimentazione qualitativamente varia ed idonea anche da un punto di vista quantitativo. Prevedono preparazioni semplici e varie, con l'utilizzo di prodotti di stagione, con i quali si possono elaborare ricette sempre diverse.

Un menù variato, facilmente attuabile per la molteplicità di alimenti della dieta mediterranea, fa conoscere ai bambini alimenti diversi, nuovi sapori e stimola curiosità verso il cibo.

Nella predisposizione dei menù si sono tenuti anche in considerazione i suggerimenti e le proposte dei componenti del Comitato Mensa e degli stessi bambini che mangiano a mensa, tramite questionari e rilevazioni del grado di accettazione dei pasti a scuola, naturalmente mediandoli con quanto previsto dalle Linee Guida per una corretta alimentazione.

Composizione bromatologica media delle 5 settimane del pranzo

| | | | | |
|------------------------|---------------------------|---------------------|----------------------|----------|
| Scuola infanzia | Proteine gr.19 15% | Lipidi gr.17 30% | Glucidi gr.70 55% | Kcal 509 |
| | Fibra alimentare gr.6 | Ferro mg.8 | Calcio mg.700 | |
| Scuola primaria | Proteine gr.25 15% | Lipidi gr.22 30% | Glucidi gr.92 55% | Kcal 671 |
| | Fibra alimentare gr. 8 | Ferro mg.12 | Calcio mg.1050 | |

Eccezionalmente possono subire variazioni, che vengono comunque comunicate all'Istituto Comprensivo specificandone la motivazione.

La struttura del pasto prevede, di solito, un primo piatto, un secondo piatto con un contorno di verdura, il pane, la frutta o succo di frutta.

Per motivi di sicurezza alimentare è fatto divieto di consumare alimenti e pasti non prodotti dal Servizio di ristorazione scolastica in alternativa o sostituzione del servizio stesso, salvo diverse indicazioni delle autorità competenti.

7. Caratteristiche merceologiche delle materie prime.

Le caratteristiche merceologiche delle materie prime sono individuate nel Capitolato Merceologico delle Derrate Alimentari, che è parte integrante del Capitolato d'Appalto.

L'elaborato, è garanzia di qualità e di sicurezza.

Ogni prodotto, al di là delle specifiche merceologiche proprie dell'alimento, deve:

- provenienza nazionale, regionale o regionali limitrofe o comunitario;
- rispondere ai requisiti previsti dalle vigenti leggi in ordine a produzione, conservazione, confezionamento, etichettatura e trasporto;
- possedere le caratteristiche del prodotto di 1° qualità;
- possedere la documentazione attestante l'assenza di OGM.

Nel rispetto del Regolamento CE n.178/2002, è assicurata la Tracciabilità di filiera di ciascun prodotto. Tutte le informazioni relative al fornitore, alla produzione, all'etichettatura, alla data di

lavorazione in cucina, sono conservate per un adeguato periodo di tempo in un apposito sistema di registrazione, al fine di garantire la rintracciabilità dell'intera filiera dalla produzione delle materie prime alla distribuzione finale a tavola.

Prodotti biologici utilizzati sono:

La pasta di semola, i legumi secchi, la farina, l'orzo, il farro, cracker, biscotti, fette biscottate, yogurt, uova fresche, verdure surgelate (spinaci, bietole, carote, minestrone, fagiolini, patate naturali, piselli), olio extravergine d'oliva 100% italiano, pomodori pelati/polpa crema di nocciole, marmellata. Uovo pastorizzato in brik i prodotti in rosso sono quelli che vengono usati bio in mensa.

I prodotti DOP e IGP:

Carne bovina IGP Vitellone Bianco dell'Appennino Centrale razza Marchigiana, "Marchburgher" hamburger prodotto con carne bovina IGP, carne suina marchigiana e pecorino marchigiano, prosciutto crudo di Parma DOP, parmigiano reggiano DOP, Asiago e Montasio DOP, bresaola IGP

Prodotti a filiera corta prodotti provenienti da aziende con sede in regione:

Carne di pollo, suino, mozzarella, ricotta, frutta e verdure fresche, pasta fresca.

8. Diete personalizzate

Un'attenzione particolare viene riservata a coloro che hanno la necessità di seguire un'alimentazione differenziata per particolari motivazioni.

Il genitore o tutore del bambino che necessita di una dieta speciale per motivi di salute (allergie, intolleranze, diabete, obesità, ecc.) o per motivi etico-religiosi deve far richiesta, annualmente, compilando l'apposito modulo (modulo richiesta dieta speciale). Tale modulo va consegnato direttamente presso l'ufficio mensa della società A.S.P. S.p.A. in via Lisbona, snc - Ciampino o inviato all'indirizzo di posta elettronica mensa.ciampino@asp-spa.it, dopo aver contattato direttamente la dietista che fornisce indicazioni per le pratiche burocratiche.

Le richieste per motivi di salute devono essere corredate da apposita certificazione redatta da specialisti (allergologi, servizi dietetici, ecc) o comunque operatori di strutture pubbliche ospedaliere. Il certificato deve attestare in modo chiaro e documentato, la tipologia del problema, la terapia dietetica da seguire (precisa indicazione degli alimenti da escludere) e la durata del trattamento. Una volta in possesso di tutta la documentazione la Dietista autorizzerà il Centro Cottura alla preparazione e alla somministrazione delle diete speciali, massimo entro 3 giorni dalla richiesta.

È inoltre possibile richiedere una dieta leggera, senza presentazione del certificato medico, per un periodo non superiore a due giorni, in caso di malesseri temporanei. La dieta leggera, comunemente definita "dieta in bianco", è rivolta a soggetti che richiedono un periodo di cautela nella ripresa di un'alimentazione normale, (ad esempio dopo una gastroenterite o un malessere intestinale improvviso). Vengono eliminati burro, uova, latte e formaggi. I condimenti vengono utilizzati prevalentemente a crudo. Si utilizzano cotture ai ferri o al vapore. La dieta leggera può essere richiesta direttamente il giorno stesso dal genitore telefonicamente al centro cottura.

Si fa presente che la richiesta di dieta speciale è valida per un solo anno e va quindi ripresentata all'inizio di ogni anno scolastico. Qualsiasi variazione o sospensione della dieta va comunicata tempestivamente presso il centro cottura della società A.S.P. S.p.A. in via Lisbona, snc Ciampino, relazionandosi direttamente con la dietista.

Si ricorda che in caso di esigenze particolari, si può richiedere un colloquio con la Dietista (tel. 06.79350309) oppure inviare e-mail al seguente indirizzo: mensa.ciampino@asp-spa.it.

I menù che possono essere richiesti per motivi etici - religiosi sono i seguenti:

- Menù senza alcun tipo di carne;
- Menù senza carne di maiale;
- Menù senza carne e pesce.

9. Impegni di qualità

La società A.S.P. S.p.A. ha scelto di impegnare risorse umane ed economiche, finalizzate al mantenimento di un elevato livello di qualità del servizio, in particolare ponendosi i seguenti obiettivi:

| OBIETTIVI | COME LI REALIZZIAMO | STANDARD QUALITATIVI |
|--|---|--|
| Garantire la qualità dei prodotti e del servizio | Utilizziamo prevalentemente prodotti nazionali certificati DOP e IGP e prodotti proveniente da agricoltura biologica | Prodotti certificati utilizzati rispetto al totale 60% |
| | Per una maggiore sicurezza alimentare applichiamo a tutti i prodotti le procedure inerenti alla tracciabilità degli alimenti a garanzia della provenienza | Applichiamo la procedura di tracciabilità sul 100% dei prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti |
| | Poniamo attenzione e priorità ai prodotti stagionali e a quelli tipici, di provenienza locale | Utilizziamo frutta e verdure provenienti da aziende locali |
| Garantire menù e diete speciali | Adottiamo menù equilibrati sotto il profilo nutrizionale e si tiene conto delle esigenze alimentari legate all'età del bambino | Bilanciamento oltre il 90% del nostro menù rispetto alle tabelle LARN |
| | Personalizziamo diete speciali per motivi di salute documentati da idonei certificati medici e garantiamo menù speciali per motivi etici-religiosi | Risposta positiva delle richieste entro tre giorni |
| Garantire la sicurezza alimentare | E' previsto un piano di autocontrollo impostato sul sistema di autocontrollo HACCP | Vigilanza continua da parte di tutti gli operatori e controllo da parte delle ASUR |
| | Vestiario e dispositivi di protezione individuale come | Fornito a tutto il personale che opera nei Centri Cottura e nei |

| | | |
|-----------------------------------|---|--|
| | da normativa vigente | terminali di distribuzione |
| Formazione del personale | L'aggiornamento della formazione avviene ogni tre anni come da normativa vigente | Tutto il personale ha una formazione in materia igienico-sanitaria |
| | Annualmente vengono organizzati corsi di formazione in tema di adeguata gestione degli alimenti dal punto di vista igienico-sanitario | Rivolto a tutti coloro che vengono assunti e che non hanno mai avuto una formazione iniziale |
| Riduzione dell'impatto ambientale | Utilizzo di stoviglie riutilizzabili, limitando l'impiego di materiale usa e getta | |
| | Effettuiamo la raccolta differenziata dei rifiuti dei refettori e dei Centri Cottura | Il 100% dei rifiuti sono raccolti in modo differenziato |
| Partecipazione e trasparenza | Effettuiamo monitoraggi presso i refettori e Centri Cottura produzione pasti | Verifiche effettuate dalla Dietista, dai genitori rappresentanti del Comitato Mensa |
| | Valutazione gradimento menù | Compilazione schede di gradimento |
| | Effettuiamo incontri periodici con la commissione mensa | Vengono garantiti almeno 2 incontri l'anno come previsto dal regolamento del Comitato Mensa |

10. Servizi amministrativi e procedure

Per usufruire del servizio il genitore del bambino deve compilare la domanda di adesione alla mensa scolastica. Le famiglie che intendono usufruire del servizio di mensa scolastica devono provvedere ad iscrivere, entro il 31 agosto dell'anno di riferimento, i propri figli compilando gli appositi moduli disponibili sul sito internet: <http://www.ciampino.ristonova.it>. Se il genitore intende fare l'iscrizione quando l'a.s. è già iniziato deve recarsi presso l'A.S.P. S.p.A. Largo Felice Armati, 1 Ciampino (RM) dove per sopraggiunte necessità si potrà richiedere anche l'interruzione di tale servizio.

Dopo la richiesta di interruzione non è prevista la possibilità di essere riammessi alla mensa nel corso dello stesso anno scolastico.

L'interruzione del servizio avrà effetto soltanto dietro presentazione della medesima domanda di interruzione presentata ed accettata dall'Istituto scolastico di appartenenza.

11. Le tariffe

La Giunta Comunale determina annualmente l'importo delle tariffe.

Le famiglie residenti a Ciampino con più figli che usufruiscono del servizio mensa possono usufruire di agevolazioni sulle rette di frequenza.

Con Delibera di Giunta Comunale sono state approvate per l'anno scolastico 2021/2022 delle tariffe agevolate in base a scaglioni ISEE di appartenenza dalle famiglie. Inoltre, è previsto lo sconto del 30% sulla quota pasto del secondo figlio, del 40% sulla quota pasto dal terzo figlio e del 45% dal quarto figlio in poi.

La quota da pagare va UNICAMENTE versata tramite bollettino pagoPA stampabile direttamente dal portale Novaportal.

12. Protezione dei Dati Personali

Lo svolgimento delle attività afferenti al servizio descritto nel presente documento comporta, in capo a Azienda Servizi Pubblici S.p.A., la necessità di trattare dati personali, anche di natura sensibile, quali ad esempio dati relativi alla salute o dati che rilevano informazioni reddituali, riferibili agli utenti.

Nella presente sezione si descrivono alcuni degli elementi essenziali relativi ai trattamenti di dati personali effettuati da Azienda Servizi Pubblici S.p.A. e si forniscono agli utenti del servizio brevi suggerimenti finalizzati a tutelare i propri diritti in qualità di interessati al trattamento (ossia, di persone a cui si riferiscono i dati personali) nonché alcune indicazioni su come ottenere maggiori informazioni relative al trattamento dei dati personali.

12.1. Il ruolo di Azienda Servizi Pubblici S.p.A. nel trattamento dei dati personali degli utenti

Azienda Servizi Pubblici S.p.A. svolge le attività afferenti al servizio descritto nel presente documento affidatole dal Comune di Ciampino. Pertanto, ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali, il Comune è qualificabile come titolare del trattamento, mentre Azienda Servizi Pubblici S.p.A. tratta i dati personali degli utenti per conto del Comune, in qualità di responsabile del trattamento.

12.2. Perché trattiamo i dati personali degli utenti

Il trattamento dei dati personali degli utenti è effettuato da Azienda Servizi Pubblici S.p.A. perché necessario a svolgere il servizio descritto nel presente documento in favore del Comune di Ciampino; dunque, per il perseguimento delle finalità da quest'ultimo determinate (o ad esso attribuite per legge), nell'esecuzione dei compiti di interesse pubblico o connessi all'esercizio dei pubblici poteri di cui è investito, generalmente riconducibili all'erogazione del servizio descritto nel presente documento in favore degli aventi diritto e allo svolgimento di tutti gli obblighi e attività allo stesso correlati.

12.3. Principi a cui si conforma Azienda Servizi Pubblici S.p.A.

Nello svolgere la propria attività, Azienda Servizi Pubblici S.p.A., per quanto di sua competenza e nel rispetto delle istruzioni impartite dal Comune di Ciampino, si impegna a rispettare i diritti di protezione dei dati personali degli utenti e a effettuare ogni attività di trattamento nel rispetto della normativa vigente, conformandosi ai principi fondamentali applicabili al trattamento dei dati personali. Nel rispetto di tali principi, in particolare, i dati personali degli utenti sono trattati in modo lecito, corretto e trasparente nei confronti degli interessati, per il perseguimento di finalità determinate, esplicite e legittime, solo se e fino a quando si renda necessario per perseguire tali finalità. Azienda Servizi Pubblici S.p.A., inoltre, si impegna a verificare che i dati personali trattati

siano esatti e aggiornati e adotta misure di sicurezza adeguate per proteggere i dati da trattamenti illeciti e dalla perdita, distruzione o danno anche accidentali.

12.4. Suggerimenti a tutela dell'utente

Fermo restando l'obbligo, in capo a Azienda Servizi Pubblici S.p.A., di adottare le misure di sicurezza adeguate, è bene sottolineare, a tutela degli interessati, che è lo stesso utente in prima persona a poter contribuire a proteggere i dati propri e delle persone per cui agisce, specie se di minore età, da accessi non autorizzati o comunque da trattamenti illeciti, nonché a fare in modo che i dati forniti per la fruizione del servizio descritto nel presente documento siano esatti e aggiornati. In tal senso, si raccomanda all'utente, nell'intrattenere qualsiasi forma di comunicazione con Azienda Servizi Pubblici S.p.A., tramite le persone autorizzate al trattamento che operano sotto l'autorità della stessa e, in particolare, nel fornire dati personali nell'ambito della fruizione del servizio, di:

- assumere un comportamento diligente;
- utilizzare i canali di comunicazione ufficiali indicati da Azienda Servizi Pubblici S.p.A.;
- prima di ogni comunicazione, verificare che i dati trasmessi siano esatti e aggiornati;
- non trasmettere informazioni eccedenti rispetto a quelle richieste.

12.5. Per saperne di più...

Per ulteriori informazioni relative al trattamento dei dati personali, è possibile rivolgersi all'ufficio competente di Azienda Servizi Pubblici S.p.A. per l'erogazione del servizio descritto nel presente documento, che potrà fornire risposte e chiarimenti nei limiti delle proprie competenze, oppure direttamente al titolare del trattamento, il Comune di Ciampino, ai seguenti recapiti di contatto: protocollo@pec.comune.ciampino.roma.it

13. Rapporti con i cittadini

La partecipazione attiva degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio. I Comitati Mensa sono istituiti due volte l'anno, (di solito durante il mese di Novembre e durante il mese di Maggio) e ogniquale volta se ne presenta necessità.

Il Comitato è composto da uno o due rappresentanti dei genitori e da un insegnante per ogni plesso con Servizio mensa, che hanno un ruolo consultivo, in un rapporto di collaborazione con il servizio di ristorazione e l'Amministrazione Comunale.

I compiti dei rappresentanti sono: verificare e controllare qualità ed efficienza, individuare problemi non risolti, rappresentare le diverse istanze provenienti dall'utenza, monitorare l'accettabilità del pasto, fornire pareri sul menù anche dopo un assaggio.

È garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica, rispettando il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti, far valere le proprie ragioni nel caso in cui si determinassero disservizi o violazioni dei principi stabiliti sulla Carta e naturalmente presentare reclami anche al seguente indirizzo e-mail: info@asp-spa.it.

La piena soddisfazione degli utenti è ricercata attraverso il miglioramento del servizio e l'aumento di efficienza delle strutture che lo svolgono.