



CARTA DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA PER LE SCUOLE A TEMPO PIENO DEL COMUNE DI APRILIA



Indice

PREMESSA	3
1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	3
2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DI APRILIA.....	4
3. GLI OBIETTIVI.....	6
4. GLI ADDETTI AI LAVORI.....	6
5. TABELLE DIETETICHE E MENU'.....	7
6. QUALITA' DEI PRODOTTI E SOSTENIBILITA' AMBIENTALE DEL SERVIZIO.....	9
7. QUALITA' DEL SERVIZIO: MONITORAGGIO E CONTROLLI.....	9
8. LE FINALITA' EDUCATIVE DEL SERVIZIO	10
9. GESTIONE INFORMATIZZATA DEL SERVIZIO	12
10. COMUNICAZIONE CON L'UTENZA	14

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi descrive i principi fondamentali del Servizio di Ristorazione Scolastica per le scuole a tempo pieno di Aprilia e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano; è redatta secondo specifici riferimenti normativi relativi all'erogazione del servizio pubblico e si ispira ai principi generali di eguaglianza, imparzialità, parità di trattamento, continuità, partecipazione, trasparenza, efficacia ed efficienza.

La Carta rimane valida per gli anni scolastici 2018/2021 e descrive i servizi offerti, al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti.

La Carta vuole accompagnare utenti e genitori verso una sana educazione alimentare, che favorisca il momento mensa come benessere per tutti e come occasione di convivialità, alla scoperta di sapori nuovi, condividendo il piacere di mangiare insieme.

Per promuovere sani stili di vita è indispensabile iniziare fin dalle più giovani età, con il contributo determinante della scuola.

Le buone pratiche, veicolate dai bambini, possono incidere positivamente sull'intera famiglia, creando un circuito virtuoso scuola – bambino – famiglia – comunità.

La gestione del servizio di Ristorazione scolastica del Comune di Aprilia è affidata ad una impresa specializzata nel settore, a seguito di gara comunitaria a procedura aperta.

Per gli anni scolastici 2018/2019, 2019/2020, 2020/2021 l'impresa risultata aggiudicataria dell'appalto è la Bioristoro Italia S.r.l., con sede legale in Roma – Via Benedetto Stay 49.

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Con oltre 30 anni di esperienza maturata, BioRistoro Italia oggi è una realtà affermata tra le aziende della ristorazione collettiva italiana.

Ogni giorno portiamo servizi di ristorazione nelle scuole, nelle aziende, nelle case di cura e nelle forze armate, unendo al piacere della tradizione culinaria italiana l'innovazione di una realtà giovane e dinamica. Una lunga esperienza che garantisce rispetto della tradizione, buona cucina, materie prime controllate, sicurezza e qualità certificata, professionalità dello staff e continuo ascolto del cliente.

Caratterizzata da una presenza capillare sul territorio del Centro Italia, Bioristoro Italia ha da sempre un approccio orientato al cliente. Questi due elementi distintivi hanno permesso negli anni di assicurare un dialogo diretto con committenti, istituzioni ed utenti e fornire così un servizio il più possibile vicino alle esigenze dell'utenza e delle famiglie.

Nel settore scolastico l'intervento costante dei nostri dietisti, nutrizionisti e tecnologi alimentari ci permette di offrire menu equilibrati per ogni età, con apporti ideali di antiossidanti naturali indispensabili nelle fasi di sviluppo e di crescita del bambino, e di diffondere la cultura di una sana alimentazione grazie ai progetti di educazione alimentare che coinvolgono e stimolano sia i bambini che gli adulti.

La nostra politica di responsabilità integrata ci impegna quotidianamente a svolgere con continuità un servizio di ristorazione di qualità, sostenibile per l'ambiente e sicuro per l'utente finale, garantendo al tempo stesso la protezione della salute e sicurezza dei nostri lavoratori, la soddisfazione del personale e l'impegno nella responsabilità sociale.



Le certificazioni internazionali UNI EN ISO che BioRistoro Italia ha ottenuto, rappresentano un impegno costante e le consideriamo la misura da cui partire per un continuo miglioramento.

2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DI APRILIA

Il Servizio di ristorazione nel Comune di Aprilia si occupa di preparare e distribuire oltre 1.600 pasti giornalieri, in cui rientrano anche circa 100 diete speciali, che vengono consumati dai bambini e dagli alunni iscritti alle scuole dell'Infanzia e Primaria a tempo pieno, oltre al personale docente e non docente avente diritto secondo la normativa vigente.

Il servizio di ristorazione scolastica è attivo a partire dal mese di ottobre e fino al mese di giugno di ogni anno scolastico, seguendo il calendario didattico fornito da ciascun istituto scolastico.

Il pasto nelle scuole dell'infanzia e delle scuole primarie è così composto:

- Primo
- Secondo
- Contorno
- Frutta o dolce
- Pane



Non tutte le strutture scolastiche interessate dal servizio sono dotate di cucine interne.

Per l'espletamento del servizio, la ditta affidataria utilizza un proprio centro di cottura regolarmente autorizzato e costantemente controllato sia da personale comunale che dall'ASL di competenza, da cui vengono preparati e confezionati giornalmente i pasti destinati ai plessi scolastici distaccati e trasportati mediante un servizio espresso in regime fresco-caldo, con mezzi ed attrezzature idonee a garantirne qualità e sicurezza alimentare.

Terminali distaccati che usufruiscono del servizio di veicolazione pasti:

- Scuola Infanzia Arcobaleno
- Scuola Infanzia Campo di Carne
- Scuola Infanzia Campo del fico
- Scuola Infanzia e Primaria Campoleone Scalo
- Scuola Infanzia Campoverde
- Scuola Infanzia Leonardo Da Vinci
- Scuola Infanzia Zona Leda
- Scuola Infanzia Monti Ausoni
- Scuola Infanzia Montarelli
- Scuola Infanzia G. Pascoli
- Scuola Infanzia Pirandello
- Scuola Infanzia Selciatella
- Scuola Primaria Benedetto Lanza – Campo di Carne

-
- Scuola Infanzia e Primaria Toscanini
 - Scuola Infanzia e Primaria Elsa Morante

In questi casi gli alimenti, dopo gli opportuni controlli, vengono utilizzati per la preparazione dei pasti e cucinati in base all'orario di consumazione previsto nelle singole scuole. Successivamente i pasti, collocati in appositi contenitori per il mantenimento delle adeguate temperature, sono veicolati presso i terminali di consumo delle scuole e distribuiti. Verdura e frutta vengono mondati e lavati presso cucina centralizzata, ma i contorni di verdure crude vengono conditi presso il terminale.

Cucine interne: presso le scuole Toscanini ed Elsa Morante è presente una cucina interna adibita alla preparazione espressa dei soli primi piatti.

In questi casi i condimenti del primo piatto, i piatti unici di lasagne e pizza, i brodi (pastine e cereali esclusi) ed i contorni vengono veicolati finiti, mentre la cottura di pasta/pastina/cereali per primi asciutti o in brodo avviene presso il terminale.

Bioristoro Italia garantisce un servizio idoneo in tutti i passaggi della preparazione dei pasti, dalla qualità delle materie prime alla modalità di conservazione degli alimenti, dalle prassi igieniche di preparazione, manipolazione, cottura e somministrazione delle pietanze, ad un'accurata manutenzione e pulizia di spazi e attrezzature. Vengono utilizzati prodotti provenienti da agricoltura biologica, privilegiando i prodotti locali/regionali e valorizzando l'integrazione tra culture alimentari diverse, senza dimenticare il legame con le tradizioni locali.

I prodotti procedono sempre secondo la cosiddetta 'marcia in avanti', ossia nessun prodotto torna mai da

dove è venuto: la merce viene scaricata nella dispensa del singolo Centro Cottura e distribuita nelle apposite

celle o scaffali, a seconda della tipologia e della modalità di conservazione. Quindi i prodotti vengono lavati,

lavorati, cotti e preparati nell'area di lavorazione e riposti in contenitori da portare nelle scuole.

Frutta e verdura vengono lavate, selezionate, mondate e, a seconda dell'utilizzo, stoccate in idonei recipienti

e inviate nei diversi refettori.

La distribuzione dei pasti viene effettuata in gastronomia in acciaio inox, riposte in contenitori idonei al trasporto e al mantenimento delle temperature. Per alcune scuole prive di refettori, i pasti sono distribuiti in monoporzioni all'interno di contenitori.

Gli automezzi utilizzati, a norma delle vigenti disposizioni sanitarie in materia, sono elettrici, riducendo a zero le emissioni di CO2 derivanti dall'attività di veicolazione dei pasti.

Il personale qualificato che si occupa del trasporto scarica e consegna i contenitori al personale addetto alla distribuzione che li sistema in carrelli termici.

La distribuzione dei pasti avviene in modalità diverse che variano a seconda dell'età dei bambini, della struttura e della tipologia dei pasti. Nel caso siano previsti più turni, alla fine del primo il personale rigoverna il refettorio, sparcchiando, pulendo e riapparecchiando per accogliere il turno successivo.

Al termine del servizio, il personale avvia il processo di pulizia e di sanificazione del refettorio.

3. GLI OBIETTIVI

- Curare l'efficacia del servizio;
- Garantire la qualità del servizio;
- Garantire la partecipazione;
- Valutare la soddisfazione.



Gli obiettivi concreti che ci prefiggiamo di raggiungere:

- **Parità dei diritti.** Si lavora quotidianamente per assicurare la parità dei diritti a tutti gli utenti sia nel rapporto con l'Amministrazione comunale, sia nell'accesso al servizio e nella qualità del servizio fornito secondo le specifiche esigenze in caso di necessità di diete speciali.
- **Servizio continuo e regolare.** Si assicura un servizio regolare e continuo. In caso di eventi eccezionali (interruzione di acqua, elettricità, mancate o errate consegne di derrate ecc), è previsto un "Pasto d'emergenza" che consente di ridurre al minimo i disagi per gli utenti.
- **La partecipazione e la trasparenza nella gestione.** Garantire attraverso le Commissioni Mensa la partecipazione degli utenti al controllo della Ristorazione Scolastica e il diritto a ottenere informazioni, a fornire suggerimenti e a presentare reclami.
- **La valutazione della soddisfazione.** La rilevazione periodica della soddisfazione degli utenti, e quindi della qualità percepita, avviene attraverso appositi questionari di *customer satisfaction* oppure attraverso ispezioni e verifiche effettuate da parte dei rappresentanti delle Commissioni mensa dei genitori e dei Rappresentanti dell'Amministrazione Comunale.

I capitoli che seguono descrivono le modalità, gli strumenti e le risorse con le quali Bioristoro Italia ed il Comune di Aprilia intendono perseguire il raggiungimento di queste finalità, coniugando l'efficacia con l'efficienza gestionale e con l'etica dei comportamenti.

4. GLI ADDETTI AI LAVORI

UFFICIO PUBBLICA ISTRUZIONE

L'Ufficio si occupa degli aspetti tecnici ed organizzativi del servizio di ristorazione scolastica, gestisce i rapporti con la Ditta di ristorazione e con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, deputato al controllo dell'appalto. Collabora ed interagisce con la Commissione Mensa e con i Dirigenti scolastici per il controllo della qualità del Servizio di ristorazione e per l'organizzazione annuale dello stesso.



DITTA DI RISTORAZIONE



Si occupa della preparazione e della somministrazione dei pasti, a partire dall'approvvigionamento di materie prime di qualità, la loro lavorazione, la veicolazione dei pasti e la somministrazione degli stessi nel rispetto delle normative igienico-sanitarie vigenti. Si occupa inoltre di sostenere la progettualità in materia di educazione alimentare e corretti stili di vita.

COMMISSIONE MENSA

È una Commissione interistituzionale per il controllo e la valutazione della qualità del servizio di ristorazione, che ha il compito di verificare il buon funzionamento del servizio mensa, di segnalare eventuali problemi e di formulare eventuali proposte migliorative del servizio.

I membri della commissione devono partecipare inoltre alle riunioni periodicamente organizzate.

Ogni plesso scolastico avrà una propria Commissione Mensa

La Commissione è composta da:

- Comune di Aprilia – III Settore: Dirigente o suo delegato
- SIAN-ASL di Latina
- Rappresentanti della ditta di ristorazione
- Rappresentanti dei genitori di ciascun plesso scolastico
- Rappresentanti del corpo docente di ciascun plesso



5. TABELLE DIETETICHE E MENU'



Il team di esperti dell'ufficio dietetico di BioRistoro Italia, ha realizzato per il Comune di Aprilia un programma alimentare fondato sui principi della dieta mediterranea, sulla base delle Linee di indirizzo Nazionale del Ministero della Salute e le linee guida previste dall'INRAN, nonché sul rispetto della stagionalità e delle indicazioni previste dal Capitolato Speciale d'Appalto redatto dall'Amministrazione Comunale di Aprilia.

L'offerta alimentare è stata ben calibrata per garantire l'apporto di calorie e dei nutrienti utili per l'accrescimento e per svolgere le attività quotidiane, nelle quantità e nelle proporzioni adeguate all'età e allo stile di vita, in modo da fornire un'alimentazione varia, non monotona e che si modelli secondo i principi indicati dai pediatri e dai nutrizionisti. Inoltre, per un'ulteriore garanzia di trasparenza e qualità, i menù serviti a mensa sono sottoposti alla valutazione della ASL di competenza, con cui sono condivisi e perfezionati.

I menu attualmente in vigore sono suddivisi in 4 stagioni, con una rotazione di 9 settimane, per garantire la massima variabilità delle pietanze.

Con un menù così ampio ai bambini saranno proposti alimenti sempre diversi, anche durante la stessa settimana, e sarà assicurata la massima variabilità dei piatti proposti al fine di educarli a mangiare cose

nuove. Questo perché BioRistoro Italia crede nel valore educativo del pasto e lo esprime attraverso i suoi menù.

Il menù giornaliero in vigore presso le scuole del Comune di Aprilia è visionabile attraverso l'apposito portale web dedicato all'utenza. (<https://mensaaprilia.bioristorocloud.it/menu>)

I vari menù stagionali vengono avviati indicativamente nei seguenti periodi:

- Menù autunnale: da settembre a dicembre
- Menù invernale: da dicembre a marzo
- Menù primaverile: da marzo a maggio
- Menù estivo: da maggio a settembre

Ogni eventuale variazione giornaliera del menù, dovuta a problemi di approvvigionamento delle derrate, viene preventivamente comunicata all'Amministrazione Comunale.

Secondo quanto previsto dal Capitolato d'Appalto è possibile richiedere l'erogazione di diete speciali per specifiche esigenze:

- Diete speciali per patologie particolari: deve essere presentata apposita richiesta all'inizio dell'anno scolastico, corredata da certificato medico. La documentazione viene poi trasmessa all'ufficio dietetico della ditta per l'elaborazione del menù specifico;
- Diete per motivi religiosi o culturali: deve essere presentata apposita richiesta all'inizio dell'anno scolastico. La documentazione viene poi trasmessa all'ufficio dietetico della ditta per l'elaborazione del menù specifico;
- Diete in bianco: prevista nei casi di temporanea indisposizione dell'alunno.

Il genitore potrà, all'atto della prenotazione del pasto giornaliero, richiedere la predisposizione di una dieta leggera per il proprio figlio/a. Qualora la durata dell'indisposizione fosse superiore a tre giorni, la richiesta dovrà essere corredata da una certificazione medica, attestante la problematica; in questa circostanza la dieta stessa sarà trattata come dieta speciale.

La dieta leggera non potrà essere considerata come menù alternativo al menù giornaliero.

In caso di malessere temporaneo, con conseguente richiesta di dieta in bianco, il menù della dieta leggera prevedrà:

- Pasto/riso all'olio
- Petto di pollo/tacchino ai ferri oppure pesce lesso
- Patate o carote lesse all'olio
- Pane
- Frutta

MENU' PER RICORRENZE

Grazie alla collaborazione con BioRistoro Italia, verranno offerti nel corso dell'anno scolastico, una serie di menù particolari e pensati appositamente per celebrare alcune tra le feste e le ricorrenze più conosciute.

I menù alternativi previsti durante l'anno scolastico verranno eseguiti nelle seguenti occasioni:

- Menù di Halloween
- Menù di Natale
- Menù di Pasqua
- Menù di Carnevale



Inoltre nel corso dell'anno scolastico potranno essere proposte ulteriori giornate a tema, solo se preventivamente concordate con l'Amministrazione Comunale e le Commissioni Mensa, che potranno dare una maggiore variabilità al menù scolastico, attraverso la scoperta di nuovi sapori (es. menù etnici o regionali).

6. QUALITA' DEI PRODOTTI E SOSTENIBILITA' AMBIENTALE DEL SERVIZIO

Il momento del pasto è un'occasione importante per sensibilizzare i bambini ad osservare e gustare piatti e diversi ed alimenti, legati alle tradizioni alimentari locali, al territorio e al rispetto dell'ambiente. In questo senso il Comune di Aprilia ha puntato, sin dall'elaborazione del Capitolato d'Appalto, ad ottenere un servizio di ristorazione scolastica basato sulla qualità dei prodotti e sulla sostenibilità ambientale.

Nell'organizzazione giornaliera del servizio la ditta di ristorazione Bioristoro Italia, già certificata secondo le normative UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI EN ISO 50001 provvede a mettere in atto una serie di iniziative ed attività "eco-friendly", volte al rispetto dei **Criteri Ambientali Minimi per l'affidamento del servizio mensa e fornitura alimenti** e del **Piano di Azione sul Green Public Procurement (PANGPP)**:



- ✓ **Abbattimento CO2** prodotta nelle attività di trasporto pasti presso le scuole che usufruiscono del servizio mensa, attraverso l'utilizzo di automezzi elettrici ad emissioni zero
- ✓ **Neutralizzazione delle emissioni CO2** prodotta dal servizio di fornitura delle derrate alimentari, attraverso il progetto "Treedom-Bioristoro Italia: facciamo respirare il mondo" che prevede la piantumazione di foreste e alberi da frutto in paesi in via di sviluppo in numero adeguato a compensare emissioni prodotte dai fornitori per la consegna delle derrate destinate alla preparazione dei menù di Aprilia (<https://www.treedom.net/en/organization/bioristoro-italia>)
- ✓ Interventi per il **risparmio energetico** nei refettori;
- ✓ Interventi volti alla **riduzione dell'impatto ambientale** del servizio mensa scolastica, attraverso l'eliminazione della plastica monouso
- ✓ Impiego di prodotti **detergenti ecocompatibili ad elevata biodegradabilità**;
- ✓ **Recupero e donazione gratuita delle pietanze integre non somministrate** nei refettori ad associazioni non lucrative per la redistribuzione in favore delle persone meno abbienti e bisognose, così da ridurre gli sprechi alimentari a mensa;
- ✓ Particolare attenzione alla ricerca e scelta di prodotti a **Km zero** (Regione Lazio), a **Filiera corta**, da **Agricoltura Biologica**, **DOP**, **IGP**, **STG** e del **commercio Equo solidale**;

7. QUALITA' DEL SERVIZIO: MONITORAGGIO E CONTROLLI

La qualità del servizio è fondamentale per il Comune di Aprilia e per la Bioristoro Italia, ed è frutto di un processo di ricerca continua fatto di strumenti indispensabili quali il Controllo della Qualità e il monitoraggio della gradibilità ed appetibilità del pasto.

I sistemi aziendali sono certificati secondo normative internazionali (<http://bioristoroitalia.org/qualita-e-certificazioni>)

SISTEMA DI CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

Concorrono al sistema di controllo e monitoraggio della qualità diversi soggetti: il Comune, l'Azienda ASL, la Bioristoro Italia stessa, le Commissioni Mensa.

In dettaglio:

- l'Ufficio Pubblica Istruzione del Comune che attraverso personale incaricato in qualsiasi momento e senza preavviso controlla la modalità di organizzazione ed erogazione del servizio e la rispondenza ai criteri qualitativi richiesti;
- Direttore dell'esecuzione del contratto di refezione scolastica, nominato dall'Amministrazione Comunale per lo svolgimento delle verifiche tecniche, controlli ispettivi presso il centro cottura e presso i plessi scolastici di erogazione del servizio, e per il monitoraggio di tutto l'appalto.
- gli Enti di certificazione che verificano la compliance dell'azienda alle norme di certificazione di Qualità;
- la Azienda ASL che svolge controlli ufficiali in tema di sicurezza, igiene e valore nutrizionale degli alimenti, in base alla normativa vigente;
- Bioristoro Italia che effettua controlli interni al processo, avvalendosi di un laboratorio esterno che effettua analisi microbiologiche e chimico-fisiche sugli alimenti utilizzati, sull'acqua, sulle attrezzature e superfici di lavoro, seguendo un programma di lavoro su base annuale, e preleva un pasto campione (una porzione di tutti i prodotti serviti durante i pasti), identificandolo e riponendolo in contenitori che vengono conservati in congelatore per 72h, a disposizione per eventuali analisi.
- Le Commissioni Mensa che possono effettuare verifiche sull'erogazione del servizio attraverso visite nei refettori e nei centri pasto, secondo le modalità previste dal Regolamento di Refezione Scolastica.

8. LE FINALITÀ EDUCATIVE DEL SERVIZIO

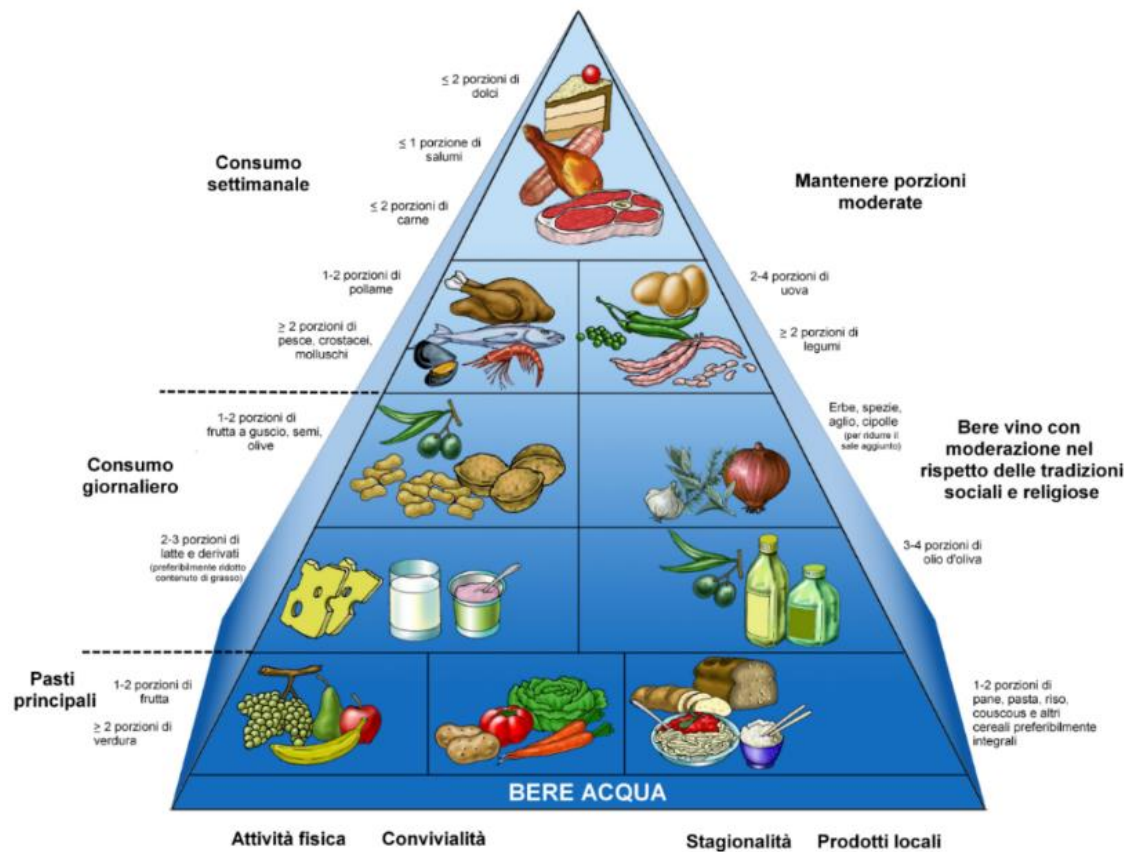
Il Servizio Mensa Scolastica è un **Servizio Pubblico a domanda individuale**; esso è finalizzato ad inserire il *"tempo del pasto"* nel *"tempo scuola"* in quanto momento educativo e socializzante che favorisce la frequenza, l'integrazione al Sistema Scolastico e l'educazione alimentare.

A riguardo, infatti, nel 2010, il Ministero della Salute ha emanato le **linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica**, considerata strumento fondamentale di educazione alimentare. Queste nascono *"dall'esigenza di facilitare, sin dall'infanzia, l'adozione di abitudini alimentari corrette per la promozione della salute e la prevenzione delle patologie cronico-degenerative di cui l'alimentazione scorretta è uno dei principali fattori di rischio"*. In ultimo non si può non considerare l'aspetto di convivialità rappresentato dal pasto: il vitto comune costituisce un fattore aggregante a prescindere dalle diverse condizioni socio-economiche di ogni utente.

Per conseguire le finalità connesse all'educazione alimentare, l'azienda erogatrice del Servizio pone la massima attenzione al ruolo *"pedagogico"* che assume la propria attività attraverso l'organizzazione di corsi e seminari di educazione alimentare, nonché attraverso la divulgazione di materiale informativo (come la presente Carta del Servizio) mirati a sviluppare una maggior maturità e consapevolezza nei comportamenti alimentari non solo tra gli utenti finali, ma anche tra le famiglie ed i rappresentanti delle istituzioni scolastiche, perché le basi di una buona cultura alimentare non passano solo per il momento di mensa scolastica.

GUIDA AD UNA SANA ALIMENTAZIONE

Si parla di corretta alimentazione quando il contenuto nutrizionale degli alimenti che compongono il pasto corrisponde al fabbisogno energetico giornaliero individuale. Ciò è spiegato attraverso la Piramide Alimentare, un ausilio semplice ed intuitivo con lo scopo di indicare i consigli per una corretta alimentazione.



La Piramide rappresenta la distribuzione in frequenza dei gruppi di alimenti: alla base troviamo quelli che si possono assumere tutti i giorni, al vertice quelli da limitare. Nella piramide alimentare i piani sono riempiti, come in una dispensa, dai cibi che appartengono ai diversi gruppi di alimenti.

Alla base troviamo frutta e ortaggi, che sono gli alimenti che dovremmo consumare in maggiore quantità (5 porzioni al giorno).

Al di sopra troviamo i carboidrati complessi: pasta, pane, cereali, patate, anche questi da consumare nell'ottica delle 3-5 porzioni al giorno.

Salendo verso l'alto, ecco che troviamo le carni, il pesce, legumi e uova: le porzioni raccomandate di questo insieme di alimenti sono 2 al giorno. Importante è per precisare che all'interno del gruppo dobbiamo scegliere il pesce almeno 2 volte la settimana, ed i legumi anch'essi almeno 2 volte la settimana.

Seguono latte e latticini: ogni giorno è bene consumare latte e yogurt, mentre i formaggi non dovrebbero superare le quattro porzioni in una settimana.

Moderazione anche con i grassi di condimento, olio e burro.

Al vertice della piramide, infine, dolci, vino e birra, per ricordare di andarci piano!

Oltre al cibo che apporta energia, alla base della piramide troviamo l'acqua: per garantire il benessere dobbiamo berne 6-8 bicchieri al giorno.

Per promuovere la crescita e lo sviluppo e prevenire il sovrappeso è indispensabile insegnare ai bambini a mangiare in modo vario ed equilibrato e, soprattutto, a condurre uno stile di vita attivo.

Troppe ore dedicate alla TV e a giochi al computer, oltre a essere attività "poco dispendiose" per l'organismo, facilitano i consumi di bevande e cibi ricchi in calorie (ad es. gli snack), aumentando pertanto il rischio di sovrappeso. Una vita fisicamente attiva permette un migliore controllo del peso corporeo e, in particolare nel bambino, la formazione di uno scheletro più robusto da adulto.

Il pasto consumato a scuola costituisce un momento importantissimo per promuovere abitudini alimentari e stili di vita salutari: educare il palato, mangiare un po' di tutto, scandire il ritmo dei pasti secondo orari regolari evitando di mangiare di continuo, limitare il consumo di snack e dolci ad alta densità calorica e a bassa qualità nutrizionale, aumentare l'attività fisica.

In definitiva, la scuola rappresenta un momento educativo importante anche da un punto di vista alimentare. Gusti, sapori, profumi diversi da quelli abituali in un clima di convivialità che si crea tra i compagni e che aiuta a superare i rifiuti a priori e le differenze, possono favorire l'accettazione di atteggiamenti e abitudini alimentari sereni e corretti.

9. GESTIONE INFORMATIZZATA DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio di refezione scolastica da parte degli utenti iscritti alle scuole dell'infanzia e primaria a tempo pieno, residenti e non residenti nel comune di Aprilia, è subordinato alla richiesta di iscrizione al servizio che deve avvenire prima dell'inizio di ciascun anno scolastico.

A partire dall'anno scolastico 2018/2019 è stata messa a disposizione del Comune e dell'utenza una piattaforma web specifica per il servizio mensa delle scuole di Aprilia tramite facilmente accessibile da qualsiasi tipo di applicazione/dispositivo che abbia un semplice accesso ad Internet, attraverso la quale ogni genitore può gestire comodamente la posizione amministrativa del proprio figlio (<https://mensaaprilia.bioristorocloud.it/>).

ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Il servizio di Ristorazione Scolastica è garantito agli studenti che risultano regolarmente iscritti all'inizio di ogni anno scolastico attraverso il portale web.

L'accesso all'iscrizione online avviene dalla piattaforma web accendo all'area riservata mediante credenziali specifiche che vengono fornite al primo accesso.

Da qui i genitori inseriscono i propri dati anagrafici e le altre informazioni necessarie per completare l'iscrizione. In ogni momento, eventuali variazioni in corso d'anno relative ai propri dati anagrafici e a quelli dell'utente, dovranno essere prontamente effettuate attraverso la propria area riservata.

Eventuali **rinunce** invece dovranno essere **comunicate per iscritto all'istituto scolastico di appartenenza e agli uffici comunali competenti** per permettere l'aggiornamento della banca dati.

PRENOTAZIONE DEL PASTO

La Bioristoro Italia rileva quotidianamente il numero dei pasti da erogare giornalmente, trasmettendo i dati al centro cottura per la preparazione del servizio.

I pasti vengono addebitati settimanalmente dal “conto virtuale” di ciascun utente in base alla presenza effettiva a scuola.

Il pasto prenotato può essere disdetto entro le ore 10.30 in caso di malessere degli alunni che lasciano la scuola, e pertanto non viene conteggiato ai fini del pagamento del servizio.

TARIFE PASTO E RICHIESTA DI AGEVOLAZIONE TARIFFARIA

L'amministrazione comunale stabilisce prima dell'inizio di ogni anno scolastico, con deliberazione della Giunta Comunale per i servizi a domanda individuale, le tariffe a carico delle famiglie per l'erogazione del servizio di refezione scolastica.

Le tariffe stabilite dal Comune determinano il costo giornaliero del servizio e sono differenziate secondo scaglioni ISEE definiti dell'Ente.

Per gli studenti residenti nel comune di Aprilia sono previste due tipologie di agevolazione tariffarie:

- 1) tariffa agevolata per motivi economici: sulla base delle attestazioni ISEE che devono essere presentate entro i termini prescritti per ogni anno scolastico, pena l'applicazione della tariffa massima prevista.
- 2) riduzione tariffa per più figli iscritti al servizio mensa comunale, frequentanti le scuole infanzia o primaria; in questo caso è sufficiente indicare, all'atto dell'iscrizione online e nello spazio dedicato, il nome, cognome e la scuola di eventuali fratelli/sorelle iscritti/e.

Le tariffe pasto in vigore nell'anno scolastico sono sempre consultabili sul sito istituzionale del comune (<https://www.comune.aprilia.it/home/essere/studiare/mensa-scolastica/>).

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il servizio di Ristorazione Scolastica è un **servizio prepagato**.

Per accedere alla mensa è necessario aver effettuato un versamento anticipato, in relazione alla tariffa pasto applicata e alle giornate di utilizzo della mensa. Nel corso dell'anno è possibile effettuare più versamenti, così da ricaricare il proprio “conto” virtuale.

Per effettuare il pagamento del servizio mensa un familiare, dopo aver effettuato l'accesso con le credenziali ricevute via SMS al portale di gestione del servizio <https://mensaaprilia.bioristorocloud.it/> può scegliere tra più opzioni di pagamento indicate nell'apposita “**Guida per i pagamenti online PagoPA Aprilia**”.

Il credito residuo, presente alla fine dell'anno scolastico, rimane a disposizione dell'utente per l'anno scolastico successivo. Qualora sia terminato il percorso scolastico, o comunque non si intenda più usufruire del servizio, si ha diritto al rimborso degli eventuali importi residui superiori a € 20,00, presentando apposita istanza all'ufficio protocollo dell'ente.

E' inoltre possibile utilizzare il credito residuo di una figlia/un figlio, trasferendolo a favore di un altro figlio iscritto e frequentante la mensa comunale.

MANCATO PAGAMENTO

Periodicamente gli uffici preposti verificano le situazioni debitorie ed inviano sollecito di pagamento ogni qual volta il debito risulti superiore a € 20,00

In caso di saldo negativo al termine dell'anno scolastico, l'Ufficio inoltra una comunicazione indicando i termini per il saldo della somma dovuta. In caso di mancato pagamento, gli utenti che risulteranno comunque morosi non potranno procedere all'iscrizione al servizio per l'anno successivo.

In ogni caso senza la regolarizzazione della propria posizione debitoria, l'Amministrazione comunale avvia il procedimento di recupero forzoso del credito, con addebito di spese di procedimento ed interessi secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

CONTESTAZIONI

Gli utenti che riscontrino sul proprio conto virtuale una errata decurtazione dei pasti possono presentare istanza di verifica presso il competente ufficio entro e non oltre il 30 giugno dell'anno scolastico di riferimento.

10. COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

Lo strumento fondamentale per garantire agli utenti trasparenza, chiarezza e collaborazione è il portale on line <https://mensaaprilia.bioristorocloud.it/>, dove sono riportate in dettaglio tutte le informazioni del servizio mensa.

Non solo, il portale è un mezzo di comunicazione e di dialogo da consultare e dal quale ricevere risposte. Nella sezione Home saranno visionabili eventuali comunicazioni e circolari relative al servizio, nonché aggiornamenti e news.

Attraverso il portale web l'utenza potrà essere informata relativamente ai menù giornalieri erogati, alle quantità e qualità delle derrate alimentari utilizzate per la preparazione dei piatti, agli allergeni e i valori nutrizionali di ciascuna preparazione. Potranno essere visionate anche le schede tecniche dei prodotti utilizzati per le preparazioni giornaliere.

Il portale online rappresenta anche l'interfaccia con l'utenza per quanto riguarda la gestione informatizzata delle iscrizioni al servizio mensa e del sistema di pagamento delle rette.

Gli strumenti permanentemente attivi di comunicazione con gli utenti sono:

- **Centralino della Bioristoro Italia Srl:** Attraverso il numero l'azienda è a disposizione per raccogliere reclami e segnalazioni varie anche in merito alla presente carta del servizio (06/5030933);
- **Contatti del Centro Cottura** a cui rivolgere quesiti in merito alle diete speciali ed inoltrare comunicazioni relative ad eventuali disservizi delle scuole (0773/631910 oppure posta@bioristoroitalia.it);
- **Incontri periodici** con le Commissioni Mensa e con le Direzioni didattiche, con la partecipazione dei responsabili del centro cottura e del servizio
- **Contatti web:** www.bioristoroitalia.it oppure <https://www.facebook.com/bioristoroitalia/>
- **Ufficio Tributi del Comune:** da contattare per eventuali informazioni e chiarimenti relativi al pagamento del servizio di refezione scolastica. (06/92018809 oppure via mail: servizio.tributi@comune.aprilia.lt.it)
- **Servizio Pubblica Istruzione del Comune di Aprilia:** pubblicaistruzione@comune.aprilia.lt.it (06.92018637 /638)

**"UNO NON PUO' PENSARE BENE, AMARE BENE,
DORMIRE BENE, SE NON HA MANGIATO BENE"
(V. Woolf)**