

Comune di  
**Rosta**



# Carta dei Servizi "Mensa scolastica"



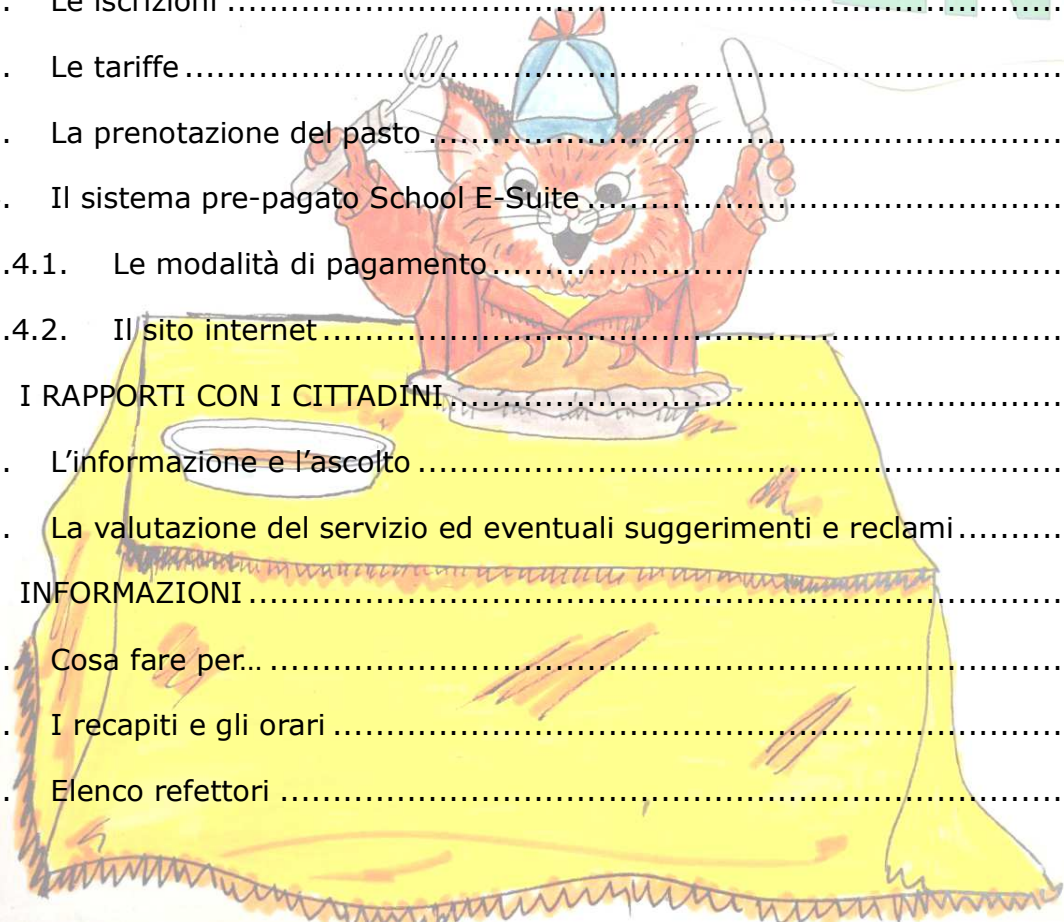
**Edizione del**  
**Responsabile del servizio**

Maggio 2018  
Dott.ssa Caterina PREVER LOIRI

# Indice

Prefazione.....	1
Presentazione .....	2
1. Introduzione.....	2
1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi.....	2
1.2. I principi generali .....	2
2. POLITICA PER LA QUALITÀ.....	4
2.1. Linee guida per una sana alimentazione .....	4
2.2. I nostri obiettivi.....	10
2.3. I controlli sulla qualità .....	13
3. ACCESSO AL SERVIZIO .....	144
3.1. Le iscrizioni .....	144
3.2. Le tariffe.....	155
3.3. La prenotazione del pasto .....	166
3.4. Il sistema pre-pagato School E-Suite .....	166
3.4.1. Le modalità di pagamento.....	166
3.4.2. Il sito internet .....	177
4. I RAPPORTI CON I CITTADINI.....	188
4.1. L'informazione e l'ascolto .....	188
4.2. La valutazione del servizio ed eventuali suggerimenti e reclami.....	188
5. INFORMAZIONI .....	188
5.1. Cosa fare per... ..	188
5.2. I recapiti e gli orari .....	221
5.3. Elenco refettori .....	221

MENSA





---

## Prefazione

La mensa scolastica di Rosta è uno dei più importanti e “delicati” servizi erogati dal Comune perché è direttamente legato alla salute ed al benessere dei bambini ed alla loro formazione alimentare.

Nutrirsi per il bambino non significa solo soddisfare un bisogno fisiologico ma implica profondi significati affettivi, emotivi e relazionali.

L’esperienza del pasto a scuola accompagna il bambino in una fase di crescita importante in cui egli sviluppa comportamenti e stili di vita.

Considerato che un bambino nella sua vita scolastica consuma fino a 1500 pasti, risulta importante e incisivo l’impegno che il Comune si assume e che vuole condividere con le famiglie affinché “mangiare insieme a scuola” sia, oltre che sano, anche occasione per sviluppare l’autonomia, la condivisione di regole nel rispetto degli altri, la convivialità, la conoscenza e la scoperta di sapori e colori anche di piatti tipici del nostro territorio.

Una volontà di impegno nei confronti degli alunni, degli studenti e dei docenti, per garantire standard di qualità elevati a tutela degli utenti e nell’interesse della stessa amministrazione comunale. Un percorso ormai consolidato all’interno del Comune di Rosta, al quale si aggiunge, in ordine di tempo, questa Carta dei Servizi che fa del rapporto qualità/prezzo la centralità del proprio servizio.

Auguro a tutti buon appetito!

IL SINDACO  
Domanico MORABITO



## Presentazione

### 1. Introduzione

#### 1.1. Che cos'è la Carta dei Servizi

Il Comune di Rosta propone questa Carta dei Servizi che vuole accompagnare utenti e genitori verso una sana educazione alimentare, che faccia intendere il momento mensa come benessere per tutti e come occasione di convivialità, alla scoperta di sapori nuovi, nella salvaguardia del piacere della tavola.

Le profonde trasformazioni sociali avvenute negli ultimi cinquant'anni, in Italia, hanno determinato forti cambiamenti negli stili di vita delle persone: modelli di consumo basati sulla velocità, minor tempo dedicato alla preparazione dei pasti, maggior consumo di snack e fuoripasto, dipendenza dalle suggestioni della pubblicità, tendenza alla scarsa mobilità, alla sedentarietà, aumento delle ore davanti alla televisione.

Per promuovere sani stili di vita è quindi 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.

Questi sono gli obiettivi che si intende raggiungere, con il contributo di tutti coloro che operano nell'ambito della mensa – bambini, ragazzi, insegnanti, genitori, dietologi, dietisti, cuochi, inservienti – e coloro che desidereranno collaborare per sostenere e sviluppare i concetti di alimentazione sana ed equilibrata, di attenzione alla qualità degli alimenti ed al gusto personale.

#### 1.2. I principi generali

Questa Carta descrive i servizi offerti dalla Ristorazione Scolastica al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti.

Il Comune di Rosta, con la redazione della Carta, intende rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e, in osservanza alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, si impegna a rispettare i principi generali che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici ed in particolare:



## Mensa

---

**Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta:** garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Adottare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

**Continuità:** assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; impegnarsi comunque a limitare al minimo, in caso di interruzioni, i tempi di disservizio.

**Partecipazione e Trasparenza:** promuovere una chiara, completa e tempestiva informazione dei cittadini, vagliando ogni suggerimento, segnalazione e proposta, al fine di rendere i servizi sempre più funzionali alle esigenze degli utenti e del territorio.

Comune, Scuola, ditta appaltatrice, istituzioni sanitarie, famiglie e studenti sono protagonisti di una gestione partecipata del servizio, che favorisca la più ampia realizzazione degli standard generali e specifici ed il miglioramento continuo della sua qualità.

**Efficienza ed Efficacia:** impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori ed una permanenza in mensa confortevole per studenti ed insegnanti.

Il servizio di mensa scolastica è gestito dal Comune di Rosta mediante appalto affidato ad una ditta di Ristorazione provvista di specifici requisiti e scelta a seguito di opportuna procedura di gara.

Per l'espletamento del servizio, la ditta affidataria utilizza propri centri cottura regolarmente autorizzati e costantemente controllati sia da personale comunale sia dall'ASL di competenza.

La ditta si impegna alla preparazione, trasporto, somministrazione del pasto, nonché al riordino ed alla pulizia di locali ed attrezzature.

La ditta si deve avvalere di personale adeguatamente formato professionalmente e costantemente aggiornato.

I termini e gli obblighi dell'affidamento sono individuati nel Capitolato Speciale d'Appalto.



Il servizio deve essere improntato a criteri di qualità, di efficienza e di soddisfacimento dell'utenza, ed è costantemente controllato dal Comune nell'ambito delle proprie competenze.

## **2. POLITICA PER LA QUALITÀ**

### **2.1. Linee guida per una sana alimentazione**

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 di un menù che possa garantire un apporto nutrizionale quantitativamente e qualitativamente corretto.

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

1) corretto apporto di:

- vitamine e sali minerali
- proteine
- lipidi, con attenzione agli acidi grassi saturi
- glucidi, con attenzione agli zuccheri semplici
- acqua

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, si individuano tre figure con ruoli diversi, ma tutti egualmente importanti, che esercitano influenza sul bambino:

- 1) il gestore del servizio: individua e prepara cibi che, oltre a soddisfare i fabbisogni nutrizionali, hanno caratteristiche di appetibilità e di gradevolezza per i bambini.
- 2) 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.
- 3) la famiglia: consolida i corretti comportamenti alimentari incoraggiando e confermando a casa i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola.





## Mensa

**LA PIRAMIDE ALIMENTARE**

Quali alimenti possiamo mangiare in quantità e quali dobbiamo consumare con attenzione?  
La risposta la troviamo nella Piramide Alimentare.



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 però 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.



## Mensa

---

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.

### **ERRORI DA EVITARE**

- Colazione assente o inadeguata
- Colazione scarsa e pasto serale abbondante
- Merendine con alto contenuto di energia e povere in principi nutritivi (patatine, pizzette, focacce, brioches, ecc)
- Basso consumo di frutta, verdura, legumi e pesce
- Eccesso di carni, formaggi, dolci, snacks, succhi di frutta
- Quotidiano consumo di bevande gasate
- Monotonia della dieta
- Abitudine a consumare il pasto davanti alla televisione

### **L'ATTIVITA' FISICA**

L'attività fisica è fondamentale per mantenere un buono stato di salute, per conservare un corretto rapporto tra peso ed altezza, e per ridurre il rischio di insorgenza di malattie cardiovascolari e del diabete mellito di tipo 2.

Il bambino dovrà essere incentivato ad occupare quotidianamente il tempo libero con attività che si svolgono all'aperto, come camminare, correre, andare in bicicletta, giocare all'aria aperta, stando lontano dalla tentazione di televisione, videogiochi ed altre attività sedentarie che rappresentano un fattore di rischio per sovrappeso ed obesità.

La pratica di un'attività sportiva organizzata rappresenta per i bambini un fondamentale bisogno sia fisiologico che psicologico.

Lo sport, infatti, non si limita a rafforzare fisicamente il bambino, ma influenza positivamente l'autostima e la crescita della personalità: nel gruppo i bambini imparano a confrontarsi, ad adattarsi alle scelte degli altri, a socializzare, e si divertono.





## I MENU DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA

I menù sono attentamente elaborati dalla ditta appaltatrice del servizio sulla base delle indicazioni predisposte dall'ASLTO3 e raccolte nel Manuale "In mensa con Gusto".

Il Manuale "In mensa con Gusto" è stato redatto in conformità ai criteri e principi desunti dalla pubblicazione curata dalla Regione Piemonte "Proposte operative per la ristorazione scolastica" edizione aprile 2007 e sulla base dei suggerimenti della Società Italiana di Nutrizione Umana (espressi nel rapporto Livelli di Assunzione Raccomandati di energia e nutrienti per la popolazione italiana - LARN 1996).

I menù tengono conto del fabbisogno calorico giornaliero nelle diverse fasce di età ed in particolare:

- Bambini scuola dell'infanzia (colazione + spuntino + pranzo + merenda + cena) **kcal 1671**
- Bambini scuola primaria (colazione + spuntino + pranzo + merenda + cena) **kcal 1975**
- Bambini scuola secondaria di primo grado (colazione + spuntino + pranzo + merenda + cena) **kcal 2327**

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

Il menù settimanale, articolato su quattro settimane, è compilato sulla base delle seguenti indicazioni:

### **primi piatti:**

- una volta in settimana minestra di verdura
- una volta in settimana risotto
- una volta in settimana pasta con ragù di carne
- una volta in settimana pasta al pomodoro o con verdure
- una volta in settimana, a rotazione, un piatto scelto fra: gnocchi alla romana, pasta pasticciata al forno, polenta.....



## Mensa

Dall'anno scolastico 2017/2018 i primi piatti sono "espressi", ossia preparati nei diversi refettori scolastici attraverso l'ausilio di nuovissimi bollitori Electrolux 3GN, garantendo una netta miglioria nella qualità degli stessi.

### **secondi piatti:**

- una volta in settimana piatto freddo composto a rotazione di due pietanze scelte fra formaggio o prosciutto. Il piatto freddo può essere sostituito con una torta salata;
- una volta in settimana pesce (fresco o surgelato);
- una volta in settimana piatto confezionato con carne di pollo o tacchino (a rotazione pollo o tacchino arrosto, petti di pollo o tacchino);
- una volta in settimana piatto confezionato con carne di vitellone o vitello (a rotazione hamburger, polpette, spezzatino);
- una volta in settimana piatto confezionato con carne di maiale (a rotazione, scaloppine al limone, arrosto al forno, cotoletta alla milanese).

Ogni giorno dovrà essere previsto un contorno composto di verdura cotta o di verdura cruda biologica.

La frutta, la verdura, la pasta ed il pane sono di tipo biologico.

Le forniture riportano la specie e la zona di provenienza.

I menù tengono conto della stagione di fornitura del servizio e avere due tipologie: una invernale e una estiva.

Il menù invernale inizierà indicativamente nel mese di novembre e terminerà nel mese di marzo.

Il menù estivo inizierà indicativamente nel mese di aprile e terminerà alla fine del mese di ottobre.

La cottura dei cibi deve essere al forno, al vapore o in umido. Le frittate o gli altri alimenti per i quali è prevista la frittura dovranno pertanto essere cotti al forno.



## Mensa

---

### **Sono previste diete personalizzate:**

#### **- Diete speciali**

A richiesta del Comune la ditta appaltatrice appronta diete speciali per utenti affetti da patologie di tipo cronico o portatori di allergie e/o intolleranze alimentari, previa presentazione del relativo certificato medico.

La fornitura dei pasti dietetici avviene in una vaschetta monorazione di materiale idoneo per il contatto con gli alimenti, termosaldata, contrassegnata dal nome dell'utente, onde risultare perfettamente identificabile da parte del personale addetto alla distribuzione del pasto.

Le diete sono predisposte nel centro di cottura e rispettano tutte le caratteristiche di confezionamento e trasporto e distribuzione previsti dalla normativa vigente al momento di espletamento al servizio.

#### **- Diete in bianco**

La ditta appaltatrice predispone diete in bianco che non necessitano di un certificato medico.

Le diete in bianco sono costituite da pasta o riso in bianco, da verdura lessa e da una fettina di carne (pollo o tacchino o vitello) cucinata ai ferri. In alternativa alla fettina di carne può essere fornita una porzione di prosciutto cotto o bresaola o formaggio fresco secondo le intese con la scuola.

Le diete in bianco hanno una durata massima di giorni cinque; oltre tale termine deve essere presentato un certificato medico.

#### **- Menù alternativi**

A richiesta del Comune sono forniti menù conformi a esigenze etico-religiose o vegetariane, previa presentazione di richiesta da parte dell'utenza.

In particolare per gli utenti che richiedono:

\* dieta islamica: è prevista la sostituzione di carne suina e pasta ripiena con: carni di altro tipo, legumi, pesce, uova o formaggio, alternandoli in base al menù della settimana; nel caso in cui siano escluse tutte le carni queste saranno sostituite soltanto con: legumi, pesce, uova o formaggio

\* dieta vegetariana: è prevista la sostituzione delle carni con: legumi, uova o formaggio.



## 2.2. I nostri obiettivi

Per le esigenze degli utenti è imposto nel capitolato d'appalto del servizio di ristorazione scolastica di:

- adottare menù equilibrati sotto il profilo nutrizionale che tengano anche conto dei gusti degli utenti;
- personalizzare le diete ed i menù speciali nei casi documentati da idonei certificati medici;
- personalizzare i menù alternativi nel rispetto della multiculturalità e multietnicità;
- fornire, in occasione di ricorrenze come il Natale, Pasqua, Carnevale, gadget o dolci o prodotti in tema con tali festività;
- predisporre un calendario annuale con l'indicazione del menù giornaliero della mensa scolastica, da distribuire all'inizio di ogni anno scolastico a tutti gli utenti del servizio.

Inoltre la ditta appaltatrice del servizio di ristorazione ha offerto la fornitura della App Spazio Scuola Plus attraverso la quale i genitori dotati di Smartphone potranno comodamente e ovunque, accedere alla sezione pagamenti, per effettuare ricariche della refezione scolastica o di altri servizi a domanda individuale, utilizzando la propria carta di credito o con un bonifico da effettuare dalla propria Home Banking. Poiché "Spazio Scuola" è una app direttamente collegata con l'applicativo, la rendicontazione e l'aggiornamento saldo saranno immediati.

Per la qualità dei prodotti e per la sicurezza alimentare è imposto all'appaltatore del servizio di ristorazione scolastica di:

- utilizzare prodotti certificati e di prima qualità;
- utilizzare prodotti provenienti da agricoltura biologica per la frutta, verdura e pane;
- preferire prodotti stagionali e di provenienza locale;
- garantire che le carni bovine, suine ed ovine siano provenienti esclusivamente da un impianto di macellazione e laboratorio di sezionamento munito di riconoscimento CE, presso cui il Comune abbia piena disponibilità di accesso, identificato con bollo contenente le diciture di legge previste;
- non utilizzare prodotti geneticamente modificati (OGM);
- avere in proprietà o in piena disponibilità un centro di cottura posto ad una distanza non superiore a 25 Km. dal Comune di Rosta.

La Ditta appaltatrice inoltre in sede di appalto del servizio ha offerto ulteriori migliorie rispetto alle indicazioni del capitolato d'appalto, fra le quali si ricordano:





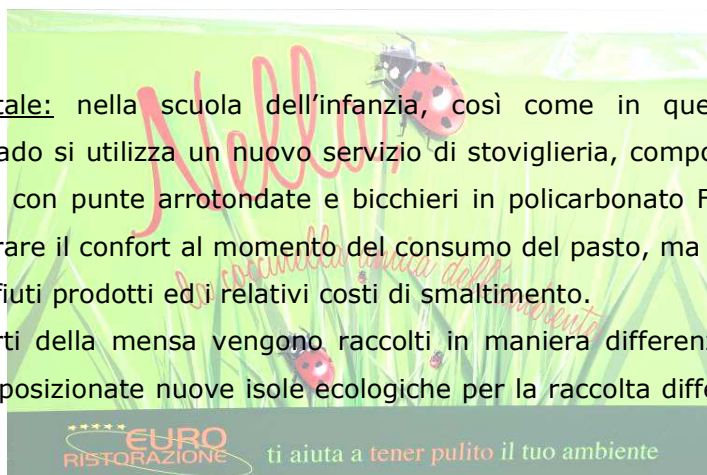
## Mensa

- Prodotti a "Km zero": ossia utilizzo di derrate alimentari prodotte entro un raggio massimo di 70Km dal Centro di cottura di Grugliasco, ubicato in Via Aldo Rossi 28;
- Piano di informazione all'utenza: che si articola sia con la possibilità di messa a disposizione di sportelli di ascolto mensili con la dietista della ditta appaltatrice di ristorazione sia con migliorie consistenti in applicazioni informatiche che garantiscano una completa e trasparente informazione all'utenza. Fra queste ultime si segnala il "Portale della Ristorazione".

Per il controllo della qualità: si attua un continuo ed attento monitoraggio e controllo sulla qualità dei pasti, sugli impianti e sulle attrezzature, curando tempestivamente tutti gli interventi necessari.

Per l'impatto ambientale: nella scuola dell'infanzia, così come in quella primaria e secondaria di primo grado si utilizza un nuovo servizio di stoviglieria, composto da piatti in melamina, posate inox con punte arrotondate e bicchieri in policarbonato Foralberg. Tutto ciò non solo per migliorare il confort al momento del consumo del pasto, ma anche al fine di ridurre la quantità di rifiuti prodotti ed i relativi costi di smaltimento.

Tutti i rifiuti e gli scarti della mensa vengono raccolti in maniera differenziata. Dall' a.s. 2017/2018 sono state posizionate nuove isole ecologiche per la raccolta differenziata "Nella La Coccinella".



Per favorire i progetti di educazione alimentare nelle scuole: sono organizzati, con la collaborazione della ditta appaltatrice del servizio di mensa scolastica, momenti di incontro con le scuole, gli insegnanti, gli utenti e le loro famiglie, sui temi di educazione alimentare e alla salute, nonché incontri Serali di educazione alimentare per la cittadinanza, nei quali verranno affrontati i temi di educazione alimentare anche attraverso delle proiezioni cinematografiche di film e documentari sul tema trattato.

Per l'a.s. 2017/2018 sono stati scelti i seguenti progetti e laboratori:

- menu arcobaleno: menu a base di frutta e verdura con utilizzo di un colore diverso per ogni giorno della settimana. Realizzato nella giornata del giovedì del mese di maggio e rivolto a tutti gli alunni delle scuole del territorio con distribuzione opuscolo illustrativo agli alunni

**Mensa**

- laboratorio per infanzia: "infarinandosi si impara" con preparazioni da parte degli alunni in loco

Per l'a.s. 2018/2019 sono stati scelti i seguenti progetti e laboratori:

- laboratorio verdure per antipasto (pinzimonio)
- menù i cinque continenti: somministrazione di pasti a tema per gli alunni della scuola primaria e secondaria di primo grado.

Sono stati, inoltre, offerti da parte della società aggiudicatrice del servizio in sede di appalto i seguenti interventi migliorativi sui refettori del servizio:

Scuola dell'Infanzia E. Morante	Prima dell'avvio del servizio: fornitura di microonde, lavastoviglie a carica frontale, carrello neutro, carrello termico, nuovo servizio stoviglieria lavabile.  Entro il primo anno di attività: intervento di realizzazione nuova controsoffittatura fonoassorbente con dispositivi illuminanti Led.
Scuola Primaria C. Collodi	Prima dell'avvio del servizio: installazione di un cuocipasta a 2 vasche per la preparazione espressa dei primi piatti, fornitura di microonde, lavastoviglie a carica frontale, carrelli neutri, carrelli termici, nuovo servizio stoviglieria lavabile, tavoli armadiati inox, armadi inox per stoviglie.  Entro il primo anno di attività: rifacimento di tutto il pavimento del refettorio in resina.
Scuola Secondaria R.L. Montalcini	Prima dell'avvio del servizio: realizzazione di una nuova linea self service, fornitura di microonde, pensile inox, armadio inox, nuovo servizio stoviglieria lavabile.  Entro il primo anno di attività: intervento di realizzazione nuova controsoffittatura fonoassorbente con dispositivi illuminanti Led.



**Per tutti i plessi:**

Installazione di isole ecologiche per la raccolta differenziata "Nella la Coccinella"

Installazione di pannelli decorativi in PVC per contribuire al decoro dei refettori e trasmettere messaggi e slogan sulla corretta e sana alimentazione

Fornitura di tovagliette per il pranzo con grafica "gioco" personalizzata

Tinteggiatura di refettori e locali di competenza con prodotto privo di VOC a garanzia dell'igiene e salubrità degli ambienti

### 2.3. I controlli sulla qualità

La tutela della salute e la trasparenza nella gestione di un servizio pubblico così delicato richiedono strumenti di verifica e di controllo mirati ed efficaci.

Il Comune di Rosta ha richiesto nel contratto di appalto il rigoroso rispetto degli standard qualitativi.

Per questo la ditta che gestisce il servizio è in possesso della certificazione nazionale ed internazionale UNI EN ISO 9001:2000, che viene rilasciata da enti terzi specializzati ed attestano la qualità della sua organizzazione, con un monitoraggio annuale e la relativa conferma della certificazione.

Inoltre la ditta deve rispettare tutte le prescrizioni organizzative e di qualità, previste nel contratto, ed adottare un piano di controllo HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point), in conformità alle direttive europee, in cui vengono specificamente descritte tutte le caratteristiche strutturali ed igienico-funzionali dell'industria alimentare e le procedure per monitorare i fattori di rischio specifici e tutelare la salubrità e la sicurezza dei prodotti alimentari. Quotidianamente vengono, quindi, attuate dalla ditta tutte le procedure interne di autocontrollo igienico-sanitario previste dal suddetto piano. Parallelamente a queste procedure, il Comune ha un proprio specifico programma di controllo sul servizio.

A) Il personale comunale svolge sopralluoghi che riguardano:

- le modalità di conservazione, di lavorazione, cottura e distribuzione delle derrate alimentari;
- lo stato igienico degli ambienti, degli impianti e del personale;
- l'organizzazione del personale, la sua formazione e la sua professionalità;
- le modalità di svolgimento del servizio, con particolare attenzione alla relazione con gli utenti;



- il funzionamento delle attrezzature e degli impianti tecnologici ed il loro corretto uso;
- le modalità di sanificazione;
- le modalità di trasporto dei pasti;
- la qualità e quantità dei prodotti e delle pietanze, e relative temperature;
- la certificazione delle materie prime, la corrispondenza al capitolato d'appalto ed alle normative vigenti ecc.

B) Per effettuare controlli specifici sull'erogazione del servizio di ristorazione scolastica, il Comune si avvale anche dell'ausilio della **Commissione Mensa** appositamente, nominata ad inizio anno scolastico con decreto sindacale, incaricata di controllare le modalità e gli aspetti operativi del servizio, di verificare l'appetibilità degli alimenti con possibilità di proporre variazioni.

C) Ulteriori controlli vengono effettuati anche dalle autorità sanitarie preposte (ASL, Ufficio Igiene e Sanità della Provincia ecc.).

### 3. ACCESSO AL SERVIZIO

#### 3.1. Le iscrizioni

Gli alunni che hanno già usufruito del servizio mensa scolastica negli anni scolastici precedenti sono automaticamente iscritti al medesimo servizio nella classe successiva del futuro anno scolastico, senza necessità di specifica richiesta.

I nuovi utenti del servizio mensa scolastica devono compilare, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento per la disciplina dei Servizi Scolastici ed Extra Scolastici, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 9 del 1° marzo 2018, l'apposito modulo "unico" di domanda per l'accesso ai servizi scolastici, da presentare all'ufficio scuola del Comune di Rosta, entro e non oltre la data del **31 luglio** dell'anno nel quale si intende accedere al servizio.

La mancata presentazione del modulo "unico" d'iscrizione, ovvero la sua tardiva presentazione rispetto al termine indicato, determina l'impossibilità di fruizione del servizio. L'Amministrazione può tuttavia disporre in corso d'anno, di norma nel mese di gennaio, una finestra di riapertura dei termini di iscrizione, le cui date saranno rese note attraverso il sito istituzionale dell'ente.

Le sopra citate disposizioni sono derogate nel caso di trasferimenti di scuola in corso d'anno e per tutti gli alunni neoiscritti alle classi prime della scuola primaria e secondaria di primo grado, i cui tempi tecnici di formazione potrebbero protrarsi oltre il termine del **31 luglio**.



## Mensa

Le iscrizioni al servizio mensa scolastica vengono accettate esclusivamente se la famiglia dell'iscrivendo è in regola con i pagamenti degli anni precedenti.

A seguito della ricezione del modulo l'ufficio competente invierà una e-mail con indicato il codice del bambino (ATM) necessario per effettuare il pagamento della relativa tariffa. Il codice è diverso da quello assegnato per il servizio di trasporto scolastico.

### 3.2. Le tariffe

Annualmente la Giunta Comunale aggiorna le tariffe di accesso al servizio di mensa scolastica. Le tariffe vigenti per l'anno scolastico 2018/2019 sono fissate come segue:

TARIFFA SINGOLO PASTO RESIDENTI: € 4,50

TARIFFA SINGOLO PASTO NON RESIDENTI: € 5,50.

Tale misura rimane valida fino a successivo aggiornamento.

I soli residenti nel Comune di Rosta, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento per la disciplina dei servizi scolastici ed extra scolastici, possono richiedere agevolazioni tariffarie (riduzione/esenzione), presentando unitamente al Modello Unico di domanda per l'accesso ai servizi scolastici, idonea attestazione I.S.E.E. in corso di validità. Tale domanda va presentata entro e non oltre **la data del 31 luglio**.

La certificazione inerente l'indicazione della situazione economica equivalente (I.S.E.E.) va richiesta presso un C.A.F. o all'I.N.P.S.

Successivamente, le domande ricevute verranno valutate in base al valore dell'I.S.E.E. e verrà comunicato l'esito dell'istruttoria della domanda agli interessati.

Hanno diritto alle esenzioni e riduzioni, sulla base del vigente regolamento, coloro che rientrano in uno dei seguenti scaglioni di reddito:

<i>I.S.E.E.</i>	<i>1° figlio</i>	<i>2° figlio</i>	<i>3° figlio</i>
Fino a €. 7.000,00	Esenzione 100%	Esenzione 100%	Esenzione 100%
Fino a €. 9.000,00	Riduzione 50%	Esenzione 100%	Esenzione 100%
Fino a €. 11.000,00	Pagante	Riduzione 50%	Riduzione 50%
Fino a €. 13.000.000	Pagante	Pagante	Riduzione 50%



I soggetti portatori di disabilità potranno fruire dell'esenzione tariffaria allegando al Modello Unico di Domanda di accesso ai servizi scolastici, idonea documentazione medica allegata. Anche in tal caso la domanda e la certificazione medica vanno presentate **entro e non oltre la data del 31 luglio**.

Tutti coloro che presentano la richiesta di agevolazione sono soggetti a verifiche puntuali e dettagliate su quanto dichiarato.

### 3.3. La prenotazione del pasto

La scuola prenota automaticamente ogni mattina il pasto per ogni bambino.

Eventuali assenze dell'ultimo momento o entrate nel corso della mattinata devono essere tempestivamente segnalate agli operatori scolastici entro le ore 9.30, per consentire una corretta rilevazione degli alunni che usufruiranno della mensa nella giornata.

Ove l'assenza non venga segnalata entro le ore 9:30 dello stesso giorno è previsto comunque l'addebito del costo del pasto.

### 3.4. Il sistema pre-pagato School E-Suite

#### 3.4.1. Le modalità di pagamento

I pasti sono pagati anticipatamente secondo le tariffe sopra citate.

Ad ogni utente iscritto al servizio mensa scolastica è assegnato da parte dell'ufficio scuola un codice personale ATM al fine del pagamento del relativo servizio.

Il relativo pagamento può essere effettuato con carta Bancomat presso tutti gli sportelli BANCOMAT della rete nazionale del gruppo bancario Intesa San Paolo con qualsiasi carta abilitata al pagamento al circuito.

Per effettuare la ricarica va digitato il codice personale ATM dell'alunno, seguendo le istruzioni che compaiono sul video dello sportello bancomat.

Per ogni operazione di ricarica è addebitato all'utente il costo della commissione bancaria (€1,10), indipendentemente dalla tipologia della tessera Bancomat e dall'importo della ricarica.

Gli sportelli bancomat, più facilmente raggiungibili, sono ubicati presso le seguenti le filiali:

- Banca Intesa SanPaolo, Piazza IV Novembre 2, Rosta
- Banca Intesa SanPaolo, Corso Torino 158, Avigliana
- Banca Intesa SanPaolo, P.zza Martiri Libertà 8, Rivoli.



## Mensa

E' in ogni caso possibile effettuare i pagamenti presso qualunque sportello di intesa San Paolo abilitato in tutta Italia.

Il conto individuale virtuale di ciascun utente può essere ricaricato più volte durante l'anno scolastico con l'importo che si desidera, purché sufficiente a mantenere il saldo in attivo.

Ciascun alunno può usufruire del servizio di mensa scolastica fino ad esaurimento dell'importo pagato.

Il Sistema aggiorna automaticamente la situazione contabile di ciascun alunno, permettendo di verificare in tempo reale il numero dei pasti consumati, i pagamenti ed il corrispondente saldo finanziario, positivo o negativo.

Nel caso in cui il sistema evidenzi che il credito sia in corso di imminente esaurimento o che il credito sia esaurito, viene inviato automaticamente un messaggio e-mail o un SMS di avviso sul cellulare affinché i genitori provvedano ad effettuare la ricarica con le modalità di pagamento descritte.

Qualora il genitore non provveda alla regolarizzazione, il Comune invia una lettera di sollecito con l'avvertenza che, nel caso di inadempienza, il servizio di mensa scolastica verrà sospeso e verrà avviata l'azione legale per il recupero coattivo degli importi dovuti.

### 3.4.2. Il sito internet

I genitori possono verificare, direttamente ed in qualunque momento, il conto individuale dei propri figli, collegandosi al Sito Internet del Comune ([www.comune.rosta.to.it](http://www.comune.rosta.to.it)) ed entrare nel modulo Web Genitori (cliccando sul "servizi e modulistica" - "mensa on line" sulla parte sinistra dell'home page del sito).

Il genitore digitando le credenziali personali di accesso può:

- verificare i dati anagrafici (indirizzo, eventuali diete, ISEE, ecc);
- verificare lo stato dei pagamenti e del credito per ogni servizio a cui è iscritto.

La prima volta che si accede al portale web genitori del sistema e-school è necessario accedere alla sezione "Registrarsi" e creare ex-novo nome utente e password scelti tra nomi di fantasia a cura del genitore. Nella schermata successiva i dati del genitore richiesti sono quelli di colui che ha compilato la domanda di iscrizione al Comune. Se viene digitato il codice fiscale dell'altro genitore il sistema non abbinerà allo stesso nessun utente.

- scaricare dalla sezione "documenti disponibili" la certificazione inerente le spese sostenute per il servizio di mensa scolastica nell'anno solare precedente, ai fini della dichiarazione sul Mod. 730.



## 4. I RAPPORTI CON I CITTADINI

### 4.1. L'informazione e l'ascolto

L'ascolto dei cittadini utenti del servizio di ristorazione scolastica è un impegno di prioritaria importanza. Per promuovere infatti la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con gli utenti del servizio, sono previste diverse forme di ascolto:

- a) rilevazioni periodiche da parte della Commissione Mensa per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza (indagini con questionari, alternate a momenti di focalizzazione);
- b) analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni pervenute al servizio;
- c) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi.

### 4.2. La valutazione del servizio ed eventuali suggerimenti e reclami

I risultati delle indagini effettuate dalla Commissione Mensa sono discussi nelle riunioni annuali della stessa e valutati con la ditta appaltatrice del servizio.

Nella sezione inerente i "Servizi Scolastici" del sito web del Comune di Rosta, sono pubblicati i verbali delle riunioni della Commissione mensa.

I genitori che desiderano fare rilevazioni o inviare suggerimenti sul servizio mensa possono farlo tramite il proprio rappresentante dei genitori o degli insegnanti della scuola di riferimento nominato in seno alla Commissione mensa.

## 5. INFORMAZIONI

### 5.1. Cosa fare per...

In questa sezione si propongono le domande più frequenti poste all'Ufficio.

Domande	Risposte
---------	----------

<b>ISCRIZIONI</b>	
<b><i>Devo iscrivere mio/a figlio/a ogni anno?</i></b>	No, all'inizio di ogni anno scolastico l'alunno viene iscritto al servizio nella classe successiva della scuola di riferimento.
<b><i>Dove trovo il modulo UNICO?</i></b>	Il modulo UNICO d'iscrizione per i nuovi utenti





## Mensa

	è reperibile nella sezione "Servizi Scolastici" del sito internet comunale.
<b><i>Dove devo consegnare il modulo?</i></b>	Presso l'ufficio scuola negli orari sotto riportati oppure inviarlo mediante fax 011-9540038 o via e-mail a <a href="mailto:ufficioscuola@comune.rosta.to.it">ufficioscuola@comune.rosta.to.it</a>
<b><i>Quando devo consegnare il modulo?</i></b>	<p>Ai sensi dell'art 4 del Regolamento per la disciplina dei servizi scolastici ed extra scolastici, la domanda d'iscrizione al servizio di mensa deve essere presentata entro e non oltre la data del 31 Luglio.</p> <p>Tale termine viene derogato solo in caso di trasferimento di scuola in corso d'anno o per tutti gli alunni neoiscritti alle classi prime, le cui formazioni potrebbero protrarsi anche oltre il termine del 31 luglio.</p>

**SCHOOL E-SUITE**

<b><i>Ho perso il codice ATM cosa devo fare?</i></b>	<p>Accedere al sito internet del Comune di Rosta – servizi e modulistica – Mensa on line – link - modulo web genitori e digitare nome utente e password. Il codice ATM è il codice di 11 cifre indicato nella colonna denominata codice personale di ricarica (6° colonna).</p> <p>In caso di ulteriori difficoltà, contattare l'Ufficio Scuola.</p>
<b><i>Posso richiedere il rimborso del credito residuo?</i></b>	<p>Ai sensi dell'art. 16 del Regolamento per la disciplina dei servizi scolastici ed extra scolastici, i rimborsi per i crediti mensa possono essere richiesti a condizione che non vi siano iscritti altri utenti facenti parte dello stesso nucleo familiare (in tal caso si trasferirebbe la somma in capo all'utente ancora iscritto) e che non vi siano posizioni</p>



## Mensa

	debitorie del richiedente nei confronti dell'Amministrazione comunale.
<b>Posso cancellare l'iscrizione al servizio mensa?</b>	Ai sensi dell'art. 10 del Regolamento per la disciplina dei servizi scolastici ed extra scolastici, le disdette dal servizio possono essere presentate solo ed esclusivamente entro il 31 Luglio (decorrenza della disdetta dall'inizio dell'a.s.) o nella finestra del mese di Gennaio, presentando l'apposito modulo di disdetta corredato dal Modello di Sgravio di Responsabilità all'Ufficio scuola (decorrenza disdetta dal lunedì della settimana successiva a quella di presentazione della domanda.)

**MENU**

<b>Posso richiedere un menù speciale?</b>	Sì, è necessario allegare idonea certificazione medica al modulo UNICO di domanda ai servizi scolastici. <b><u>La certificazione va ripresentata ogni anno.</u></b>
<b>Se un giorno ho bisogno di mangiare in bianco?</b>	La necessità di dieta in bianco occasionale senza certificato medico (richiedibile per 5 giorni consecutivi) deve essere segnalata al personale scolastico che provvederà alla prenotazione del pasto in bianco.
<b>Come faccio a richiedere il pasto domestico</b>	Entro la data del 31 luglio (attivazione dall'inizio dell'a.s.) o nella finestra del mese di Gennaio (attivazione dal lunedì della settimana successiva a quella di presentazione della domanda) è possibile presentare la disdetta dal servizio di refezione scolastica e compilare il modulo di sgravio di responsabilità reperibile su sito internet nella sezione servizi scolastici.



## 5.2. I recapiti e gli orari

L'ufficio scuola è aperto il giorno lunedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:15.

Per comunicare con l'ufficio è possibile telefonare al seguente numero di telefono 011/95.68.816 oppure inviare una e-mail a [ufficioscuola@comune.rosta.to.it](mailto:ufficioscuola@comune.rosta.to.it)

## 5.3. Elenco refettori

<b>Refettorio 1</b>	Scuola dell'infanzia E. Morante
<b>Refettorio 2</b>	Scuola primaria C. Collodi
<b>Refettorio 3</b>	Scuola secondaria di primo grado G. Matteotti



**Mensa Scuola Infanzia Morante**



**Mensa scuola primaria Collodi**



**Mensa scuola Secondaria Montalcini**