



CARTA DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DI ALBANO LAZIALE



CITTÀ DI
ALBANO LAZIALE

Indice

PREMESSA	3
1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	3
2. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA DI ALBANO LAZIALE.....	4
3. GLI OBIETTIVI.....	5
4. GLI ADDETTI AI LAVORI	6
5. TABELLE DIETETICHE E MENU'	7
6. 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	15

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi descrive i principi fondamentali del Servizio di Ristorazione Scolastica di Albano Laziale 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 2019/2023 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.

Il servizio di refezione scolastica è affidato in regime di **Concessione** alla **Bioristoro Italia s.r.l.** a partire dal 1 gennaio 2019 e viene svolto nel rispetto del Contratto rep. 5594 del 12/3/2019 e del Capitolato Speciale di Appalto.

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 ALBANO LAZIALE

Il Servizio di ristorazione nel Comune di Albano Laziale si occupa di preparare e distribuire oltre 1.300 pasti giornalieri, che vengono consumati dai bambini e dagli alunni iscritti alle scuole dell'Infanzia e Primaria a tempo pieno o modulare, 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 nelle scuole primarie è così composto:

- Primo
- Secondo
- Contorno
- Frutta Fresca o Yogurt o Purea di frutta
- Pane



Le strutture scolastiche interessate dal servizio non sono dotate di cucine interne.

Per l'espletamento del servizio quindi, 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 sono:

- Scuola Infanzia e primaria Via Virgilio
- Scuola Infanzia e Primaria Via Rossini
- Scuola Infanzia Comunale Via F.lli Cervi
- Scuola Primaria Via della Stazione
- Scuola Infanzia Via Portogallo
- Scuola Infanzia Via Romania
- Scuola Infanzia Via Como
- Scuola Primaria Via Torino
- Scuola Primaria c/o Scuola Via Pescara
- Scuola Infanzia e Primaria Via Pantanelle

Presso il centro cottura della ditta incaricata quotidianamente 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 con l'ausilio delle addette mensa. Verdura e frutta vengono mondati e lavati presso la cucina centralizzata, ma i contorni di verdure crude vengono conditi 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. I pasti per gli utenti con regime dietetico speciale vengono confezionati in contenitori monoporzione su cui viene apposta una etichetta specifica identificativa.

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 turno 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 Albano Laziale 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 gli Organismi deputati 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, anche attraverso la definizione di menù giornalieri strutturati e bilanciati.

COMMISSIONE MENSA

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

Così come previsto dal Regolamento Comunale per la Costituzione e il Funzionamento della Commissione Mensa (reperibile sul sito istituzionale del Comune e degli Istituti Comprensivi), la Commissione mensa deve essere composta da:



MEMBRI DI DIRITTO:

- N. 1 Rappresentante del Comune di ALBANO LAZIALE – Assessorato alla Pubblica Istruzione
- N. 1 Rappresentante del SIAN-ASL RM6
- N. 1 Rappresentanti della ditta di ristorazione
- N.1 Rappresentante per ogni Istituzione Scolastica presente nel territorio e che usufruisca del servizio in questione (Dirigente scolastico o suo delegato).
- Il Presidente del Consiglio di Istituto di ogni Istituzione Scolastica presente nel territorio che usufruisca del servizio in questione o un suo delegato scelto tra la componente genitori del Consiglio di Istituto.

MEMBRI NOMINATI ANNUALMENTE:

- Fino a n. 2 rappresentanti dei genitori facenti parte del Comitato mensa per ciascun plesso scolastico
- N. 1 rappresentante del corpo docente per ciascun plesso scolastico

5. TABELLE DIETETICHE E MENU'



Il team di esperti dell'ufficio dietetico di BioRistoro Italia, ha realizzato per il Comune di Albano Laziale 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 redatto dall'Amministrazione Comunale di Albano Laziale.

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 2 stagioni, con una rotazione di 5 settimane.

I vari menù stagionali vengono avviati indicativamente nei seguenti periodi:

- Menù invernale: da ottobre a marzo
- Menù estivo: da aprile a settembre

I menù sono stati studiati per cercare di proporre alimenti sempre diversi, anche durante la stessa settimana, ed assicurare 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 Albano Laziale è visionabile attraverso l'apposito portale web dedicato all'utenza. (<https://comunealbanolaziale.bioristorocloud.it/menu>). Ogni eventuale variazione giornaliera del menù, dovuta a problemi di approvvigionamento delle derrate o avaria delle attrezzature, 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, che deve essere trasmessa alla ditta di ristorazione per l'elaborazione del menù specifico;
- *Diete per motivi religiosi o culturali*: deve essere trasmessa apposita richiesta all'inizio dell'anno scolastico, direttamente alla ditta di ristorazione 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 e comunque entro le ore 9.30, richiedere la predisposizione di una dieta leggera per il proprio figlio/a. In caso di malessere temporaneo, con conseguente richiesta di dieta in bianco, il menù della dieta leggera prevedrà la somministrazione di preparazioni leggere come ad esempio:

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

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

Le diete speciali per patologie e/o per motivi religiosi o culturali devono essere inviate al momento dell'iscrizione al servizio mensa e comunque entro l'inizio dell'anno scolastico inoltrando la relativa documentazione all'indirizzo mail: scuolealbano@bioristoroitalia.it oppure a mezzo fax al numero: 06/9640169.

Eventuali richieste di diete speciali che intervengono nel corso dell'anno scolastico dovranno essere trasmesse tempestivamente alla ditta di ristorazione, al fine di poter garantire l'elaborazione del relativo menù.

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 che durante l'anno scolastico potranno essere somministrati in alcune occasioni speciali, verranno di volta in volta comunicati all'Amministrazione Comunale e all'utenza tramite l'affissione di apposite locandine. Nelle giornate di menù alternativi per feste e ricorrenze potranno essere somministrati dolci tipici dell'occasione.

- 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. 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 Albano Laziale 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 al centro cottura della Ditta sito presso il Comune di Velletri (<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**;
- ✓ Gestione informatizzata del sistema di rilevazione pasti, con **eliminazione del consumo di carta**.

7. QUALITA' DEL SERVIZIO: MONITORAGGIO E CONTROLLI

La qualità del servizio è fondamentale per il Comune di Albano Laziale 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 di Albano Laziale e l'Assessorato alla Pubblica Istruzione 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

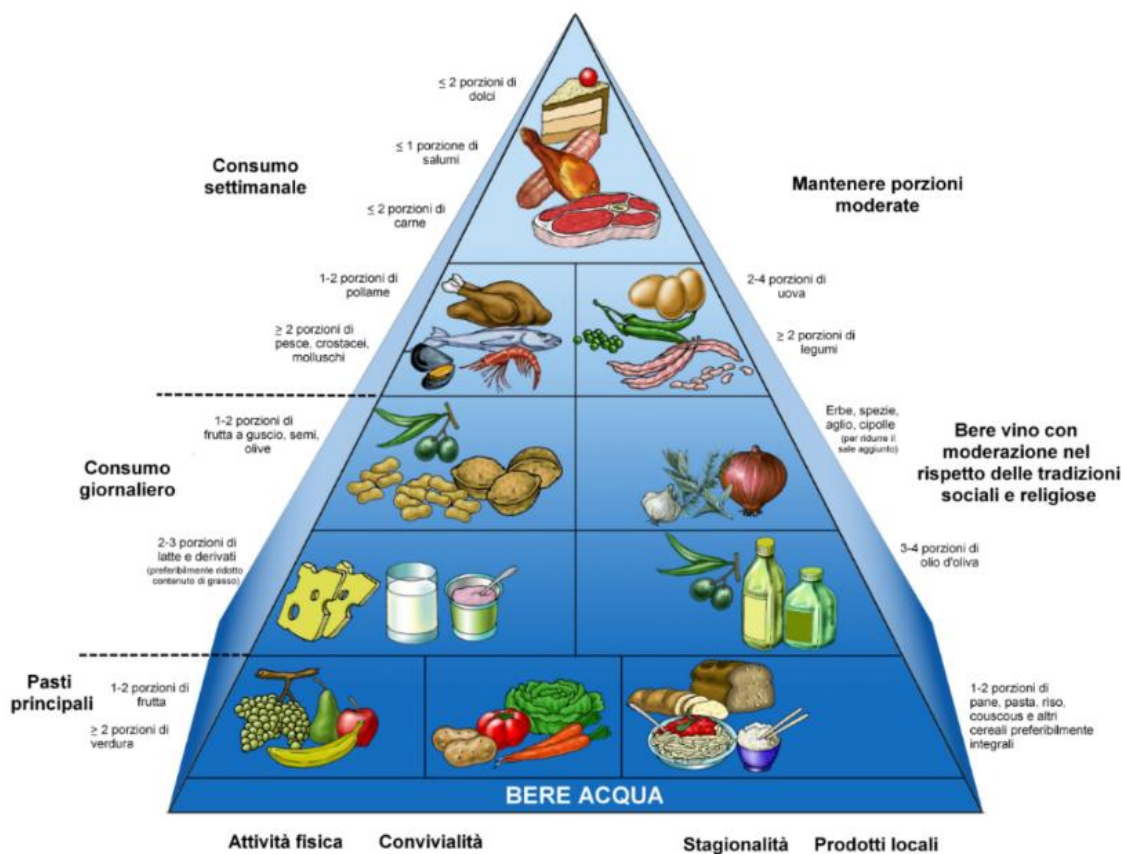
Il Servizio Mensa Scolastica è un Servizio Pubblico a domanda individuale; esso è finalizzato ad inserire il *"tempo del pasto"* nel *"tempo scuola"* in quanto momento educativo e socializzante che favorisce la frequenza, l'integrazione al Sistema Scolastico e l'educazione alimentare.

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

La concessione del servizio di Refezione scolastica del Comune di Albano prevede, a cura di Bioristoro Italia, l'organizzazione di un sistema informatizzato per la gestione delle iscrizioni, per la rilevazione automatica delle prenotazioni giornaliere dei pasti e la riscossione degli importi dovuti dagli utenti.

Il portale web RISTOCLOUD, dedicato al servizio mensa del Comune di Albano Laziale, è raggiungibile da qualsiasi dispositivo che abbia un collegamento ad internet dal seguente link: <https://comunealbanolaziale.bioristorocloud.it>.

ISCRIZIONE AL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Per l'iscrizione al servizio mensa, tariffe e agevolazioni l'utenza può prendere informazioni dal sito del Comune di Albano Laziale <https://www.comune.albanolaziale.rm.it>

Nell'AREA TEMATICA *Scuola, Istruzione e Sport - Servizio mensa* è possibile consultare tutte le notizie relative alla refezione scolastica, apertura iscrizioni on line, tariffe, menù, modalità di pagamento, commissione mensa, news, ecc.

I contatti sono i seguenti:

ASSESSORATO PUBBLICA ISTRUZIONE

Tel. +39.06.93295228

Fax +39.06.9321124

UFFICIO SERVIZI SCOLASTICI

Tel. +39.06.93.295.273/202

Piazza della Costituente,1

Servizi.scolastici@comune.albanolaziale.rm.it

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

Il Comune di Albano Laziale infatti, all'inizio di ciascun anno scolastico, trasmette a Bioristoro Italia l'elenco degli utenti regolarmente iscritti al servizio con l'indicazione degli aventi diritto alle tariffe agevolate. Sulla base dei dati forniti Bioristoro Italia aggiorna le anagrafiche ed invia le credenziali di accesso al programma informatico RISTOCLOUD, aggiorna le tariffe del pasto ad ogni singolo utente, le classi, le diete speciali, ecc.

Le iscrizioni vanno rinnovate ogni anno e presentate al Comune di Albano Laziale con le modalità indicate sul sito dell'ente.

Non saranno accettate da Bioristoro le iscrizioni per il nuovo anno scolastico di utenti che risultano non in regola con i pagamenti per l'anno precedente, se non dopo aver sanato le morosità.

Eventuali rinunce al servizio devono essere comunicate per iscritto al Comune di Albano Laziale. Oltre agli uffici comunali sarà utile informare l'Istituto scolastico di appartenenza e la Bioristoro Italia al fine di aggiornare tempestivamente la banca dati utilizzata per la produzione dei pasti.

L'accesso alla piattaforma WEB RISTOCLOUD avviene accedendo all'AREA RISERVATA mediante le credenziali di accesso fornite a ciascun familiare.

Al PRIMO ACCESSO andrà seguita la procedura di iscrizione al portale, allegando copia del proprio documento di identità. Andranno verificati e completati i propri dati anagrafici e quelli dei figli, verificata la tariffa pasto applicata, ecc. E' disponibile una GUIDA nella sezione INFORMATIVA AGLI UTENTI. Eventuali variazioni in corso d'anno relative ai propri dati anagrafici ed a quelli dell'alunno, dovranno essere prontamente effettuate attraverso la propria area riservata o contattando BIORISTORO ITALIA.

PRENOTAZIONE PASTI – SISTEMA DISDETTA DEL PASTO

A partire dall'anno scolastico 2019/2020 le presenze/assenze degli utenti vengono registrate mediante il sistema di "DISDETTA DEL PASTO".

E' OBBLIGATORIO comunicare l'eventuale assenza dei bambini entro e non oltre le ore 9,30 del giorno di refezione. In caso di mancata comunicazione dell'assenza (o comunicazione tardiva), il pasto viene automaticamente addebitato sul conto dell'utente, poiché la produzione dei pasti dopo tale orario non è più modificabile.

Anche in caso di chiusura della struttura scolastica o scioperi impreveduti è bene comunicare l'assenza.

I genitori devono segnalare le ASSENZE attraverso una delle seguenti modalità:

1) DISDETTA ONLINE – PIATTAFORMA RISTOCLOUD:

Accedendo alla propria AREA RISERVATA del portale di gestione del servizio, anche nei giorni precedenti e comunque non oltre le ore 9,30 del giorno di assenza è possibile selezionare il periodo di assenza oppure segnalare la necessità di DIETA in BIANCO quando necessaria. L'operazione è di facile esecuzione, perché l'accesso all'AREA RISERVATA può essere fatto da qualsiasi dispositivo che abbia un collegamento ad INTERNET, quindi smartphone, tablet o PC;

2) DISDETTA TRAMITE SMS:

Il genitore deve inviare, dal numero di cellulare associato al proprio figlio al momento dell'iscrizione, un SMS nel giorno di assenza al seguente numero di sistema +39 3202041753 con testo composto dal codice PAN che identifica l'alunno, seguito dalla scritta assente

ESEMPIO: 5578 assente

Dopo ogni invio il sistema invia una risposta in automatico che conferma la registrazione dell'assenza o in caso di errore il tipo di problema riscontrato.

Chi sceglie questa modalità di comunicazione, può contattare telefonicamente la Bioristoro Italia per eventuali necessità di DIETA IN BIANCO.

TARIFE PASTO E RICHIESTA DI AGEVOLAZIONE TARIFFARIA

La tariffa del pasto a carico dell'utente è pagata dalle famiglie direttamente alla ditta, secondo fasce di reddito ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente della famiglia), comunicate annualmente secondo le fasce stabilite dalla Giunta con Regolamento di cui alla deliberazione n. 38 del 22.02.2018.

Le tariffe stabilite dal Comune determinano il costo giornaliero del servizio a carico delle famiglie.

Per le fasce cosiddette deboli, sempre attestate da ISEE fino a 6.000,00 euro e per le integrazioni delle altre fasce (fino a 23.000,00), interviene il Comune con proprio capitolo di bilancio.

E' possibile fare richiesta per le tariffe agevolate previste presentando l'attestazione ISEE generalmente entro il mese di agosto di ciascun anno, unitamente alla domanda di iscrizione.

La tariffa mensa relativa all'anno scolastico precedente scade il 31 agosto di ogni anno, pertanto il sistema informatico porterà automaticamente a TARIFFA MASSIMA tutti gli alunni.

Sarà cura di Bioristoro Italia, sulla base degli elenchi forniti dal Comune di Albano Laziale, applicare le TARIFFE MENSA AGEVOLATE agli alunni che ne avranno avuto il riconoscimento.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

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

Ogni alunno iscritto al servizio di refezione scolastica ha associato un conto mensa virtuale, consultabile dall'area riservata dei familiari associati all'alunno stesso. Tale conto mensa deve essere ricaricato, eseguendo versamenti secondo le modalità in seguito illustrate, e su tale conto verranno addebitati gli importi dovuti per i pasti effettivamente usufruiti giornalmente.

Ai fini della detrazione fiscale della spesa sostenuta per la mensa sarà fornita dichiarazione annuale per i pagamenti effettuati in ciascun anno solare.

Il proprio conto elettronico può essere ricaricato secondo le seguenti modalità:

- 1. Carta di credito** – sarà possibile effettuare una ricarica del proprio conto mensa tramite carta di credito sul portale
- 2. Bonifico MyBank** – sarà possibile effettuare una ricarica del proprio conto mensa tramite bonifico online sul portale L'elenco degli Istituti abilitati è disponibile sulle News del portale genitori.
- 3. Bollettino postale:** C/C 1034615029 intestato a Bioristoro Italia Srl.

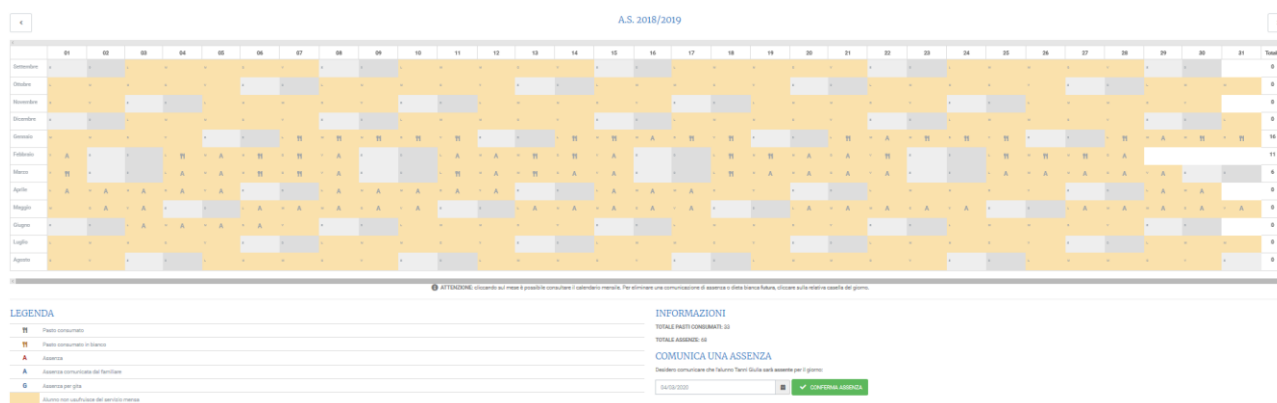
Al fine di consentire la successiva riconciliazione manuale sul conto virtuale mensa, è necessario indicare nella causale: COGNOME E NOME dell'ALUNNO e la dicitura "SERVIZIO MENSA COMUNE ALBANO LAZIALE". (Es. alunno: ROSSI MARIO – servizio mensa comune Albano Laziale)

Si precisa che il pagamento del Servizio di Refezione Scolastica è da effettuarsi in maniera anticipata rispetto all'erogazione dei pasti, al fine di non maturare un debito nei confronti del Concessionario.

A tal fine, rammentiamo che il Credito Mensa vantato da ciascun utente (a fronte delle ricariche effettuate) è necessario giornalmente per scalare l'importo del pasto erogato, solo nel caso di PRESENZA del bambino (ovvero a meno che il genitore non abbia comunicato l'ASSENZA)

L'eventuale credito residuo che ciascuno dovesse vantare alla chiusura dell'anno scolastico, potrà essere utilizzato dallo stesso per l'anno successivo in cui frequenterà ancora la scuola, oppure nel caso di bambino uscente, sarà restituito dalla BIORISTORO ITALIA direttamente al genitore.

Accedendo alla propria AREA RISERVATA è possibile monitorare giornalmente il proprio ESTRATTO CONTO per vedere il proprio credito/debito oltre al riepilogo di tutte le ricariche effettuate. Nella sezione Calendario Pasti è possibile verificare i giorni in cui è stato attribuito un pasto.



MANCATO PAGAMENTO

E' necessario che il tutore controlli adeguatamente il saldo del proprio conto mensa, per evitare situazioni lievi o eccessive di debito. E' facoltà della Società Concessionaria effettuare la messa in mora ed il recupero coattivo delle somme eventualmente non versate con addebito di spese di procedimento e interessi. Verranno effettuate verifiche costanti e inviati periodicamente comunicazioni di sollecito relative ai pagamenti, attraverso e Mail, SMS o lettere cartacee. In caso di morosità protratta la Bioristoro non consentirà la fruizione del servizio mensa nell'anno scolastico successivo. Non saranno concesse rateizzazioni sui debiti accumulati, si consiglia quindi di effettuare nel corso dell'anno scolastico pagamenti mensili di importo adeguato.

10. COMUNICAZIONE CON L'UTENZA

Lo strumento fondamentale per garantire agli utenti trasparenza, chiarezza e collaborazione è il portale web Ristocloud 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.

MODALITA' DISDETTA PASTO E PAGAMENTO MENSA

PREMESSA: GLI UTENTI CHE NON RISULTANO ISCRITTI AL SERVIZIO PER L'A.S. 2019/20 NON SONO ABILITATI ALLE OPERAZIONI DI PRENOTAZIONE E DISDETTA PASTO AUTOMATIZZATE

COMUNICAZIONE ASSENZA MENSA SCOLASTICA:

A partire da lunedì 4 novembre 2019 le presenze/assenze non verranno più rilevate su griglie cartacee, pertanto in mancanza di disdetta da parte del genitore il pasto sarà prodotto e quindi automaticamente addebitato. Si ricorda che la DISDETTA DEL PASTO va comunicata **entro le ore 9,30** del giorno di assenza con le seguenti modalità:

MODALITA' DI DISDETTA DEL PASTO:

Accedere alla propria AREA RISERVATA da qualsiasi dispositivo che abbia un collegamento ad INTERNET, cliccare sul tasto **AZIONI** selezionare **COMUNICAZIONI** - scegliere uno o più giorni (dal - al) si aprirà un riquadro che consentirà di inserire l'ASSENZA oppure, se necessaria DIETA in BIANCO. La modalità on line consente di eseguire le suddette operazioni anche nei giorni precedenti. Dal CALENDARIO PASTI è possibile verificare i giorni di assenza oppure di presenza inseriti. La prenotazione del PASTO IN BIANCO è visualizzata con la freccina di colore arancio nel giorno di riferimento.

AREA FAMILIARI SERVIZIO MENSA - ACCEDI AL SERVIZIO

COSA SERVE?

Per accedere al servizio on line è necessario utilizzare le credenziali personali username e password ricevute via SMS.

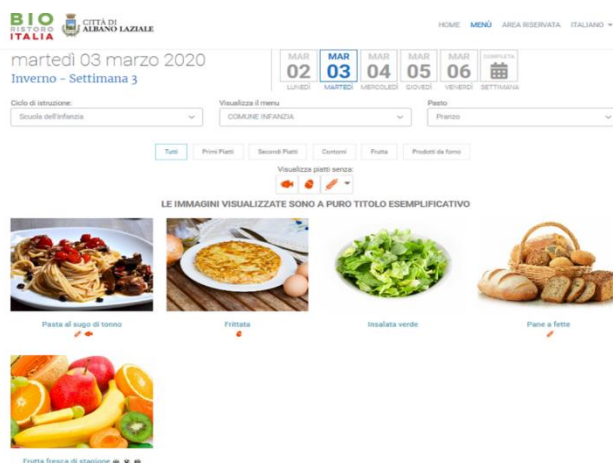
ACCEDI AL SERVIZIO

INFORMATIVA AGLI UTENTI - IMPORTANTE DA LEGGERE

HO DIMENTICATO LA PASSWORD

A CHI RIVOLGERSI

Attraverso il portale web l'utente 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 relative alle caratteristiche nutrizionali dei prodotti utilizzati per le preparazioni giornaliere.



Gli ulteriori strumenti permanentemente attivi di comunicazione con gli utenti sono:

- ✓ **Centralino della Bioristoro Italia Srl:** Attraverso il centralino l'azienda è a disposizione per raccogliere reclami e segnalazioni varie anche in merito alla presente carta del servizio ([06/5030933](tel:065030933));
- ✓ **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 per le Scuole di Albano Laziale** gestite da Bioristoro Italia: da contattare per eventuali informazioni e chiarimenti relativi al pagamento del servizio di refezione scolastica. (351/0368335 oppure via mail: scuolealbano@bioristoroitalia.it)
- ✓ **Assessorato Pubblica Istruzione** del Comune di Albano Laziale:
 - Tel. 06.93295228
- ✓ **Ufficio Servizi Scolastici**
 - Tel.06.93.295.273/202 - mail: servizi.scolastici@comune.albanolaziale.rm.it

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