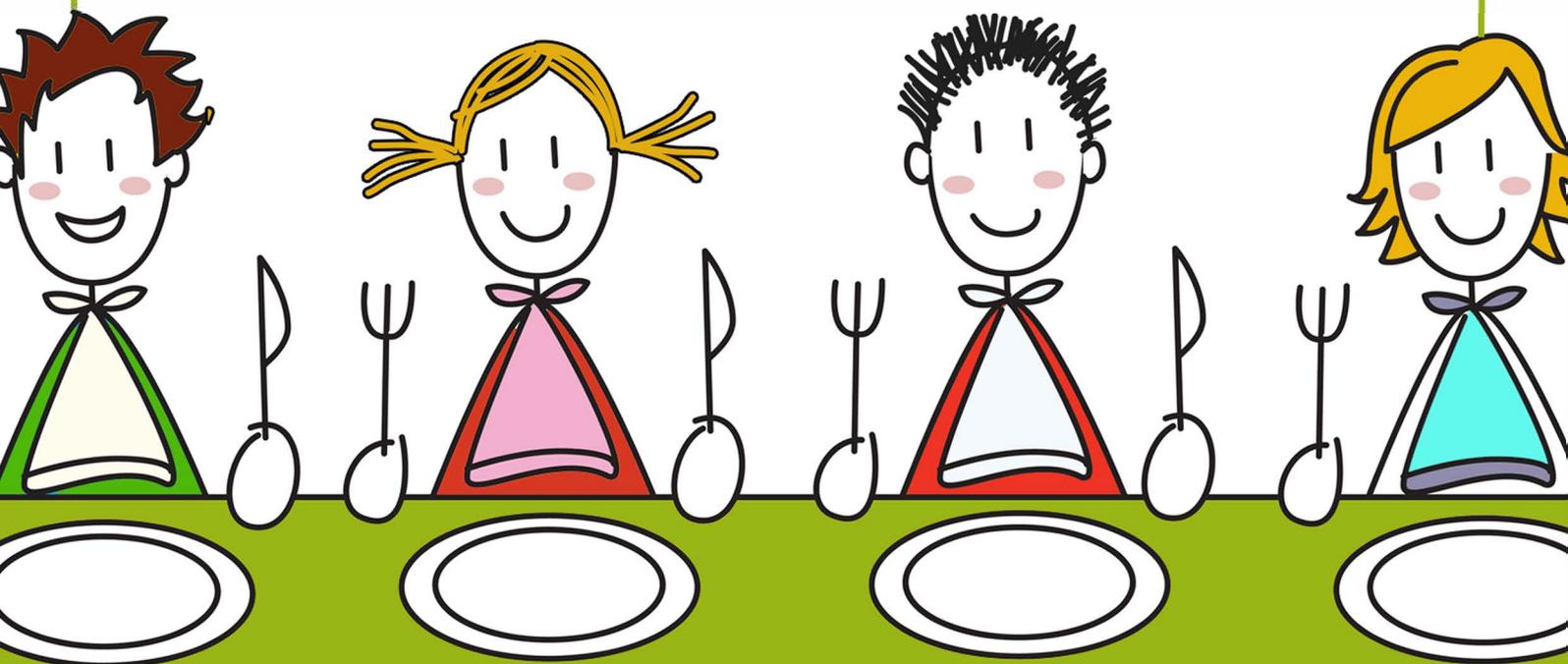




*Città di*  
**Reggio Calabria**

# Carta dei servizi

## *Refezione scolastica*





*Città di*  
**Reggio Calabria**

## Sommario

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
2. GESTORE DEL SERVIZIO .....	3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	3
4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO .....	5
5. MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO.....	5
6. CRITERI E MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE AI COSTI DEI SERVIZI.....	7
7. MODALITÀ DI ADESIONE AL SERVIZIO.....	8
8. MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO .....	10
9. MENÙ E DIETE VARIEGATE .....	11
10. QUALITÀ DEGLI ALIMENTI.....	11
11. GARANZIA DI QUALITÀ IGIENICA.....	12
12. PUBBLICITÀ E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	13
13. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE QUALITATIVA DEL SERVIZIO MENSA.....	13





*Città di*  
**Reggio Calabria**

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che descrive i principi fondamentali e le informazioni più rilevanti sulle caratteristiche del servizio di Refezione Scolastica, al fine di rendere note le modalità e gli standard qualitativi seguiti nella preparazione dei pasti, la verifica del rispetto delle procedure, nonché la misurazione e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti.

I riferimenti normativi cui questa Carta si ispira, sono i seguenti:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e D.Lgs. 286 del 1999 sui principi che regolano l'erogazione dei servizi pubblici;

Regolamento CE 178/2002 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 gennaio 2002, sui principi della sicurezza alimentare e rintracciabilità;

Regolamenti CE 852, 853, 854/2004, che rappresentano le norme quadro per l'igiene dei prodotti alimentari e per l'organizzazione dei controlli ufficiali in materia di alimenti;

Legge 4 luglio 2005, n. 123 "Norme per la protezione dei soggetti malati di celiachia";

Linee di indirizzo nazionali sulla Ristorazione Scolastica (aprile 2010) per la popolazione italiana in età scolare;

Decreto Ministeriale 10 marzo 2020 Criteri ambientali minimi per il servizio di ristorazione collettiva e forniture di derrate alimentari (pubblicato in G.U. serie generale n. 90 del 04.04.2020);

- Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti LARN - (Revisione 2014).





*Città di*  
**Reggio Calabria**

## 2. GESTORE DEL SERVIZIO

Il gestore del servizio di Refezione Scolastica è l'operatore economico EP S.P.A., azienda di ristorazione collettiva con sede legale in Roma, via Giuseppe Palumbo n. 26, P. IVA n. 05577471005, individuato mediante Sistema dinamico di acquisizione ai sensi dell'art.32 del D.lgs. 36/2023.

## 3. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

### Eguaglianza, imparzialità e diritto di scelta

Si garantisce all'utenza parità di trattamento, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Si adottano, inoltre, tutte le opportune iniziative volte all'adeguamento delle modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

### Continuità

Si eroga un servizio continuativo e regolare in linea con il calendario scolastico regionale, gestendo e comunicando tempestivamente eventuali cambiamenti o temporanei disservizi.





*Città di*  
**Reggio Calabria**

## Partecipazione e Trasparenza

Si promuove una chiara, completa e tempestiva informazione agli utenti circa le caratteristiche del servizio, vagliando segnalazioni e proposte dei soggetti interessati, al fine di renderlo maggiormente adeguato alle esigenze dei fruitori.

A garanzia di tali principi è stata istituita, con Regolamento Comunale adottato con Deliberazione di C.C. n. 4 del 10/02/2017 e successivamente modificato con Deliberazione di C.C. n. 84 del 28/09/2018, la Commissione Mensa, attualmente costituita da due rappresentanti dei genitori per ogni Direzione/ Circolo didattico; due rappresentanti del personale docente per Direzione/ Circolo didattico; un tecnologo alimentare; un rappresentante del settore Istruzione; un rappresentante del gestore del servizio di refezione scolastica; un rappresentante delle associazioni di volontariato, ONLUS o ONG che abbiano una conclamata esperienza nel settore dell'alimentazione umana; un biologo nutrizionista; due rappresentanti degli Istituti comprensivi presso i quali è stato attivato il servizio mensa indicati dall'Ufficio Scolastico Provinciale; l'Assessore all'Istruzione o un suo delegato (componente di diritto).

## Efficienza, efficacia ed economicità

Il Comune garantisce l'erogazione dei servizi nel rispetto dei principi di efficienza, efficacia ed economicità, nel massimo rispetto dei diritti dei fruitori.

4





*Città di*  
**Reggio Calabria**

#### 4. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Refezione Scolastica è erogato nel periodo di apertura delle scuole ed è destinato agli alunni delle scuole dell'Infanzia (3-5 anni), delle scuole Primarie (6-10 anni) e delle scuole Secondarie di 1° grado (10-13 anni) presenti sul territorio, nonché al personale docente e ATA in servizio, avente diritto.

I pasti per tutte le mense scolastiche vengono preparati presso il centro cottura dell'impresa fornitrice, sito in Villa S. Giovanni, via Giuseppe Garibaldi n.8.

#### 5. MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Ristorazione Base comprende la preparazione, il confezionamento, il trasporto e la consegna dei pasti presso i luoghi di consumo (istituti scolastici).

La consegna dei pasti avviene:

- per le scuole dell'infanzia dalle ore 11.50 alle ore 12.30, compatibilmente con le necessità scolastiche;
- per le scuole primarie e secondarie di 1° grado dalle ore 12.15 alle ore 12.45.

Il sistema di conservazione dei pasti scelto dall'Ente è quello del legame fresco-caldo.

I pasti, una volta concluse le fasi di preparazione, sono confezionati in:





*Città di*  
**Reggio Calabria**

- a) contenitori monoporzione, isotermici, termo-sigillati ed etichettati nel caso di diete speciali e di sedi non dotate di idonei locali appositamente destinati;
- b) in contenitori multi-porzione (gastronorm) in tutti gli altri casi. In tal caso, ogni preparazione dovrà essere trasportata singolarmente in contenitori isotermici distinti (es. un contenitore per le minestre, uno per la pasta, uno per i contorni ecc.), secondo esigenze di sporzionamento di ciascuna scuola.

I contenitori per il trasporto devono essere mantenuti puliti nonché sottoposti a manutenzione e disinfezione al fine di proteggere gli alimenti da fonti di contaminazione.





**Città di  
Reggio Calabria**

## 6. CRITERI E MODALITÀ DI CONTRIBUZIONE AI COSTI DEI SERVIZI

Sono previste riduzioni o esoneri per gli alunni residenti nel Comune di Reggio Calabria e frequentanti gli Istituti scolastici in relazione alla capacità contributiva delle famiglie, calcolata utilizzando l'ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente).

Le fasce di esenzione e partecipazione al servizio sono le seguenti:

FASCIA	ISEE	% A CARICO DELL'UTENTE	COSTO PER PASTO
A	€ 0 - 1.500	0%	€ 0
B	€ 1.500 - 3.000	31,52%	€ 1,51
C	€ 3.000 - 6.000	47,80%	€ 2,29
D	€ 6.000 - 12.000	60,33%	€ 2,89
E	€ 12.000 -18.000	75,36%	€ 3,61
F	Oltre € 18.000	100,00%	€ 4,79



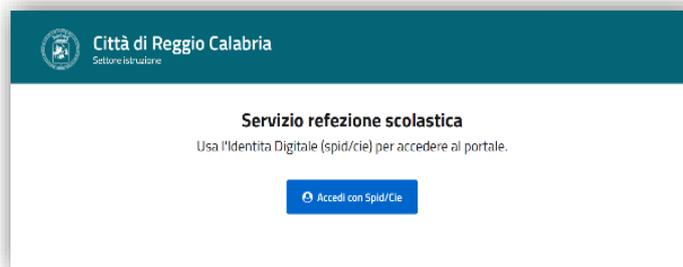


**Città di  
Reggio Calabria**

## 7. MODALITÀ DI ADESIONE AL SERVIZIO

Per aderire al servizio mensa l'utente deve seguire i successivi passaggi:

1. effettuare la registrazione al portale "Servizio di REFEZIONE SCOLASTICA", cliccando il seguente link: [refezionescolastica](#) e inserendo le credenziali SPID/CIE;



2. nel caso di prima fruizione del servizio da parte dell'alunno, il genitore deve effettuare la registrazione allegando il proprio documento di identità ed attendere la ricezione del link di conferma, denominato "Convalida iscrizione genitore", segnalandone l'eventuale mancanza ai seguenti numeri: 0965-3622904/ 0965-3622513;

8





**Città di  
Reggio Calabria**

3. accedere nuovamente alla piattaforma ed effettuare l'iscrizione dell'alunno compilando i campi richiesti ed allegando eventuali certificati medici attestanti patologie, intolleranze o allergie;

**Richiesta iscrizione al servizio di refezione scolastica.**  
Il modulo consente di inviare la richiesta di iscrizione di un nuovo fruitore (bambino/a), al servizio di refezione scolastica, per l'anno scolastico 2022/2023.  
Se il fruitore è già iscritto dall'anno precedente procedere con il rinnovo dell'iscrizione [cliccando qui](#).  
I dati inseriti dovranno essere consultati inviando la richiesta dopo aver inserito tutti quelli obbligatori.

**FRUTTORE**  
Cognome bambino?  
Nome bambino?  
Codice fiscale bambino?  
Richiedente?  
...

**SCUOLA**  
Scuola?  
Classe?  
Sezione?  
...

**DETERMINAZIONE RELIGIOSA**  
Determinazione religione?  
Confermi quanto allegato (max. 1000)?  
[Caricamento] [Cancella] [Elimina file selezionato]

**FASCIA**  
Determinazione fascia?  
Confermi quanto allegato (max. 1000)?  
[Caricamento] [Cancella] [Elimina file selezionato]

**DICHIARAZIONI**  
 Dichiaro di non poter beneficiare di agevolazioni sull'efficienza energetica dell'immobile in cui risiede, in quanto possiede un'altra abitazione in cui risiede, e di non essere portatore di handicap o di altre condizioni di disabilità.

4. in fase di iscrizione (di cui al punto 3) allegare anche il modello ISEE che, una volta presentato, ha validità per l'intero anno scolastico;
5. attendere la conferma di approvazione dell'avvenuta iscrizione;
6. effettuare il pagamento mediante la piattaforma PagoPA, almeno tre giorni prima dalla fruizione del pasto.

N.B. Chi fruisce dell'esenzione totale in base all'ISEE (fascia A) deve effettuare giornalmente la prenotazione del pasto sulla piattaforma dedicata entro le ore 9:30.





*Città di*  
**Reggio Calabria**

Per le altre fasce, invece, la prenotazione avviene automaticamente entro i limiti del credito disponibile, restando a cura del genitore l'eventuale cancellazione della prenotazione per i giorni di mancata fruizione del pasto.

## 8. MODALITÀ DI PAGAMENTO DEL SERVIZIO

Il pagamento del servizio in oggetto dovrà avvenire secondo le seguenti indicazioni operative:

1. collegarsi al seguente indirizzo: <https://pagopa.regione.calabria.it/home>;
2. cliccare su "altre tipologie di pagamento" (in basso a destra);
3. cliccare su "ricerca altri pagamenti";
4. su "Ente" selezionare "COMUNE DI REGGIO CALABRIA";
5. una volta selezionato l'Ente, su "Tipologia di pagamento" selezionare "RICARICA BORSELLINO SERVIZI SCOLASTICI" e cliccare su "procedi";
6. inserire i dati anagrafici dell'alunno/a e i dati dell'intestatario (genitore).





*Città di*  
**Reggio Calabria**

## 9. MENÙ E DIETE VARIEGATE

Il Comune di Reggio Calabria offre un menù variegato per ogni ordine e grado di istruzione scolastica, differenziandolo in base alla stagione per garantire la qualità e la freschezza dei prodotti, impegnandosi ad apportare eventuali variazioni nel caso di conclamato non gradimento di una o più pietanze proposte, su impulso della Commissione Mensa e dopo aver verificato l'effettiva presenza di scarti al fine di evitare lo spreco alimentare.

Sono, inoltre, proposte soluzioni diversificate per soddisfare particolari esigenze dovute ad allergie, intolleranze alimentari, patologie o motivi etico-religiosi.

Clicca "[Menù scuola](#)" per visionare le proposte di menù, con relativa composizione bromatologica.

## 10. QUALITÀ DEGLI ALIMENTI

Gli alimenti utilizzati nelle cucine rispondono ai requisiti di qualità previsti dalle tabelle merceologiche.

La EP S.P.A., infatti, utilizza prodotti provenienti da produzioni locali, anche a Km 0, certificate e garantite in accordo a quanto previsto dal D.M. n. 65 del 10 marzo 2020 del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare sui nuovi C.A.M. (Criteri Ambientali Minimi) per il servizio di ristorazione collettiva e forniture di derrate alimentari.





*Città di*  
**Reggio Calabria**

Il sistema per la gestione della qualità adottato dalla EP S.P.A. è certificato secondo le norme UNI EN ISO relative al servizio in oggetto, a garanzia del continuo impegno profuso nell'intento di fornire un servizio che possa realmente essere considerato di qualità.

## 11. GARANZIA DI QUALITÀ IGIENICA

Al fine di tutelare la salute degli utenti che usufruiscono del servizio di ristorazione, la EP S.P.A. provvede ad attuare un controllo di qualità che si esplica tramite l'osservanza del manuale per la Sicurezza Alimentare HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*, Analisi del Rischio e Punti Critici di Controllo), in conformità alla normativa vigente (Regolamento CE n. 852/04 e s.m.i.) e mediante il rispetto degli standard igienici e di qualità, impiegando specialisti del settore, con verifica della rispondenza ai requisiti e agli standard prefissati dalla normativa vigente. I controlli vengono eseguiti: sugli aspetti merceologici, dietetici, nutrizionali; sulla corrispondenza dei pasti a quanto previsto nei menù; sulla corretta erogazione delle diete speciali; sulle modalità di stoccaggio, lavorazione e distribuzione dei pasti; sulla scadenza dei prodotti; sulle modalità di trasporto e, in generale, su tutto quanto è connesso con la produzione e la distribuzione/somministrazione dei pasti.





*Città di*  
**Reggio Calabria**

## 12. PUBBLICITÀ E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Reggio Calabria nella sezione Amministrazione Trasparente e nella sezione Settore 11 Macro-area Istruzione.

La Carta dei Servizi è valida dal momento della sua emanazione ed è uno strumento destinato ad essere periodicamente aggiornato e modificato, in funzione degli obiettivi dichiarati e raggiunti.

## 13. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE QUALITATIVA DEL SERVIZIO MENSA

Al fine di monitorare la qualità del servizio erogato, il Comune individua appositi indicatori, di seguito riportati:

1. puntualità (del trasportatore con tolleranza massima di 15 minuti e della dispensatrice);
2. conformità del pasto sotto il profilo qualitativo (intesa come rispondenza delle preparazioni servite rispetto a quelle programmate);
3. conformità del pasto sotto il profilo quantitativo (intesa come rispetto delle grammature previste nel capitolato);
4. pulizia delle aree di refezione scolastica e dei mezzi di trasporto delle pietanze;
5. gradimento dei pasti (inteso come quantità di scarto rispetto alle pietanze consegnate);





**Città di  
Reggio Calabria**

6. impatto ambientale (inteso come utilizzo di materiale compostabile o riutilizzabile secondo quanto previsto dal capitolato).

Il Comune presidia i summenzionati indicatori:

- direttamente, tramite controlli effettuati a campione dal personale in servizio presso il Settore 11 nelle aree di refezione scolastica e sui mezzi di trasporto;
- indirettamente, mediante questionari somministrati ai referenti dei plessi scolastici.

Il Comune di Reggio Calabria si impegna, inoltre, ad effettuare indagini periodiche di *customer satisfaction* volte a valutare la qualità percepita del servizio erogato da parte dall'utente, tramite questionari disponibili nel sito: [refezionescolastica](#).

È infine prevista la possibilità da parte delle scuole di rivolgere segnalazioni o reclami mediante appositi moduli: "Modulo reclamo" previsto dal Settore 11- Istruzione, Sport, Politiche Giovanili, Partecipate e "Modulo mensa corpi estranei" previsto dall'art. 8 del R

