



COMUNE DI VILLA D'OGNA
PROVINCIA DI BERGAMO



**Network
Family**
in ITALIA®

CARTA DEI SERVIZI **REFEZIONE SCOLASTICA**



Approvata con deliberazione di Giunta Comunale n. 127 del 18.10.2023
Modificata con deliberazione di Giunta Comunale n. 72 del 13.08.2026

INDICE

1

COSA È LA CARTA DEI SERVIZI?

8

NORME DI COMPORTAMENTO

2

**PRINCIPI
FONDAMENTALI**

9

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

3

GESTIONE DEL SERVIZIO

10

ACCESSO AL SERVIZIO

4

IMPOSTAZIONE DEL SERVIZIO

11

MODALITA' DI PAGAMENTO

5

MENU'

12

RINUNCIA AL SERVIZIO

6

LE DIETE SPECIALI

13

SUGGERIMENTI E RECLAMI

7

**GARANZIE DI
QUALITA'**

1

COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un impegno che l'Amministrazione comunale si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico nel quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli.

La presente Carta dei Servizi di Refezione Scolastica del Comune di Villa d'Ogna descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerte a coloro che utilizzano il servizio.

Essa si compone di una parte generale che spiega a quali principi il servizio di refezione scolastica si ispira ed una parte specifica nella quale viene illustrato il servizio.

La Carta dei Servizi potrà essere aggiornata periodicamente e, comunque, ogni volta che cambiano leggi e regolamenti, o quando il Comune si pone obiettivi differenti.



2

PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della Refezione Scolastica si propone di condividere con le famiglie le modalità con cui viene organizzato il servizio ideato per i loro bambini.

Il servizio presso il Comune di Villa d'Ogna è erogato da una società specializzata nel settore, individuata secondo la normativa vigente.

Il Comune di Villa d'Ogna e il soggetto gestore del servizio si impegnano a garantire, nell'ambito delle rispettive competenze, il rispetto dei principi fondamentali che disciplinano l'erogazione del servizio.



Principio di uguaglianza ed imparzialità

Garantire il medesimo servizio a tutti gli utenti, indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinione politica, condizioni psico-fisiche e socio economico. Adattare tutte le opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del Servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti quali Diete Speciali per patologia o per motivi religiosi.

Principio della continuità



Assicurare un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico regionale ed integrativo deliberato dal Consiglio d'Istituto e senza interruzioni. Impegnarsi a limitare al minimo, in caso di interruzioni previste dal contratto, i tempi di disservizio.



Principio della trasparenza

Promuovere una chiara e tempestiva comunicazione facendo da tramite tra le famiglie e l'Istituto, vagliando ogni proposta per rendere il servizio più funzionale alle esigenze degli utenti e del territorio.

Principio dell'efficacia



Impegnarsi nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee a semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando il supporto delle famiglie per le pratiche amministrative e contabili, le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti e la competenza.

3

GESTIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione e la gestione del servizio di refezione scolastica sono di competenza dell'Amministrazione Comunale; esso è assicurato dal lunedì al venerdì per tutti i giorni di attività didattica seguendo il calendario scolastico dell'Istituto Comprensivo di Clusone per la Scuola Primaria Dante Alighieri di Villa d'Ogna.

Nella gestione del servizio è garantito il rispetto di tutte le norme vigenti nei differenti ambiti del processo di produzione e distribuzione dei pasti, in particolare:



La **garanzia della provenienza degli alimenti**: certificazione di qualità per i fornitori di prodotti alimentari convenzionali, certificazioni ex lege per i prodotti alimentari biologici, esclusione totale dai menu proposti di tutti i prodotti geneticamente modificati (OGM).



La **qualificazione del personale**: necessaria per garantire la creazione di un servizio conforme alle linee guida dettate dall'A.T.S.



La **varietà dei menu**: la predisposizione del menù, seguendo le linee guida della competente Azienda ATS corredato dalle relative tabelle dietetiche, adeguate all'età e alle esigenze alimentari degli utenti seguendo le raccomandazioni sulla refezione scolastica emanate da Regione Lombardia.



I **controlli**: adozione di un manuale di autocontrollo igienico secondo il sistema H.A.C.C.P. adottato dalla ditta affidataria del servizio che consente la verifica di tutte le attività legate alla refezione scolastica, nelle diverse fasi di trasporto, ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, confezionamento, somministrazione dei cibi, sanificazione e smaltimento dei rifiuti.



La **salvaguardia della sicurezza igienica**: attraverso controlli giornalieri con un sistema di autocontrollo che ha lo scopo di ridurre i pericoli e prevenire i rischi.



4

IMPOSTAZIONE DEL SERVIZIO



Il servizio prevede le seguenti fasi:



La preparazione e il confezionamento dei pasti per la scuola primaria avvengono presso il centro di cottura del soggetto gestore del servizio. Vengono utilizzate procedure industriali che garantiscono il mantenimento dei valori bromatologici (contenuti energetici e nutrizionali) degli alimenti nel rispetto totale delle normative di sicurezza alimentare, applicando ricette semplici per i palati degli studenti nelle diverse fasce di età.



I pasti sono consumati all'interno dei refettori o nelle aule appositamente predisposte.



Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi sono assicurati dal soggetto incaricato del servizio di pulizia e dal collaboratore scolastico.



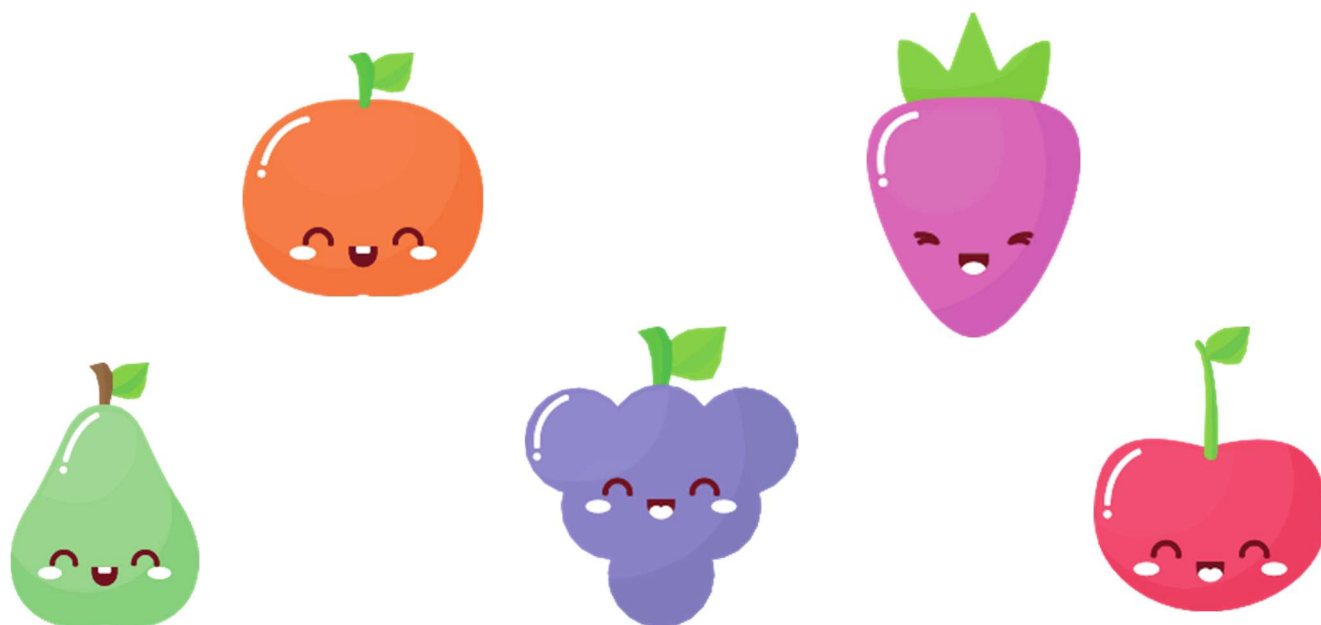
La professionalità del personale è garantita dai programmi di formazione del personale della ditta appaltatrice. Tutto il personale è dotato di opportuni DPI per lo svolgimento della propria attività.

5 MENU'

Sono previsti due menù con articolazione su 4 settimane: uno per la stagione invernale (da novembre ad aprile) e uno per quella estiva (da maggio a ottobre), prevedendo i pasti alternativi richiesti dalle diete speciali.

Ognuno dei menù descrive l'articolazione delle pietanze che vengono servite ogni giorno agli alunni in accordo alle linee guida disposte dai competenti organi dell'A.T.S.

Eventuali modifiche ai menù giornalieri dovute a motivi organizzativi e/o reperibilità di prodotti stagionali vengono comunicate tempestivamente da parte della Ditta Appaltatrice all'Ufficio Servizi alla Persona del Comune di Villa d'Ogna.





LE DIETE SPECIALI

Le richieste per le diete speciali devono essere presentate da parte del genitore o chi ne fa le veci, corredate da **Certificazione Medica Obbligatoria**.

La certificazione deve essere rilasciata dal medico di base o dal Pediatra o da un Medico Specialista e deve indicare in modo specifico la diagnosi, la gravità della patologia, la durata della dieta richiesta ed eventualmente lo schema dietetico da seguire.

Nel caso di **allergie ed intolleranze**, la certificazione deve, inoltre, **indicare** in modo chiaro **il/i componente/i della dieta da escludere**, specificando gli alimenti vietati.

Ogni giorno viene assicurata la preparazione dei piatti in regime di Dieta Speciale, in assenza di contaminazione crociate e distribuzione dedicata nel rispetto della privacy.



DIETE LEGGERE O IN BIANCO

Può accadere che un bambino abbia la necessità di consumare un/più pasti leggero/i per motivi di salute legati a fattori momentanei. In questo caso c'è la possibilità di fruire di una dieta leggera o in bianco. Come fare? Occorre segnalarlo la mattina stessa del consumo alle insegnanti entro le ore 09:00 ed esse provvederanno a comunicarlo alla ditta appaltatrice del servizio.

Queste diete devono essere fornite in singoli contenitori termici in acciaio inox o contenitori in plastica termosaldati in monoporzione e sullo stesso deve essere riportata un'etichetta con l'indicazione "bianco".

Le diete in bianco, che non necessitano di prescrizione medica, se non superano la durata di 48, sono così composte:

PRIMO PIATTO: pasta/riso asciutti o in brodo conditi con olio extra vergine di oliva crudo.

SECONDO PIATTO: carne magra al vapore, ai ferri o lessata oppure pesce al vapore, prosciutto cotto, ricotta magra vaccina.

CONTORNO: verdura cruda o lessata condita con olio extra vergine di oliva crudo ed eventualmente limone.

PANE E FRUTTA FRESCA.



DIETE SPECIALI

Al bambino che abbia necessità, per motivi di salute, di seguire un'alimentazione specifica è garantita una dieta "speciale". La famiglia segnala, al momento dell'iscrizione, la richiesta della dieta compilando i campi appositi nell'istanza, e sarà poi il Comune a comunicarlo alla ditta appaltatrice.

La richiesta deve essere obbligatoriamente accompagnata al certificato medico. Esso è altrettanto obbligatorio nel momento in cui dovesse cessare la necessità di fruire della dieta speciale. Il certificato deve essere ripresentato in caso di allergia e intolleranza annualmente.

Le diete speciali dovranno essere fornite in singoli contenitori termici in acciaio inox o contenitori di plastica termosaldati in monoporzione. Ogni dieta personalizzata dovrà essere confezionata in modo tale da essere inequivocabilmente riconducibile al destinatario, nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela dei dati personali.



DIETE PER MOTIVI RELIGIOSI

Anche il bambino, che per ragioni di fede religiosa, richieda di escludere alcuni alimenti ha il diritto di ottenere un tipo di alimentazione particolare.

In questo caso la famiglia compila i campi idonei nell'istanza di iscrizione.



Tutte le richieste di diete speciali **decadono autonomamente al termine di ciascun anno scolastico** ed è necessario ripresentarle. Nel caso in cui il **bambino rifiuti** costantemente di **assumere un alimento** specifico in quanto **non gradito** (idiosincrasie o disgusti), **non può essere applicata una dieta speciale** senza certificazione medica che preveda la sostituzione dell'alimento in questione.

7

GARANZIE DI QUALITA'



La società di ristorazione è tenuta ad acquisire dai fornitori e a rendere disponibile all'Amministrazione Comunale le certificazioni di qualità, le dichiarazioni di conformità delle derrate alimentari alle vigenti leggi in materia e le schede tecniche, oltre ai documenti di acquisto delle derrate.

Inoltre, la società di ristorazione:



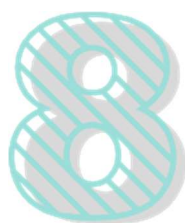
Effettua il controllo qualitativo delle derrate impiegate per il servizio.



Adotta le misure adeguate a garantire la massima sicurezza igienica del prodotto finale applicando le norme previste dai Regolamenti CE e dalle disposizioni normative pertinenti approvate dal Ministero della Salute nell'ambito di tutte le operazioni di produzione e distribuzione pasti.



Individua pertanto ogni fase del servizio che potrebbe rivelarsi critica per la sicurezza degli alimenti e garantisce che siano individuate, applicate, mantenute e aggiornate le opportune procedure di sicurezza, basandosi sui principi del sistema HACCP. Nell'ambito dell'autocontrollo igienico la società di ristorazione deve attuare procedure di verifiche previste, comprese le analisi di laboratorio su materie prime, semilavorati, prodotti finiti, ambienti di lavorazione ed attrezzature con la frequenza prevista.



NORME DI COMPORTAMENTO

Sono definite di seguito alcune norme di comportamento:



Durante lo svolgimento del servizio tutti gli alunni devono mantenere un comportamento corretto e rispettoso nei confronti del personale di servizio e nei confronti dei compagni stessi.

Il prolungato comportamento negativo da parte degli alunni può essere causa di revoca dell'iscrizione al servizio mensa.



In caso di compimento di azioni comportanti pericolo, danni e/o disagi all'operatività del servizio da parte dell'utenza, su segnalazione dei competenti organi scolastici, il Comune in accordo con questi ultimi e previa informazione agli esercenti la potestà o ai genitori affidatari, assume gli opportuni provvedimenti di tutela e di risarcimento.



Nel refettorio, durante l'orario di mensa, non è consentito consumare cibi diversi da quelli forniti dalla ditta appaltatrice del servizio di refezione scolastica.



È assolutamente vietato asportare cibo dal locale mensa.



9

INFORMAZIONE AGLI UTENTI



Il Comune di Villa d'Ogna, attraverso l'adozione della Carta dei Servizi per il funzionamento del servizio di refezione scolastica, assicura la piena informazione agli utenti circa le modalità di gestione del servizio.

Al fine di garantire notizie sempre aggiornate e complete sul funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno diffuse integrazioni e/o modifiche di questa carta.

10

ACCESSO AL SERVIZIO

La refezione scolastica è un servizio a domanda individuale, la cui fruizione è possibile solo mediante richiesta di iscrizione e comporta un vincolo contrattuale e conseguente pagamento delle tariffe da parte degli utenti o di chi ne fa le veci. Il servizio di refezione sarà consentito ai soli alunni iscritti secondo le modalità e i termini fissati dall'Amministrazione Comunale, per ottemperare alle modalità organizzative ed assicurative del servizio stesso.

La domanda di iscrizione al servizio deve essere presentata online, secondo le indicazioni fornite sul sito del Comune e nell'apposita informativa. L'iscrizione deve essere ripresentata ogni anno scolastico.



PAGAMENTO DEI PASTI

Le tariffe del servizio di refezione scolastica sono stabilite annualmente dalla Giunta Comunale.

All'atto dell'iscrizione può essere richiesta una tariffa agevolata in base all'ISEE, qualora il valore dell'indicatore risulti inferiore alla soglia prevista. In caso di variazione dell'ISEE nel corso dell'anno scolastico, l'utente è tenuto a segnalarne tempestivamente l'aggiornamento. Le eventuali conseguenti modifiche alla tariffa verranno applicate dal mese successivo alla segnalazione.

Chi, nel corso dell'anno scolastico in seguito a verifiche e solleciti tramite e-mail o lettera, non risulterà in regola con i pagamenti del servizio di refezione scolastica, non sarà ammesso alla fruizione dei servizi a domanda individuale. La riammissione sarà possibile previa regolarizzazione dei pagamenti.

Gli avvisi di pagamento verranno emessi nei primi giorni del mese successivo a quello di fruizione del servizio e saranno recapitati alle famiglie tramite indirizzo di posta elettronica ordinaria, utilizzando il recapito indicato nella domanda di iscrizione. Il pagamento dovrà **avvenire esclusivamente tramite modello PagoPA** (come previsto dalla Delibera ANAC n. 77/2022) allegato all'avviso, entro e non oltre la scadenza indicata.

Il pasto non viene addebitato in caso di assenza.

Il pasto verrà addebitato qualora l'alunno/a risulti presente a scuola fino alle ore 09:00. Qualora l'alunno/a debba assentarsi dopo le ore 09:00 sarà cura dei genitori avvisare gli insegnanti, entro tale orario, con comunicazione scritta, su diario e/o registro elettronico. Solo in tal caso il pasto non verrà addebito.

Nel caso di ingresso dell'alunno/a scuola dopo le ore 09:00 sarà sempre cura del genitore avvisare il giorno precedente con le stesse modalità.



RINUNCIA AL SERVIZIO

Le rinunce ad usufruire del servizio devono essere presentate in forma scritta all'Ufficio protocollo del Comune di Villa d'Ogna, ogni altra forma di rinuncia non sarà presa in considerazione.



SUGGERIMENTI E RECLAMI

I reclami e/o segnalazioni sul servizio offerto devono essere inoltrati all'Ufficio Servizi alla Persona del Comune di Villa d'Ogna tramite mail all'indirizzo segreteria2@comune.villadogna.bg.it che adotterà le eventuali misure correttive e procederà a fornire le opportune spiegazioni nel termine massimo di trenta giorni dalla presentazione.