



# **CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**

Approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 71 del 04.06.2026

# Sommario

1. Cosa è la Carta dei Servizi? .....	3
2. Finalità del servizio .....	3
3. Obiettivi .....	3
4. Destinatari .....	4
5. Modalità di gestione .....	4
6. Le diete speciali .....	5
7. Iscrizione al servizio e tariffe.....	6
8. Pagamenti e assenze.....	7
9. Disdetta del servizio e regolazione del saldo.....	8
10. Garanzie di qualità.....	8
11. Reclami.....	9
12. Disposizioni finali.....	9

## 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 con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli. La presente Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Sovere descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerte a coloro che utilizzano il Servizio di Ristorazione Scolastica.

Con la presente Carta l'Amministrazione Comunale intende:

- Rendere noti gli impegni presi nei confronti del Cittadino, nell'attività di Ristorazione Scolastica
- Garantire che tali impegni siano mantenuti
- Migliorare l'informazione al Cittadino, con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti
- Offrire a tutti i suoi cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio stesso

## 2. Finalità del servizio

Le presenti norme disciplinano il servizio di refezione scolastica, servizio pubblico a domanda individuale, garantito dall'ente locale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente in materia di diritto allo studio. Ha l'obiettivo di promuovere una sana e corretta alimentazione, secondo le disposizioni indicate nelle Linee Guida della Regione Lombardia e dall'ASL territoriale competente, e favorire l'integrazione scolastica. In base a questi principi, il servizio di ristorazione scolastica è erogato a favore degli alunni della scuola statale dell'infanzia e gli alunni iscritti alla Scuola Secondaria di primo grado di Sovere.

Le finalità generali del servizio sono quelle di consentire agli alunni la permanenza presso i plessi delle scuole frequentate nel caso di svolgimento di attività scolastica pomeridiana in orario curricolare.

Il servizio ha l'obiettivo di promuovere una sana e corretta alimentazione, nella prospettiva di avvicinare i piccoli utenti alla maggiore tipologia possibile di cibi italiani e non, compatibilmente con le indicazioni dietetiche da applicare per le fasce di età e con i livelli di gradimento rilevati. L'utilizzo del servizio si configura per gli alunni come ulteriore momento educativo atto a favorire il processo di socializzazione, nonché il corretto uso dei beni della comunità ed il rispetto delle regole che ne stabiliscono l'utilizzo.

## 3. Obiettivi

L'obiettivo è di fornire un pasto **"sano, gustoso ed equilibrato"** perseguito erogando pasti che abbiano la massima garanzia di **Qualità**, ottenuta con il controllo dei processi e dei prodotti. Grazie ad un'accurata selezione delle materie prime – solo di stagione e da filiera controllata – assicurando la dovuta varietà e il corretto fabbisogno energetico per i piccoli utenti, così da permettere loro il corretto svolgimento delle impegnative attività giornaliera. Lo spazio mensa deve essere vissuto come un momento importante di

aggregazione e di **formazione**, nel quale, seguendo le indicazioni che i dietisti delle A.T.S. forniscono, sia possibile proporre un pasto equilibrato e ben accettato dai piccoli utenti.

#### **4. Destinatari**

Il servizio è rivolto a tutti gli alunni frequentanti la scuola dell'infanzia statale e Scuola Secondaria di primo grado di Sovere;

Compatibilmente con le disposizioni di legge vigenti possono usufruire del servizio anche gli insegnanti delle scuole dell'infanzia statale, purché in servizio al momento della somministrazione del pasto con funzioni di vigilanza educativa; il Ministero della Pubblica Istruzione provvederà al rimborso dei pasti tramite gli organi competenti.

#### **5. Modalità di gestione**

Il servizio di refezione scolastica è assicurato dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi o di vacanza, in tutti i mesi dell'anno secondo il calendario scolastico dell'Istituto Comprensivo "Daniele Spada" di Sovere.

Il servizio di refezione scolastica è gestito ed organizzato nel rispetto delle seguenti modalità:

- contratto d'appalto con ditta specializzata che garantisca la distribuzione dei pasti;
- utilizzo di strutture comunali (refettori dei plessi scolastici);
- collaborazione con il servizio dietetico dell'ATS ed utilizzo d'ulteriori criteri di controllo qualitativo previsti dal capitolato speciale d'appalto.

I pasti consumati dagli alunni della scuola dell'infanzia nella mensa scolastica sono prodotti presso il centro di produzione pasti sito nella scuola dell'infanzia statale. I pasti invece consumati dagli alunni della Scuola secondaria di primo grado sono prodotti presso il Centro di Cottura messo a disposizione dalla ditta appaltatrice.

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

- qualificazione del personale addetto alla preparazione e distribuzione pasti;
- gestione di tutte le attività e adempimenti relativi all'approvvigionamento delle derrate alimentari;
- salvaguardia della sicurezza igienica e la qualità degli alimenti attraverso controlli giornalieri e da un sistema di autocontrollo che ha lo scopo di ridurre i pericoli e prevenire i rischi;
- 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 ristorazione scolastica, nelle diverse fasi di trasporto, ricevimento, stoccaggio, preparazione, cottura, confezionamento, somministrazione dei cibi, sanificazione e smaltimento dei rifiuti;
- predisposizione del menù, previa approvazione della competente Azienda ATS corredato dalle relative tabelle dietetiche, adeguate all'età, al gradimento e alle esigenze alimentari degli utenti seguendo le raccomandazioni e le linee guida sulla ristorazione scolastica emanate dalla Regione Lombardia;

- rispetto della programmazione alimentare (menù) nella misura minima del 80%, considerando la variabilità della restante programmazione imputabile esclusivamente a cause di forza maggiore (ad esempio impossibilità o ritardo delle forniture alimentari, impossibilità temporanea del personale):
  - sono previsti due menù - invernale ed estivo - rispettando le indicazioni previste nelle Linee Guida per la ristorazione Scolastica/ATS. I menù possono essere anche consultati sul sito internet del Comune ([www.comune.sovere.bg.it](http://www.comune.sovere.bg.it)) e sul portale personale dell'utente. Sono altresì previsti i menù speciali sempre creati tenendo conto delle indicazioni di Ats Bergamo;
  - Periodicamente vengono effettuati controlli nelle mense scolastiche anche da parte dell'ATS.
  - Sono previsti menù differenziati con articolazione su 4 settimane (menù invernale e menù estivo).

## 6. Le diete speciali

Particolare attenzione viene rivolta a tutto il procedimento delle diete speciali, dal momento della comunicazione da parte delle famiglie al momento della preparazione e successiva distribuzione ai tavoli.

Visto l'aumento delle patologie legate ad allergie/intolleranze agli alimenti, la ditta appaltatrice predisporrà una specifica procedura per la gestione delle diete speciali che prevede:

- Formazione per il personale di cucina dedicato alla preparazione dei regimi dietetici
- Predisposizione di aree di produzione dedicate nel Centro Cottura
- Tracciabilità della dieta fino al momento del consumo attraverso utilizzo di contenitori dedicati monoporzione
- Approvvigionamento di prodotti dietetici (senza glutine, senza lattosio e proteine del latte, ecc..) e predisposizione di ricette alternative, che permettono ai piccoli utenti a dieta di consumare in sicurezza pasti il più possibile simili a quelli dei compagni

Si garantisce il possesso da parte della ditta appaltatrice dell'attestato di conformità della procedura diete speciali sulla coerenza alle Linee guida nazionali e della Regione Lombardia per la refezione scolastica e alle linee guida ATS per la formulazione delle diete speciali.

Possono essere formulate dalle famiglie richieste di menu personalizzati nei seguenti casi:

**DIETE LEGGERE O IN BIANCO:** legati a stati di salute transitori, sono da comunicare in forma scritta alle insegnanti e saranno attivate per non più di due giorni consecutivi. Nel caso di richieste di più lunga durata la comunicazione dovrà essere supportata da un certificato medico;

**DIETE SPECIALI: per soggetti affetti da allergia/intolleranza/malattie metaboliche ecc.:** per tali esigenze alimentari differenziate, a seguito di richiesta da presentare all'atto dell'iscrizione documentata da certificazione medica rilasciata da un Medico o da un Pediatra iscritti all'Albo professionale dei Medici Chirurghi e Odontoiatri. Al certificato dovranno essere allegati gli esiti degli accertamenti che hanno condotto alla diagnosi.

La richiesta non potrà essere accettata quando:

- non sia presente la prescrizione medica
- non sia dichiarata la patologia
- non sia esplicitata la sintomatologia scatenata dall'assunzione del/degli alimento/i da escludere in caso di intolleranze alimentari
- la diagnosi di allergia/intolleranza alimentare sia effettuata basandosi su test/metodologie non validati scientificamente
- nella prescrizione siano riportate solo le indicazioni generiche (non gradisce, rifiuta, è ipersensibile, non assume, ...)
- nella prescrizione gli alimenti da escludere

La sospensione della dieta speciale dovrà essere anch'essa certificata da un Medico o da un Pediatra con conseguente ritorno alla dieta standard.

**DIETE PER MOTIVI ETICO/RELIGIOSI:** i genitori possono altresì richiedere l'applicazione di una dieta speciale per motivi etico/religiosi, indicando nel modulo d'iscrizione gli alimenti da non somministrare. La validità delle diete di tipo etico/religiose cessa con la fine di ciascun anno scolastico: la famiglia dovrà pertanto provvedere a presentare una nuova richiesta prima dell'inizio di ciascun anno scolastico.

Per motivi igienico-sanitari, nonché ai fini di una corretta educazione alimentare, come indicato anche dall'ATS, nei refettori non è ammesso consumare, da parte degli alunni che usufruiscono del servizio mensa, cibi diversi rispetto a quelli previsti dai menù e non è dunque possibile introdurre in mensa alimenti portati da casa.

Come stabilito da ATS/Bergamo, solo in presenza di oggettive difficoltà e non semplicemente per accontentare le preferenze dei ragazzi, si valuterà la possibilità alternativa di portare il pasto da casa. Le modalità e condizioni sono stabilite dal 'Regolamento e Patto educativo per la refezione scolastica con pasto portato da casa approvato dall'Istituto Comprensivo D.Spada con Delibera n.2 del 03/10/2022.

**Qualora il genitore non richieda una dieta speciale, all'alunno/a sarà somministrata la dieta standard prevista da ATS.**

## **7. Iscrizione al servizio e tariffe**

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 ed i termini fissati dall'Amministrazione comunale, per ottemperare alle modalità organizzative ed assicurative del servizio stesso. Requisito essenziale per l'iscrizione al servizio è costituito dalla regolarità dei pagamenti relativi ai servizi scolastici comunali, riferiti agli anni scolastici precedenti.

**La domanda di iscrizione al servizio ristorazione scolastica deve essere presentata online sul portale comunale.** L'iscrizione deve essere ripresentata ogni anno scolastico secondo modalità e tempistiche che verranno definite annualmente e comunicate attraverso i canali istituzionali e il portale delle utenze.

La Giunta Comunale, nell'ambito delle determinazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale, stabilisce o riconferma le quote differenziate di contribuzione al servizio ristorazione scolastica. Le tariffe in vigore per ogni anno scolastico saranno precisate nel foglio informativo scaricabile a termine dell'iscrizione online.

Coloro che vogliono chiedere il pagamento della tariffa agevolata per reddito devono presentare all'atto dell'iscrizione l'attestazione dell'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) in corso di validità. In caso di variazione dell'indicatore Isee in corso d'anno scolastico, l'utente è tenuto alla presentazione dell'Isee aggiornato e, le eventuali conseguenti modifiche alla tariffa, verranno applicate dal mese successivo. Qualora l'attestazione Isee venisse presentata in data successiva alla presentazione della domanda, l'eventuale tariffa agevolata verrà comunque applicata dal mese successivo rispetto alla data di presentazione.

Le agevolazioni ottenute tramite certificazione ISEE hanno validità annuale. Quindi coloro che beneficiano di una tariffa agevolata dovranno per ogni anno scolastico, dimostrare di avere i requisiti necessari per ottenere nuovamente l'agevolazione richiesta.

Si precisa comunque che tutte le richieste di mutamento tariffario sopra descritte non comunicate al momento dell'iscrizione ma che si dovessero rendere necessarie nel corso dell'anno scolastico possono essere avanzate in qualsiasi momento, ma non avranno effetto retroattivo. Pertanto decorreranno a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della domanda di variazione.

## **8. Pagamenti e assenze**

Il servizio di refezione scolastica prevede un sistema di pagamento anticipato mediante ricarica di un conto. Il genitore è tenuto a versare anticipatamente una quota che viene progressivamente decurtata in base alle presenze dell'alunno/a comunicate dal genitore sul portale/app comunale. È pertanto necessario mantenere sempre un saldo positivo al fine di garantire la regolare fruizione del servizio.

È onere del genitore comunicare l'assenza del minore tramite il portale/app comunale entro le ore 09:00 del giorno stesso, anche in caso di assenze prolungate. In caso di mancata comunicazione secondo le modalità previste, il costo del pasto verrà comunque addebitato.

Chi, nel corso dell'anno scolastico in seguito a verifiche e solleciti tramite via e-mail, non risulterà in regola con i pagamenti del servizio ristorazione scolastica, non sarà ammesso alla fruizione di servizi a domanda individuale (sia durante l'anno che per l'anno scolastico successivo). La riammissione sarà possibile previa regolarizzazione dei pagamenti.

In caso di mancato pagamento, l'Ufficio Segreteria provvederà alla notifica, ai sensi degli artt. 137 e ss. c.p.c. o mediante plico raccomandato con avviso di ricevimento ovvero a mezzo posta certificata, della contestazione di mancato pagamento. Decorsi n. 60 giorni dalla notifica dell'atto di contestazione si procederà alla riscossione delle somme richieste secondo quanto previsto dal vigente Regolamento Generale delle Entrate tributarie e non tributarie approvato con Delibera di C.C. n.42 del 21.12.2024.

Al termine dell'anno scolastico, l'eventuale saldo positivo residuo presente sul conto personale dell'utente sarà automaticamente riportato all'anno scolastico successivo nel caso di prosecuzione del servizio di refezione scolastica.

Qualora l'utente non usufruisca più del servizio nell'anno scolastico successivo, dovrà presentare richiesta di rimborso per l'accredito delle somme spettanti entro il mese di agosto. Il rimborso sarà effettuato nei mesi successivi.

## **9. Disdetta del servizio e regolazione del saldo**

L'utente può richiedere in qualsiasi momento la disdetta del servizio di refezione scolastica mediante comunicazione scritta all'Ufficio Segreteria.

La disdetta decorre dalla data indicata nella comunicazione, fermo restando un termine minimo di preavviso pari a 3 (tre) giorni dalla data di conferma della stessa da parte dell'Ufficio, e comporta la chiusura del conto personale associato all'utente.

Nel caso di saldo positivo presente sul conto personale associato al servizio mensa, contestualmente alla richiesta di disdetta, l'utente dovrà indicare gli estremi per il rimborso.

Il rimborso sarà elaborato entro 60 (sessanta) giorni dalla ricezione della richiesta completa dei dati necessari.

In presenza di saldo negativo, l'utente è tenuto al versamento delle somme dovute prima della chiusura definitiva del servizio. Il Comune si riserva l'attivazione delle procedure di recupero del credito previste nel paragrafo «Pagamenti e assenze».

## **10. Garanzie di qualità**

Si garantisce da parte della ditta appaltatrice, che dovrà essere dotata di sistemi di gestione qualità e certificazioni ISO, la conduzione periodica di audit volti ad indagare che le procedure poste in essere siano compatibili con le realtà aziendali e che le stesse procedure vengano correttamente applicate.

Al termine di ogni audit condotto su un sistema di gestione per la qualità vengono prodotti dei risultati che forniscono il punto di partenza per identificare migliorie ai processi con l'obiettivo di offrire un miglior servizio perfettamente in linea con gli obiettivi preposti.

La ditta appaltatrice deve **garantire la sicurezza igienico-sanitaria di tutte le fasi** del processo di preparazione alimentare, in modo da assicurare la perfetta integrità (sicurezza e qualità) del prodotto alimentare servito.

Possono essere effettuati controlli da parte dell'Ufficio competente;

Qualora, in sede di controllo, emergano dichiarazioni mendaci o abusi che siano rilevanti ai fini della concessione del beneficio, sarà effettuato il recupero della quota di beneficio indebitamente ricevuto (addebitando la differenza tra tariffa intera e tariffa agevolata goduta senza averne diritto) e l'ufficio

competente adotterà le dovute misure per sospendere o revocare i benefici concessi, fatte salve le conseguenze penali derivanti dal rendere dichiarazioni mendaci;

A decorrere dall'anno scolastico 2026/2027 è istituita la Commissione Mensa come da Regolamento approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 16 del 30/04/2026.

## **11. Reclami**

Il servizio mensa è soggetto a valutazione, attraverso la somministrazione all'utenza di questionari di gradimento. I questionari raccolgono il grado di soddisfazione del servizio, le segnalazioni ed eventuali reclami degli utenti sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

I reclami e/o segnalazioni sul servizio offerto devono essere inoltrati all'Ufficio Segreteria in forma scritta, che adotterà le eventuali misure correttive e procederà a fornire le opportune spiegazioni nel termine massimo di trenta (30) giorni dalla presentazione.

## **12. Disposizioni finali**

La presente Carta dei Servizi entrerà in vigore dalla data di esecutività della deliberazione di Giunta Comunale che la approverà.

Per quanto non previsto dal presente regolamento si rinvia alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti.