



Città di  
Castiglione  
delle Stiviere

AREA AMMINISTRATIVA E  
SERVIZI ALLA PERSONA  
*Pubblica Istruzione*

**CARTA DEL SERVIZIO  
DI  
RISTORAZIONE SCOLASTICA**

# CARTA DEL SERVIZIO

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

I Principi ispiratori di questa Carta del Servizio sono indicati nella Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (DPCM) del 27 gennaio 1994 che ha emanato appunto i principi sui quali devono essere progressivamente uniformati i servizi pubblici.

### Principio dell'uguaglianza e dell'imparzialità

Il Comune di Castiglione delle Stiviere eroga un servizio improntato ai criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia e imparzialità, assicurando, a parità di diritti, il servizio di ristorazione scolastica a tutti i bambini le cui famiglie abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate e di volta in volta opportunamente rese note.

### Principio della trasparenza

Al fine di garantire la trasparenza nella gestione del servizio di ristorazione scolastica è riconosciuto il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio medesimo, secondo la procedura stabilita dal Regolamento comunale per il diritto di accesso. Il modulo di domanda per accedere agli atti è scaricabile dal sito internet del Comune [www.comune.castiglione.mn.it](http://www.comune.castiglione.mn.it) direttamente dalla homepage - nella sezione Amministrazione trasparente.

### Principio della continuità

Un servizio essenziale, quale viene considerato quello di ristorazione scolastica, deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie. Per questo in caso di eventi eccezionali che influiscano sul regolare svolgimento sono previsti interventi particolari, a seconda dell'evento negativo manifestatosi, per contenere il disagio e ridurre al minimo il disservizio.

### Principio della partecipazione

La partecipazione è sempre garantita sia per tutelare il diritto ad una corretta fruizione del servizio sia per favorire la collaborazione tra tutti gli attori interessati. La Commissione mensa è l'organismo attraverso cui viene assicurata la partecipazione di tutti: rappresentanti dei genitori, delle scuole, del Comune e della società di ristorazione.

Le famiglie, hanno il diritto di ottenere informazioni, oltre che individualmente, anche attraverso la Commissione mensa che dovrà inoltrare i suggerimenti o i reclami al Servizio Istruzione del Comune, al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.

### Principio dell'efficienza e dell'efficacia

L'efficienza e l'efficacia sono perseguiti come garanzia della qualità del servizio sia sul piano umano sia su quello strutturale-tecnologico. La piena soddisfazione delle famiglie è ricercata attraverso il miglioramento delle competenze e della cortesia del personale, il continuo monitoraggio dell'idoneità e della funzionalità dei locali, delle attrezzature oltre che delle diverse fasi gestionali del servizio.

### Principio del rispetto per l'ambiente

I nostri bambini sono gli adulti di domani. E' molto importante che fin dalla scuola possano imparare che il loro benessere è strettamente legato all'ambiente nel quale vivono. I genitori insegnano loro che acqua ed energia elettrica non vanno sprecate, che le automobili inquinano, che tutto quello che si butta via inquina l'ambiente, che è meglio mangiare cibi sani apprezzando la frutta e la verdura di stagione, meglio se priva di pesticidi, che saponi, detersivi e detergenti se usati in grandi quantità inquinano.

Il Comune e la società di ristorazione con la collaborazione della scuola, consapevoli del ruolo di affiancamento alle famiglie in questo importante processo di educazione hanno improntato il contratto di ristorazione a questo principio. Esso è ispirato alle esigenze sociali, alla tutela della salute e dell'ambiente, alla promozione dello sviluppo sostenibile, alla difesa della biodiversità (riferimento: Decreto Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica n. 65 del 10/03/2020)

Concretamente attraverso:

- l'impiego, per il trasporto degli alimenti, di automezzi con motore metano/benzina a risparmio

energetico e a basso impatto ambientale.

- la preferenza di fornitori che impieghino imballaggi ecologici e/o riutilizzabili.
- l'uso di stoviglie monouso (solo per i casi di emergenza) in materiali biodegradabili.
- l'impiego di alimenti provenienti da agricoltura biologica (prodotti bio) e da fornitori locali e di filiera corta.

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E FINALITÀ**

La mensa scolastica è un servizio comunale a domanda individuale, istituito nell'ambito delle competenze stabilite dalla L.R. n. 31/1980 a carico dell'Ente Locale, per agevolare la frequenza delle scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di I grado, nelle giornate in cui è previsto il prolungamento pomeridiano dell'orario scolastico. Per gli alunni frequentanti le classi di tempo pieno il momento del pasto è considerato tempo scuola.

Il servizio è disciplinato nel Regolamento Comunale, approvato con delibera di Giunta comunale n. 43 del 03/05/2016 e ss.mm.ii, ed è gestito mediante la concessione di servizio ma potrebbe essere, nel tempo, gestito con altra diversa forma gestionale, ammessa dalle normative.

Il servizio è finalizzato a favorire l'attuazione del tempo pieno e del tempo modulare che prevedano rientri pomeridiani nelle scuole dell'obbligo, garantendo il livello qualitativo e dietetico dei cibi, anche ai fini di una corretta educazione alimentare.

I menù sono predisposti in collaborazione con la Commissione Mensa e sono diversificati sia in rapporto all'età degli alunni, sia in considerazione della stagione. La Commissione Mensa, il cui ruolo e la cui composizione sono definiti nell'apposito Regolamento comunale a cui si rimanda (Delibera Consiglio Comunale n. 72 del 30/09/2008), è costituita in primo luogo dai genitori eletti nei diversi plessi scolastici in rappresentanza della totalità degli alunni iscritti alla refezione.

Il servizio mensa è verificato da controlli sistematici attuati dal personale dell'Amministrazione comunale in collaborazione con le preposte Autorità Sanitarie, dai membri della Commissione Mensa e/o con terzi incaricati. Questi ultimi potranno effettuare periodicamente un'ispezione al fine di verificare la corretta attuazione di quanto previsto nel Capitolato d'appalto in materia di derrate, numero di personale, coerenza con il menu previsto, igiene del personale incaricato della somministrazione e dei locali di refezione.

I menù possono essere integrati al bisogno con "diete leggere", da utilizzarsi per i casi di indisposizione passeggera. Nel caso di bambini, la richiesta di "dieta leggera" deve essere presentata da uno dei genitori con richiesta scritta direttamente al docente di riferimento.

Le "diete speciali" per particolari esigenze cliniche e dietetiche degli utenti devono essere debitamente comprovate da prescrizione medica da consegnare al responsabile del servizio comunale competente e autorizzate dal servizio socio-sanitario preposto. Sono previste "sostituzioni" di alcuni alimenti per motivi religiosi ed ideologici.

Deroghe ai menù di riferimento del servizio socio-sanitario preposto, possono essere concesse per singoli manifestazioni di disgusto alimentare qualora il genitore volesse segnalare per un piatto, o per una pietanza, o per una preparazione. Per motivi igienico-sanitari, nonché per una corretta educazione alimentare nei refettori, è vietato consumare pasti non forniti dall'amministrazione comunale.

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Destinatari sono gli alunni delle scuole statali dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, presenti sul territorio comunale. Possono usufruire del servizio anche il personale docente e non docente in servizio al momento della somministrazione del pasto con funzioni di vigilanza e assistenza.

## **ISCRIZIONE AL SERVIZIO**

Per accedere al servizio di ristorazione scolastica occorre presentare la domanda di iscrizione, generalmente dal mese di giugno dal portale attivato sul sito del Comune.

Le famiglie sono invitate a porre la massima attenzione agli avvisi e alle circolari che di volta in volta saranno diffusi sul sito internet del Comune.

## **MODALITÀ DI GESTIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**

La gestione del servizio si articola in diverse fasi, affidate ad un'unica azienda specializzata nel settore, e precisamente:

- a. la produzione, l'approvvigionamento e lo stoccaggio delle derrate alimentari e la preparazione e il

confezionamento dei pasti avvengono presso il centro cottura comunale di Castiglione delle Stiviere.  
b. Il trasporto e la distribuzione dei pasti sono garantiti giornalmente presso i plessi, in orari stabiliti nel contratto di servizio, ove sia previsto il servizio; i pasti sono consumati nei rispettivi refettori;  
c. Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti è assicurata dalla società di ristorazione secondo quanto indicato nel contratto di concessione.

## COSTO DEL SERVIZIO

Il richiedente il servizio concorre alla copertura delle spese per il funzionamento dello stesso con il pagamento sia di una quota una tantum da versare al momento dell'iscrizione, sia con il pagamento di una tariffa/pasto giornaliera.

La tariffa del pasto, fissata annualmente contestualmente alle relative fasce di valori ISEE dall'Amministrazione Comunale, è giornaliera ed è dovuta solo per i giorni di effettiva fruizione del servizio.

La tariffa deve essere pagata secondo le modalità indicate, al momento della iscrizione, alle famiglie.

La mancata presentazione dell'attestazione ISEE colloca l'utente nella fascia massima stabilità. Ai fruitori del servizio non residenti nel Comune di Castiglione delle Stiviere viene applicata la quota pasto più alta come indicato all'art. 7 comma 13 del Regolamento.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il sistema di pagamento è di tipo PRE-PAGATO, per questo motivo si dovrà effettuare le ricariche PRIMA della fruizione del servizio, eventuale credito residuo a fine anno scolastico sarà mantenuto per l'anno successivo oppure restituito tramite bonifico previa apposita richiesta inviata tramite mail.

Ai fini del mantenimento della regolarità dei pagamenti, la modalità predefinita di pagamento consiste nell'uso dell'addebito diretto su conto corrente, SDD (ex RID). Per attivare questa funzionalità è necessario sottoscrivere il modulo RID che si trova all'interno del portale scolastico nella sezione modulistica. Il servizio SDD è GRATUITO: non verrà addebitato alcun onere oltre al costo dei pasti consumati.

E' attivato il servizio di SMS ALERT GRATUITO, che consiste nel periodico invio di un SMS al numero di cellulare del genitore qualora si verifichi l'esaurimento del credito utente;

Nell'arco dell'anno scolastico la ditta di ristorazione controlla lo stato dei pagamenti delle famiglie. In presenza di eventuali debiti, alle famiglie risultate debitrici, invia la prima lettera di sollecito al pagamento.

Tutti i debiti non coperti alla data indicata nella seconda lettera di sollecito, saranno inviati da parte della ditta al gestore delle riscossioni.

## PRENOTAZIONE DEL PASTO

I pasti vengono prenotati automaticamente e giornalmente tramite l'applicazione attivata sul sito internet del Comune.

Solo in caso di assenza dell'alunno il genitore ne deve segnalare, sempre tramite l'applicazione entro le ore 9.30.

Nel caso la disdetta avvenisse successivamente alle ore 9.30, il costo del pasto verrà regolarmente addebitato alla famiglia.

In caso la famiglia rilevi l'erronea prenotazione di un pasto può segnalarlo alla ditta che svolgerà la relativa verifica ed in caso di riscontro positivo l'importo del pasto erroneamente addebitato verrà ripristinato.

## STRUMENTI DI VERIFICA

Nell'esecuzione del contratto sono adottati strumenti per la verifica della corretta esecuzione del servizio prestato.

La qualità del servizio di ristorazione scolastica si concretizza anche nella valorizzazione dei seguenti aspetti:

- La salubrità del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione.
- L'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto.
- Il gradimento dei pasti sia per il gusto sia per l'aspetto.

- L'accuratezza organizzativa del servizio.

Gli organi preposti al controllo sono:

- I competenti Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'ATS territoriale;
- Gli incaricati del Comune nonché altre strutture specializzate incaricate dallo stesso;
- I rappresentanti della Commissione mensa.

Il Comune espletta il controllo attraverso il proprio personale e/o i rappresentati della Commissione Mensa, che potranno - secondo quanto indicato nel regolamento della commissione medesima effettuare sopralluoghi opportunamente autorizzati, con lo stesso scopo.

## **LA COMMISSIONE MENSA**

La partecipazione attiva e collaborativa degli utenti è considerata fondamentale per il buon andamento del servizio.

La Commissione mensa è un organismo di rappresentanza dell'utenza, attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica.

La nomina, i compiti e il funzionamento della Commissione Mensa sono disciplinati da apposito Regolamento comunale.

## **ADOZIONE DI STANDARD**

Sono definiti di seguito alcuni standard:

### **a. Controlli**

Incaricati: tecnici del "Servizio igiene, alimenti e nutrizione" dell'ATS Val Padana, addetti del comune e componenti commissione mensa:

### **b. Commissione Mensa**

N.3 riunioni annuali, oltre ad eventuali riunioni straordinarie

### **c. Qualità dei menu**

Tabelle Dietetiche validate dall'ATS Val Padana

### **d. Tipologia dei menu**

Adozione dinamica dei menu, formulati nel rispetto di precisi standard nutrizionali non tralasciando di tener conto delle preferenze degli utenti. I menu seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione delle ricette proposte ed evitando combinazioni alimentari incompatibili.

### **e. Qualità delle derrate alimentari**

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate rispondono alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal contratto.

### **f. Le tecniche di cottura e le lavorazioni**

Le tecniche di cottura e le lavorazioni saranno eseguite nel rispetto delle migliori tecniche di preparazione dei pasti per l'utenza di riferimento, in legame fresco-caldo.

E' vietata qualsiasi forma di riciclo.

La società di ristorazione conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menu del giorno

### **g. Sedi di consumo del pasto**

I locali adibiti a refettorio, presso le scuole, rispondono ai requisiti di legge e sono utilizzati in modo esclusivo per tale scopo. I piatti e i bicchieri sono in materiale infrangibile e idoneo all'uso alimentare, per motivi di sicurezza. La posateria è in acciaio inox.

E' consentito in casi eccezionali stoviglie e posate monouso, biodegradabili.

### **h. I prodotti di pulizia**

I detergenti, i sanificanti, i disinfettanti e in generale tutti i materiali utilizzati per le pulizie ordinarie e straordinarie rispettano le indicazioni del contratto.

#### **i. I rifiuti**

Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e al conferimento dei rifiuti.  
E' proibito asportare qualsiasi tipo di rifiuto o avanzo dalle zone di produzione e di distribuzione dei pasti.

#### **VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, è effettuata una rilevazione annuale sulla qualità percepita dai commensali, sul gradimento delle ricette proposte e sulle attese rispetto al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica. Il Comune tramite il proprio personale e la Commissione mensa, e grazie alla collaborazione del personale insegnante delle scuole, verifica che gli standard di qualità espressi in questa Carta del Servizio siano rispettati, e s'impegna ad intervenire per risolvere eventuali problemi e per migliorare costantemente il servizio.

#### **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

I genitori possono rivolgersi:

- alla ditta di ristorazione Dussmann cell. 335-7959936 (anche con Whatsapp) e-mail: sportellocastiglionedellestiviere@dussmann.it
- all'ufficio pubblica istruzione del Comune in via C. Battisti 4 -tel 0376/679277 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e il lunedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00.