



Piazza San Magno, 9  
20025 Legnano (MI)  
CF e PI 00807960158

Città di Legnano

# **CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA**

# **Indice**

- **Che cos'è**
- **I principi fondamentali**
- **Modalità di gestione e di erogazione del servizio**
- **Gli Strumenti**
- **Rapporti con gli utenti**
- **Appendice 1**  
**Regolamento Commissione Mensa**
- **Appendice 2**  
**Modulo di richiesta rimborso pasto**

# **La Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica**

## **CHE COS'E'**

Questa Carta vuole essere uno strumento di riferimento e di garanzia della qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica, ispirato alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" e alle Linee guida della regione Lombardia per la ristorazione scolastica adottate con D.G.R. 17 luglio 1998, n° 6/37435.

La realizzazione di questa Carta del Servizio consentirà a tutti i soggetti interessati di conoscere gli aspetti generali e più specifici del servizio. Le informazioni contenute riguardano principalmente le modalità di gestione e di erogazione del servizio, gli strumenti di controllo e di garanzia e le procedure che gli utenti devono seguire per le diverse richieste e segnalazioni.

### **VALIDITA', DIFFUSIONE E DISTRIBUZIONE**

La Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica potrà essere aggiornata annualmente e verrà distribuita gratuitamente a tutte le famiglie che usufruiscono di tale servizio e alle scuole.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI**

La già citata Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 emana i principi sui quali devono essere progressivamente uniformati i Servizi pubblici. Obiettivo di questa Carta del Servizio è quello di indicare in quale modo questa Amministrazione Comunale intende dare attuazione a tali principi nell'erogazione del Servizio di Ristorazione Scolastica.

### **PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA E DELL'IMPARZIALITA'**

L'Amministrazione Comunale si impegna a erogare un servizio improntato ai criteri di uguaglianza, obiettività, giustizia e imparzialità.

Pertanto, il servizio di ristorazione scolastica viene erogato assicurando la parità di diritti a tutti gli utenti.

Sono accolte le esigenze dei commensali che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari. A questo scopo sono stati accertati, e continueranno a esserlo, i gusti alimentari dei piccoli utenti.

Tutti coloro che usufruiscono del servizio vengono trattati con imparzialità e cortesia.

Il servizio di Ristorazione Scolastica viene assicurato a tutti gli utenti che abbiano provveduto alla formale iscrizione, secondo le modalità più avanti specificate.

### **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, secondo la procedura stabilita dal regolamento comunale per il diritto di accesso agli atti disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), dove può essere anche ritirato l'apposito modulo.

#### **U.R.P.**

**Sede: c.so Magenta, 15 – 20025 Legnano (Mi)**

**Tel. 0331- 925551/2/3 – fax 0331-925550**

**e-mail:urp.legnano@legnano.org**

**orario di apertura:**

#### **MATTINO:**

Da martedì a venerdì 10,00 - 13,00  
Sabato 9,00 - 12,00

#### **POMERIGGIO:**

martedì e giovedì 15,30 - 18,45

lunedì chiuso

## **PRINCIPIO DELLA CONTINUITÀ**

Un servizio essenziale, come viene considerato quello della Ristorazione Scolastica, deve essere assicurato anche in situazioni straordinarie.

Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sul suo regolare svolgimento sono previsti interventi particolari, a seconda dell'evento negativo manifestatosi, per ridurre al minimo i disagi degli utenti e la durata dei disservizi stessi.

## **PRINCIPIO DELLA PARTECIPAZIONE**

La partecipazione attiva degli utenti è sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti dei responsabili del Servizio.

La Commissione Mensa è l'organismo attraverso cui viene assicurata la partecipazione degli utenti.

Gli utenti, individualmente o attraverso la Commissione Mensa, hanno il diritto di ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami all'Ufficio Ristorazione Scolastica, al fine di favorire il costante miglioramento del servizio.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

## **MODALITA' DI GESTIONE E DI EROGAZIONE DI SERVIZIO**

### **LA GESTIONE DEL SERVIZIO :**

**L'attuale gestore del servizio è la Ditta Pellegrini S.p.a  
che si serve del nuovo centro cottura sito in Via Cremona, 1**

La gestione del servizio si articola nelle seguenti attività affidate, secondo la formula della gestione indiretta, ad un'unica azienda specializzata nel settore:

1. **PRODUZIONE**: approvvigionamento e stoccaggio delle derrate alimentari, preparazione e confezionamento dei pasti in idoneo centro cottura ubicato nel territorio comunale.
2. **TRASPORTO DISTRIBUZIONE**: i pasti vengono consegnati giornalmente presso ogni singola scuola e distribuiti per il consumo nei rispettivi refettori. La ditta deve garantire la consegna dei pasti ai refettori negli orari previsti nel capitolato speciale d'appalto con un margine di ritardo che non può superare i dieci minuti.
3. **RIASSETTO, PULIZIA E SANIFICAZIONE DEI REFETTORI**.
4. **MANUTENZIONE**: ordinaria e straordinaria delle attrezzature.

## **LE LINEE GUIDA NUTRIZIONALI**

Il Servizio di Ristorazione Scolastica viene ritenuto tanto essenziale quanto determinante nell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini e dei ragazzi.

Nel definire i menu si è tenuto in considerazione la necessità di soddisfare sia le esigenze nutrizionali che quelle organolettiche, nonché le indicazioni date dagli Organismi competenti quali:

- Istituto Nazionale della Nutrizione
- L.A.R.N. : Livelli di Assunzione Raccomandati di Nutrienti (SINU)
- Direttiva Regione Lombardia sulla Refezione Scolastica
- ASL n° 1 Legnano

## **Menu**

Sono previsti due menu, uno per la stagione invernale e uno per quella estiva.

Il menu invernale è adottato indicativamente nei mesi che vanno da ottobre ad aprile, mentre il menu estivo riguarda i mesi compresi tra maggio e settembre.

Il passaggio da un menu all'altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno a seconda dell'andamento del clima.

Ognuno dei due menu stabilisce le pietanze che verranno servite ogni giorno per le settimane previste, fino alla fine del periodo invernale o di quello estivo.

Ogni giorno i bambini che usufruiscono del Servizio di Ristorazione Scolastica hanno un menu diverso e bilanciato.

L'Amministrazione comunale si impegna a garantire il rispetto del 100% del menu previsto o preventivamente concordato con l'Ufficio di Ristorazione scolastica, fatti salvi i casi eccezionali debitamente motivati e documentati.

Il menu è consultabile sul sito [www.legnano.org](http://www.legnano.org) al link:  
[http://www.acmeitalia.it/grs800/web39/legnano/p7\\_Menu.pdf](http://www.acmeitalia.it/grs800/web39/legnano/p7_Menu.pdf)

## **Validità dei menu**

Non esiste una validità temporale dei menu previsti, ma l'Ufficio Ristorazione Scolastica, in collaborazione con gli Organi competenti, sulla base dei propri monitoraggi valuta la possibilità di apportare modifiche, tenendo in particolare considerazione il gradimento espresso dagli utenti.

## **Dieta in bianco**

Può accadere che un bambino o un adulto che usufruisce del Servizio di Ristorazione Scolastica abbia la necessità di mangiare in bianco per motivi di salute, legati a fattori momentanei. In questo caso è previsto un menu leggero, aderente al menu giornaliero. Per usufruire di tale menu bisogna segnalarlo, la mattina stessa del consumo, al momento della prenotazione del pasto. Non è necessario presentare nessun certificato medico ed è possibile ordinarlo per non più di tre giorni consecutivi.

## **Diete speciali**

Se un commensale ha invece la necessità, per motivi di salute, di avere un'alimentazione specifica il genitore o chi ne fa le veci lo può segnalare, entro l'inizio dell'anno scolastico, all'Ufficio Ristorazione Scolastica, presentando un certificato medico che indichi il regime dietetico da seguire.

## **Diete etico-religiose**

Il diritto di richiedere un tipo di alimentazione particolare lo ha anche chi, per ragioni di fede religiosa o di etica, richiede di mangiare determinati tipi di alimenti o di escluderne altri. Anche in questo caso il genitore o chi ne fa le veci può farne specifica richiesta, entro l'inizio dell'anno scolastico, all'Ufficio Ristorazione Scolastica.

## **L'ISCRIZIONE AL SERVIZIO**

L'accesso al servizio è subordinato alla compilazione di apposita domanda di iscrizione, da compilare nei modi e nei tempi di volta in volta comunicati.

Le domande di iscrizione vengono raccolte a scadenze prefissate con la collaborazione delle scuole e sono disponibili durante l'anno scolastico presso l'Ufficio Ristorazione Scolastica o sul sito [www.legnano.org](http://www.legnano.org)

Gli utenti sono tenuti a porre la massima attenzione alle circolari di volta in volta distribuite, relative ad esigenze particolari emerse nell'erogazione del servizio

## **IL PREZZO DEL SERVIZIO**

Il prezzo del servizio di Ristorazione Scolastica è stato stabilito in maniera tale da garantire il regolare utilizzo da parte di tutti gli utenti che risultano iscritti.

Per soddisfare al meglio ogni singola esigenza e per far sì che tutti gli aventi diritto si trovino nella possibilità di accedere al servizio senza discriminazione, sono previste delle agevolazioni tariffarie in base all'indicatore ISEE.

## PAGAMENTI

Per poter ottenere le eventuali riduzioni tariffarie, sarà obbligatorio allegare l'attestazione ISEE in fase di presentazione della domanda di iscrizione ON LINE, **entro i termini stabiliti da apposita circolare.**

- **Pagamento tramite SDD (ex RID):** L'utente che sceglierà tale metodo dovrà compilare l'apposita modulistica online accedendo all'Area Riservata (Sezione Anagrafica tasto **Gestisci il tuo SDD**). Il modulo va successivamente stampato, firmato ed inviato in formato cartaceo al fax 02.91390165 o scannerizzato ed inviato per e-mail all'indirizzo legnano@acmeitalia.it

I MODULI NON FIRMATI NON POSSONO ESSERE ACCETTATI.

Per chi non avesse un accesso internet è possibile recarsi presso l'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico C.so Magenta n.15 Legnano nei seguenti giorni e orari: da martedì a venerdì dalle 10.00 alle 13.00; il sabato dalle 9.00 alle 12.00; mart. e giov. anche nel pomeriggio dalle 15.00 alle 18.45; lunedì chiuso) dove sono presenti delle postazioni accessibili al pubblico. Il costo dei pasti consumati viene addebitato automaticamente sul conto corrente bancario al termine del mese di riferimento. Per eventuali chiarimenti occorrerà rivolgersi al Servizio Assistenza (tel. 02.56804703), indirizzo mail: legnano@acmeitalia.it

- **Pagamento tramite RICARICA:** Negli esercizi commerciali convenzionati, sotto riepilogati, si può ricaricare il proprio credito attraverso un POS opportunamente programmato, proprio come si ricarica un telefono cellulare, comunicando il proprio **codice identificativo** e la somma che si vuole versare. Tale importo viene automaticamente accreditato sul proprio conto personale.

Al termine dell'operazione di ricarica l'esercente rilascerà uno scontrino sul quale saranno indicati: il **codice identificativo** ricaricato, l'**importo versato** ed il **saldo precedente**. È molto importante verificare che il **codice identificativo** e l'**importo ricaricato** siano corretti. La ricarica presso i punti convenzionati è priva di costi aggiuntivi e la somma versata viene accreditata per intero sul conto dell'utente, senza nessun'altra spesa o commissione.

Qualora l'operatore abbia effettuato una ricarica sbagliando il codice identificativo, è possibile recarsi, muniti dello scontrino errato, presso uno dei punti di ricarica dove sarà possibile effettuare lo storno e la rettifica necessaria, anche a distanza di tempo.

Esercizi convenzionati	Indirizzo
GALLERIA DEL LIBRO	Via Venegoni 55
GINETTO SAS di Londoni G. & C.	Via Ciro Menotti 58
BOUTIQUE DEL GIORNALE	Via Milano ang. Via Diaz
CARTOMANIA SAS	Via XX Settembre 5
EDICOLA di COSSU MAURIZIO	Via P. Micca ang. Mazzini
EDICOLA di CANAVESI MARCO	P.zza Monte Grappa
EDIKIOSKA	Via Novara ang. Via Ponzella

- **Pagamento tramite CARTE DI CREDITO on-line:** Occorre accedere all'apposita area riservata presente sul sito del Comune [www.legnano.org](http://www.legnano.org) (area servizi on line - ristorazione scolastica), dove è necessario autenticarsi utilizzando il proprio "codice identificativo" e la "password". Una volta autenticati sarà inoltre possibile anche visualizzare l'anagrafica, le presenze, la situazione contabile.
- **Pagamento tramite BANCOMAT / ATM Unicredit.** Gli ATM Unicredit su tutto il territorio nazionale possono essere utilizzati per le ricariche; di seguito vengono indicati gli sportelli presenti a Legnano:

Unicredit – Corso Sempione 215	ABI: 02008	CAB: 20201
Unicredit – Piazza San Magno1	ABI: 02008	CAB: 20200
Unicredit – Via Palestro 9	ABI: 02008	CAB: 20205

I codici da utilizzare sono stampabili accedendo all'Area Riservata nella sezione Stampe Varie ([www.legnano.org](http://www.legnano.org) - Servizi on-line - Ristorazione scolastica). Come per la ricarica

presso esercenti è possibile effettuare il pagamento per una cifra a piacere che verrà automaticamente accreditata sul proprio conto personale. Ogni operazione prevede una commissione di 0,95 euro trattenuta dall'importo pagato.

## **LA PRENOTAZIONE DEL PASTO**

I pasti vengono prenotati giornalmente per il tramite delle scuole entro le ore 10.00. Entro e non oltre le ore 10.30 è possibile, in caso di indisposizione o per motivi personali, disdire il pasto prenotato senza addebito.

## **GLI STRUMENTI**

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri prevede che vengano adottati degli strumenti per la verifica dell'esecuzione del servizio prestato.

La qualità del Servizio si concretizza nella valorizzazione dei seguenti aspetti:

- L'igiene del pasto, dalla scelta degli ingredienti alla preparazione;
- L'equilibrio calorico e nutrizionale all'interno del pasto;
- La gradibilità del pasto sia per il gusto che per l'aspetto.
- L'accuratezza organizzativa del servizio.

## **IL CONTROLLO IGIENICO SANITARIO**

La sicurezza igienica e la qualità del pasto sono assicurate sia attraverso i controlli ufficiali – previsti dall'Amministrazione Comunale e dal Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione (SIAN) dell'ASL – sia attraverso l'applicazione di un sistema di autocontrollo disciplinato dal Decreto legislativo n. 155/97 e basato sulla metodologia dell'HACCP (termine che in italiano significa “analisi dei rischi e controllo dei punti critici”).

Questo sistema consiste in un'accurata analisi dell'intero processo di produzione dei pasti, compresa la distribuzione, finalizzata ad individuare i punti critici nei quali potrebbero manifestarsi rischi igienici e di conseguenza adottare le misure necessarie a prevenirli o a correggerli.

I controlli di competenza dell'Amministrazione Comunale sono stati affidati ad azienda specializzata nel settore che effettua continue verifiche sia presso il Centro di Cottura che presso le scuole. Il piano dei controlli è stato studiato per dare la massima garanzia sulla sicurezza igienico-sanitaria e sulla qualità dei cibi serviti. E' garantita l'effettuazione del 100% dei controlli previsti.

## **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, riportato in appendice a questa Carta.

## **ADOZIONE DI STANDARD**

Nel Capitolato Speciale d'appalto del Servizio di Ristorazione Scolastica sono stati definiti degli standard di seguito evidenziati.

### **Qualità dei menu**

#### **TABELLE DIETETICHE**

Adozione dei LARN (livelli di assunzione raccomandati dei nutrienti) editi dall'Istituto Nazionale della Nutrizione e dalla DIRETTIVA della REGIONE LOMBARDIA sulla Refezione Scolastica, come riferimento di base per la definizione delle tabelle dietetiche.

### **MENU**

Adozione dinamica dei menu, formulati sulla base delle preferenze degli utenti, ma nel rispetto di precisi standard nutrizionali. I menu seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione dei piatti proposti ed evitando combinazioni alimentari incompatibili.

### **Qualità delle derrate alimentari**

#### **MATERIE PRIME**

La qualità delle materie prime deve assicurare l'assenza di parassiti, di microrganismi patogeni, di residui di pesticidi, di sostanze anabolizzanti, di estrogeni e di residui di farmaci usati nella cura degli animali di allevamento.

Le materie prime sono tutte certificate con attestato di garanzia sulla provenienza e sui trattamenti tecnologici subiti. In ogni caso le materie prime utilizzate devono rispondere alle caratteristiche di qualità rispetto ai limiti microbiologici, merceologici e nutrizionali, stabiliti dalla legislazione vigente e dal Capitolato Speciale d'Appalto. L'Amministrazione Comunale si impegna a favorire l'introduzione di alimenti provenienti da produzione biologica.

#### **Metodi di cottura**

Le tecniche di cottura privilegiano le cotture semplici al forno, al vapore, in umido ed escludono la frittura.

Si privilegia, soprattutto per i primi piatti e i contorni, il condimento a crudo. Per i secondi piatti, i grassi di condimento durante la cottura, vengono utilizzati in quantità minime e solo per le pietanze che ne necessitano.

Le cotture vengono eseguite in giornata ad esclusione di alcuni piatti, come ad esempio lasagne e arrosti. Per queste pietanze è prevista la cottura anticipata, seguita da abbattimento rapido, conservazione a temperatura adeguata e rinvenimento il giorno stesso del consumo.

E' vietata qualsiasi forma di riciclo.

L'azienda produttrice conserva sempre, così come previsto dalla normativa vigente, un campione rappresentativo del menu del giorno; tale campione rimane in conservazione a temperatura controllata per 48 ore ed è a disposizione delle Autorità Sanitarie Competenti.

#### **Le sedi di consumo del pasto**

I locali adibiti a refettorio per il Servizio di Ristorazione Scolastica rispondono ai requisiti di legge.

I locali di consumo dei pasti devono essere utilizzati in modo esclusivo a 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.

#### **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 di legge; il loro uso non lascia residui tossici sulle superfici e sugli utensili a contatto degli alimenti e negli ambienti adibiti alla produzione, conservazione e consumo dei cibi.

#### **I rifiuti**

Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e allo smaltimento razionale dei rifiuti.

E' proibito asportare qualsiasi tipo di rifiuto o avanzo dalle zone di produzione e di distribuzione dei pasti.

#### **Competenza certificata del servizio**

##### **CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ E SISTEMA DI AUTOCONTROLLO**

L'Azienda appaltatrice è in possesso della Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001e attua il più sopra descritto Sistema di Autocontrollo Igienico-sanitario (HACCP) per la prevenzione dei rischi e, quindi, dei potenziali pericoli in tutte le fasi del processo produttivo.

#### **QUALITÀ DEL SERVIZIO**

##### **Valutazione**

Per conoscere il grado di soddisfazione degli utenti, verranno effettuate delle rilevazioni periodiche sulla qualità percepita dai commensali e sulle attese rispetto al miglioramento del Servizio di Ristorazione Scolastica.

Gli addetti e i responsabili dell'Ufficio Ristorazione Scolastica verificheranno che gli impegni e gli standard di qualità espressi in questa Carta siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.

##### **La "pagella"**

I risultati delle verifiche e dei giudizi dei clienti saranno raccolti in una Relazione sul Servizio di Ristorazione Scolastica che verrà pubblicata alla fine dell'anno scolastico.

In occasione della pubblicazione saranno resi noti anche i miglioramenti introdotti durante l'anno e il programma delle iniziative di miglioramento per l'anno successivo.

## **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Le procedure adottate nella realizzazione del servizio sono razionali, ridotte e semplici in modo tale da facilitare gli utenti nella conoscenza degli atti relativi alla disciplina e alla prestazione del servizio stesso.

## **INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

L'Amministrazione Comunale si impegna ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione del Servizio di Ristorazione Scolastica.

Al fine di garantire notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, saranno distribuiti nel corso dell'anno scolastico ad integrazione e/o modifica della presente Carta appositi comunicati e circolari informative.

## **RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il rapporto tra il personale addetto al servizio e gli utenti deve essere ispirato al reciproco rispetto e alla cortesia.

Gli addetti al Servizio che operano a contatto con gli utenti sono tenuti a indicare le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche e devono essere muniti di tesserino di riconoscimento.

## **NUMERI UTILI E COME RAGGIUNGERICI**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio. (tariffe pasto, iscrizione al servizio, riduzioni ed esenzioni di pagamento, rilevazione delle presenze, modalità di pagamento etc...).

E' possibile comunicare con l'ufficio ristorazione per telefono, per lettera, via fax, via e-mail o su appuntamento per casi particolari (es. rateizzazioni) ai seguenti recapiti:

Ufficio Ristorazione Scolastica  
✉ Corso Magenta 11  
20025 Legnano (MI)

☎ 0331/925560-66-72 ☎ 0331/925564  
e-mail: [istruzione.gestione@legnano.org](mailto:istruzione.gestione@legnano.org)  
[istruzione.amministrazione@legnano.org](mailto:istruzione.amministrazione@legnano.org)

<sup>1</sup> ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO ☺

**MATTINO:** da martedì a venerdì 10,00 - 13,00  
**POMERIGGIO:** giovedì 15,30 - 18,45

lunedì chiuso

## **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

L'Ufficio Ristorazione Scolastica è a disposizione per eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o per mancato rispetto dei principi e degli impegni fissati in questa Carta.

Il reclamo deve essere preciso, con tutte le informazioni necessarie a individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

## **TEMPI DI RISPOSTA**

Alle comunicazioni scritte viene garantita una risposta scritta nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento.

## **RIMBORSI**

E' possibile richiedere il rimborso del pasto ove si verificasse, per problemi tecnici di servizio, uno dei seguenti casi, di cui i responsabili del Servizio si impegnano ad informare adeguatamente gli utenti:

- 1) la distribuzione parziale del pasto e quindi la mancanza di una delle due portate principali (primo o secondo piatto);

- 2) il reintegro delle pietanze mancanti oltre i 20 minuti dall'orario di consegna previsto dal capitolato;
- 3) la variazione del menu senza la previa autorizzazione del Comune.

Ove si verificassero i casi sopra elencati sarà data adeguata informazione agli utenti.

#### **Come ottenerli**

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio di Ristorazione Scolastica utilizzando l'apposito modulo riportato in appendice.

Il rimborso verrà effettuato con l'accredito diretto sul codice individuale.

\*\*\*\*\*

Al fine di dare concreta realizzazione alla presente Carta si invitano tutti i genitori a :

- **Rispettare** le modalità fornite dall'Ufficio di Ristorazione Scolastica sia per l'iscrizione sia per la presentazione di domande per il soddisfacimento di esigenze particolari
- **Collaborare** con il personale preposto per rendere efficiente ed efficace il servizio
- **Segnalare** le irregolarità riscontrate, assicurandosi dell'esattezza e pertinenza delle proprie affermazioni;
- **Partecipare** alle iniziative di informazione e di educazione alimentare promosse sul territorio.

## **APPENDICE N. 1**

### **REGOLAMENTO COMMISSIONE MENSA**

#### **Art. 1**

#### **FINALITA' E COMPITI**

E' istituita la Commissione Mensa, secondo quanto previsto dall'art.27 dello Statuto del Comune di Legnano, con funzioni di:

- collegamento fra utenti e Amministrazione Comunale;
- collaborazione per la diffusione della cultura della corretta alimentazione nell'interesse di tutti coloro che usufruiscono della mensa scolastica;
- valutazione e monitoraggio della qualità del servizio, anche attraverso opportune schede di valutazione almeno bimestrali.

#### **Art. 2**

#### **MODALITA' DI INTERVENTO**

I rappresentanti della Commissione Mensa possono accedere al centro cottura, ai locali ad esso connessi e ai refettori, presenziando alle diverse fasi di lavorazione.

Per non interferire con la normale attività lavorativa degli operatori la visita al centro cottura è consentita, in ogni giornata - anche al fine di collaborare nella risoluzione di problemi contingenti e urgenti - ad un numero di rappresentanti

non superiore a due e per una durata massima di un'ora; durante il sopralluogo verranno messi a disposizione della Commissione Mensa, da parte della ditta aggiudicataria dell'appalto, camici e copricapo monouso.

E' vietato l'assaggio dei cibi nei locali cucina.

La visita ai refettori è consentita, in ogni giornata, ad un numero di rappresentanti non superiore a due per ciascuna sede; durante il sopralluogo verranno messe a disposizione della Commissione Mensa le stoviglie necessarie per l'assaggio dei cibi.

Durante i sopralluoghi non dovrà esservi alcun contatto diretto con il personale addetto e non potrà essere rivolta alcuna osservazione ad esso. Per gli assaggi dei cibi e per ogni altra richiesta i rappresentanti dovranno rivolgersi al responsabile del centro cottura e/o del refettorio.

La Commissione Mensa formalizza le risultanze delle verifiche eseguite in ogni sopralluogo su modulistica predisposta dal Servizio Pubblica Istruzione. Copia di questa modulistica dovrà pervenire all'Ufficio Refezione Scolastica per le opportune valutazioni ed i relativi interventi.

### **Art. 3**

#### **NORME IGIENICHE**

L'attività della Commissione Mensa deve essere limitata alla semplice osservazione delle procedure di preparazione e somministrazione dei pasti con esclusione di qualsiasi forma di contatto diretto e indiretto con sostanze alimentari.

I rappresentanti della Commissione Mensa, pertanto, non devono:

- toccare alimenti, né cotti e pronti per il consumo né crudi;
- maneggiare utensili, attrezzi e stoviglie;
- utilizzare i servizi igienici riservati al personale.

Si devono, inoltre, astenere dalla visita in caso siano affetti da tosse, raffreddore o malattie dell'apparato gastro-intestinale.

### **Art. 4**

#### **COSTITUZIONE E REQUISITI**

La Commissione Mensa si compone di :

- due genitori per ciascun plesso scolastico, che abbiano figli utenti del servizio, designati a maggioranza relativa dall'assemblea dei genitori stessi. Ogni genitore può rappresentare un solo plesso scolastico.
- un docente per ciascun plesso scolastico, designato dai Consigli di Circolo o di Istituto. I Dirigenti Scolastici (o loro delegati) degli istituti che utilizzano il servizio di ristorazione scolastica sono membri di diritto della Commissione.

Ciascun Dirigente Scolastico, sulla base delle designazioni di cui sopra, provvede al formale atto di nomina dei componenti della Commissione Mensa per i plessi scolastici di propria competenza. Tale atto deve essere trasmesso all'Ufficio Refezione Scolastica, il quale provvederà a inviarlo al Servizio Igiene degli Alimenti e Nutrizione dell'A.S.L n. 1.

Non possono far parte della Commissione Mensa, in alcuna delle qualità di cui ai commi precedenti, i componenti del Consiglio e della Giunta Comunale, i Consiglieri Circoscrizionali e i dipendenti del Comune di Legnano.

## **Art. 5**

### **DECORRENZA E DURATA DELL'INCARICO**

Alla prima convocazione della Commissione Mensa provvede l'Assessorato Comunale ai Servizi Educativi, una volta ricevuto l'atto di nomina da parte dei Dirigenti Scolastici.

Il mandato della Commissione decorre dalla prima seduta nella quale, al suo interno, essa procede alla nomina del Presidente, del Vicepresidente e di un Segretario.

La Commissione Mensa dura in carica per non più di due anni scolastici, ivi compreso quello nel corso del quale è avvenuta la nomina.

Nel caso di assenze ingiustificate per tre volte consecutive è prevista la decadenza dall'incarico.

E' obbligatoria la sostituzione dei Commissari che, nel corso del periodo di carica, perdano i requisiti stabiliti all'art. 4.

## **Art. 6**

### **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**

La Commissione Mensa può essere convocata tutte le volte che il Presidente lo ritenga necessario o ne faccia richiesta un terzo dei suoi componenti. L'avviso di convocazione deve essere recapitato almeno cinque giorni prima della data stabilita e deve contenere l'indicazione del luogo, del giorno e dell'ora della riunione e l'elenco degli argomenti da trattare. Tale avviso deve essere portato a conoscenza dei responsabili comunali e della Commissione Consiliare VI Istruzione, i quali possono prendere parte alle riunioni senza diritto di voto.

Per la validità delle sedute è richiesta la presenza della maggioranza assoluta dei Commissari.

Le decisioni sono prese a maggioranza assoluta dei presenti.

I verbali delle sedute devono essere inviati all'Ufficio Refezione Scolastica.

La Commissione Mensa decide autonomamente al proprio interno il calendario delle attività, le date delle riunioni ed ogni altra iniziativa di sua competenza.

Il Presidente può richiedere all'Ufficio Refezione Scolastica il supporto organizzativo per la convocazione delle riunioni (messa a disposizione dei locali, invio della convocazione, della documentazione relativa e quant'altro).

E' facoltà della Commissione Mensa invitare alle riunioni anche i referenti dell'Assessorato Comunale ai Servizi Educativi, dell'A.S.L. n. 1 - Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, dell'Azienda che gestisce il servizio di ristorazione scolastica e dell'Azienda incaricata del controllo di qualità.

## **Art. 7**

### **COMPITI DEL PRESIDENTE**

Il Presidente svolge funzioni di coordinamento e di collegamento con l'Amministrazione Comunale, convoca e presiede la Commissione Mensa, sovraintende all'esercizio corretto delle funzioni della stessa e la rappresenta nei rapporti con il Comune e con l'esterno.

## **Art. 8**

### **RAPPORTI CON L'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

L'Amministrazione Comunale si impegna ad individuare, nell'ambito dell'Assessorato Comunale ai Servizi Educativi, un referente incaricato di raccogliere le istanze e rispondere alla Commissione Mensa.

L'Ufficio Refezione Scolastica provvederà ad inviare a tutti i membri della Commissione Mensa copia del Regolamento in vigore.

L'Assessorato Comunale ai Servizi Educativi si impegna ad incontrare e a convocare, almeno una volta ogni trimestre, la Commissione Mensa allo scopo di raccogliere eventuali istanze e discutere eventuali innovazioni del Servizio stesso; durante tali incontri può essere richiesta, quale supporto tecnico, la partecipazione di rappresentanti dell'A.S.L. n. 1 - Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, dell'Azienda che gestisce il servizio di ristorazione scolastica e dell'Azienda incaricata del controllo di qualità.

### **APPENDICE 2**



Città di Legnano

Piazza San Magno, 9  
20025 Legnano (MI)  
CF e PI 00807960158

### **MODULO DI RICHIESTA RIMBORSO BUONO PASTO**

Al Settore 6 - Attività educative  
Ufficio Ristorazione Scolastica  
**SEDE**

Il/La sottoscritto/a (genitore) .....

residente in ..... Via.....

..... Tel. .....

#### **CHIEDE**

per il proprio figlio/a ..... Codice  
..... Frequentante la classe .....

sez. ..... presso la scuola .....

#### **IL RIMBORSO**

del pasto usufruito il giorno .....

**In quanto si è verificato il seguente disservizio:**

1. la distribuzione parziale del pasto e quindi la mancanza di una delle due portate principali (primo o secondo piatto);
  2. il reintegro delle pietanze mancanti oltre 20 minuti dall'orario di consegna previsto dal capitolato;
  3. la variazione del menu senza la previa autorizzazione del Comune;
  4. altro.....
- .....

data.....

firma.....

*Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/2003: i dati sopra riportati sono prescritti dalle disposizioni vigenti ai fini del procedimento per il quale sono richiesti e potranno essere utilizzati esclusivamente per tale scopo.*