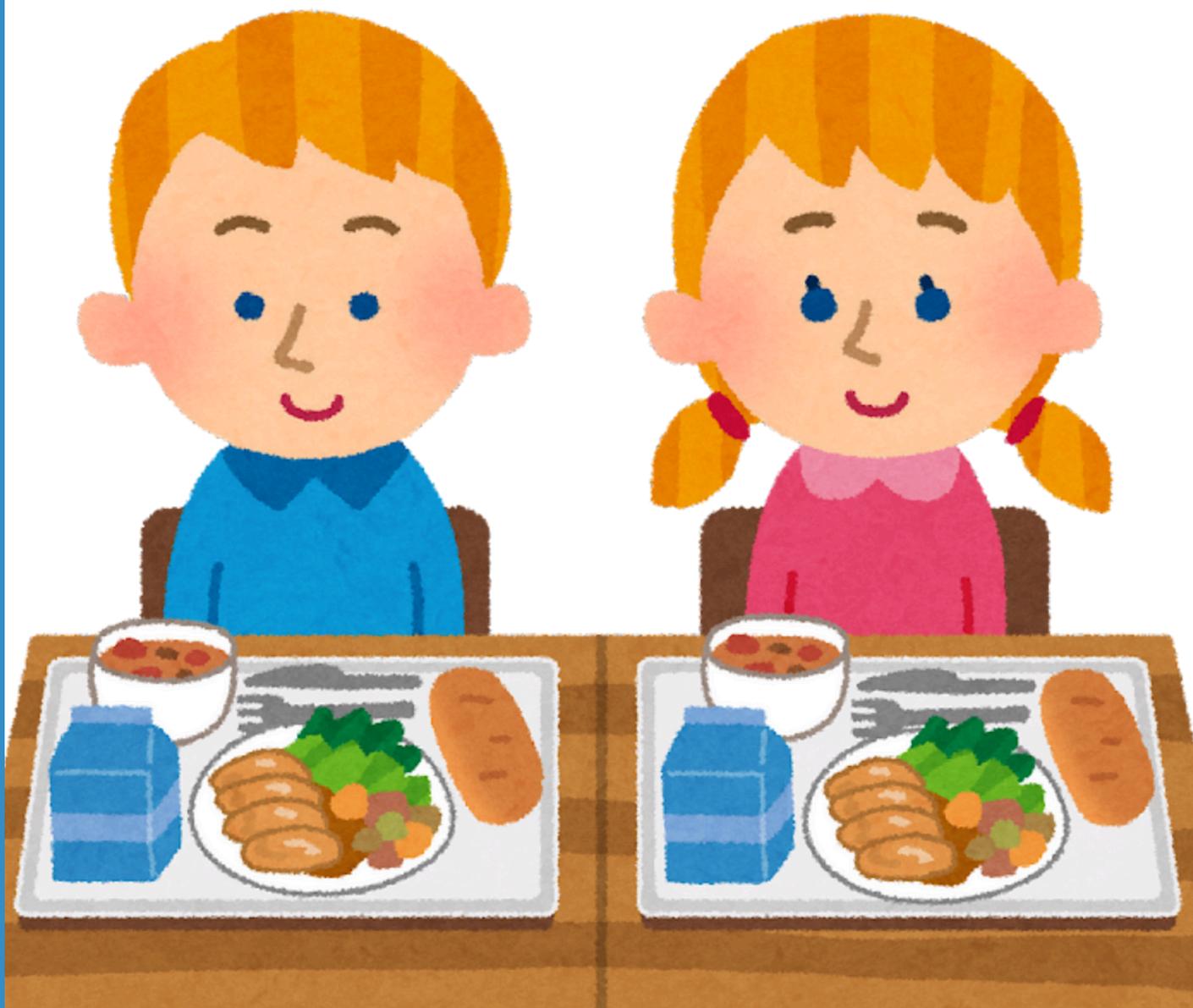




Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# CARTA DEI SERVIZI REFEZIONE SCOLASTICA





Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# INDICE

**1**

**COSA È LA CARTA DEI  
SERVIZI?**

**8**

**NORME DI  
COMPORAMENTO**

**2**

**PRINCIPI  
FONDAMENTALI**

**9**

**INFORMAZIONE AGLI  
UTENTI**

**3**

**GESTIONE DEL  
SERVIZIO**

**10**

**ACCESSO AL  
SERVIZIO**

**4**

**IMPOSTAZIONE DEL  
SERVIZIO**

**11**

**MODALITÀ DI  
PAGAMENTO**

**5**

**MENÙ**

**12**

**RINUNCIA AL SERVIZIO**

**6**

**LE DIETE**

**13**

**SUGGERIMENTI E  
RECLAMI**

**7**

**GARANZIE DI QUALITÀ**



Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# 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 Ardesio 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.





Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo



# PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi della Rifezione 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 Ardesio dall'**A.S. 2025/2026** verrà erogato da una società specializzata nel settore catering. Nel rispetto della vigente normativa, il Comune di Ardesio tale società si impegnano a seguire i principi fondamentali imprescindibili nell'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.



Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# 3

## GESTIONE DEL SERVIZIO

L'organizzazione e la gestione del servizio di refezione scolastica sono di competenza dell'Amministrazione Comunale; esso è assicurato il lunedì e il mercoledì per i giorni di attività didattica seguendo il calendario scolastico dell'Istituto Comprensivo Sorelle De Marchi di Gromo per la Scuola Primaria di Ardesio.

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 **QUALIFICA DEL PERSONALE**: necessaria per garantire la creazione di un servizio conforme alle linee guida dettate dall'A.T.S.

La **VARIETA' 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.



Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# 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 della società incaricata. 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 è assicurata da una ditta specializzata nel settore pulizia e igiene degli ambienti scolastici.
- 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.





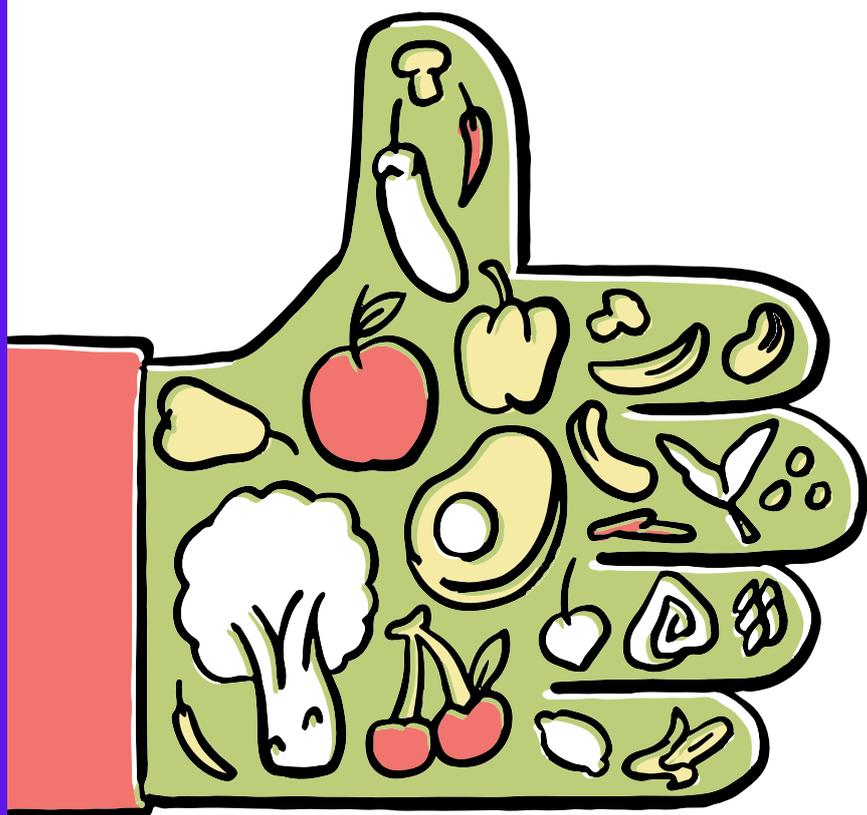
Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# 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.





Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo



# LE DIETE

Le richieste per le diete speciali devono essere presentate da parte del genitore o chi ne fa le veci, corredate da **Certificazione Medica Obbligatoria** alla mail [info@comune.ardesio.bg.it](mailto:info@comune.ardesio.bg.it). 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.



Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo



# LE DIETE

## 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 inoltra tale certificato alla mail [info@comune.ardesio.bg.it](mailto:info@comune.ardesio.bg.it). 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, inoltrando il documento compilato alla mail [info@comune.ardesio.bg.it](mailto:info@comune.ardesio.bg.it).



**N.B.**

**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.**



Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo



# GARANZIE DI QUALITÀ

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:



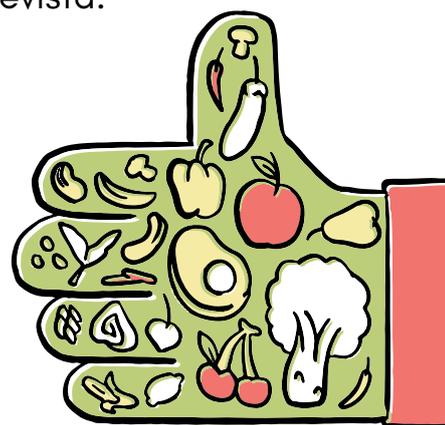
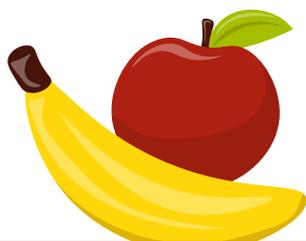
Effettua il controllo qualitativo delle derrate impiegate per il servizio.



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.





Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# 8

## NORME DI COMPORAMENTO

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.



Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# 9

## INFORMAZIONE ALL'UTENTE

Il Comune di Ardesio, 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 sul sito del comune di Ardesio.**

**L'iscrizione deve essere ripresentata ogni anno scolastico.**



Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# 11

## MODALITA' DI PAGAMENTO

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

Gli avvisi di pagamento verranno emessi nei **primi giorni del mese successivo a quello di fruizione del servizio e saranno recapitati alle famiglie tramite email**, 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 servizio prevede, ai sensi della delibera di giunta comunale n. 63/2025, il pagamento:

- di una tariffa intera pari a € 6,24 (iva compresa) a pasto. La tariffa è unica.
- è previsto uno sconto del 10 % a partire dal secondo figlio frequentante la scuola primaria.
- per diete speciali per motivi medico-sanitari il costo verrà maggiorato di 1 € a pasto.

### **Prenotazione del pasto scolastico**

- La presenza del bambino a scuola implica automaticamente la prenotazione del pasto.
- Se il bambino non consumerà il pasto, il genitore deve comunicarlo per iscritto entro le ore 9:00, fornendo una giustificazione. In mancanza di tale comunicazione, il pasto sarà addebitato anche se non consumato.

### **Assenza o ingresso posticipato**

- In caso di assenza del bambino da scuola, non verrà prenotato alcun pasto e quindi non addebitato.
- Se il bambino entra a scuola dopo le ore 9:00 ma sarà presente a mensa, il genitore deve comunicarlo tassativamente entro le ore 9:00 alla scuola. In assenza di comunicazione, il pasto non sarà garantito.

### **Malessere del bambino durante la giornata scolastica**

- Se il bambino si sente male o lascia la scuola dopo le ore 9:00, e quindi non consuma il pasto, il costo del pasto verrà comunque addebitato, in quanto già prenotato.

**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.



Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

# 12

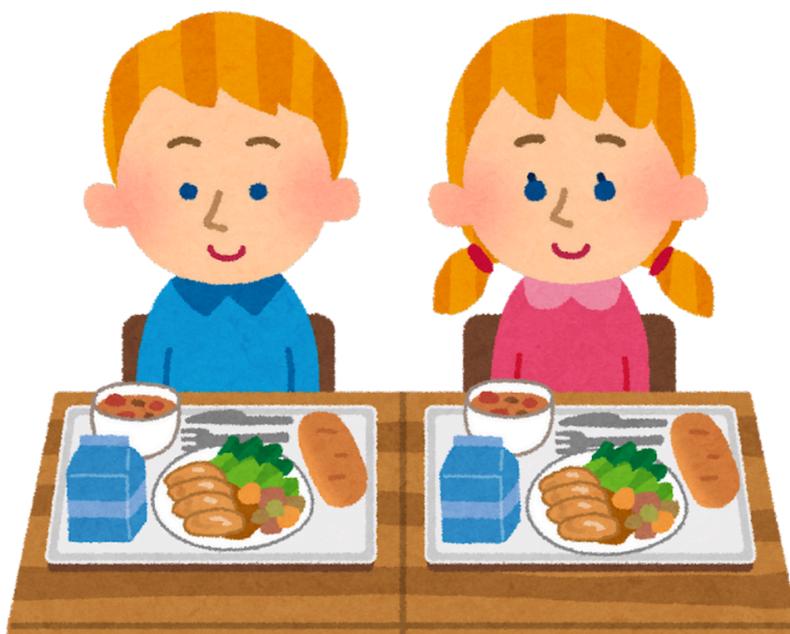
## RINUNCIA AL SERVIZIO

Le rinunce ad usufruire del servizio devono essere presentate tempestivamente al Comune via mail a [info@comune.ardesio.bg.it](mailto:info@comune.ardesio.bg.it) o direttamente presso l'ufficio segreteria del comune di Ardesio.

# 13

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

I reclami e/o segnalazioni sul servizio offerto devono essere inoltrati tramite mail all'indirizzo [info@comune.ardesio.bg.it](mailto:info@comune.ardesio.bg.it) che adotterà le eventuali misure correttive e procederà a fornire le opportune spiegazioni nel termine massimo di trenta giorni dalla presentazione.





Comune di Ardesio  
Provincia di Bergamo

CARTA DEI SERVIZI  
**REFEZIONE SCOLASTICA**

ARDESIO  
13/08/2025

