



COMUNE DI BERGAMO

**ASSESSORATO ALL'ISTRUZIONE FORMAZIONE
UNIVERSITÀ SPORT**

MANGIO A SCUOLA

CARTA DEI SERVIZI PER LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

A cura dei Servizi Educativi per l'Infanzia e Istruzione
settembre 2017

PREMESSA

Il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Bergamo coinvolge migliaia di famiglie del territorio e interessa anni fondamentali nello sviluppo delle nostre bambine e dei nostri bambini. Ogni anno le nostre mense scolastiche erogano oltre 760.000 pasti, ovvero circa 4.500 pasti ogni giorno.

Per questa Amministrazione, le mense scolastiche non devono rispondere soltanto al bisogno fisiologico di nutrirsi, ma sono soprattutto luoghi in cui si apprende e si condivide, luoghi di relazione e di educazione. Il momento del pasto è infatti un **momento di socializzazione** e di apprendimento informale particolarmente importante per bambini/e e ragazzi/e.

Considerato il grande valore di una corretta alimentazione nella vita di tutti noi e con la consapevolezza che è proprio durante l'infanzia che si pongono le basi per i successivi comportamenti e stili di vita, ne consegue che occuparsi di ristorazione scolastica è una grande responsabilità per noi adulti.

Per questo riteniamo fondamentale dare ampio spazio alla **qualità e sostenibilità dei pasti** forniti, per la produzione dei quali – come leggerete – è previsto l'impiego diffuso di prodotti biologici, tipici DOP e IGP e prodotti agricoli "a km 0".

Ma oltre a garantire qualità e varietà degli alimenti proposti, occorre a nostro avviso anche impegnarsi nell'**educazione al gusto**, proponendo sapori nuovi e vari, che possano incuriosire e invogliare i piccoli utenti.

Un altro aspetto fondamentale per affrontare in modo efficace il discorso dell'alimentazione a scuola è il **coinvolgimento delle famiglie**, che avviene attraverso iniziative di comunicazione e informazione e tramite l'introduzione di progetti di educazione alimentare.

Per questo di grande importanza sono le **Commissioni Mensa**, organismo di controllo composto da genitori e insegnanti, così come è fondamentale l'utilizzo di procedure per **rilevare la qualità e il gradimento** del servizio da parte dell'utenza. Per garantire il **diritto dei minori ad essere ascoltati e consultati**, è stata introdotta esplicitamente la possibilità di sottoporre sondaggi di gradimento direttamente agli alunni.

Attraverso questi strumenti l'Amministrazione si impegna a fare sempre meglio, verificando il rispetto dei livelli di qualità e il livello di soddisfazione degli utenti e attivando, ove necessario, azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze espresse.

Il coinvolgimento delle famiglie, oltre ad assicurare il controllo sul servizio, è ritenuto di particolare importanza anche per **diffondere una corretta cultura della nutrizione**.

Il momento del pasto a scuola è infatti soltanto una parte dell'educazione alimentare che possiamo trasmettere, la parte più importante viene poi compiuta nelle case e dalle famiglie. Raccomandiamo quindi la lettura, anche da parte dei genitori, del nostro quaderno per l'utilizzo della mensa scolastica "*L'appetito vien studiando*" distribuito agli alunni di tutti gli Istituti Comprensivi e disponibile sul sito del Comune alla pagina del servizio di ristorazione scolastica.

Per concludere, auspichiamo che questa Carta dei Servizi aiuti voi famiglie a meglio comprendere il funzionamento e i principi che guidano questo delicato servizio pubblico e che vogliate aiutarci a migliorare il servizio con la vostra partecipazione, il vostro sostegno e i vostri preziosi suggerimenti.

Loredana Poli
Assessore Istruzione, Formazione, Università, Sport

INDICE

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Introduzione	p. 4
Norme e principi generali	p. 4

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Finalità e missione	p. 5
Caratteristiche	p. 5
Competenze dei soggetti coinvolti	p. 6

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità di gestione	p. 7
Regolamento del servizio	p. 7
Organizzazione	p. 7
Specifiche tecniche	p. 7
I menu	p. 8
Le diete speciali	p. 9

VIGILANZA E PARTECIPAZIONE

I controlli e le verifiche	p. 10
----------------------------	-------

GLI STANDARD DI QUALITÀ

La qualità delle mense scolastiche	p. 11
------------------------------------	-------

L'EDUCAZIONE ALIMENTARE

Mangio locale e penso universale	p. 12
Mangio senza avanzo	p. 12
Progetto sperimentale "Mangio in classe"	p. 12

L'ACCESSO AL SERVIZIO

Modalità di iscrizione	p. 13
Sistema tariffario	p. 13
Riduzioni	p. 13
Modalità di pagamento	p. 13
Rinuncia	p. 13
Mancato pagamento	p. 14
Rateizzazione dei debiti pregressi	p. 14
Modalità di rimborso di quote erroneamente versate	p. 14
Attività di controllo	p. 14

LE FORME DI TUTELA

Gli strumenti di dialogo: suggerimenti, segnalazioni, reclami	p. 15
Le indagini di soddisfazione dell'utenza	p. 15
Ruolo delle Associazioni dei consumatori	p. 15

INFORMAZIONI UTILI

Dove trovare la Carta dei Servizi	p. 16
Riferimenti	p. 16
Recapiti e orari	p. 16

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

Introduzione

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione e gli standard di qualità e informa l'utente sulle forme di tutela previste.

I principali riferimenti normativi della presente Carta dei Servizi sono:

- D.P.C.M. 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.L. 30/7/1999 n. 286 (art. 11) "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei Servizi"
- L. 7/6/2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- Direttiva 24/3/2004 del Ministro della Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini".

Norme e principi generali

La Carta dei Servizi richiama i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici:

- **uguaglianza ed imparzialità:** le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche; l'erogatore del servizio deve ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a principi di obiettività, giustizia ed imparzialità;

- **efficienza, efficacia e continuità:** il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia; l'erogazione deve essere continua, regolare e senza interruzioni; i casi di irregolare funzionamento o interruzione devono essere espressamente regolati dalla normativa e in tali casi i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;

- **partecipazione:** la partecipazione del cittadino deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione; l'utente può formulare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio e l'erogatore del servizio si impegna a valutare periodicamente la qualità del servizio reso attraverso appositi strumenti di verifica del grado di soddisfazione;

- **chiarezza e trasparenza:** il Comune si impegna a prestare particolare attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato e all'accessibilità e completezza delle informazioni a disposizione degli utenti.

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Finalità e missione

La ristorazione scolastica è un servizio pubblico a domanda individuale garantito dal Comune di Bergamo ai sensi della normativa nazionale e regionale in materia di diritto allo studio.

Oltre ad assicurare la partecipazione degli alunni all'attività scolastica, costituendo attività educativa a tutti gli effetti, il momento del pasto è occasione di socializzazione, integrazione, scambi di esperienze e di culture nonché di realizzazione di progetti in collaborazione con l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS - ex ASL), la scuola, le famiglie e il gestore del servizio.

Scelte alimentari corrette nei bambini e negli adolescenti sono importanti perché una sana alimentazione:

- ne rafforza il potenziale di apprendimento e il benessere;
- contribuisce a diminuire il rischio delle principali malattie oggi causa di mortalità e di riduzione della qualità della vita (obesità, malattie cardiovascolari, alcuni tipi di tumori e disturbi del comportamento alimentare);
- nella prima infanzia aumenta la possibilità di vivere l'età adulta e l'invecchiamento in buona salute.

Da questi enunciati, espressi dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, emerge chiaramente il concetto di sana alimentazione come stile di vita: abitudine quotidiana, non saltuaria, ad operare scelte che costruiscono la salute e il benessere, fisico e psichico.

Nel febbraio del 2014 l'Unione Europea ha adottato un Piano d'Azione sull'Obesità Infantile per il periodo 2014/2020. Fra le aree prioritarie d'intervento figura il "sostegno all'alta qualità e alla salubrità dei pasti somministrati nelle scuole", riconoscendone il ruolo fondamentale per lo sviluppo di una buona nutrizione e per la prevenzione dell'obesità.

Caratteristiche

Il servizio di ristorazione scolastica del Comune di Bergamo risponde a standard di qualità elevati e prevede l'utilizzo di derrate alimentari dalle caratteristiche merceologiche ben precise, in linea anche con quanto previsto dal documento dell'ATS "Caratteristiche delle derrate alimentari per la ristorazione scolastica".

Ampio spazio è dato ai prodotti da agricoltura biologica, locali e tradizionali, nonché a quelli a denominazione protetta (DOP, IGP) e ai prodotti provenienti dal circuito del commercio equo e solidale. Nell'ambito del sistema di gestione della qualità e sicurezza alimentare, una parte di rilevante importanza è costituita dall'approvvigionamento delle derrate alimentari, che avviene per quanto possibile con prodotti c.d. "a chilometro 0". Più in particolare:

Agricoltura Biologica

L'agricoltura biologica comprende tutti i sistemi agricoli che promuovono la sostenibilità ambientale, avendo come base della capacità produttiva la fertilità intrinseca del suolo. L'agricoltura biologica esclude l'uso di fertilizzanti, pesticidi e medicinali chimici di sintesi. Al contrario, utilizza la forza delle leggi naturali per aumentare le rese e la resistenza delle colture alle malattie. L'agricoltura biologica è regolamentata dal Regolamento CE n. 834/2007 ed i prodotti devono essere certificati da un Ente accreditato riconosciuto dal Ministero delle Politiche Agricole.

A chilometro zero

Sono tutti quei prodotti che vengono acquistati direttamente da imprese agricole del territorio opportunamente selezionate e che per giungere in tavola devono percorrere brevi distanze. Questo comporta un abbassamento di emissioni di gas ad effetto serra da parte dei mezzi che trasportano gli alimenti. Il vantaggio è duplice: riduzione dell'inquinamento e del traffico e valorizzazione dei prodotti locali.

DOP e IGP

La DOP (Denominazione di Origine Protetta) è un marchio di qualità regolamentato a livello europeo che garantisce che tutte le fasi di produzione, trasformazione ed elaborazione di un determinato prodotto sono avvenute in un'area geografica ben precisa e delimitata. Il valore del prodotto dunque risiede in un particolare tipo di terreno, di clima e di talento umano che permettono di realizzare un prodotto inimitabile al di fuori di quell'area geografica. I prodotti DOP sono, di norma, tutelati da uno specifico consorzio e sono sottoposti a periodici controlli da parte di un Ente di certificazione, riconosciuto dal Ministero delle Politiche Agricole, per verificare che le varie fasi della lavorazione rispondano a uno specifico disciplinare di produzione.

L'IGP (Indicazione Geografica Protetta) è un marchio di qualità che viene attribuito a quei prodotti agricoli ed alimentari per i quali una determinata qualità, la reputazione o un'altra caratteristica dipendono dall'origine geografica. Nel prodotto IGP almeno una delle fasi di produzione avviene in un'area geografica determinata. Anche il marchio IGP è regolamentato a livello europeo.

Commercio Equo e Solidale

Il commercio equo e solidale nasce in alternativa al modello commerciale convenzionale e promuove giustizia sociale ed economica, sviluppo sostenibile, rispetto per le persone e per l'ambiente. I piccoli produttori dei paesi in via di sviluppo si organizzano in cooperative e con i loro prodotti, tutti da agricoltura biologica, hanno la possibilità di accedere al mercato. Il commercio equo e solidale favorisce lo sviluppo sostenibile e la riduzione della povertà ed è appoggiato e sostenuto dall'Unione Europea.

Competenze dei soggetti coinvolti

Alla corretta erogazione del servizio di ristorazione scolastica concorrono diversi soggetti, ciascuno per la parte di competenza, ma sempre in stretta collaborazione per la realizzazione di un servizio di qualità:

- le **famiglie** rivestono una funzione fondamentale nell'educazione alimentare, consolidando i corretti comportamenti alimentari, incoraggiando e confermando a casa i messaggi educativi che le bambine e i bambini ricevono a scuola. E' pertanto fondamentale un'ampia collaborazione e partecipazione delle famiglie ai progetti di educazione alimentare proposti in sinergia fra i vari soggetti. Assumendo un ruolo consapevole e propositivo, le famiglie possono aiutare i propri figli ad adottare stili di vita sana attraverso un'alimentazione quotidiana, a casa e fuori casa, basata sull'adozione di abitudini alimentari corrette;
- l'**Amministrazione comunale** definisce le caratteristiche del servizio, detiene il controllo sulla corretta esecuzione da parte del soggetto affidatario (gestore), verifica il rispetto delle disposizioni del capitolato speciale d'appalto e la corrispondenza della qualità degli alimenti utilizzati, vigila sull'osservanza delle norme igienico-sanitarie vigenti, collabora per lo svolgimento di progetti di educazione alimentare, attua diverse forme di monitoraggio;
- l'**Agenzia per la Tutela della Salute (ATS)** esplica sia l'attività di controllo igienico-sanitario sul servizio sia la promozione di una corretta alimentazione attraverso la stesura di menu rispondenti ai fabbisogni alimentari dei bambini e dei ragazzi;
- le **Istituzioni scolastiche** partecipano fattivamente al buon andamento del servizio, sia a livello organizzativo (gestione orario e turnazioni per la somministrazione dei pasti, prenotazione e ordinazione giornaliera, assistenza agli alunni ove previsto, collaborazione nella corretta somministrazione delle diete speciali) sia per quanto attiene i progetti di educazione alimentare. Inoltre concorrono a promuovere un buon rapporto degli alunni con il cibo, veicolando un'immagine positiva della mensa e invogliandoli a sperimentare sapori diversi e alimenti nuovi;
- le **Commissioni mensa**, organismi di controllo composti da rappresentanti dei genitori e degli insegnanti che operano in stretta sinergia con gli incaricati del Comune e forniscono importanti indicazioni per il miglioramento del servizio attraverso un confronto costante e costruttivo con gli altri enti;
- al **gestore** compete lo svolgimento del servizio nel rispetto della normativa vigente e degli impegni contrattuali, in una logica di qualità e miglioramento costante, nonché la formazione e l'aggiornamento del personale addetto. Il gestore collabora inoltre allo svolgimento di progetti di educazione alimentare.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità di gestione

Il servizio di ristorazione scolastica è gestito dal Comune di Bergamo e viene affidato a una ditta di ristorazione (gestore) provvista di specifici requisiti e scelta tramite procedura di appalto ad evidenza pubblica.

In particolare, il gestore:

- cura la preparazione e la fornitura dei pasti, la fornitura delle attrezzature e degli arredi delle cucine, la manutenzione delle apparecchiature dedicate al servizio;
- garantisce il trasporto dei pasti dal centro cottura comunale a tutte le sedi scolastiche;
- cura la gestione delle sale mensa e la distribuzione dei pasti;
- effettua le analisi sanitarie e assicura gli adempimenti in materia igienico-sanitaria per quanto di propria competenza;
- gestisce le fasi di iscrizione al servizio, bollettazione e riscossione dei pagamenti e cura la comunicazione con l'utenza.

Oltre alle scuole cittadine, il gestore somministra i pasti anche al Centro Diurno Disabili e al Centro Socio Educativo del Comune di Bergamo. Fornisce inoltre le derrate alimentari per la preparazione dei pasti nei nidi comunali.

Regolamento del Servizio

Il servizio di ristorazione scolastica è disciplinato da apposito Regolamento, disponibile sul sito del Comune.

Organizzazione

Il gestore garantisce un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni, in ottemperanza al calendario scolastico regionale, con sospensione solo in caso di elezioni politiche o amministrative o di interruzione dell'attività scolastica comunicata dalla scuola.

Il servizio è garantito presso tutte le scuole dell'infanzia e presso le scuole primarie e secondarie di primo grado statali cittadine che hanno attivato un modulo formativo che include la mensa.

Fatte salve le esperienze storicamente consolidate sul territorio, l'Amministrazione comunale si riserva la facoltà di attivare il servizio, su richiesta delle scuole, per agevolare lo svolgimento di attività extracurricolari approvate dal Consiglio di Istituto o autorizzate dal Comune di Bergamo di concerto con l'Istituzione scolastica.

Specifiche tecniche

Ai sensi del capitolato speciale d'appalto, il gestore è tenuto:

- alla preparazione, confezionamento, trasporto (ove necessario) e distribuzione di pasti in multirazione presso le sedi scolastiche;
- alla distribuzione con scodellamento dei pasti mediante l'uso di carrelli termici per il mantenimento delle corrette temperature dei pasti;
- in caso di dieta personalizzata, alla fornitura dei pasti in monoporzioni debitamente contrassegnate dal nome del destinatario;
- all'allestimento dei tavoli dei refettori completi di tovagliato e stoviglie necessarie;
- allo sparcchiamento, pulizia e sanificazione dei tavoli, degli utensili, delle attrezzature e degli accessori di ristorazione;
- al ritiro dei contenitori sporchi;
- alla fornitura di alimenti non deperibili (olio, sale, merende, ecc.) e materiale a perdere.

Il gestore collabora altresì a specifici progetti antispreco attivati dall'Amministrazione comunale per ridurre gli avanzi a tavola e favorire il recupero dei cibi in teglia.

Non essendo tutte le sedi scolastiche provviste di cucina attrezzata, il servizio è gestito con due modalità differenti.

Attualmente viene preparato **direttamente nella cucina** di tutte le scuole dell'infanzia (ad eccezione della scuola "Trento" di Boccaleone e della scuola "Angelini" di Valtesse) e delle scuole primarie Locatelli, Ghisleni, Rosmini, Papa Giovanni XXIII e Villaggio degli Sposi.

Per tutti gli altri plessi, i pasti vengono preparati **nel centro cottura** del Comune di Bergamo in via Pizzo della Presolana 7 e portati nelle singole scuole mediante il sistema "a legame fresco-caldo", che prevede la preparazione e la cottura dei cibi nella giornata del consumo ed il trasporto all'interno di box isotermitici che garantiscono il mantenimento delle corrette temperature (per i cibi caldi non inferiore a

65°, per i cibi freddi non superiore a 10°). L'azienda predispone un piano dei trasporti che tiene conto dei diversi orari di inizio pasto, per garantire ottimali condizioni di consumazione.

Nelle scuole non dotate di cucina, i primi piatti sono cucinati immediatamente prima dell'avvio alla scuola di destinazione ed in caso di doppio turno sono cucinati e trasportati separatamente per ogni singolo turno. Al momento della distribuzione ai tavoli si aggiungono il sugo di condimento o il brodo, confezionati a parte, così da permettere un miglior risultato in termini di appetibilità e consistenza della preparazione.

I secondi piatti vengono cucinati al forno o in brasiera, porzionati e avviati alla distribuzione. I contorni a base di verdure crude vengono conditi al momento della distribuzione.

I pasti vengono preparati giornalmente in modo tradizionale, seguendo le apposite tabelle dietetiche, con le seguenti attenzioni:

- utilizzo di attrezzature e macchinari di ultima generazione per mantenere il più possibile gli aspetti nutrizionali di ciascun alimento;
- utilizzo del forno e della cottura a vapore o su fiamma come unici metodi di cottura;
- esclusione della frittura degli alimenti;
- utilizzo dell'olio extravergine di oliva come unico condimento;
- uso del solo sale iodato e in dosi moderate.

Tutte le fasi del servizio sono svolte da personale formato e qualificato.

Presso il centro cottura e presso tutti i refettori è in uso il Manuale di autocontrollo igienico-sanitario HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*: Analisi dei Rischi e Controllo dei Punti Critici) per il controllo e la sorveglianza di tutte le fasi di produzione dei pasti, con schede di verifica per ciascun processo (ricevimento e stoccaggio delle merci, preparazione e cottura, confezionamento dei pasti, trasporto, somministrazione).

Tutti i prodotti alimentari che entrano nella filiera sono controllati dall'origine al consumo attraverso rigorosi standard di tracciabilità e rintracciabilità. Tutte le informazioni di ogni prodotto approvvigionato (produttore, ingredienti, lotto, scadenza e tutto quanto previsto dalle normative vigenti) sono raccolte lungo l'intero percorso produttivo fino alla composizione del pasto. I dati della tracciabilità sono conservati agli atti del gestore ai sensi di legge.

I menu

I pasti sono preparati seguendo le grammature e le tabelle dietetiche indicate dall'ATS e rispettando la stagionalità degli alimenti. A partire dal menu invernale dell'a.s. 2017/2018 saranno recepite le nuove indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che suggeriscono il minor consumo di carne rossa a favore degli alimenti c.d. "protettivi".

Le tabelle dietetiche sono ragionate e costruite in base a due ordini di valutazione:

- un corretto apporto di:
 - energia
 - proteine
 - lipidi, con attenzione agli acidi grassi saturi
 - glucidi, con attenzione agli zuccheri semplici
- scelta di alimenti protettivi della salute, in linea con le indicazioni nazionali ed internazionali:
 - frutta e verdura
 - legumi
 - pesce

Come già specificato, ampio spazio è dato ai prodotti da agricoltura biologica, locali e tradizionali, nonché a quelli a denominazione protetta (DOP, IGP) e ai prodotti provenienti dal circuito del commercio equo e solidale.

Al fine di garantire l'inserimento di alimenti che più si adeguano all'andamento delle stagioni, vengono preparati due menu, disponibili presso le Istituzioni scolastiche, sul sito del Comune di Bergamo e sul sito dell'ATS:

- **menu invernale**: da metà ottobre a metà aprile
- **menu estivo**: da metà aprile a metà ottobre

Il menu è mensile, formulato su 4 settimane e a rotazione sui giorni settimanali.

I menu sono differenziati fra scuole provviste di cucina interna e scuole che ricevono i pasti trasportati. Una volta al mese viene proposto un menu speciale ("delle feste", "a km 0", vegetariano).

Il pranzo è costituito da un primo, un secondo, contorno – eventualmente sostituiti da un piatto unico idoneo - pane e frutta fresca di stagione.

Nei cinque pasti della settimana, i primi piatti sono costituiti da cereali (pasta, riso, orzo, mais, ecc.) preparati con ricette diverse, rispettando le tradizioni locali e spesso associati a verdure, ortaggi e legumi per permettere un'ampia varietà di sapori e un'esperienza pratica di educazione alimentare.

I secondi piatti sono composti da carni bianche, pesce, uova, formaggi e legumi con preparazioni adeguate alle fasce d'età degli alunni.

Ciascun pasto prevede inoltre: un contorno di verdure/ortaggi (patate non più di una volta a settimana e associate a un pasto povero di altri carboidrati), pane non addizionato di grassi e a ridotto contenuto di sale, frutta di stagione di almeno tre tipi diversi nell'arco della stessa settimana, eventualmente già pronta per il consumo.

Nelle scuole dell'infanzia la merenda di metà mattina è sempre costituita da frutta fresca, mentre nel pomeriggio vengono forniti frutta, pane e marmellata/cioccolato, cracker, grissini o yogurt.

Nella scuola primaria la merenda del mattino è costituita dalla frutta prevista per il pranzo, il cui consumo viene anticipato con il duplice scopo di evitare merende troppo ricche in grassi e/o zuccheri e di ridurre gli avanzi a tavola.

Il menu può essere modificato sulla base delle indicazioni e dei suggerimenti delle Commissioni Mensa e tenendo conto della rilevazione del livello di gradimento, sempre nel rispetto delle tabelle dietetiche in vigore.

Le diete speciali

E' prevista la somministrazione di diete speciali al fine di garantire lo stato di salute dei bambini o il rispetto delle identità religiose, etniche e culturali, con la somministrazione di menu differenziati per:

- **seri e comprovati motivi di salute** (allergie/intolleranze alimentari, patologie croniche). In tal caso all'atto dell'iscrizione deve essere presentata apposita certificazione medica all'ufficio preposto che provvede all'inoltro all'ATS per l'approntamento delle tabelle dietetiche;
- **motivi di ordine etico, religioso o culturale**, da dichiararsi all'atto dell'iscrizione, qualora ciò sia ritenuto possibile dal Servizio Istruzione in seguito ad una valutazione obbligatoria dell'impatto quantitativo della somministrazione e senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione comunale.

La somministrazione delle diete speciali è regolamentata in modo che la consegna sia correttamente eseguita, sia per quanto riguarda l'individuazione dell'alunno/a cui essa è destinata, sia per quanto riguarda la sicurezza da eventuali contaminazioni. La distribuzione nei refettori avviene a partire dagli alunni con dieta speciale, che ricevono il proprio vassoio nominativo.

In caso di disturbi transitori, è possibile somministrare un **menu leggero** ("in bianco"), su semplice richiesta dei genitori dell'alunno alla scuola, per massimo 3 giorni consecutivi.

VIGILANZA E PARTECIPAZIONE

I controlli e le verifiche

Il servizio di ristorazione scolastica deve essere caratterizzato, oltre che da un processo di costante miglioramento degli standard di qualità, dal controllo del rispetto delle disposizioni previste dalla normativa in materia e dal capitolato d'appalto.

Di seguito gli organismi di controllo preposti a tal fine.

Il **Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione (SIAN)** dell'Agenzia per la Tutela della Salute, con funzioni di sorveglianza sulle caratteristiche igienico-nutrizionali dei pasti, ivi inclusa la valutazione delle tabelle dietetiche adottate, e di vigilanza e controllo in conformità con le normative vigenti.

Il c.d. **"Controllo Qualità"**, affidato a professionisti esterni (Dietisti), che agiscono per conto dell'Amministrazione comunale con compiti di controllo complessivo sulla corretta prestazione del servizio da parte del gestore, di sorveglianza della qualità dello stesso e di monitoraggio del gradimento dei menu proposti.

Le **"Commissioni Mensa"**, istituite presso ciascun Istituto Comprensivo con rappresentanti delle famiglie e della scuola al fine di assicurare un costante miglioramento degli standard di qualità del servizio.

E' auspicabile l'evoluzione del ruolo della Commissione Mensa anche quale interlocutore/partner nei diversi progetti/iniziative di educazione alimentare nella scuola, mirando alla responsabilizzazione dei suoi componenti ai fini della promozione di sane scelte alimentari fra tutti i genitori afferenti alla scuola.

La vigilanza si esplica con le seguenti procedure di monitoraggio, effettuate da soggetti diversi:

Tipologia di controllo	Soggetto	Rilevazioni
Igienico sanitario Verifiche sul Manuale di Autocontrollo HACCP	ATS (SIAN)	Sopralluoghi a campione
Autocontrollo	Gestore	Controlli costanti su tutte le fasi del servizio
Verifica del rispetto della tabella dietetica Verifica del rispetto del capitolato d'oneri Sorveglianza sulle materie prime (caratteristiche merceologiche, approvvigionamento, conservazione) Sorveglianza sulla produzione del pasto	Dietisti / ATS	Almeno 1 volta al mese in ogni scuola Più volte al mese nel centro cottura e ove vi siano criticità
Controllo della qualità del pasto	Dietisti Commissioni Mensa Genitori assaggiatori	Almeno 1 volta al mese in ogni scuola
Controllo della qualità e gradevolezza del pasto e dell'ambiente in cui viene consumato	Alunni	Su progetto attivato dalle Commissioni Mensa, tramite questionario specifico
Caratteristiche del servizio: pulizia locali, attrezzature, abbigliamento del personale Tempi di distribuzione, osservanza delle norme igieniche, cortesia del personale	Dietisti / ATS	Almeno 1 volta al mese in ogni scuola
Verifica generale del servizio	Dietisti Commissioni Mensa	Almeno 3 volte l'anno

GLI STANDARD DI QUALITÀ

La qualità delle mense scolastiche

Oltre alle verifiche sulla qualità e gradibilità dei pasti precedentemente illustrate, per garantire una buona erogazione del servizio di ristorazione scolastica sono stati individuati alcuni "standard" che permettano ai cittadini di verificare la qualità del servizio offerto, come di seguito elencato:

Ambito	Fattori di qualità	Standard (valore assicurato)
Gestione del servizio - Requisiti professionali del personale della ditta	Espressamente previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto	Tutto il personale della ditta è in possesso di adeguate professionalità e deve conoscere le norme di igiene, di sicurezza e prevenzione degli infortuni sul lavoro
Gestione del servizio - Requisiti professionali del personale addetto alla manipolazione, trasporto e scodellamento dei pasti	Espressamente previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto	Il personale deve seguire l'igiene personale e osservare con attenzione le procedure individuate nel piano di autocontrollo
Progetti di educazione alimentare	Organizzazione di progetti dedicati a temi specifici e a determinate fasce di utenza	Vengono organizzati sulla base delle adesioni alle proposte formulate per ciascun anno scolastico
Commissioni Mensa	Da costituirsi su iniziativa dei genitori e degli insegnanti	In tutte le strutture
Qualità del servizio - Menu	Nella preparazione del menu si tiene conto delle esigenze alimentari legate all'età dei bambini	Viene assicurato in ogni struttura
Qualità del servizio – Menu sostitutivo	È previsto un pasto sostitutivo in caso di disturbi transitori (dieta leggera)	Viene assicurato su richiesta da parte del genitore
Qualità del servizio – Menu personalizzato	È previsto un pasto sostitutivo personalizzato per motivi di salute particolari e per le più comuni intolleranze alimentari	Viene assicurato su presentazione di certificato medico
Qualità del servizio – Menu personalizzato	È previsto un pasto sostitutivo per motivi di carattere etico, religioso o culturale	Viene assicurato su presentazione di autocertificazione del genitore
Qualità del servizio - Menu elaborati da tecnici specialisti	I menu vengono elaborati da dietisti incaricati in coordinamento con l'ATS	Per tutte le strutture
Controllo di qualità attraverso il sistema HACCP (Analisi dei rischi e controllo dei punti critici)	È previsto il possesso e l'applicazione del piano di autocontrollo	Presso il centro cottura e presso tutte le strutture
Accessibilità	N. ore settimanali di apertura al pubblico	27 ore (escluso agosto, in cui l'orario può subire delle variazioni)
Comunicazione	Aggiornamento sito istituzionale	Puntuale

L'EDUCAZIONE ALIMENTARE

Il momento del pasto è anche e soprattutto occasione per progetti di educazione alimentare al fine di accrescere la consapevolezza sulla necessità di tenere e mantenere un corretto stile di alimentazione, sull'opportunità di scegliere prodotti locali e stagionali, sulla necessità di tenere alta l'attenzione e l'esempio di atteggiamenti rispettosi nei confronti del cibo.

I progetti proposti si inseriscono nel quadro di "BeWell", incubatore di attività legate a movimento, alimentazione e salute, per una filosofia dello stare bene a 360°.

Mangio locale e penso universale

Il progetto è nato nel 2011 da un'idea del Comune di Bergamo, sviluppato in collaborazione con SerCar Ristorazione Collettiva SpA (gestore del servizio) e Coldiretti Bergamo con l'intento di accompagnare le scuole cittadine al grande evento di Expo 2015, dando la possibilità agli alunni di conoscere l'agricoltura locale non solo sui banchi di scuola ma direttamente "in campo".

Negli anni successivi si è perseguito lo scopo di far acquisire ai ragazzi una maggior consapevolezza sull'alimentazione, l'agricoltura e il territorio, consci del fatto che i giovani consumatori delle città molto spesso perdono conoscenze preziose sui ritmi della natura, sulle tradizioni e i paesaggi rurali e, non ultimo, sulla provenienza e l'origine dei cibi.

Con "Mangio locale e penso universale" l'agricoltura, i suoi prodotti e il territorio bergamasco diventano protagonisti entrando nelle classi e nelle mense grazie a diverse iniziative:

- i "MENU A KM 0": una volta al mese i bambini e i ragazzi hanno la possibilità di consumare nelle mense un pasto interamente a base di prodotti provenienti da aziende agricole del territorio;
- il PROGETTO EDUCATIVO, rivolto alle scuole primarie, che affronta i temi di alimentazione, salute, origine del cibo e territorio, con materiale didattico gratuitamente fornito alle insegnanti, laboratori in classe tenuti da qualificati esperti del settore e possibilità di visitare gratuitamente fattorie didattiche della provincia;
- il progetto "UN ORTO A SCUOLA", con creazione di orti didattici in alcune scuole cittadine e possibilità di far vivere in prima persona la fase produttiva agricola e di riscoprire i ritmi della natura.

Alla fine dell'anno scolastico nella sede comunale viene organizzata una festa finale con tutte le classi coinvolte e viene allestita una mostra con tutti gli elaborati dei ragazzi.

Tutte le informazioni sul progetto e il materiale didattico sono disponibili sul sito istituzionale del Comune o alla pagina www.mangiolocalepensouniversale.it

Mangio senza avanzo

Dall'anno scolastico 2014/2015, in dialogo con i Dirigenti Scolastici della città ed in collaborazione con l'ATS e il gestore del servizio, l'Assessorato all'Istruzione ha avviato il progetto "Mangio senza avanzo" allo scopo di favorire l'acquisizione di comportamenti consapevoli, promuovere abitudini alimentari salutari e sostenere progetti di solidarietà sociale in un'ottica antispreco.

Attraverso la rilevazione delle quantità di cibo non consumato e l'analisi della correlazione tra apporto calorico dello spuntino di mezza mattina e l'avanzo di cibo, si è costruita una possibile nuova modalità di somministrazione degli alimenti, si sono proposti nuovi menu scolastici e si è introdotta, per tutti gli alunni, la distribuzione di frutta per lo spuntino di metà mattina dall'inizio dell'a.s. 2015/2016.

In alcune scuole primarie è stata avviata dall'a.s. 2016/2017 la sperimentazione di una nuova modalità organizzativa con la distribuzione del cibo a self-service e l'introduzione della porzione ridotta, con la possibilità da parte dei bambini di chiedere il bis, al fine di promuovere maggiore autonomia, consapevolezza e responsabilità rispetto al proprio consumo e all'adozione di comportamenti alimentari corretti.

Progetto sperimentale "Mangio in classe"

Costruito in collaborazione con un Istituto Comprensivo cittadino e il gestore del servizio e con la consulenza di ATS per il rispetto delle norme igienico-sanitarie, dall'anno scolastico 2016/2017 il progetto prevede presso una scuola dell'infanzia e presso una scuola primaria (per gli alunni di prima e seconda) la somministrazione del pasto nelle rispettive classi, appositamente predisposte e successivamente accuratamente ripulite. Per la scuola primaria, il progetto vuole accompagnare i bambini in una transizione delicata dall'ambiente della scuola dell'infanzia a quello della scuola primaria e valorizzarne l'acquisizione di autonomia, mantenendo alta l'attenzione sull'educazione alimentare e sui corretti comportamenti a tavola.

L'ACCESSO AL SERVIZIO

Modalità di iscrizione

L'iscrizione al servizio è obbligatoria e deve essere effettuata all'inizio di ogni ciclo scolastico.

I genitori degli alunni iscritti al primo anno di scuola dell'infanzia, primaria o secondaria di primo grado devono presentare domanda mediante procedura telematica o recandosi allo sportello apposito per la compilazione on line.

L'iscrizione rimane valida per tutti gli anni successivi al primo.

E' necessario presentare nuova domanda soltanto al passaggio ad una scuola di grado superiore (ad es. dalla scuola dell'infanzia alla scuola primaria).

Per tutti gli altri casi, a inizio anno scolastico è sufficiente confermare alla scuola l'intenzione di usufruire nuovamente del servizio.

Sistema tariffario

La determinazione del sistema tariffario avviene con deliberazione di Giunta Comunale. Le tariffe sono comunicate sul sito del Comune alla pagina del servizio di ristorazione scolastica.

Le tariffe sono composte da:

- una quota fissa mensile differenziata in base al numero dei rientri pomeridiani;
- la quota pasto.

Il costo del singolo pasto (quota pasto) è unitario e sarà addebitato soltanto per i pasti effettivamente ordinati nel corso dell'anno scolastico. Il pasto verrà comunque conteggiato e quindi addebitato qualora il minore venga ritirato da scuola per malessere o altri motivi dopo le ore 9.30.

E' previsto inoltre il versamento, all'atto dell'iscrizione, di una quota di compartecipazione per le spese amministrative di gestione.

Tale quota non è dovuta in caso di domiciliazione bancaria dei pagamenti (SDD).

E' inoltre previsto l'esonero dal versamento di tale quota per nuclei familiari con attestazione ISEE al di sotto della soglia stabilita nel sistema tariffario del servizio.

Riduzioni

L'importo della quota fissa mensile rimane invariato.

Viene applicata una riduzione sul costo del pasto consumato, nei seguenti casi:

- per alunni con attestazione ISEE al di sotto della soglia stabilita nel sistema tariffario: la riduzione ha validità annuale fino alla fine dell'anno scolastico in corso;
- per nuclei familiari con due o più figli iscritti al servizio o ai nidi comunali: la riduzione viene applicata d'ufficio a partire dal secondo figlio sulla retta di importo minore;
- per gli alunni in situazione di disabilità certificata ai sensi della L.104/92: la riduzione resta valida per tutto il periodo di iscrizione dell'alunno al servizio e non deve essere ripresentata in caso di passaggio ad altro ordine di scuola.

Le riduzioni non sono cumulabili.

La richiesta di riduzione per ISEE sotto soglia o per disabilità, nonché qualsiasi variazione inerente a riduzioni già applicate, devono essere tempestivamente comunicate allo sportello operativo utilizzando gli appositi moduli disponibili sul sito istituzionale.

Modalità di pagamento

L'avviso di pagamento viene emesso il mese successivo alla consumazione dei pasti ed è recapitato per posta. E' possibile ricevere l'avviso di pagamento tramite posta elettronica comunicando il proprio indirizzo email a mangioascuola@rettebergamo.it. In tal caso non saranno addebitate le spese postali.

Nel rispetto della data di scadenza, l'avviso di pagamento deve essere liquidato secondo le modalità indicate.

Rinuncia al servizio

Vista la grande valenza del servizio, più volte richiamata nella presente Carta dei Servizi, l'Amministrazione comunale ne consiglia la più ampia partecipazione. Nel caso in cui si voglia comunque rinunciare al servizio, occorre darne tempestiva comunicazione utilizzando l'apposito modulo presente sul sito del Comune nella pagina del servizio di ristorazione scolastica.

La tardiva o mancata segnalazione della rinuncia comporta il pagamento della quota fissa mensile, senza possibilità di rimborso.

Mancato pagamento

Il mancato pagamento di quanto dovuto darà luogo all'emissione di solleciti di pagamento. Qualora il debito dovesse perdurare, si procederà all'ingiunzione del pagamento e se lo stato di insolvenza persiste, verrà avviata la riscossione coattiva per il recupero dei crediti con l'applicazione di tutte le spese aggiuntive previste dalle normative vigenti.

Rateizzazione dei debiti pregressi

Al fine di sostenere i nuclei familiari in situazione di temporanea e obiettiva difficoltà ad adempiere al pagamento in un'unica soluzione, è prevista la possibilità di rateizzare eventuali morosità pregresse per le quali non è stata ancora disposta la riscossione coattiva.

L'istanza, da presentarsi per iscritto con apposito modulo da richiedere all'ufficio, dovrà essere corredata della documentazione comprovante le condizioni lavorative ed economiche dei componenti del nucleo familiare.

Modalità di rimborso di quote erroneamente versate

Il rimborso delle quote erroneamente versate e non dovute deve essere richiesto per iscritto all'ufficio Servizi Educativi per l'Infanzia e Istruzione.

Nel caso siano accertate insolvenze pregresse, sia per la ristorazione scolastica che per la frequenza ai nidi comunali (anche per altri figli del nucleo familiare), l'importo del rimborso sarà trattenuto sino alla concorrenza delle stesse.

Attività di controllo

Le dichiarazioni in sede di istanza di riduzione o rateizzazione costituiscono dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, e unitamente agli eventuali allegati a corredo della domanda sono oggetto di opportuni controlli di veridicità.

I controlli sono effettuati avvalendosi dei dati in possesso del Comune e di altri enti dell'Amministrazione pubblica, con particolare riguardo all'attestazione ISEE presentata.

In caso di non coincidenza tra quanto dichiarato e quanto accertato, l'ufficio contatterà il richiedente per ottenere chiarimenti e/o idonea documentazione atta a dimostrare la completezza e la veridicità dei dati forniti, anche al fine della correzione di errori materiali o di modesta entità.

Nel caso in cui venisse confermata l'incompletezza o la non veridicità della dichiarazione presentata, l'ufficio provvede:

- a revocare l'esenzione applicando conseguentemente con decorrenza dall'inizio dell'anno scolastico la tariffa calcolata sulla base dell'attestazione ISEE corretta;
- ad applicare, in caso di indebita percezione di una prestazione sociale agevolata sulla base dei dati dichiarati, la sanzione amministrativa del pagamento di una somma da € 500,00 a € 5.000,00 ai sensi dell'art. 38 del D. L. 31/5/2010, n. 78 convertito dalla L. 30/7/2012, n. 12.

Nei casi di dichiarazioni che possono presentare i caratteri di uno degli illeciti richiamati dall'art. 76 del D.P.R. 28/12/2000 n. 445, l'Amministrazione denuncia il fatto all'Autorità Giudiziaria.

LE FORME DI TUTELA

Gli strumenti di dialogo: suggerimenti, segnalazioni, reclami

Qualora un genitore o un alunno vogliano fare una segnalazione o un reclamo in merito al servizio di ristorazione scolastica nella propria scuola, sono invitati a formulare una prima comunicazione scritta alla propria Commissione Mensa scolastica, che potrà vagliare la segnalazione, effettuando i dovuti controlli ed eventualmente dando una prima risposta.

I genitori possono in ogni caso formulare richieste, proposte, segnalazioni, osservazioni o reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

Ogni segnalazione va inoltrata via email o via lettera allo **Sportello Operativo Mense Scolastiche**, i cui recapiti sono evidenziati in fondo alla Carta dei Servizi, alla sezione INFORMAZIONI UTILI.

Le comunicazioni eventualmente pervenute attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o il portale del Comune di Bergamo saranno comunque inoltrate allo Sportello Operativo Mense.

Entro 30 giorni dal ricevimento delle comunicazioni, il Comune si impegna a rispondere in forma scritta al reclamo e a sanare il disservizio, salvo comprovati impedimenti.

Le indagini di soddisfazione dell'utenza

I dati raccolti dai professionisti incaricati dal Comune, dalle Commissioni Mensa e dai genitori assaggiatori sulle schede compilate durante i sopralluoghi presso i refettori vengono registrati e successivamente rielaborati. In tali schede vi è una specifica sezione che ha l'obiettivo di verificare, per ciascuna delle preparazioni previste dal menu del giorno, corrispondenza, gradibilità e corretta porzionatura.

Particolare attenzione è dedicata alla rilevazione diretta della soddisfazione delle bambine e dei bambini, attraverso idonei questionari che possono essere elaborati, distribuiti e raccolti a cura delle Commissioni Mensa, con la collaborazione del Referente comunale e dei docenti.

L'analisi delle segnalazioni, insieme ai dati raccolti e rielaborati, contribuiscono alla misurazione dei livelli qualitativi del servizio e sono finalizzati al miglioramento costante del servizio.

A fronte delle eventuali criticità rilevate, il gestore - in sinergia con l'Amministrazione comunale e le Istituzioni scolastiche - si impegnerà ad attivare puntuali azioni correttive mirate a risolvere le aree di debolezza evidenziate.

Ruolo delle Associazioni dei consumatori

Come previsto da apposito Protocollo d'Intesa, le Associazioni di consumatori (Adiconsum, ADOC, Federconsumatori e Movimento Consumatori) sono state consultate in occasione della redazione della presente Carta dei Servizi.

INFORMAZIONI UTILI

Dove trovare la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino/utente.

È possibile scaricarla direttamente dal sito del Comune alla pagina del servizio di ristorazione scolastica.

Riferimenti

Elenchiamo qui di seguito alcuni link utili, disponibili ad accesso diretto anche sul sito del Comune alla pagina del servizio di ristorazione scolastica (alla voce: "Mangio a Scuola - Carta dei Servizi").

Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica

http://www.salute.gov.it/imgs/C_17_pubblicazioni_1248_allegato.pdf

Linee guida della Regione Lombardia per la ristorazione scolastica

http://www.welfare.regione.lombardia.it/shared/ccurl/15/665/linee_guida_ristorazione_scolastica.pdf

Linee guida di ATS Bergamo per la ristorazione scolastica (aggiornamento 2017)

<http://www.ats->

[bg.it/upload/asl_bergamo/gestionedocumentale/LINEE_GUIDA_RISTORAZIONE_Agosto2017_def_784_29192.pdf](http://www.ats-bg.it/upload/asl_bergamo/gestionedocumentale/LINEE_GUIDA_RISTORAZIONE_Agosto2017_def_784_29192.pdf)

Pagine sulla corretta alimentazione a cura del Ministero della Salute

http://www.salute.gov.it/portale/salute/p1_5.jsp?lingua=italiano&id=108&area=Vivi_sano

LARN – Livelli di Assunzione di Riferimento di nutrienti ed energia

Tabelle LARN

http://www.sinu.it/html/pag/tabelle_larn_2014_rev.asp

Recapiti e orari

Per informazioni sull'organizzazione del servizio, sulle iscrizioni, variazioni, rinunce, tariffe e pagamenti; sui menu, diete speciali, regimi dietetici particolari; per suggerimenti o segnalazioni di problematiche individuali e generali o disservizi:

SPORTELLO OPERATIVO MENSE SCOLASTICHE

Largo Roentgen, 3 (all'interno del Centro Polifunzionale di Loreto)

24128 – BERGAMO

Tel 035/399.920

email: mangioascuola@rettebergamo.it

Orari di apertura al pubblico: lunedì e martedì dalle ore 9,00 alle ore 16,00, mercoledì, giovedì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

Per ulteriori informazioni:

SERVIZI EDUCATIVI PER L'INFANZIA E ISTRUZIONE

Piazza Cavour, 1

24121 BERGAMO

Tel. 035.399.303

Fax 035.233.162

email: serviziscolastici@comune.bg.it

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,00