



Città di Melegnano

(Città Metropolitana di Milano)

Area Servizi Territoriali per le Persone e la Comunità

LINEE GUIDA PER IL SERVIZIO DI REFEZIONE SCOLASTICA

Le presenti "Linee guida" disciplinano il funzionamento del servizio di refezione scolastica rivolto ai bambini frequentanti le scuole dell'infanzia e le scuole primarie statali presenti sul territorio del Comune di Melegnano ed è gestito da una ditta esterna che provvede alla fornitura di menu completi e sani (primo, secondo con contorno e merenda del mattino). Tali menu sono predisposti da figure professionali il cui obiettivo è quello di educare i bambini e ragazzi ad una corretta e sana alimentazione.

Le informazioni elencate in queste linee guida contengono le procedure e tutte le informazioni utili alla famiglia affinché possa essere effettuata la richiesta di accesso al servizio: prima iscrizione, rinnovo iscrizione, controllo e gestione delle presenze, ricezione e pagamenti dei bollettini, controllo dei menu nonché la consultazione degli avvisi per eventuali variazioni del servizio.

Le presenti linee guida rispondono ad esigenze di trasparenza e costituiscono oggetto di osservazione e valutazione costante da parte dell'Amministrazione comunale.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Finalità	Il servizio di refezione scolastica fornisce il pranzo e la merenda ai bambini che frequentano le scuole dell'infanzia e le scuole primarie statali di Melegnano.
Attività svolte e servizi offerti	<p>I pasti vengono prodotti nel centro produzione pasti delle scuole primarie di via Cadorna e di viale Lazio dove vengono cucinati rispettivamente i pasti della scuola dell'Infanzia Cesaris e della scuola dell'Infanzia l'Aquilone. Il pasto viene distribuito e consumato sia nei refettori ma anche nelle classi debitamente sanificate e preparate. L'offerta della refezione scolastica vuole valorizzare gli aspetti dell'alimentazione legati alla salute, al gusto e alla cultura: vengono utilizzati menu equilibrati e controllati, sono utilizzati prodotti a lotta integrata, DOP, IGP, STG e a filiera controllata.</p> <p>I menu sono articolati su 4 settimane con periodicità stagionale e sono differenziati per tipologia di utenza. Vengono garantiti menu alternativi a seguito di autocertificazioni presentate dagli utenti per motivazioni religiose o ideologiche. Sono altresì previste</p>

	diete speciali su presentazione di certificato medico e di schema dietetico specifico. La preparazione delle diete speciali avviene con la supervisione della dietista della ditta che gestisce il servizio di refezione scolastica.
Dove si svolge	Il servizio si svolge presso le sedi degli istituti scolastici.
In che orari	Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì secondo gli orari previsti dalle diverse scuole.
A chi si rivolge	Il servizio si rivolge ai bambini che frequentano le scuole dell'infanzia e le scuole primarie statali di Melegnano.
Responsabile	Responsabile Area Servizi Territoriali per le Persone e la Comunità
Personale coinvolto	Personale amministrativo.
Collaborazioni esterne	Società appaltatrice.
In rete con	Il servizio coinvolge le seguenti strutture: le scuole dell'infanzia e le scuole primarie statali, ATS Milano Città Metropolitana (Dipartimento di Prevenzione, servizio di igiene, alimentazione e nutrizione).

ACCEDERE AL SERVIZIO

Come	Nei mesi di maggio, giugno e settembre, vengono aperte le iscrizioni al servizio di refezione scolastica per l'anno successivo. Le famiglie che intendono richiedere il servizio possono effettuare l'iscrizione online accedendo all'app ComunicApp secondo le date comunicate nella fase di apertura per le iscrizioni.
Dove e in che orari	<p>Per informazioni sulle modalità di procedura all'iscrizione è possibile rivolgersi a:</p> <p><i>Comune di Melegnano- Ufficio Educazione (terzo piano)</i> <i>Piazza Risorgimento, 1- Melegnano</i></p> <p><i>Tel. 02.98208290- 02.98208293- 02.98208234</i></p> <p>emilia.arioli@comune.melegnano.mi.it anna.gheli@comune.melegnano.mi.it roberta.michelari@comune.melegnano.mi.it ufficio.educazione@comune.melegnano.mi.it</p> <p>È prevista inoltre l'apertura dello sportello Refezione Scolastica presso il Palazzo Comunale - Piano Terra - nelle giornate di martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 per i mesi di apertura delle iscrizioni, mentre le date per altre aperture in corso d'anno verranno comunicate successivamente.</p> <p>Sarà presente un incaricato della ditta appaltatrice del servizio di refezione scolastica a cui ci si potrà rivolgere in caso di difficoltà a gestire in autonomia le iscrizioni/rinnovi e/o per informazioni generali relative al servizio medesimo. Di seguito i contatti di riferimento:</p> <p><i>Tel.02.98208330</i> email: refezione.scolastica@comune.melegnano.mi.it</p>
Moduli da compilare	L'iscrizione al servizio deve essere effettuata annualmente con modalità online nel periodo indicato dall'Amministrazione Comunale, solitamente nel periodo tra maggio-giugno e settembre

	<p>La domanda di iscrizione è conforme alle norme della semplificazione amministrativa. Le modalità di accesso sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrando in Google Play scaricare l'applicazione utilizzata dalla ditta che è ComunicApp (Etica Soluzioni). Qualora fosse già stata scaricata, il genitore deve entrare nell'applicazione ed accedere con il proprio spid o password al "<i>Portale Genitori</i>"; - Dal link disponibile sulla home page del sito del Comune di Melegnano. <p>Una volta entrati nell'applicazione occorre effettuare i seguenti passaggi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accedere al "<i>Portale Genitori</i>", andare in "<i>Anagrafica</i>", cercare "<i>Rinnovo iscrizioni</i>", controllare la modulistica aggiornando i vari dati (in particolare residenza, telefono e indirizzo email), caricare il documento ISEE aggiornato, per l'applicazione della riduzione della tariffa, nonché tutti i documenti necessari e utili per il completamento della domanda di iscrizione (es: eventuale certificato medico per diete speciali); - se è una nuova iscrizione accedere al "<i>Portale Genitori</i>", cercare "<i>Home</i>" - "<i>Anagrafica</i>" - "<i>Nuova Iscrizione</i>", inserire il nominativo dell'alunno e compilare sia la scheda del bambino che del genitore pagante caricando anche il documento ISEE, per l'applicazione della riduzione della tariffa, nonché tutti i documenti necessari e utili per il completamento della domanda di iscrizione. <p>Qualora non venga effettuata l'iscrizione e/o il rinnovo si procederà all'applicazione della tariffa massima prevista per il servizio.</p>
Documentazione richiesta	<p>All'atto dell'iscrizione dovrà essere allegata la situazione economica equivalente della famiglia attestata dalla Dichiarazione Sostitutiva Unica ISEE (completa di nucleo e Isee minori) secondo le modalità disciplinate dal D.P.C.M. n. 159/2013 e s.m.i..</p> <p>I dati forniti, utilizzati solo ed esclusivamente per la quantificazione della tariffa pasto, sono coperti da segreto d'ufficio e tutelati dalla L. 196/2003 s.m.i..</p> <p>Per i cittadini extracomunitari che non hanno la residenza sul territorio italiano, ma hanno l'ospitalità, occorre allegare all'atto dell'iscrizione la dichiarazione di ospitalità ai sensi dell'art.7, D.lgs. n. 286/1998.</p>
Disdetta pasto	<p>La ditta incaricata provvede giornalmente all'addebito automatico del pasto e il genitore può controllare sul portale tutte le assenze e le presenze del bambino a scuola. Per quanto riguarda le assenze, è compito del genitore provvedere a disdire il/i pasto/i per vari motivi (assenza, uscita anticipata, ingresso posticipato del bambino a scuola) al fine di evitare l'addebito automatico del pasto non consumato. La disdetta deve essere effettuata entro le ore 9.30 del giorno di assenza e/o nei giorni antecedenti, in caso di assenza programmata, con le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - collegandosi all'app ComunicApp, cliccare su "<i>Presenze</i>" - digitare sul giorno in cui segnare l'assenza e poi cliccare su "<i>Disdetta</i>". Comparirà un pallino giallo che conferma che la disdetta è stata effettuata. - telefonando al numero unico nazionale 02 94757575

<p>Richiesta pasto in bianco/diete</p>	<p>Tutti gli eventuali aggiornamenti saranno pubblicati sul "Portale Genitori".</p> <p>Le disdette dei pasti in caso di uscite didattiche comunicate dalle rispettive segreterie scolastiche e/o festività in base al calendario scolastico di ogni plesso vengono inserite da parte dell'ufficio di competenza.</p> <p>Si fa presente che - qualora non venisse effettuata la disdetta entro le ore 9.30 oppure, nel caso di segnalazioni pervenute dopo tale orario, il pasto verrà comunque addebitato all'utente. Non può essere richiesta la cancellazione dei pasti arretrati.</p> <p>Sul calendario del portale genitori sono riportate:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ le giornate di presenza a scuola (evidenziate con sfondo o pallino verde) ✓ le giornate di festività (evidenziate con sfondo o pallino rosso) ✓ le giornate di disdetta pasto (evidenziate con sfondo o pallino giallo) ✓ le giornate di scelta del pasto in bianco (evidenziate con sfondo o pallino viola) <p>PASTO IN BIANCO: il genitore può procedere alla richiesta del pasto in bianco qualora necessario per il bambino. Non necessita di prescrizione medica e, di norma, non può superare i 5 giorni consecutivi.</p> <p>La prenotazione del pasto in bianco avviene utilizzando la stessa procedura della disdetta pasto digitando sul giorno interessato e - in questo caso- cliccando sulla scelta "pasto in bianco".</p> <p>DIETE: In fase di iscrizione al servizio, il genitore deve richiedere - se necessario - la tipologia della dieta occorrente al bambino. Se la dieta è di tipo sanitario, occorre allegare la prescrizione rilasciata da un medico pediatra o specialista.</p> <p>Diversamente per la dieta etico-religiosa occorre farne richiesta all'atto dell'iscrizione senza allegare alcuna documentazione. Le richieste possono essere effettuate anche durante l'anno scolastico.</p>
<p>Costo per il cittadino</p>	<p>Per le famiglie residenti - che intendono fruire di una riduzione sulla tariffa massima del servizio - la tariffa a pasto è determinata dall'Attestazione ISEE Minorenni utilizzando l'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) definito secondo le modalità disciplinate dal D.P.C.M. n. 159/2013 e s.m.i..</p> <p>La mancata presentazione della documentazione ISEE comporta l'applicazione della tariffa massima.</p> <p>La Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) presentata all'inizio dell'anno scolastico e in base alla quale vengono calcolate le tariffe rimane in vigore fino al termine dell'anno scolastico di riferimento. Per il calcolo del valore ISEE la famiglia deve rivolgersi all'INPS o al CAF del territorio.</p> <p>Il pagamento dovrà essere effettuato tramite il sistema denominato PAGOPA, sistema nazionale per i pagamenti a favore della Pubblica Amministrazione, secondo le modalità indicate nell'avviso al documento stesso.</p> <p>In caso di mancato pagamento entro 30 giorni dalla data di scadenza del bollettino verrà applicato l'interesse di mora legale (art. 1284 del Codice Civile).</p> <p>L'utente è tenuto a conservare le ricevute dei pagamenti effettuati per eventuali contestazioni.</p>
<p>Tariffe</p>	<p>Le tariffe del servizio di refezione scolastica vengono determinate annualmente con deliberazione della Giunta Comunale che definisce i costi complessivi delle tariffe e delle contribuzioni di</p>

	<p>tutti i servizi a domanda individuale.</p> <p>È prevista l'applicazione della riduzione della tariffa pasto nei seguenti casi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riduzione del 25% per il secondo figlio frequentante - riduzione del 40% per il terzo figlio frequentante - riduzione del 60% per il quarto figlio frequentante. <p>Non sono previste riduzioni per i non residenti.</p>
Pagamenti	<p>Ogni mese la ditta appaltatrice del servizio di refezione scolastica calcola gli importi dovuti in base alle presenze rilevate giornalmente nelle singole scuole. Il pagamento dovrà essere effettuato secondo le seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mediante bollettino <i>PAGOPA</i> stampabile o visibile dalla app ComunicApp con QRcode pagabile presso le tabaccherie o gli uffici postali - dall'app ComunicApp collegandosi al bollettino ed effettuando direttamente il pagamento online. <p>L'Ufficio Educazione provvederà ad effettuare i controlli dei pagamenti e, in caso di mancato pagamento, invierà agli utenti morosi entro il mese di maggio dell'anno successivo, la lettera di sollecito dei pagamenti con relativa data di scadenza.</p> <p>Dopo tale data, l'Ufficio procederà all'invio dell'elenco degli utenti insoluti alla ditta Andreani Tributi che provvederà all'emissione delle relative cartelle di ruolo per il recupero delle somme non pagate.</p> <p>L'utente è tenuto a conservare tutte le ricevute dei pagamenti effettuati per le eventuali richieste che possono pervenire dagli uffici interessati, nonché per le eventuali contestazioni che possono sorgere.</p>
Dichiarazione spese	<p>A partire dal mese di marzo di ogni anno, il genitore può procedere in autonomia a scaricare dall'app ComunicApp la dichiarazione delle spese sostenute per il servizio di refezione scolastica dell'anno precedente che comprende gli importi riferiti a tutti i pagamenti effettuati in tale anno.</p> <p>Al fine di un eventuale rimborso welfare è possibile richiedere all'ufficio educazione una apposita dichiarazione delle spese sostenute.</p>
Controllo menu e avvisi	<p>Sul portale ComunicApp vengono altresì pubblicati i menu e cliccando la sezione "New" tutti gli avvisi e le comunicazioni inerenti al servizio.</p>

QUALITA' DEL SERVIZIO

Qualità per il cittadino è	Il Comune garantisce
Soddisfazione delle famiglie fruitrici	❖ Almeno il 70% delle famiglie soddisfatte.
Professionalità degli operatori	<p>❖ Il servizio viene svolto da una ditta appaltatrice con personale professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sulle tecniche di manipolazione, sull'igiene, sulla sicurezza e sulla prevenzione, nel rispetto di quanto previsto dal CCNL e dalla normativa di riferimento.</p> <p>❖ La ditta dispone di idonee e adeguate risorse umane, in numero e professionalità, atte a garantire la perfetta esecuzione delle attività.</p>
Qualità delle derrate	Vengono utilizzati prodotti a lotta integrata, DOP, IGP, STG e a filiera controllata.

	<p>❖ I menù sono articolati su quattro settimane con periodicità stagionale (autunno/inverno e primavera/estate) e sono differenziati per tipologia d'utenza, tenendo conto di eventuali diete speciali per patologia e per motivi etico-religiosi.</p>
Partecipazione delle famiglie e gestione del servizio	<p>È presente una Commissione Mensa composta da:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Assessore alla Scuola e all'Infanzia ✓ Referente Ufficio Educazione ✓ Professionista incaricato dal Comune per il monitoraggio del servizio di refezione ✓ Rappresentanti docenti e genitori delle rispettive scuole dell'infanzia e scuole primarie ✓ Direttore del servizio e cuochi della società appaltatrice. <p>La Commissione è considerata una risorsa necessaria al monitoraggio della qualità del servizio attraverso un controllo che avviene utilizzando appositi strumenti di valutazione nonché le opportune relazioni con l'utenza.</p>

IL MODULO DI RECLAMO

Il seguente modulo è predisposto allo scopo di presentare reclamo presso il Comune per il verificarsi di eventuali inadempienze relative al non rispetto degli standard di qualità definiti da queste Linee Guida.

Il modulo va compilato in tutte le sue parti e consegnato all'Ufficio Educazione.

L'Ufficio entro 30 giorni dalla data di presentazione del modulo invierà una comunicazione scritta sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati, gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

Perché sia possibile intervenire con tempestività, il reclamo deve contenere il maggior numero di informazioni di sua conoscenza.

A tale scopo compili attentamente gli spazi qui di seguito riportati.

È possibile ritagliare e consegnare il seguente modulo di reclamo.

Alla cortese attenzione
Ufficio Educazione
Comune di Melegnano

Reclamo presentato da:

Cognome _____ Nome _____

Nato a _____ il _____

Residente in _____

tel.	e-mail

Giorno e ora in cui è stata riscontrata l'irregolarità

Motivo del reclamo

(si prega di fornire il maggior numero di elementi utili per la valutazione dell'irregolarità)

Data	Firma
------	-------