



Comune di Limbiate

Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica

GUIDA ALLA LETTURA

Limbiate,

A tutti i piccoli clienti del Servizio di Ristorazione Scolastica
e alle loro famiglie.

Cari ragazzi e cari genitori,

Che cos'è.....	4
Diffusione e Distribuzione	4
PRINCIPIO DELL'UGUAGLIANZA.....	4
PRINCIPIO DELL'IMPARZIALITÀ	4
La gestione del servizio.....	4
L'iscrizione al servizio.....	5
Il prezzo del servizio.....	5
Ufficio competente: Ufficio scuola.....	5
Pagamenti	5
Le linee guida nutrizionali.....	6
Menù.....	6
Dieta in bianco.....	6
Diete per motivi di salute.....	6
Diete etico-religiose.....	6
Variazione dei menù.....	7
PRINCIPIO DELLA CONTINUITÀ.....	7
PRINCIPIO DELLA PARTECIPAZIONE	7
La Commissione Mensa.....	7
⇒ La nomina.....	7
⇒ I compiti	7
EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	7
Le aziende che garantiscono il servizio	8
Il controllo qualità.....	8
⇒ Monitoraggio c/o le scuole.....	8
⇒ Monitoraggi c/o Centro cottura.....	8
⇒ Controlli microbiologici c/o le scuole	8
Domande e Risposte.....	8
⇒ Suggerimenti e reclami.....	9
⇒ A chi rivolgersi	9

Tempi di risposta	9
ADOZIONE DI STANDARD	9
Qualità dei menu	9
⇒ Tabelle dietetiche	9
⇒ Menù	9
⇒ Le materie prime	9
⇒ Produzione dei pasti	10
⇒ Campionatura rappresentativa del pasto	10
⇒ Il pasto a scuola.....	10
I rifiuti	10
Competenza certificata del servizio.....	10
⇒ Certificazione di qualità	10
⇒ Sistema di autocontrollo	10
Qualità del Servizio	10
⇒ Valutazione.....	10
⇒ La pagella	10
SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....	11
INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....	11
Carta del Servizio	11
Comunicati	11
Ufficio Competente: Ufficio scuola.....	11
⇒ Per telefono.....	11
⇒ via fax.....	11
⇒ Per lettera.....	11
⇒ Via e-mail	11
RIMBORSI	12
Come ottenerli	12
Fac-simile di modulo di richiesta rimborso.....	12

LA CARTA DEL SERVIZIO

Che cos'è

La carta del servizio di Ristorazione Scolastica vuole essere uno strumento di riferimento di quel complesso rapporto tra Azienda (Pubblica Amministrazione) e Cittadini— utenti nella ricerca della qualità, che è il terreno sul quale si misurano successi e insuccessi di molte imprese, anche pubbliche.

La Carta del Servizio si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici” dove alla base della stesura c'è l'esigenza di trasparenza, di chiarezza del “contratto di servizio”, di conoscenza dei diritti e bisogni del Cittadino-Cliente-Consumatore e che è, da questo punto di vista, anche la testimonianza di un orientamento alla qualità.

La realizzazione di questa Carta del Servizio servirà a rendere edotti i Clienti, ai quali viene erogato il servizio, i dipendenti della Pubblica Istruzione, i gestori del servizio e l'opinione pubblica sugli aspetti generali e più specifici del servizio di Ristorazione Scolastica.

Le informazioni che troverete contenute riguardano principalmente le modalità di gestione e di realizzazione del servizio, gli strumenti adottati dalla Pubblica Amministrazione per il controllo, e le procedure che i Clienti devono seguire nel caso di violazione dei principi della Carta stessa.

Diffusione e Distribuzione

La Carta del Servizio della Ristorazione Scolastica verrà distribuita gratuitamente a tutte le famiglie che usufruiscono di tale servizio.

Tutte le Scuole del Comune di Limbiate saranno informate della stesura della Carta del Servizio e ne riceveranno copia.

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 uniformate le erogazioni dei Servizi pubblici.

Compito di questa Carta del Servizio è quello di riportare, nelle proprie pagine, come questa Amministrazione Comunale rispetta tali principi nell'erogare il servizio di Ristorazione Scolastica.

Principio dell'uguaglianza

Il servizio di ristorazione scolastica viene erogato assicurando la parità di diritti a tutti gli utenti.

Tutti coloro che usufruiscono del servizio di ristorazione scolastica vengono trattati con imparzialità e cortesia. Il servizio di Ristorazione Scolastica viene assicurato a tutti gli utenti che risultino iscritti in una scuola statale di Limbiate (infanzia, primaria e secondaria di primo grado).

Sono accolte le esigenze dei commensali che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire diete particolari.

Principio dell'Imparzialità

Chi eroga un servizio ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei clienti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

In funzione di tale obbligo l'Amministrazione Comunale ha interpretato le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio di Ristorazione Scolastica, nonché tutte le norme che regolano il settore.

La gestione del servizio

Per erogare il Servizio di Ristorazione Scolastica è stata scelta la formula a gestione indiretta e cioè gestita in appalto da Azienda privata specializzata nel settore.

L'iscrizione al servizio

Hanno diritto ad usufruire del servizio tutti gli alunni frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, in presenza di attività pomeridiane.

L'accesso al servizio è subordinato alla consegna da parte dei Servizi Educativi di un cartoncino personalizzato (contenente un codice a barre), che dovrà essere utilizzato per effettuare la ricarica dei pasti.

Il prezzo del servizio

Il costo del pasto è stabilito dall'Amministrazione Comunale sulla base del costo pasto complessivo.

Per soddisfare al meglio ogni singola esigenza e per far sì che tutti gli aventi diritto si trovino nella possibilità di accedervi senza discriminazione sono previste delle condizioni economiche differenziate in base al reddito della famiglia dell'alunno. Ogni anno, prima dell'avvio dell'anno scolastico, chi ritiene di aver diritto ad una tariffa ridotta dovrà consegnare all'ufficio scuola l'attestazione Isee in corso di validità e sulla base dell'indicatore in essa riportato verrà applicata la tariffa agevolata adeguata.

La prenotazione del pasto viene fatto a scuola da personale a ciò preposto. Nel caso di uscita anticipata dell'alunno il genitore avrà l'onere di avvisare nel momento dell'ingresso al mattino il personale scolastico. In caso di uscita anticipata non prevista (ad esempio per un malore improvviso), il pasto non verrà addebitato solo se l'uscita sarà anteriore alle ore 10.30.

Ufficio competente: Ufficio scuola

E' a disposizione per tutte le informazioni sulle tariffe pasto e riduzioni ed esenzioni di pagamento, rilevazione delle presenze e modalità di pagamento.

L'Ufficio Scuola è sito in:

Via M.Bianco 2

telefono 02.99097222

e riceve:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30

il mercoledì e il venerdì anche dalle 16.45 alle 18.00

Pagamenti

Il pagamento avviene caricando, mediante il cartoncino personalizzato (con codice a barre) che verrà consegnato il primo anno di frequenza scolastica, l'importo in euro che il genitore desidera. Il sistema ricalcherà il numero di pasti da accreditare in base alla tariffa dell'utente. Resta inteso che entro la fine dell'anno scolastico tutti i pasti consumati dovranno essere stati pagati. La ricarica può essere effettuata presso gli esercizi commerciali convenzionati col Comune e il cui elenco verrà reso noto nel volantino informativo che verrà distribuito ogni anno a scuola. A partire dall'anno scolastico 2007/2008 sono state introdotte le Sms gratuite da ricevere periodicamente sul proprio cellulare (verranno inviate solo a chi avrà un credito esiguo di pasti o un debito) e la possibilità di visualizzare mediante web la situazione debitoria del proprio figlio/a. Sarà comunque cura dell'ufficio scuola effettuare dei solleciti trimestrali per tutte quelle situazioni in cui il numero di pasti consumati e non caricati sia ingente. Alla fine dell'anno scolastico verrà fatto un sollecito riepilogativo per tutte le situazioni in cui vi siano pasti consumati e non pagati. Nel caso in cui il genitore non provveda a regolarizzare la propria posizione, il Comune si vedrà costretto ad iscrivere a ruolo le somme dovute.

Le linee guida nutrizionali

Il Servizio di Ristorazione Scolastica viene ritenuto tanto essenziale quanto determinante ell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini e dei ragazzi che ne sono utenti.

Nel definire i menù 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 di Ricerca per gli alimenti e la nutrizione (INRAN)
- Società Italiana di Nutrizione Umana (SINU)
- Direttiva Regione Lombardia sulla Refezione Scolastica.
- ASL della Provincia di Milano n.1

Menù

Sono previsti due menù, articolati su quattro settimane, uno per la stagione invernale e uno per quella estiva. Tutti i menù vengono sottoposti all'attenzione dell'Asl.

Il menù invernale è adottato nei mesi che vanno da ottobre a marzo, mentre il menù estivo riguarda i mesi compresi tra aprile e ottobre.

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

Ognuno dei due menù 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.

Esiste la possibilità di richiedere delle diete speciali (in bianco, per motivi di salute, etico-religiose), che vengono prodotte seguendo le linee guida dietologiche dell'Asl della Provincia di Milano n°1.

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 menù leggero, aderente al menù giornaliero. Per usufruire di tale menù bisogna segnalarlo all'insegnante, la mattina stessa del consumo.

Non è necessario presentare nessun certificato medico ed è possibile ordinarlo per tre giorni consecutivi. Dal quarto giorno è indispensabile consegnare a scuola il certificato medico.

Diete per motivi di salute

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 richiederla all'Ufficio Scuola, compilando presso lo stesso l'apposita modulistica e presentando contemporaneamente certificato medico attestante la patologia e la durata della dieta.

Il certificato va ripresentato tutti gli anni, tranne nel caso in cui la malattia per cui viene richiesto rientri tra quelle "genetiche" (favismo, celiachia, fenilchetonuria). In tal caso il certificato ha validità per un intero ciclo scolastico.

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 escludere determinati tipi di alimenti.

Anche in questo caso il genitore o chi ne fa le veci lo può segnalare all'Ufficio Scuola, compilando una richiesta con la specifica degli alimenti da escludere.

Variazione dei menù

Non esiste una validità temporale dei menu previsti, ma l'Ufficio Scuola, sentiti obbligatoriamente gli Organi competenti e la Commissione Mensa, sulla base dei propri monitoraggi e delle indicazioni pervenute, valuta la possibilità di apportare modifiche.

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 dei clienti e la durata dei disservizi stessi.

Principio della Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico è sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Su questo principio viene garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento e al controllo della Ristorazione Scolastica, così come il diritto a ottenere informazioni, dare suggerimenti e naturalmente a presentare reclami.

Questo diritto può essere esercitato in prima persona o avvalendosi di organismi di rappresentanza quali le Commissioni Mensa.

La Commissione Mensa

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

La Commissione Mensa (prevista anche dalle Linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Scolastica approvate con Decreto della Direzione Generale della Sanità n° 14833 del 1.8.2002) è un organismo attraverso il quale viene assicurata la partecipazione degli utenti al funzionamento e al miglioramento del Servizio di Ristorazione Scolastica.

⇒ La nomina

La Commissione Mensa viene nominata ogni anno dal consiglio di circolo o d'istituto e vi possono far parte i Genitori degli alunni che usufruiscono del servizio e il personale scolastico docente.

⇒ I compiti

La Commissione Mensa esercita nell'interesse dell'utenza:

- un ruolo di collegamento tra l'utenza e il soggetto titolare del servizio, relativo alle diverse istanze che pervengono dall'utenza stessa;
- un ruolo di monitoraggio dell'accettabilità del pasto e di qualità del servizio attraverso idonei strumenti di valutazione;
- un ruolo consultivo per quanto riguarda le variazioni del menù scolastico, nonché le modalità di erogazione del servizio e i capitolati d'appalto.

Efficienza ed Efficacia

La gestione del Servizio di Ristorazione Scolastica persegue l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia. La piena soddisfazione dei clienti viene ricercata attraverso il miglioramento del Servizio e l'aumento dell'efficacia delle strutture che lo svolgono.

Le aziende che garantiscono il servizio

La produzione, il trasporto e la distribuzione dei pasti sono affidati in appalto a ditta privata, selezionata secondo le procedure di legge, che fornisce adeguate garanzie tecniche, professionali e di sicurezza alimentare.

Le ditte partecipanti alle gare bandite dal Comune sono in possesso della certificazione di qualità.

La produzione dei pasti avviene presso il Centro di Cottura di proprietà del Comune.

Il controllo qualità

La qualità del Servizio di Refezione Scolastica, e di conseguenza la qualità del pasto fornito, è il risultato di una serie di componenti quali la corretta igiene al momento della produzione, del trasporto e della distribuzione, la qualità degli alimenti utilizzati, nonché la modalità di preparazione dei pasti.

Vista l'importanza di questi aspetti il Comune effettua, tramite consulente specializzato controlli ulteriori rispetto a quelli già stabiliti per legge a carico della ditta e a quelli di competenza dell'ASL, controlli sul rispetto del Capitolato e delle prescrizioni di Legge nonché controlli sul pasto, dalla produzione (qualità delle derrate) alla distribuzione (temperatura, gusto e appetibilità).

Inoltre i Servizi Educativi effettuano ulteriori sopralluoghi presso i refettori, per verificare il regolare funzionamento del servizio e la gradibilità degli alimenti. Il piano dei controlli, illustrato in seguito, è stato studiato per dare la massima garanzia di un monitoraggio continuo su tutti gli aspetti del Servizio di Refezione scolastica.

⇒ Monitoraggi c/o le scuole

Verranno garantite un minimo di 2 visite ispettive annuali presso ciascun refettorio da parte del consulente tecnologo alimentare.

Nel periodo gennaio-giugno di ciascun anno verranno effettuati trenta sopralluoghi nei refettori da parte del personale dell'ufficio scuola.

Inoltre sopralluoghi "straordinari" potranno essere effettuati in qualunque momento dell'anno sia da parte del consulente, che dai membri della commissione mensa, che dell'ufficio scuola.

L'Asl e i Nas possono effettuare in qualunque momento verifiche proprie.

⇒ Monitoraggi c/o Centro cottura

Verranno garantite un minimo di 3 visite ispettive al mese presso il Centro cottura da parte del consulente tecnologo alimentare.

L'Asl può effettuare in qualunque momento verifiche proprie.

Inoltre sopralluoghi "straordinari" potranno essere effettuati in qualunque momento dell'anno sia da parte del consulente, che dai membri della commissione mensa, che dell'ufficio scuola.

⇒ Controlli microbiologici

Verranno effettuati a cura della ditta affidataria del servizio 10 prelievi per la valutazione della qualità igienica degli alimenti e 10 tamponi superficiali per la verifica della corretta procedura di sanificazione delle mani del personale addetto.

Le analisi dei prelievi e tamponi verranno effettuate presso laboratori specializzati e trasmesse poi al Comune.

Domande e Risposte

Nei giorni di refezione è garantita la presenza presso il Centro cottura del Direttore del Servizio della ditta appaltatrice, al fine di assicurare un tempestivo intervento in caso di disservizi.

Il personale dell'Ufficio scuola è sempre reperibile durante l'orario di refezione scolastica ai numeri telefonici indicati nel capitolo "Rapporti con i clienti".

Compito preciso dell'Amministrazione Comunale è quello di acquisire i reclami, le segnalazioni, le osservazioni, i suggerimenti formulati dagli utenti fruitori del Servizio di Ristorazione Scolastica e di rispondere nei tempi prefissati.

⇒ **Suggerimenti e reclami**

L'Ufficio Scuola 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 ad individuare il problema e rendere facile l'accertamento dei fatti segnalati.

Sono ben accetti i suggerimenti per migliorare il Servizio.

⇒ **A chi rivolgersi**

Nell'eventualità si verificassero problemi nel Servizio di Ristorazione Scolastica o violazioni dei principi e degli impegni stabiliti nella Carta del Servizio, questi possono essere segnalati:

- per telefono (0299097222)
- per iscritto all'indirizzo postale, all'indirizzo e-mail e ai numeri telefonici/fax indicati nel capitolo "Rapporti con gli utenti"(pag. 10)

Tempi di risposta

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

Nel caso in cui non si abbia riscontro ai propri reclami o non ci si ritenga soddisfatti dalle risposte ottenute ci si può rivolgere al Difensore Civico.

GLI STRUMENTI

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

Adozione di Standard

Nel Capitolato Speciale d'appalto del Servizio di Ristorazione Scolastica sono stati definiti degli standard della qualità generali e specifici, di seguito evidenziati.

Qualità dei menu

⇒ **Tabelle dietetiche**

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

⇒ **Menù**

Adozione dinamica dei menù, in collaborazione con la commissione mensa, ma nel rispetto di precisi standard nutrizionali.

I menù seguono l'andamento stagionale, sono formulati prevedendo una rotazione dei piatti proposti e vengono formulati in base agli indici di gradimento rilevati.

⇒ **Le materie prime**

La qualità delle materie prime è definita dalle tabelle merceologiche allegate al capitolato speciale. I prodotti previsti sono di prima qualità ed in particolare vengono utilizzati prodotti biologici (yogurt, pomodori pelati, pasta e pane integrali, olio extra vergine d'oliva), prodotti equo solidali (banana) e di derivazione "a lotta integrata" (succhi di frutta), frutta e verdura secondo disponibilità di mercato, prodotti DOP (grana padano, asiago e mozzarella).

La fornitura di materie prime viene controllata:

- dall'Azienda in tutta la filiera, mediante selezione di fornitori, verifiche presso gli stessi e procedure di rintracciabilità
- dal Comune, mediante visite ispettive nel Centro Cottura e nei refettori, effettuate dal Tecnologo alimentare, preposto al controllo

⇒ **Produzione dei pasti**

I pasti vengono prodotti con modalità di cottura che privilegiano gli aspetti dietetico nutrizionali: cotture al forno con pochi condimenti e dove è possibile utilizzo di condimento a crudo (olio extra vergine d'oliva biologico).

Il Centro cottura è dotato di moderne attrezzature atte a produrre pasti igienicamente sicuri.

⇒ **Campionatura rappresentativa del pasto**

Al fine di garantire la rintracciabilità dei pasti consumati l'Azienda che ha in gestione il Servizio ha l'obbligo di mantenere in frigorifero per 72 ore campionatura del pasto in modo da garantire rintracciabilità di quanto servito.

⇒ **Il pasto a scuola**

Il servizio di distribuzione del pasto a scuola, effettuato dal personale dell'azienda appaltatrice, rispetta i requisiti igienico sanitari previsti dalla normativa vigente e caratteristiche di qualità specifiche previste nel Capitolato Speciale.

I rifiuti

Presso ogni sede si provvede alla raccolta differenziata e allo smaltimento razionale dei rifiuti secondo le disposizioni impartite da Aeb Ambiente, azienda che si occupa della raccolta dei rifiuti sul nostro territorio.

Competenza certificata del servizio

⇒ **Certificazione di qualità**

L'Azienda responsabile della gestione del Servizio di Ristorazione Scolastica è in possesso della Certificazione di Qualità ISO 9001.

⇒ **Sistema di autocontrollo**

L'Azienda responsabile del Servizio di Ristorazione Scolastica (produzione e distribuzione) implementa il Sistema di Autocontrollo Igienico -sanitario, denominato HACCP, per la prevenzione dei rischi, e quindi dei potenziali pericoli, in tutte le fasi del processo produttivo.

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

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, i responsabili del Settore e la Commissione Mensa verificheranno che gli impegni e gli standard di qualità espressi in questa Carta e nei Capitolati Speciali per l'erogazione del servizio siano rispettati, intervenendo per risolvere eventuali problemi.

⇒ **La pagella**

I risultati delle verifiche e dei giudizi degli utenti 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

La Ristorazione scolastica è anche informazione.

Per utilizzarla al meglio è importante avere notizie aggiornate e complete sul suo funzionamento e sulle sue eventuali variazioni, così come sapere a chi ci si deve rivolgere per ottenere chiarimenti e spiegazioni.

Ecco quali sono i mezzi di informazione per saperne di più.

Carta del Servizio

La Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica sarà distribuita all'inizio dell'anno scolastico a tutte le famiglie interessate e ai Dirigenti Scolastici delle scuole infanzia, primarie e secondarie di primo grado. La presente Carta del Servizio ha valenza pluriennale e verrà aggiornata periodicamente con comunicazioni del Comune.

Comunicati

Nel caso si verificassero variazioni rispetto alle modalità di erogazione del servizio, rispetto ai menù in vigore o in relazione a qualsiasi comunicazione inerente al Servizio di Ristorazione Scolastica, verranno inviate delle lettere informative ai Dirigenti Scolastici.

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 l'utente sono tenuti a indicare le proprie generalità tramite tesserino di riconoscimento e fornendo le proprie generalità in caso di comunicazioni telefoniche.

Ufficio Competente: Ufficio scuola

E' a disposizione per qualsiasi informazione sul servizio di Ristorazione Scolastica.

E' possibile comunicare con l'ufficio per telefono, per lettera, via fax, via e-mail o direttamente.

⇒ **Per telefono**

- Al numero: 02.99097222
- nei giorni: dal lunedì al venerdì
- nei seguenti orari: da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 12.30 e lunedì e mercoledì anche dalle 16,45 alle 18,00

⇒ **via fax**

Al numero: 02.99097586

⇒ **Per lettera**

Al seguente indirizzo: Comune di Limbiate- Servizi Educativi - Via M.Bianco 2 - 20051 Limbiate (MI)

⇒ **Via e-mail**

Al seguente indirizzo: servizi.educativi@comune.limbiate.mi.it

RIMBORSI

Come ottenerli

L'eventuale credito residuo a fine anno scolastico viene riportato automaticamente all'anno successivo: nel caso in cui un alunno termini il ciclo di studi nelle scuole infanzia, primarie e secondarie di primo grado statali di Limbiate e abbia un credito residuo ha due possibilità:

1. Può richiedere il rimborso tramite compilazione del modulo disponibile allo sportello dell'ufficio scuola, come fac-simile di seguito riportato
2. Nel caso abbia fratelli o sorelle che frequenteranno ancora le scuole di cui sopra può chiedere che il proprio credito venga trasferito a loro (non è possibile fare trasferimenti di crediti a persone diverse da fratelli o sorelle)

Fac-simile di modulo di richiesta rimborso

Ai Servizi Educativi
Comune di Limbiate

Il sottoscritto _____ genitore
di _____ frequentante la
scuola _____ classe _____ e abitante a _____ in
Via _____, Codice Fiscale _____, recapito
telefonico _____

Chiede
Il rimborso della somma di euro _____

Per pasti non usufruiti nell'anno scolastico _____

Limbiate, li _____

FIRMA
