

Comune di Casalmaggiore (Cremona)
Ufficio Servizi Scolastici

CARTA DEI SERVIZI

Ristorazione scolastica

aggiornamento dicembre 2025
approvato con deliberazione della
Giunta Comunale n. 2 del 15/01/2026



Sommario

- 1 - Cos'è la Carta dei Servizi?**
- 2 - Principi fondamentali del servizio**
- 3 - Mission e finalità del servizio**
- 4 - Modalità di erogazione dei pasti**
- 5 - Menù**
- 6 - Qualità degli alimenti**
- 7 - Regimi dietetici speciali**
- 8 - Sostenibilità ambientale**
- 9 - Sistema di controllo**
- 10 - Educazione alimentare**
- 11 - Commissione Mensa**
- 12 - Recupero delle eccedenze alimentari**
- 13 - Iscrizione e tariffe**
- 14 - Modalità di pagamento**
- 15 - Suggerimenti e reclami**

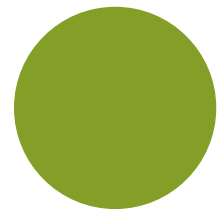
1 - Cos'è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi, ispirandosi alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", assume una serie di impegni nei confronti dell'utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard qualitativi perseguiti, informando, altresì, i destinatari sulle modalità di tutela previste.

Si tratta, dunque, di una sorta di "patto" che l'Amministrazione stipula con i cittadini, assumendosi la responsabilità di erogare prestazioni secondo standard qualitativi definiti e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e risultati raggiunti.

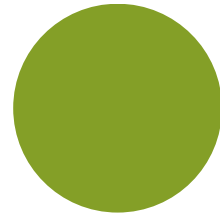
La finalità perseguita attraverso il presente documento è, in sintesi, duplice: rendere noti gli impegni assunti nei confronti del cittadino nell'attività di ristorazione scolastica, garantendo, al contempo, che gli stessi vengano mantenuti; offrire a tutti i cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio.

2 - Principi fondamentali del servizio



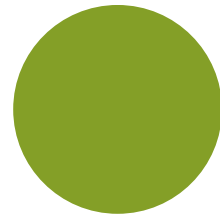
Uguaglianza

Il servizio è ispirato al principio di uguaglianza. Le regole concernenti i rapporti tra gli utenti e l'Amministrazione Comunale e l'accesso ai servizi sono uguali per tutti, indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Viene garantita parità di trattamento a tutti i fruitori del servizio, accogliendo, però, le richieste di coloro che, per motivi di salute o etico-religiosi, chiedono di poter seguire diete particolari.



Imparzialità

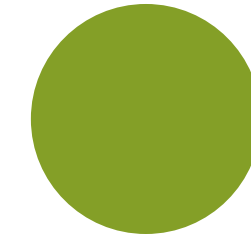
L'Amministrazione Comunale ispira la propria condotta ed impronta l'erogazione del servizio a criteri di obiettività, neutralità, imparzialità e cortesia.



Regolarità e continuità

Trattandosi di un servizio pubblico essenziale, considerato strumentale al diritto allo studio, l'erogazione dello stesso viene garantito in maniera continuativa, regolare e senza interruzioni.

In caso di eventi eccezionali, che possano influire sul suo regolare svolgimento, è prevista una particolare procedura di emergenza (pasto sostitutivo) volta a ridurre al minimo il disagio dei fruitori.



Efficienza, efficacia e qualità

L'Amministrazione si impegna a perseguire il miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori e una permanenza in mensa confortevole per alunni ed insegnanti.

3 - Mission e finalità del servizio

Il Servizio di Ristorazione Scolastica è stato istituito con il preciso intento di permettere l'adempimento dell'obbligo scolastico a tutti i bambini che frequentano le scuole pubbliche dell'Infanzia, Primaria e Secondaria in orario pomeridiano, ossia a tempo pieno o modulo.

Oltre ad assicurare la partecipazione all'attività scolastica, il servizio persegue l'obiettivo di fornire un pasto di qualità, equilibrato dal punto di vista nutrizionale e sicuro sotto il profilo igienico-sanitario. Inoltre, i comportamenti assunti durante il consumo dei pasti a scuola possono rappresentare un importante momento educativo e di socializzazione da condividere anche con le istituzioni scolastiche e le famiglie.

In sintesi, gli obiettivi del servizio possono essere così riassunti:

- **Nutrizionali:** garantendo il fabbisogno di nutrienti con il pasto principale della giornata, si favorisce un adeguato sviluppo fisico, riequilibrando anche eventuali carenze nell'alimentazione extrascolastica.
- **Educativi:** fornire al bambino corrette abitudini alimentari, integrando l'insegnamento di queste ultime con la collaborazione della famiglia.
- **Preventivi:** seguire una dieta bilanciata e completa, riduce l'insorgenza di patologie legate alla malnutrizione (obesità, ipertensione, diabete).



4 - Modalità di erogazione dei pasti

A seguito di una procedura di gara, il servizio di ristorazione scolastica è stato appaltato per gli a.s. 2025/2026 e 2026/2027 alla **Cirfood di Reggio Emilia**, un'impresa cooperativa che vanta un'esperienza di oltre 50 anni nel campo della ristorazione collettiva.

Tutti i pasti vengono cucinati presso il **Centro Cottura** situato all'interno del plesso scolastico "Marconi" di Casalmaggiore con un sistema produttivo "fresco/caldo" che non prevede interruzioni fra la cottura e la distribuzione dei pasti.

Nei **refettori annessi al Centro Cottura** vengono somministrati al tavolo - dal lunedì al venerdì - i pasti per gli alunni della **Scuola dell'Infanzia e Primaria "Marconi"**. Nelle giornate di mercoledì e venerdì vengono somministrati anche i pasti per gli alunni della **Scuola Secondaria di primo grado "Diotti"** (in questo caso in modalità self-service).

I pasti destinati agli alunni che frequentano i plessi scolastici dell'Istituto Comprensivo "Diotti" dislocati nelle **frazioni di Cappella, Roncadello e Vicomosciano** dopo la produzione presso il Centro Cottura vengono veicolati in contenitori isotermici dedicati, nel rispetto delle norme igienico-sanitarie e del legame "fresco/caldo".

Gli orari di consegna dei pasti veicolati sono studiati per ridurre il più possibile il tempo che intercorre tra la fine della preparazione e l'inizio di somministrazione degli stessi al fine di garantire all'utenza una maggior qualità organolettica delle pietanze. Una volta consegnati, i pasti vengono consumati presso i refettori allestiti all'interno delle scuole medesime.



5 - Menù

Criteri per la formulazione dei menù

I menù scolastici sono predisposti dai dietisti di CIRFOOD tenendo in considerazione

- **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** previsti per il servizio di ristorazione scolastica
- **Linee Guida della Regione Lombardia** per la ristorazione collettiva e scolastica
- **LARN** (Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti per la Popolazione Italiana)
- **Linee Guida di ATS Valpadana** - Dipartimento di igiene e prevenzione sanitaria, igiene degli alimenti e nutrizione <https://www.ats-valpadana.it/ristorazione-collettiva-e-scolastica>

Composizione del pasto

Un “pasto tipo” è composto da primo piatto, secondo piatto, un contorno, pane, frutta fresca di stagione. Una volta al mese viene somministrato un dolce.

Durante l'anno si alternano - in base al clima e alla stagionalità degli alimenti - due menù:

- invernale, in vigore da novembre a marzo;
- estivo, in vigore da aprile ad ottobre.

Occasionalmente, in relazione a ricorrenze o progetti, vengono proposti menù a tema.

Menù stagionale “parlante”

Il menù stagionale in vigore, una volta condiviso con la Commissione Mensa e validato da ATS, è pubblicato nel sito del Comune di Casalmaggiore alla [**pagina dedicata**](#).

Si tratta di un “menù parlante” in cui - attraverso l’uso di colori e simboli grafici - vengono messe in evidenza le principali caratteristiche nutrizionali delle preparazioni e le caratteristiche delle derrate utilizzate.

Nel sito sono pubblicati anche i menù alternativi previsti per le diete speciali etico-religiose.

[illegible]

6 - Qualità degli alimenti

Si parla di qualità di un prodotto alimentare quando si è in grado di conoscere e verificare non solo la qualità dello specifico alimento, ma anche quella dell'intero processo produttivo. Un pasto di buona qualità deve essere sicuro dal punto di vista igienico-sanitario, anche per quanto riguarda le tecniche di produzione, equilibrato dal punto di vista nutrizionale, composto da materie prime di qualità (prodotti biologici, DOP, KM0, noOGM).

Le caratteristiche merceologiche delle derrate prevedono il rispetto di quanto previsto dal DM Ambiente 10 marzo 2020 "**Criteri Ambientali Minimi per il servizio di ristorazione collettiva e fornitura di derrate alimentari**"(CAM), con introduzione di ulteriori caratteristiche migliorative:

- pane a ridotto contenuto di sale, prodotto con farina biologica e non addizionato di grassi
- carne bovina, suina e avicola di provenienza esclusivamente italiana
- utilizzo esclusivo di olio extravergine di oliva di origine italiana
- incremento di almeno il 20% della percentuale di derrate biologiche rispetto alle percentuali minime previsti dai CAM nelle diverse categorie merceologiche
- valorizzazione di eccellenze locali con forniture a chilometro zero e filiera corta

BIO

ORTAGGI, LEGUMI, CEREALI, PASTA 71%

PRODOTTI LATTIERO CASEARI 51%

CARNE BOVINA 71% - AVICOLA 41% - SUINA 31%

PASSATE E CONSERVE DI POMODORO 54%

KM0



7 - Regimi dietetici speciali

per alunni e
personale docente,
su richiesta

1

Dieta in bianco

Si tratta di una dieta leggera che può essere richiesta dai genitori attraverso l'insegnante in caso di lieve indisposizione, senza necessità di certificato medico, per non più di 3 giorni.

2

Dieta speciale etico-religiosa

E' una dieta che prevede un regime alimentare differente dal menù standard per esigenze religiose, etiche e culturali. Non necessita di certificati e viene richiesta dai genitori all'atto dell'iscrizione al servizio.

Dieta speciale sanitaria

Si tratta di una misura dieto-terapeutica mirata a prevenire o correggere stati patologici individuali, solitamente di tipo cronico, che deve essere specificatamente adottata in presenza di patologie documentate sul piano clinico con certificazione medica rilasciata dal pediatra di libera scelta (PLS), medico di base (MMG) o altro medico specialista. In questi casi, occorre fare richiesta presso l'Ufficio Scuola, compilando l'apposito modulo e presentando, contestualmente, la certificazione medica attestante la patologia e la durata della dieta. La documentazione dovrà essere presentata prima dell'inizio di ogni anno scolastico ed ogni qualvolta siano necessari aggiornamenti (nuova erogazione prevista entro le 48 ore), ad eccezione del 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.

A garanzia della sicurezza e della tutela della salute, la preparazione delle diete speciali sanitarie prevede l'adozione di specifiche procedure: formazione di personale dedicato, stoccaggio separato delle derrate, area di lavorazione separata all'interno del Centro Cottura, confezionamento del pasto in contenitori dedicati monoporzione, tracciabilità della dieta durante il trasporto e fino al momento della consegna al destinatario.

8 - Sostenibilità ambientale

Presenza nei refettori di erogatori di acqua di rete

Scelta di fornitori certificati

Automezzi per i trasporti a ridotte emissioni

Imballaggi “a rendere”

Imballaggi riciclabili, biodegradabili o a ridotto volume

Prodotti di pulizia superconcentrati

Corsi di formazione specifica per il personale

Monitoraggio per la riduzione degli sprechi alimentari

9 - Sistema di controllo

Controlli interni

La sicurezza igienico sanitaria del servizio è monitorata da CIRFOOD mediante il **Sistema HACCP** applicato mediante un **Piano di Autocontrollo** che consente di analizzare i potenziali pericoli, valutare i rischi delle varie fasi produttive e progettare azioni mirate a garantire l'igiene dell'ambiente, del personale, delle attrezzature, della produzione e degli alimenti.

Il piano di autocontrollo è integrato da una serie di analisi microbiologiche e chimico-fisiche da eseguirsi con cadenza periodica sulle materie prime, sull'acqua, sui prodotti lavorati, sul personale e sulle superfici di lavoro.

Controlli da parte del Comune di Casalmaggiore

La qualità a livello complessivo viene monitorata dal Comune che verifica il rispetto di tutti gli adempimenti previsti dal contratto e dal **Capitolato d'appalto**, riservandosi di applicare penali qualora tali adempimenti vengano disattesi da CIRFOOD.

Controlli esterni

La qualità del servizio è monitorata anche da **organismi di controllo ufficiali** preposti alla vigilanza: ATS ValPadana, Nucleo Antisofisticazione dei Carabinieri, Ispettorato del Lavoro).



10 - Educazione alimentare

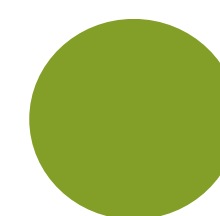


CIRFOOD si impegna a realizzare un programma di **educazione alimentare** rivolto ai bambini delle scuole di Casalmaggiore, con l'obiettivo di rendere i pasti scolastici più graditi e allo stesso tempo diffondere una cultura alimentare sana e sostenibile. L'impegno è duplice: da un lato migliorare la gradibilità di alimenti spesso poco amati dai bambini, come verdure, legumi e pesce; dall'altro sensibilizzare i più piccoli a corretti stili alimentari e alla riduzione dello spreco



Per aumentare l'**appetibilità dei menù**, verranno proposti piatti studiati con ingredienti freschi e di stagione, cucinati con metodi che preservano gusto e proprietà nutritive (ad esempio polpette di legumi, burger di pesce, ecc.)

Le eventuali proposte relative a nuove ricette potranno essere esaminate nell'ambito della Commissione Mensa, organismo che riveste un ruolo consultivo, di affiancamento e confronto tra istituzione scolastica, rappresentanti dei genitori, Amministrazione comunale e impresa incaricata della gestione del servizio di ristorazione scolastica.



Nel corso dell'anno scolastico, in collaborazione con l'Amministrazione Comunale, verranno avviate e monitorate iniziative mirate dedicate al tema della corretta alimentazione. La calendarizzazione di tali progetti, che sottendono iniziative orientate a promuovere una maggiore consapevolezza alimentare e a fornire strumenti concreti di approfondimento sulla nutrizione, sarà concordata di volta in volta con le scuole interessate.



Indagini di valutazione di gradimento

A partire dal 2026 sarà disponibile la **Web App Menù Chiaro**, uno strumento digitale che consente di consultare in modo puntuale e trasparente il menù scolastico. L'applicativo fornisce un aggiornamento quotidiano con l'indicazione dettagliata della composizione di ciascun piatto e, su base settimanale, offre una visione complessiva delle proposte alimentari. La piattaforma integra, inoltre, un sistema di valutazione a "stelline", che permette agli utenti di esprimere un giudizio sulle pietanze. In caso di valutazioni basse, è prevista l'obbligatorietà di un commento, così da raccogliere feedback più mirati e utili al miglioramento del servizio.

11 - Commissione Mensa

La Commissione svolge funzioni consultive e supporta l'Amministrazione con riguardo soprattutto all'articolazione del menù, sul gradimento del pasto (attraverso sopralluoghi e assaggi) e - in generale - all'andamento del servizio.

Viene nominata ogni tre anni ed è composta, come previsto da Regolamento Comunale, da:

RAPPRESENTANTI DEI GENITORI, ELETTI DAI GENITORI STESSI

- n.1 per ciascun plesso scolastico dell'Istituto Comprensivo "Diotti" (Infanzia di Cappella, Infanzia di Roncadello, Infanzia di Vicomosciano, Primaria di Vicomosciano e Scuola Secondaria di primo grado)
- n. 2 per ciascun plesso scolastico dell'Istituto Comprensivo "Marconi" (Scuola dell'Infanzia e Primaria di Casalmaggiore)

RAPPRESENTANTI DEI DOCENTI ADDETTI AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DURANTE IL PASTO, NOMINATI DAI RISPETTIVI COLLEGI

- n. 1 per ciascun ordine scolastico dell'Istituto Comprensivo "Marconi"
- n.1 per ciascun ordine scolastico dell'Istituto Comprensivo "Diotti"

RESPONSABILE COMUNALE DEI SERVIZI SCOLATICI

REFERENTE DELL'IMPRESA AGGIUDICATARIA CHE EROGA IL SERVIZIO

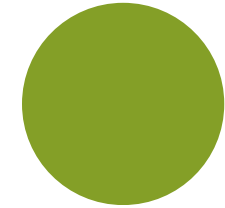
Il ruolo di raccordo tra le famiglie degli utenti ed il Comune, rende la Commissione Mensa uno strumento di partecipazione per eccellenza.

Dal canto suo, l'Amministrazione Comunale incoraggia il flusso informativo ed il dialogo con la Commissione Mensa impegnandosi a:

- prendere in carico eventuali segnalazioni
- valutare le istanze dell'utenza
- fissare periodicamente incontri con la Commissione
- sostenere momenti di formazione

mail: commissionemensa2427@gmail.com

12 - Iscrizione e tariffe



Le domande di iscrizione al servizio di refezione scolastica devono essere effettuate dai genitori/tutori degli alunni tramite il Portale Iscrizioni Online raggiungibile al link [**SPAZIO SCUOLA**](#), pubblicato sul sito dell'Ente.

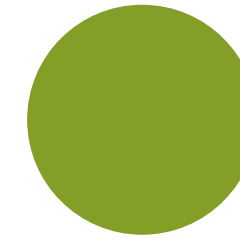
Effettuato l'accesso, si dovranno compilare tutti i moduli con i dati richiesti e, una volta inoltrata la domanda, attendere la conferma e la validazione da parte del sistema.

Le domane di iscrizione vengono raccolte, di norma, entro il 30 giugno di ogni anno al fine di consentire l'organizzazione del servizio stesso.

Ogni iscrizione, anche in riferimento al medesimo ciclo scolastico, ha validità annuale e non potrà intendersi tacitamente rinnovata rispetto all'anno scolastico precedente.

Eventuali allegati alla domanda potranno essere inseriti a sistema o, in alternativa, consegnati in forma cartacea presso il CSC o direttamente all'Ufficio Scuola.

Solo in caso di comprovate esigenze familiari, si dà facoltà di iscrizione durante l'anno scolastico; in tal caso, sarà necessario rivolgersi all'Ufficio Scuola.



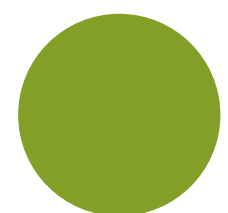
Le tariffe relative al servizio di refezione scolastica vengono stabilite annualmente dalla Giunta comunale per ciascun ordine scolastico. [**LINK TARIFFE**](#)

La Giunta, nell'ambito delle determinazioni delle tariffe dei servizi a domanda individuale, determina altresì i parametri per ottenere la riduzione della stessa o l'esenzione dal pagamento del servizio in base ai limiti ISEE. Tali agevolazioni valgono esclusivamente per i residenti nel territorio del Comune di Casalmaggiore.

[**LINK TABELLA ISEE**](#)

Gli aventi diritto devono presentare apposita richiesta all'Ufficio Servizi Scolastici e la concessione del trattamento decorrerà dalla data di presentazione della domanda.

13 - Modalità di pagamento



APP SPAZIOSCUOLA

Le famiglie degli iscritti al servizio di Refezione scolastica hanno la facoltà di scaricare l'App Spazioscuola. Una volta installata, per il primo accesso, sarà necessario inserire il codice di attivazione 1240252498.

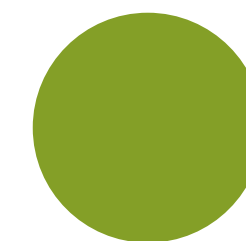
L'utente potrà poi accedere tramite Spid, CIE o attraverso le credenziali fornite direttamente dall'Ufficio Servizi Scolastici.

L'App Spazioscuola offre la possibilità di ricaricare il conto

mensa dell'alunno scegliendo tra:

- pagamento diretto online
- pagamento presso esercenti abilitati come PSP (Prestatori dei Servizi di Pagamento) o Punti LIS (Lottomatica Italia Servizi SpA) presenti nel territorio.

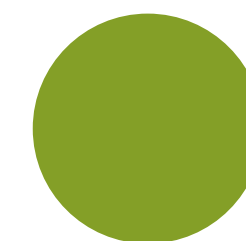
L'APP SPAZIOSCUOLA offre inoltre la possibilità di tracciare le ricariche eseguite in precedenza, visualizzare il credito residuo e monitorare il consumo quotidiano dei pasti e il relativo costo.



ALTRI CANALI

Il credito mensa può essere ricaricato anche presso lo **Sportello CSC** del Comune di Casalmaggiore e presso le **Farmacie Comunali di Casalmaggiore, Casalbellotto e Vicobellignano** comunicando il codice PAN associato all'alunno.

L'Ufficio Servizi Scolastici può inoltre generare **Avvisi di pagamento Pago PA**.



RIMBORSI

Per ottenere il rimborso di un eventuale credito residuo relativo al servizio è necessario far pervenire all'Ufficio Servizi Scolastici - dopo averlo compilato - l'apposito modulo disponibile nel sito del Comune.

14 - Suggerimenti e reclami

Segnalazioni e reclami devono essere chiari, precisi e circostanziati. Oltre ad indicare i propri dati anagrafici è importante descrivere dettagliatamente i fatti o le criticità rilevate per cui si richiede una soluzione.

L'Ufficio si riserva di esaminare la richiesta e rispondere in base all'urgenza rilevata e comunque entro 30 giorni dalla segnalazione.

L'utente può contattare l'Ufficio Servizi Scolastici con varie modalità:

di persona,
recandosi presso l'Ufficio del Comune di Casalmaggiore
(piano terra) negli orari di apertura al pubblico
martedì e sabato 8.30/12.30
giovedì 10.00/12.30 e 14.30/17.30

telefonando ai numeri 0375 284423/284452

inviando una e-mail all'indirizzo
serviziscolastici@comune.casalmaggiore.cr.it

tramite lettera o raccomandata A/R all'indirizzo
Ufficio Servizi Scolastici del Comune di Casalmaggiore
Piazza Garibaldi 26, 26041 Casalmaggiore (CR)

tramite PEC all'indirizzo
protocollo.comune.casalmaggiore@pec.regione.lombardia.it