



**COMUNE DI FIRENZE  
DIREZIONE ISTRUZIONE  
SERVIZIO SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ EDUCATIVE E  
SCOLASTICHE  
LINEE GUIDA REFEZIONE SCOLASTICA A.S. 2024/2025**

- 1. FINALITÀ E CRITERI GENERALI**
- 2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**
- 3. DESTINATARI DEL SERVIZIO**
- 4. MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO**
- 5. DIETE SPECIALI PER ALUNNI E ADULTI**
  - 5.1 DIETE PER MOTIVI DI SALUTE**
  - 5.2 DIETE PER MENÙ VEGETARIANO E MOTIVI ETICO-RELIGIOSI**
  - 5.3 DIETE PER MENÙ VEGANO**
  - 5.4 DIETE PER DISTURBI GASTRO-INTESTINALI**
- 6. PROCEDURA PER COMUNICARE LE DIETE AL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA**
  - 6.1 PER GLI ALUNNI**
  - 6.2 PER GLI ADULTI**
  - 6.3 TRASMISSIONE DIETE ALUNNI/E E ADULTI AI CENTRI COTTURA**
  - 6.4 CONSEGNE DELLE DIETE NEI REFETTORI**
  - 6.5 COME MODIFICARE O SOSPENDERE UNA DIETA**
- 7. RINUNCIA REFEZIONE SCOLASTICA/SOSPENSIONE REFEZIONE SCOLASTICA**
- 8. ASSENZE PROLUNGATE DEGLI ALUNNI**
- 9. ALTRI ADULTI PRESENTI AL MOMENTO DELLA REFEZIONE**
- 10. ADULTI CHE USUFRUISCONO DELLA MENSA A PAGAMENTO**
- 11. FESTE DI FINE ANNO**
- 12. GITE SCOLASTICHE**
- 13. PROGETTO FRUTTA A MERENDA**
- 14. TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA REFEZIONE SCOLASTICA**
  - 14.1 TARIFFE**
  - 14.2 DOMANDA DI AGEVOLAZIONE TARIFFARIA**

**14.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

**14.4 DOMICILIAZIONE BANCARIA**

**14.5 ATTESTAZIONE DEI PAGAMENTI**

**14.6 MANCATO PAGAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA**

**15. PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE**

**16. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ**

## **1. FINALITÀ E CRITERI GENERALI**

Le presenti Linee Guida hanno la finalità di disciplinare il funzionamento del servizio di refezione scolastica per le scuole dell'infanzia, statali e comunali, per le scuole primarie e per le scuole secondarie di primo grado qualora sia fatta espressa richiesta al Comune di Firenze di usufruire della refezione scolastica.

L'Amministrazione Comunale organizza il servizio di refezione scolastica nell'ambito delle proprie competenze, stabilite dalla normativa vigente, compatibilmente con le disposizioni previste dalle leggi finanziarie e dalle previsioni annuali di bilancio dell'Ente.

Il servizio di refezione scolastica, improntato a criteri di qualità, efficienza ed efficacia, contribuisce ad agevolare la frequenza scolastica degli alunni residenti nel Comune di Firenze.

## **2. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

L'organizzazione del servizio di refezione scolastica è curata dal Comune di Firenze tramite i propri uffici, che potranno avvalersi per l'espletamento del servizio di imprese esterne, ricorrendo alla stipula di contratti pubblici ai sensi del Codice degli appalti vigente.

Il servizio di refezione scolastica è fornito a richiesta dell'utente (servizio a richiesta individuale) e viene effettuato per l'intero anno scolastico fino al termine delle lezioni, tenendo conto del calendario scolastico predisposto dalle competenti autorità.

L'Amministrazione Comunale, compatibilmente con i mezzi e le risorse disponibili, provvede alla pianificazione del servizio di refezione scolastica in accordo e in collaborazione con gli Istituti Comprensivi interessati del territorio del Comune di Firenze.

## **3. DESTINATARI DEL SERVIZIO**

Il servizio di refezione scolastica è rivolto:

- 1) agli alunni e alle alunne frequentanti i plessi scolastici degli Istituti Comprensivi presenti sul territorio del Comune di Firenze che abbiano fatto richiesta al momento dell'iscrizione ai vari cicli scolastici;
- 2) all'insegnante curricolare presente nel momento della refezione scolastica. Per altri insegnanti che richiedono di essere presenti al momento della refezione scolastica è necessario essere autorizzati dal Dirigente Scolastico per le scuole statali e dal Dirigente del Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative per le scuole dell'infanzia comunali come meglio specificato all'art. 9;
- 3) insegnanti di sostegno/potenziamento previa autorizzazione del Dirigente Scolastico;
- 4) educatori di sostegno previa autorizzazione della Cooperativa affidataria del servizio;
- 5) adulti a pagamento che ne facciano richiesta su modulo apposito, come previsto all'art. 10.

## **4. MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di refezione scolastica viene erogato dal lunedì al venerdì nei giorni previsti dal Calendario scolastico della Regione Toscana; la fascia oraria prevista per la distribuzione dei pasti è, indicativamente, per la scuola dell'infanzia tra le 12,00 e le 13,00 e per la scuola primaria e secondaria tra le 12,30 e le 14,00.

In base alla capienza dei refettori, il servizio di refezione scolastica potrà essere svolto in più turni; le classi presenti ad ogni turno sono scelte dal Dirigente Scolastico a seconda delle attività didattiche.

La refezione scolastica, di norma, prevede la preparazione dei pasti presso Centri Cottura dislocati in vari punti della città e la consegna ai refettori delle varie piazze. Nell'Office gli addetti alla distribuzione provvederanno alla somministrazione dei piatti.

Per ogni fruitore della refezione scolastica viene allestito il posto a tavola con: tovaglietta in carta riciclabile, piatto piano e piatto fondo in ceramica, un bicchiere di vetro infrangibile, forchetta, coltello (solo per alunni/e delle scuole primarie e secondarie di primo grado) e al bisogno cucchiaino e cucchiaino.

## **5. DIETE SPECIALI PER ALUNNI E ADULTI**

Il servizio di refezione scolastica prevede la somministrazione di “pasti speciali” per alunni/e e adulti che per motivi medici, etico-religiosi, scelta alimentare, necessitano di una preparazione dei pasti alternativa al menù ordinario.

Le diete previste sono:

### **5.1 DIETE PER MOTIVI DI SALUTE**

La richiesta (con sottoscrizione anche del modello della privacy) per tali diete dovrà essere **sempre** accompagnata da apposita certificazione medica rilasciata dal medico e/o dal pediatra di base.

I certificati rilasciati da specialisti diversi da quelli sopra indicati non saranno accettati.

La certificazione medica, che deve essere ripresentata ogni anno scolastico (ad eccezione delle certificazioni relative a patologie croniche), deve riportare con precisione:

1. gli alimenti da escludere nella dieta;
2. il periodo di durata.

A tale scopo è stato predisposto un modulo di certificazione (con sottoscrizione anche della privacy) – allegato n. 1 – che può essere scaricato anche dalla rete civica del Comune di Firenze, al seguente link:

[http://educazione.comune.fi.it/servizi\\_alla\\_scuola/refezione/menu.html](http://educazione.comune.fi.it/servizi_alla_scuola/refezione/menu.html)

### **5.2 DIETE PER MENÙ VEGETARIANO E MOTIVI ETICO-RELIGIOSI**

Per richiedere il menù vegetariano ed etico-religioso è sufficiente una richiesta in carta libera da parte dei genitori o degli utenti.

La certificazione ha valore per l'intero ciclo scolastico, salvo revoca scritta firmata da entrambi i genitori o dal richiedente.

A tale scopo è stato predisposto un modulo di certificazione (con sottoscrizione anche della privacy) – allegato n. 2 – che può essere scaricato anche dalla rete civica del Comune di Firenze, al seguente link:

[http://educazione.comune.fi.it/servizi\\_alla\\_scuola/refezione/menu.html](http://educazione.comune.fi.it/servizi_alla_scuola/refezione/menu.html)

### **5.3 DIETE PER MENÙ VEGANO**

Riguardo al menù vegano si invita il/i richiedente/i a prendere visione delle indicazioni della USL 10 Centro Toscana (allegato n. 15) e al link

[http://educazione.comune.fi.it/servizi\\_alla\\_scuola/refezione/menu.html](http://educazione.comune.fi.it/servizi_alla_scuola/refezione/menu.html).

La certificazione ha valore per l'intero ciclo scolastico, salvo revoca scritta firmata da entrambi i genitori.

A tale scopo è stato predisposto un modulo di certificazione (con sottoscrizione anche della privacy) – allegato n. 3 – che può essere scaricato anche dalla rete civica del Comune di Firenze, al seguente link:

[http://educazione.comune.fi.it/servizi\\_alla\\_scuola/refezione/menu.html](http://educazione.comune.fi.it/servizi_alla_scuola/refezione/menu.html)

### **5.4 DIETE PER DISTURBI GASTRO-INTESTINALI**

In presenza di lievi disturbi di natura gastro-intestinale, il genitore può richiedere un “pasto in bianco”, per un periodo NON superiore a tre giorni anche non consecutivi all'interno del mese.

Nel caso in cui il disturbo si protragga per più giorni è necessario il certificato medico.

## 6. PROCEDURA PER COMUNICARE LE DIETE AL SERVIZIO REFEZIONE SCOLASTICA

Di seguito si indica la procedura da seguire per comunicare le diete di alunni/e e adulti al servizio refezione scolastica del Comune di Firenze:

### 6.1 PER GLI ALUNNI

a) all'atto dell'iscrizione il genitore deve segnalare la necessità o meno di dieta per patologia o altro tipo di dieta. Nel caso di iscrizione online sul sistema MIUR la scuola può configurare la modulistica in modo tale da raccogliere questa informazione.

Per chiarimenti tecnici si può contattare il Servizio Supporto alla Scuola al seguente indirizzo di posta elettronica: [iscrizioni.scuolaonline@comune.fi.it](mailto:iscrizioni.scuolaonline@comune.fi.it);

b) i genitori dovranno, con le modalità individuate da ogni Direzione di Istituto, consegnare alla Scuola:

- la certificazione medica ed il modulo di richiesta per le patologie dell'alunno/a; (allegato 1)

oppure

- l'autocertificazione per richiesta menù vegano/vegetariano/etico-religioso; (allegato 2 o allegato 3).

Le certificazioni per patologie dovranno essere ripresentate ogni anno scolastico, ad esclusione delle certificazioni mediche relative a patologie croniche (ad esempio: celiachia, diabete, favismo, ecc).

Le autocertificazioni avranno validità per tutto il ciclo scolastico.

### 6.2 PER GLI ADULTI

Gli adulti che richiedono una dieta speciale dovranno presentare la documentazione all'inizio dell'anno scolastico indicando la scuola, la classe di appartenenza e la qualifica (insegnante, insegnante di sostegno, assistente scolastico, educatore Cooperativa, ecc.).

La documentazione da presentare ogni anno scolastico **alla scuola** è la seguente:

- certificazione medica e modulo di richiesta per le diete che prevedono particolari patologie. A tale scopo è stato predisposto un modulo di certificazione (con sottoscrizione anche della privacy) – allegato n. 4 – che può essere scaricato anche dalla rete civica del Comune di Firenze, al seguente link:

[http://educazione.comune.fi.it/servizi\\_alla\\_scuola/refezione/menu.html](http://educazione.comune.fi.it/servizi_alla_scuola/refezione/menu.html)

oppure

- autocertificazione per richiesta menù vegano/vegetariano/etico-religioso. A tale scopo è stato predisposto un modulo di certificazione (con sottoscrizione anche della privacy) – allegato n. 5 o allegato n. 6 – che può essere scaricato anche dalla rete civica del Comune di Firenze, al seguente link:

[http://educazione.comune.fi.it/servizi\\_alla\\_scuola/refezione/menu.html](http://educazione.comune.fi.it/servizi_alla_scuola/refezione/menu.html)

### 6.3 TRASMISSIONE DIETE ALUNNI/E E ADULTI AI CENTRI COTTURA

La Direzione della Scuola, una volta ricevute le certificazioni/autocertificazioni dovrà tempestivamente trasmetterle, con modalità tecniche che ne assicurino la leggibilità e con un riepilogo per scuola e classe, con le seguenti modalità:

a) diete degli alunni: le diete dovranno essere inoltrate direttamente dalla scuola al Centro Cottura di riferimento rilevabile dal Piano Refezione reperibile sul sito del Comune di Firenze al seguente link: <https://educazione.comune.fi.it/pagina/mensa>. La Direzione della Scuola dovrà assicurare che siano debitamente informati gli insegnanti, gli educatori delle Cooperative e tutti quei soggetti che nell'ambito scolastico si rapportano quotidianamente con i soggetti che usufruiscono di una dieta;

- b) diete degli adulti: le diete dovranno essere inoltrate direttamente dalla scuola al Centro di Cottura di riferimento rilevabile dal Piano Refezione reperibile sul sito del Comune di Firenze al seguente link: <https://educazione.comune.fi.it/pagina/mensa> e, contestualmente, al Comune di Firenze al seguente indirizzo di posta elettronica: [diete.istruzione@comune.fi.it](mailto:diete.istruzione@comune.fi.it); si informa che se la dieta richiesta dal personale “adulto” della refezione scolastica non viene inoltrata anche al Comune di Firenze, non sarà possibile associare la dieta al richiedente e pertanto il Centro Cottura non potrà fornire nessuna dieta.

#### **6.4 CONSEGNE DELLE DIETE NEI REFETTORI**

La dieta speciale per patologia personalizzata, sia per gli/le alunni/e che per gli adulti, sarà consegnata alla scuola confezionata in monoporzione termosigillata ed etichettata con nome-cognome-classe-refettorio-contenuto affinché sia perfettamente identificabile da parte del personale addetto alla distribuzione.

Sarebbe auspicabile che l'insegnante o altro adulto presente a mensa collaborasse attivamente con il personale addetto alla distribuzione, al fine di individuare fisicamente l'alunno/a al/alla quale è destinata la dieta e il contenuto della medesima.

#### **6.5 COME MODIFICARE O SOSPENDERE UNA DIETA**

Le modalità per modificare o sospendere una dieta richiesta sono le seguenti:

- a) modifica di una dieta per patologia: è assolutamente necessario un nuovo certificato medico che specifichi la sostituzione o integrazione del precedente.
- b) sospensione di una dieta per patologia: è assolutamente necessario un certificato medico che preveda la sospensione della dieta.
- c) sospensione di una dieta per menù vegano/vegetariano/etico-religioso: è necessaria la dichiarazione dei genitori o l'autocertificazione dell'adulto con richiesta di sospensione.

La richiesta di modifica/sospensione della dieta (con allegato il certificato medico, nel caso di modifica/sospensione di dieta per patologia) deve essere inoltrata dalla Scuola con le seguenti modalità:

- per gli alunni: direttamente al Centro Cottura di riferimento;
- per gli adulti: al Centro Cottura di riferimento e contestualmente al Comune di Firenze per la variazione sul tablet all'indirizzo di posta elettronica [diete.istruzione@comune.fi.it](mailto:diete.istruzione@comune.fi.it).

#### **7. RINUNCIA REFEZIONE SCOLASTICA/SOSPENSIONE REFEZIONE SCOLASTICA**

Il genitore può rinunciare in qualsiasi momento dell'anno scolastico alla refezione scolastica compilando la relativa modulistica (allegato n. 7) disponibile sul sito del Comune di Firenze, che può essere scaricata anche dalla rete civica del Comune di Firenze, al seguente link:

[http://educazione.comune.fi.it/servizi\\_alla\\_scuola/refezione/menu.html](http://educazione.comune.fi.it/servizi_alla_scuola/refezione/menu.html) o presso la Segreteria dell'Istituto Comprensivo della Scuola.

La richiesta di rinuncia, debitamente firmata dagli esercenti la potestà genitoriale e allegando un documento di identità dei firmatari, dovrà essere inoltrata al seguente indirizzo di posta elettronica: [diete.istruzione@comune.fi.it](mailto:diete.istruzione@comune.fi.it).

Una copia dovrà essere consegnata/inviata alla Segreteria dell'Istituto Comprensivo della Scuola.

Solo con l'arrivo della richiesta debitamente compilata e firmata, il Servizio Refezione scolastica del Comune di Firenze provvederà alla sospensione del servizio.

Si specifica che il servizio verrà interrotto due giorni lavorativi dopo il ricevimento della richiesta. e-Le richieste verranno esaminate dal lunedì alle ore 8,00 al venerdì alle ore 13,00; pertanto le richieste che

dovessero arrivare nei fine settimana e nei giorni festivi saranno esaminate nel primo giorno lavorativo utile con le modalità sopra descritte.

Al nucleo familiare richiedente saranno addebitati i pasti e il loro costo fino al momento della cessazione del servizio da parte del servizio refezione scolastica.

La sospensione del servizio può essere revocata in qualsiasi momento dell'anno richiedendo la riattivazione della refezione scolastica, inviando esplicita richiesta debitamente firmata dagli esercenti la potestà genitoriale e allegando un documento di identità dei firmatari, al seguente indirizzo di posta elettronica: [diete.istruzione@comune.fi.it](mailto:diete.istruzione@comune.fi.it).

Si specifica che il servizio verrà riattivato due giorni lavorativi dopo il ricevimento della richiesta. Le richieste verranno esaminate dal lunedì alle ore 8,00 al venerdì alle ore 13,00; pertanto le richieste che dovessero arrivare nei fine settimana e nei giorni festivi saranno esaminate nel primo giorno lavorativo utile con le modalità sopra descritte.

In caso di rinuncia alla refezione scolastica si consiglia gli esercenti la potestà genitoriale di prendere accordi col Dirigente scolastico per l'organizzazione del momento del pranzo.

## **8. ASSENZE PROLUNGATE DEGLI ALUNNI**

Il Dirigente scolastico deve richiedere tempestivamente al Comune di Firenze la sospensione del servizio refezione tramite comunicazione al seguente indirizzo di posta elettronica: [diete.istruzione@comune.fi.it](mailto:diete.istruzione@comune.fi.it) per gli alunni che per vari motivi non saranno presenti continuatamente alla refezione scolastica perché – ad esempio sono in istruzione parentale, DAD, hanno problemi sanitari e non usufruiscono della mensa scolastica, sono rientrati nel proprio paese di origine, ecc.

In caso di mancata comunicazione, il costo dei pasti attribuiti all'alunno/a assente continuatamente dalla refezione scolastica saranno addebitati all'Istituto Comprensivo di riferimento.

## **9. ALTRI ADULTI PRESENTI AL MOMENTO DELLA REFEZIONE**

Il Dirigente Scolastico di ogni Istituto Comprensivo del territorio del Comune di Firenze e il Dirigente del Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative della Direzione Istruzione-Comune di Firenze dovranno comunicare, secondo quanto previsto dalla normativa vigente e le previsioni contrattuali di settore, al Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche del Comune di Firenze l'elenco degli adulti che dovranno usufruire della refezione scolastica oltre al personale già presente al momento della somministrazione del pasto.

Ogni scuola dovrà pertanto inviare tale elenco, che verrà inserito nel sistema di rilevazione delle presenze, indicando nome e cognome della persona, scuola, classe, sezione, ruolo e giorni in cui è previsto che debba usufruire della refezione scolastica e il nome dell'alunno a cui l'adulto è associato.

La comunicazione firmata dal Dirigente scolastico e dal Dirigente del Servizio Infanzia, Attività Educative, Ludiche e Formative della Direzione Istruzione-Comune di Firenze dovrà essere inviata al seguente indirizzo di posta elettronica: [diete.istruzione@comune.fi.it](mailto:diete.istruzione@comune.fi.it)

Si specifica che nel caso di adulti inseriti nel sistema di rilevazione delle presenze (il cosiddetto "tablet") ma non preventivamente autorizzati dal Dirigente Scolastico, il Comune di Firenze richiederà il pagamento del costo del pasto erogato dall'Azienda di Ristorazione competente del plesso all'Istituto Comprensivo di riferimento.

## **10. ADULTI CHE USUFRUISCONO DELLA MENSA A PAGAMENTO**

Il Comune di Firenze con il Provvedimento Dirigenziale n. 5186 del 30.08.2021 (allegato n. 9) ha previsto una procedura precisa e dettagliata per i soggetti previsti dalla Delibera di Giunta Comunale n.

190/2005 integrata con la Delibera GC 9/2010, che intendono usufruire a pagamento del pasto della refezione scolastica come previsto dall'allegato n. 10.

Il pagamento del pasto deve essere eseguito **prima** della fruizione di quanto richiesto.

I pagamenti per la refezione dovranno essere effettuati con la modalità PAGOPA.

Si riporta il link attraverso il quale si accede alla procedura per effettuare il pagamento:

<https://servizi.comune.fi.it/servizi/pagamento-refezione-insegnanti>

Il modulo per richiesta Adulto a pagamento (allegato n. 8 o disponibile sul sito del Comune di Firenze al seguente link [http://educazione.comune.fi.it/servizi\\_alla\\_scuola/refezione/menu.htm](http://educazione.comune.fi.it/servizi_alla_scuola/refezione/menu.htm)) e la ricevuta del pagamento devono essere inviati al seguente indirizzo di posta elettronica: [diete.istruzione@comune.fi.it](mailto:diete.istruzione@comune.fi.it).

## 11 . FESTE DI FINE ANNO

Il Servizio di refezione può prevedere solo ed esclusivamente un cambio di menù per la fine dell'anno scolastico.

Non verranno fatte modifiche e/o integrazioni al menù previsto per ogni anno scolastico per le altre festività previste (Natale, Pasqua, carnevale, ecc.).

Su richiesta della scuola il menù di un giorno dell'ultimo mese di scuola potrà essere variato con le seguenti preparazioni:

- riso o pasta fredda;
- pizza o schiacciata ripiena;
- crostata o frutta.

Il menù variato verrà distribuito durante il normale orario della refezione scolastica. Non è prevista la somministrazione in altre fasce orarie o con modalità diverse da quelle consuete.

La richiesta dovrà essere inviata a: [refezione.controlliquality@comune.fi.it](mailto:refezione.controlliquality@comune.fi.it) almeno 7 giorni lavorativi prima della data prescelta dalla scuola per il pranzo di fine anno scolastico per permettere alle Aziende di Ristorazione di richiedere le necessarie forniture.

Qualunque scuola non comunichi nei tempi stabiliti quanto sopra evidenziato, la E.Q. Mense e refezione scolastica-Trasporti non autorizzerà la variazione di menù.

I destinatari della festa di fine anno sono esclusivamente gli alunni e gli adulti che usufruiscono, secondo la normativa vigente, della refezione scolastica; eventuali altri adulti dovranno essere preventivamente autorizzati dal Dirigente Scolastico con i tempi e le modalità descritte al paragrafo 9 delle presenti Linee Guida.

## 12. GITE SCOLASTICHE

Per usufruire del “*cestino per gita scolastica*”, è necessario che il Dirigente Scolastico comunichi al Centro Cottura di riferimento e contestualmente al Servizio Refezione Scolastica della Direzione Istruzione all'e-mail [refezione.controlliquality@comune.fi.it](mailto:refezione.controlliquality@comune.fi.it), le date delle gite per le quali viene richiesto il “cestino”.

Eventuali altri adulti (oltre al docente curricolare) che devono partecipare alla gita ed usufruire della refezione dovranno essere preventivamente autorizzati dal Dirigente Scolastico con i tempi e le modalità descritte al paragrafo 9 delle presenti Linee Guida.

La richiesta deve pervenire almeno 7 giorni prima della data della gita prevista in modo da effettuare i relativi ordini delle derrate alimentari.

Nel caso in cui la comunicazione arrivi oltre i 7 giorni di anticipo richiesti, potrebbe non essere garantita la fornitura del cestino.



I cestini saranno consegnati esclusivamente al plesso scolastico richiedente, indicativamente nella fascia oraria 8.30-9.30.

In caso di gita scolastica che non preveda nessuna forma di refezione scolastica si richiede la comunicazione dell'assenza al centro cottura di appartenenza e contestualmente al Servizio Refezione Scolastica alla indirizzo di posta elettronica [refezione.controlliquality@comune.fi.it](mailto:refezione.controlliquality@comune.fi.it) almeno cinque (5) giorni prima della data dell'assenza prevista.

### 13. PROGETTO FRUTTA A MERENDA

Il progetto "Frutta a merenda" prevede che la frutta, normalmente consegnata durante il pranzo, venga somministrata per la consumazione della merenda del mattino.

In caso di sciopero o assemblea la frutta prevista per il progetto "Frutta a merenda" sarà servita a pranzo.

Se nel menù ordinario è prevista cioccolata 50% oppure biscotto di frolla, alle classi che aderiscono al progetto frutta a merenda verrà inviata la frutta nelle classi come previsto dal progetto, oltre al biscotto o cioccolata a pranzo.

Per poter partecipare al progetto, le insegnanti delle classi interessate possono richiedere spiegazioni e chiarimenti e la sua attivazione, necessaria anche in caso di continuità, scrivendo al seguente indirizzo di posta elettronica: [refezione.controlliquality@comune.fi.it](mailto:refezione.controlliquality@comune.fi.it)

### 14. TARIFFE E MODALITÀ DI PAGAMENTO DELLA REFEZIONE SCOLASTICA

#### 14.1 TARIFFE

Il Decreto del Ministero dell'Interno del 31.12. 1983 " *Individuazione delle categorie dei servizi pubblici locali a domanda individuale*" ha individuato le categorie dei servizi pubblici a domanda individuale, includendovi, fra le altre, anche le " *mense, comprese quelle ad uso scolastico*". Questo significa che la refezione scolastica è un servizio pubblico che viene erogato dall'ente non perché la sua erogazione è un obbligo istituzionale, ma in quanto, avendone la possibilità economico-finanziaria, l'ente decida di assumerne la gestione fornendolo non alla collettività indifferenziata, ma ai soggetti che ne facciano richiesta.

La previsione di una contribuzione a carico dei fruitori dei servizi a domanda individuale è confermata dall'art. 6 del D.L. 55/1983, che ritorna sulla disciplina del finanziamento di tali servizi, imponendo all'ente che li eroga il compito di individuarne i costi, sia diretti che indiretti, e di determinare le percentuali di tali costi che devono essere coperte mediante la previsione di tariffe o contributi a carico dei beneficiari.

In base alla Delibera di Consiglio n. 25/2055 e ss.mm.ii e alla Delibera di Giunta n. 9/2010 il costo per ogni singolo pasto è calcolato in base:

- 1) al valore ISEE del nucleo familiare – per avere l'agevolazione della tariffa vedi punto 14.2 delle presenti Linee Guida;
- 2) alla presenza giornaliera alla refezione scolastica.

Per poter prendere visione del costo di ogni singolo pasto e delle fasce utili per l'agevolazione tariffaria in base ai propri redditi è necessario consultare la scheda dedicata " **tariffe e benefici tariffari servizi scolastici**" reperibile al seguente link: <http://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/tariffe-e-benefici-tariffari-servizi-scolastici>

#### 14.2 DOMANDA DI AGEVOLAZIONE TARIFFARIA

La Domanda Unica di Agevolazione Tariffaria è lo strumento con il quale l'utente chiede al Comune di Firenze l'applicazione delle agevolazioni tariffarie per i servizi fruiti.

Per ottenere una riduzione della tariffa della mensa scolastica non è sufficiente essere in possesso dell'attestazione ISEE in corso di validità, ma deve essere presentata l'apposita "Domanda unica di agevolazione tariffaria" per ogni anno scolastico.

Per compilare la domanda di agevolazione tariffaria è necessario che il valore ISEE (del proprio nucleo familiare) sia inferiore ad € 32.500,01.

La domanda deve essere compilata esclusivamente *online* e nessuna documentazione deve essere inoltrata al Servizio Supporto alle attività educative e scolastiche della Direzione Istruzione.

L'agevolazione tariffaria dei servizi supporto alla scuola è classificata come una "domanda a richiesta individuale" che ogni cittadino può presentare in qualsiasi momento dell'anno. Per ottenere il beneficio tariffario per l'intero anno scolastico, la domanda deve essere presentata entro il 30 settembre. Per le domande presentate successivamente, la tariffa agevolata inizierà a decorrere dal bollettino inerente i servizi erogati nel mese di compilazione della domanda online.

Nel caso di presentazione in corso di anno scolastico di una nuova domanda di agevolazione tariffaria sulla base di un nuovo ISEE verrà applicata la nuova tariffa agevolata, calcolata sulla base del nuovo valore ISEE, a decorrere dal bollettino inerente i servizi erogati nel mese di compilazione della domanda online.

Senza la presentazione della domanda di agevolazione tariffaria, sarà applicata la tariffa massima prevista per il servizio richiesto (€ 4,90 a pasto per ciascun alunno/a).

Inoltre, essendo una "domanda a richiesta individuale", non è prevista nessuna possibilità di applicare l'agevolazione in modo retroattivo (es: domanda di agevolazione presentata il 28 novembre, la tariffa agevolata partirà dal 1° novembre; i mesi di settembre e ottobre saranno a tariffa piena).

La domanda di agevolazione tariffaria deve essere compilata solo ed esclusivamente online (utilizzando PC, tablet e smartphone) collegandosi al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/domanda-unica-di-agevolazione-tariffaria>

Se il nucleo familiare ha già fatto la domanda di agevolazione tariffaria con l'ISEE 2024 non deve farla nuovamente perché è valida per l'intero anno scolastico 2024/2025; nella presentazione della domanda deve inserire tutti i figli che usufruiscono del servizio della mensa scolastica (esempio: se ha due figli, uno alla scuola dell'infanzia e uno alla scuola primaria, deve presentare una sola domanda ma inserendo tutti e due i figli).

### **14.3 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Le modalità di pagamento previste per i servizi di supporto alle attività educative e scolastiche sono quelle indicate dalla normativa nazionale.

Le informazioni sulle modalità di pagamento si possono trovare al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/modalita-di-pagamento-servizio-supporto-alla-scuola>

Per effettuare il pagamento viene spedito, tramite posta, l'apposito avviso "PAGOPA" all'indirizzo indicato in fase di iscrizione, il mese successivo a quello in cui è stato erogato il servizio.

L'avviso di pagamento, intestato al genitore che ha iscritto il/la figlio/a scuola, è diviso in due sezioni:

- la prima da utilizzare per i pagamenti che saranno effettuati tramite le Banche o gli altri Prestatori di Servizi di Pagamento escluso gli Uffici postali;
- la seconda da utilizzare per i pagamenti che saranno effettuati tramite gli Uffici postali o i canali telematici di Poste Italiane.

È possibile effettuare i pagamenti anche online:

- utilizzando il servizio di pagamento avvisi Pubbliche Amministrazioni riconoscibili dai loghi PagoPa e CBILL degli Istituti Bancari (home banking o con APP) inserendo il Comune di Firenze come Ente creditore o il codice 8G580, se richiesto, e il CODICE AVVISO;
- tramite il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) con carta di credito o tramite conto Bancoposta utilizzando il canale di pagamento del bollettino **PagoPa**, inserendo il numero di conto corrente postale 26203505 ed il CODICE AVVISO;
- tramite il servizio online del Comune di Firenze, con carta di credito, al seguente indirizzo: <https://pagopa.055055.it/pagopaportale/portale>, a cui si accede con codice fiscale e CODICE AVVISO.

In alternativa, è possibile presentare l'avviso di pagamento:

- presso tutti gli uffici postali;
- presso le agenzie e gli sportelli ATM (se abilitati) degli Istituti Bancari, le Ricevitorie, i Tabaccai e i Supermercati aderenti alla piattaforma PagoPa.

#### **14.4 DOMICILIAZIONE BANCARIA**

Per attivare la domiciliazione dei pagamenti sul proprio conto corrente bancario – SEPA Direct Debit (SDD) – è necessario fare richiesta alla seguente e-mail: [domiciliazione.serviziscolastici@comune.fi.it](mailto:domiciliazione.serviziscolastici@comune.fi.it)

#### **14.5 ATTESTAZIONE DEI PAGAMENTI**

Per il rilascio delle attestazioni dei pagamenti effettuati per i Servizi di Supporto alle attività educative e scolastiche è disponibile un apposito servizio online, rivolto a tutte le famiglie i cui figli usufruiscono dei servizi di supporto alle attività educative e scolastiche del Comune di Firenze, che permette di visualizzare e scaricare l'attestazione dei pagamenti effettuati, al seguente link: <https://servizi.comune.fi.it/servizi/scheda-servizio/attestazione-pagamenti-servizi-educativi-0-3-servizi-supporto-alla-scuola>

#### **14.6 MANCATO PAGAMENTO E RISCOSSIONE COATTIVA**

Ogni mese ai nuclei familiari degli/delle alunni/alunne che usufruiscono della refezione scolastica viene recapitata una comunicazione con allegato l'avviso di pagamento. Nella comunicazione il nucleo familiare viene informato della presenza di eventuali quote insolute della refezione scolastica con le indicazioni delle modalità e dei tempi per provvedere al pagamento.

Concluso l'anno scolastico, la EQ Mense e refezione scolastica del Comune di Firenze provvede ad inviare un sollecito, tramite raccomandata A/R, con richiesta di pagamento delle quote insolute e costituzione in mora ex art. 1219 c.c..

Trascorsi i termini di pagamento riportati nel sollecito, il debito viene trasmesso all'Ufficio Riscossione Coattiva che provvederà a norma di legge ad attivare le procedure per il recupero delle somme insolute. Si precisa che un eventuale piano di rateizzazione potrà essere concordato solo ed esclusivamente quando il debito sarà preso in carico dall'Ufficio Riscossione Coattiva della Direzione Risorse Finanziarie del Comune di Firenze.

#### **15. PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE**

Le insegnanti che vogliono ideare, presentare, realizzare un progetto di educazione alimentare per la propria classe, possono richiedere il supporto del Servizio Refezione scolastica scrivendo a: [refezione.controlliquality@comune.fi.it](mailto:refezione.controlliquality@comune.fi.it)

#### **16. GESTIONE DELLE NON CONFORMITÀ**

Per la gestione delle non conformità che possono presentarsi nei refettori durante la refezione scolastica si prega di prendere visione dell'allegato 11 delle presenti Linee Guida.

Alle presenti Linee Guida si allegano tre schemi riassuntivi inerenti:

- 1) allegato n. 12: dove, come e a chi inviare le diete;
- 2) allegato n. 13: contatti telefonici ed e-mail della EQ Mense e refezione scolastica-Trasporti;
- 3) allegato n. 14: riepilogo uso tablet per i rilevatori delle presenze.

Firenze, 30 luglio 2024