

Domande Frequenti (FAQ) -

Servizio Ristorazione Scolastica

2025/26

Il Servizio di Ristorazione Scolastica: Obiettivi e Funzionamento Generale

D: Qual è il ruolo del servizio di ristorazione scolastica?

È un'occasione formativa che promuove abitudini alimentari sane, benessere psico-fisico e capacità di apprendere. Contribuisce a un ambiente scolastico inclusivo e sostenibile, fornendo pasti bilanciati e nutrienti.

D: Come viene regolamentato il servizio?

È regolato dal "Regolamento del servizio di Ristorazione Scolastica", dalla "Carta dei Servizi" del Comune di Udine e dal presente avviso.

D: Che tipo di menù viene offerto?

Nelle mense scolastiche viene adottato un menù fisso, uguale per tutti gli studenti, ad eccezione di chi ha diete speciali.

D: Quali sono le tipologie di produzione dei pasti ("legame")?

- Legame espresso (cook&serve - tipo A):
Pasti prodotti e serviti in loco.
- Legame fresco-caldo (tipo B e C):
Pasti prodotti altrove, trasportati e riscaldati/serviti nelle cucine d'appoggio.
- B plus: Primi piatti secchi in legame espresso, altri piatti in legame fresco-caldo.

Iscrizione al Servizio di Ristorazione Scolastica

D: Chi può usufruire del servizio di ristorazione scolastica?

Gli alunni iscritti a scuole dell'infanzia, primarie (tempo pieno o rientri), secondarie di primo grado (rientri), doposcuola (scolastico o comunale). Anche personale scolastico avente diritto, educatori di sostegno (se >6 ore) ed educativo del doposcuola (a tariffa ridotta).

D: Per quali alunni è richiesta l'iscrizione per il 2025/2026?

Solo per gli alunni che entrano nelle prime classi di un ciclo scolastico o che si iscrivono per la prima volta a classi successive alla prima. Non serve per chi era già iscritto nel 2024-25 nello stesso ciclo scolastico.

D: Come si effettua l'iscrizione?

Esclusivamente online tramite il Portale E-Civis (<https://udine.ecivis.it/ECivisWEB/>) utilizzando SPID o CIE.

D: Qual è la scadenza per l'iscrizione?

Domenica 13 luglio 2025.

D: Ci sono eccezioni o note importanti sull'iscrizione?

- Per il doposcuola comunale, l'iscrizione alla ristorazione è automatica.
- Le iscrizioni per minori dello stesso nucleo familiare devono essere fatte con un'unica domanda.
- Per i doposcuola organizzati direttamente dalle scuole (Tiepolo, Bellavitis, Ellero), è richiesta specifica iscrizione alla ristorazione, subordinata all'attivazione del doposcuola.
- Controllare regolarmente l'email, l'app o il portale E-Civis per le comunicazioni.
- Dopo la scadenza, le domande possono essere aggiornate tramite moduli su E-Civis.



Abbonamento Annuale al Servizio

1

D: Cos'è l'abbonamento annuale?

È una formula che offre uno sconto tra il 15% e il 20% (cumulabile con le altre riduzioni previste) a fronte del pagamento anticipato in un'unica soluzione.

2

D: Qual è il termine per la richiesta di abbonamento?

Domenica 13 luglio 2025, tramite domanda online sul portale E-Civis.

3

D: Come si paga l'abbonamento annuale?

L'Ufficio Ristorazione invierà dopo il 13 luglio un preventivo di spesa da saldare via PagoPA entro 15 giorni dal ricevimento. Non è rateizzabile né ricalcolabile.

D: Cosa succede in caso di mancato pagamento dell'abbonamento?

Comporta la decadenza automatica della richiesta e l'applicazione della modalità di postpagamento.

D: L'abbonamento è rimborsabile?

No, salvo che per cause imputabili all'Amministrazione/scuola, scioperi o assenze per malattia/infortunio superiori a 15 giorni consecutivi.

D: L'abbonamento vale per l'opzione "sola merenda"?

No, l'abbonamento non è applicabile all'opzione "sola merenda".

D: Gli abbonati devono segnalare le assenze?

Sì, è raccomandato segnalare le assenze per contribuire alla riduzione dello spreco alimentare, anche se non comporta un rimborso.

D: L'abbonamento è disponibile per il doposcuola?

Sì, esclusivamente nella formula a 5 giorni. Il costo verrà adeguato se la frequenza al doposcuola decorre dopo l'avvio del servizio.

Gestione delle Presenze e Assenze

D: Come funziona il sistema di prenotazione dei pasti?

Si usa un'applicazione dedicata o il sito web (<https://udine.ecivis.it/>) per la prenotazione automatica. Ogni alunno è considerato presente se non viene comunicata l'assenza.

D: Quando si deve comunicare un'assenza?

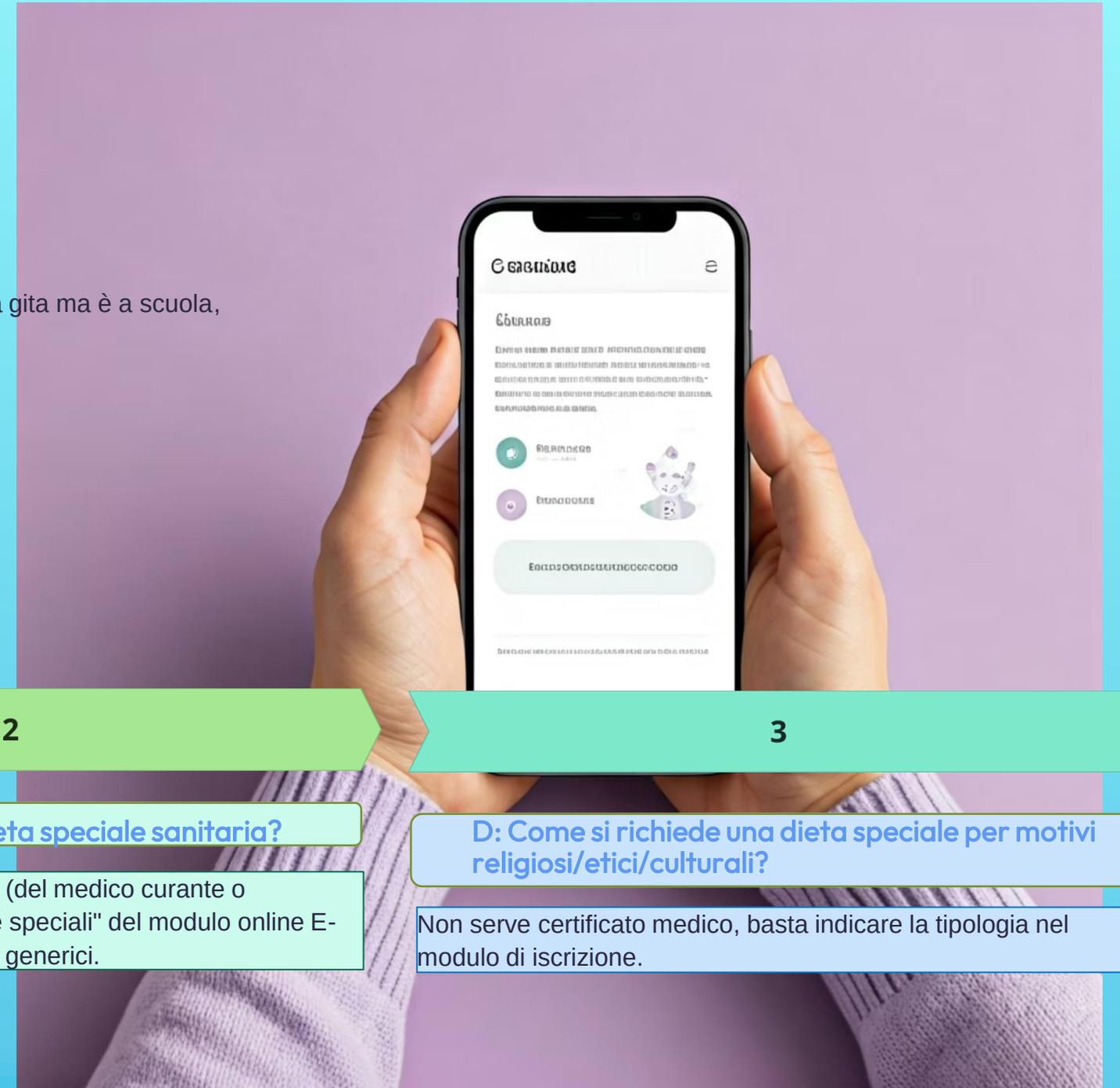
Entro le ore 9:00 del primo giorno di assenza tramite l'app o il sito.

D: Come si gestiscono le assenze per le gite scolastiche?

Se la scuola non fornisce il cestino, i genitori devono inserire l'assenza. Se l'alunno non partecipa alla gita ma è a scuola, non serve agire.

D: Si possono delegare persone per comunicare le assenze?

Sì, fino a 4 delegati possono essere designati tramite un modulo sul portale E-Civis.



Diete Speciali

1

D: Il servizio offre diete speciali?

Sì, per motivi sanitari (allergie, intolleranze, patologie) o religiosi, etici o culturali.

2

D: Come si richiede una dieta speciale sanitaria?

Allegando un certificato medico (del medico curante o specialista) nella sezione "Diete speciali" del modulo online E-Civis. Non sono accettati motivi generici.

3

D: Come si richiede una dieta speciale per motivi religiosi/etici/culturali?

Non serve certificato medico, basta indicare la tipologia nel modulo di iscrizione.

Diete Speciali (Continuazione)

D: Quando e come si richiede una dieta speciale?

Nella sezione "Diete speciali" del modulo di iscrizione online. È possibile richiederla anche dopo, tramite variazione su E-Civis. L'attivazione avviene entro 10 giorni dalla richiesta.

D: Si può richiedere una dieta leggera temporanea?

Sì, per un massimo di tre giorni consecutivi, tramite l'App o il sito, entro le ore 9:00 del giorno stesso. L'uso improprio comporterà la disattivazione.

Tariffe, ISEE e Aggiornamenti

D: Dove si trovano le tariffe e le normative?

Nelle tabelle della Deliberazione della Giunta comunale n. 585 del 19/11/2024, disponibili sul sito del Comune di Udine alla pagina "Ristorazione Scolastica" (<https://www.comune.udine.it/Servizi/Ristorazione-Scolastica>).

D: Quale tipo di ISEE è accettato?

ISEE ordinario o corrente, valido al momento dell'iscrizione, e deve essere ISEE Minorenni.

D: L'ISEE ha una scadenza? E gli aggiornamenti?

È valido fino a fine anno scolastico. Aggiornamenti dell'ISEE in corso d'anno comportano l'applicazione delle nuove tariffe dal primo giorno del mese successivo alla presentazione.

D: Come si rinuncia al servizio?

Tramite l'apposito modulo su E-Civis; la rinuncia è validata entro 3 giorni lavorativi.

D: Le variazioni di residenza influiscono sulle tariffe?

Sì, le tariffe aggiornate si applicano dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della variazione di residenza.

Modalità e Termini di Pagamento

D: Qual è la modalità di pagamento standard?

Il postpagamento. Il prepagamento è stato abrogato dall'A.S. 2024-25. L'Ufficio Ristorazione invia mensilmente un bollettino PagoPA.

D: Si possono richiedere bollettini riepilogativi per mensilità non saldate?

No, non è possibile.

D: Ci sono commissioni per il pagamento?

Le commissioni variano in base al gestore, ma non ci sono commissioni se si paga direttamente presso l'U.O. Ristorazione Scolastica.

D: Dove si può pagare tramite PagoPA?

Online, presso esercenti convenzionati (bar, edicole, ecc.), presso banche (cassa o Home Banking) o presso l'U.O. Ristorazione Scolastica (Via Piave 19, Udine - previo appuntamento e senza commissioni).

D: Qual è la scadenza per saldare il conto e cosa succede in caso di debiti?

Il saldo per l'A.S. 2025/2026 deve essere regolarizzato entro il 15 agosto 2026. Dopo tale data, il Comune avvierà procedure di recupero credito (diffida a pagare e accertamento esecutivo) con addebito di spese di notifica e interessi di mora, nei confronti del genitore richiedente e dell'altro genitore coobbligato.

Informazioni Utili e Contatti

D: Cos'è la Commissione Mensa?

È un organo con funzioni consultive, propositive e di controllo, composto da rappresentanti dei genitori e docenti, che agisce per il buon funzionamento del servizio.

D: Come vengono trattati i dati personali?

Il trattamento dei dati personali rispetta il Regolamento UE 679/2016 ed è finalizzato esclusivamente alla gestione del servizio di ristorazione. Maggiori dettagli nell'informativa privacy ([link all'informativa completa](#)).

Contatti dell'Ufficio Ristorazione Scolastica

D: Quali sono i contatti dell'Ufficio Ristorazione Scolastica?



Indirizzo

Via Piave, 19, Udine.



Telefono

0432 1272 720.



Email

ristorazione.scuole@comune.udine.it



Orari (su appuntamento)

Lunedì 8:30-16:30, Giovedì 8:30-12:30.

Per ulteriori informazioni e aggiornamenti, si consiglia di visitare regolarmente il sito del Comune di Udine alla pagina dedicata alla Ristorazione Scolastica e di controllare le comunicazioni inviate tramite il portale E-Civis.

