

Comune di Rovereto  
Servizio Personale e Istruzione  
Ufficio Istruzione

*Dirigente*  
Mauro Viesi

*Responsabile dell'ufficio*  
Paolo Tonolli

*Coordinatrice pedagogica dei nidi d'infanzia comunali*  
Roberta Seppi

*Amministrazione*  
Licia Beltrami  
Ornella Carmellini  
Donatella Comper  
Marco Petrolli  
Laura Tomasoni  
Margherita Ziller

La Carta dei servizi alla ristorazione del Comune di Rovereto  
è stata approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 222 di data 5 novembre 2013

Grafica: [www.studiobold.it](http://www.studiobold.it)



# PRESENTAZIONE

*"Grado di appetibilità dei piatti proposti rilevata dal personale della scuola e rilevato con test di gradibilità del pasto".*

Questo è uno degli impegni assunti dall'Amministrazione comunale e dichiarati nella Carta dei servizi della ristorazione.

Al centro il bambino e la qualità. Qualità intesa come rapporto tra la prestazione del servizio offerto e le aspettative del cliente/cittadino. In questo caso il cittadino/bambino tutelato dalla sua famiglia.

Il ruolo fondamentale della Carta dei servizi è infatti quello di essere una sorta di "patto" che l'Ente pubblico stipula con i cittadini, garantendo determinati livelli di qualità, modalità e tempi dell'erogazione del servizio, prevedendo la possibilità di reclami e segnalazioni.

In sintesi, la Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione diretto con i cittadini/utenti
- un impegno dell'Amministrazione nei confronti dei cittadini/utenti
- uno strumento di tutela degli interessi dei cittadini/utenti
- un punto di partenza per il miglioramento

I mezzi per dare corpo e gambe allo strumento sono:

- la declinazione degli indicatori di prestazione, standard definiti a partire dalle esigenze dei cittadini/bambini e dalle indicazioni degli esperti nutrizionisti
- le indagini di Customer Satisfaction
- gli strumenti di misurazione

Siamo ben consci del rischio che si corre in operazioni come questa: che il documento resti una dichiarazione di intenti espletata per dovere di legge o esercizio di raffinatezza. Ma se a guidarne la stesura ci sono dei valori profondi come il desiderio di offrire il meglio ai bambini più piccoli considerati la risorsa prima di una comunità, se si rispettano i passaggi e gli step dichiarati, se si diffonde capillarmente presso le famiglie magari con incontri di spiegazione finalizzati a farne uno strumento vivo e utilizzabile, allora credo che possa costituire davvero un "incontro" col cittadino, che può partecipare, così, ad un lavoro comune per migliorare la qualità del servizio.

Giovanna Sirotti  
Assessore alla Formazione e  
al Patrimonio Civico dei Saperi





# INDICE

## PREMESSA

1. CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	6
2. I PRINCIPI GENERALI	7
3. I NOSTRI OBIETTIVI	8

## PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

1. MANGIARE ASSIEME A SCUOLA - IL VALORE NUTRIZIONALE E EDUCATIVO DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA	9
2. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	10
2.1 LE SEDI	10
2.2 RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE	10
2.2.1. IL PERSONALE AMMINISTRATIVO DI SUPPORTO	11
2.2.2. IL CUOCO	11
2.2.3 GLI OPERATORI DI APPOGGIO	11
2.2.4. IL NUTRIZIONISTA	11
2.2.5 IL CONSULENTE PER I CONTROLLI DELLA SICUREZZA IGIENICO- SANITARIA SECONDO IL SISTEMA HACCP	11
2.2.6. L'ORGANIGRAMMA	13
2.3 A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO E IN COSA CONSISTE	14
2.4 CHI PREPARA I PASTI	14
2.5 QUANDO SONO SERVITI I PASTI	14
2.6 QUALI SONO I CONTROLLI IGIENICO SANITARI PREVISTI	14

3. LA PREPARAZIONE DEI PASTI	18
3.1 PRINCIPI GENERALI PER UNA SANA ALIMENTAZIONE	18
3.2 I NOSTRI MENU'	19
3.3 I PRODOTTI CHE UTILIZZIAMO	20
3.4 LE DIETE SPECIALI	20

4. I NOSTRI NUMERI	22
--------------------	----

## STANDARD DI QUALITA'

LA QUALITA' CHE CI IMPEGNIAMO A GARANTIRE	23
---	----

## RAPPORTI CON I CITTADINI E INFORMAZIONI UTILI

1. SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI	26
2. COSTO DEL SERVIZIO	28
3. RECAPITI E ORARI	28

## SCHEDE

# PREMESSA



1.

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi della ristorazione nelle scuole dell'infanzia di Rovereto é uno strumento attraverso il quale il Comune esplicita i principi fondamentali, le caratteristiche e le modalità organizzative del servizio e rappresenta un patto fra il Comune e gli utenti per garantire reciproci diritti e doveri.

La Carta dei servizi trova i suoi fondamenti normativi:

- nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- nell'art. 2, comma 461, della Legge 244/2007;
- nel Decreto legislativo 150/2009 *“Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività' del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*;
- nella Carta costituzionale;
- nella Legge provinciale 21 marzo 1977, n. 13 e ss.mm. *“Ordinamento della scuola dell'infanzia della Provincia Autonoma di Trento”*;
- nello Statuto comunale.

Con la Carta dei servizi il Comune definisce i principi fondamentali a cui si ispira per l'erogazione del servizio di ristorazione, individua gli standard di qualità che intende garantire nell'attività di gestione, si impegna ad adottare strumenti di verifica e ad attivare eventuali azioni di miglioramento.

La Carta dei servizi si compone di:

una parte *generale*, che ha validità pluriennale, contenente:

- i principi fondamentali e gli obiettivi che il Comune si impegna a rispettare nell'erogazione del servizio;
- la presentazione del servizio di ristorazione con le caratteristiche, la struttura organizzativa e le modalità di erogazione;
- gli standard di qualità che il Comune si impegna a garantire;
- i rapporti con i cittadini con particolare riguardo alla gestione dei suggerimenti, delle segnalazione e dei reclami;
- i costi e altre informazioni utili all'utenza;

una parte *variabile*, composta da schede periodiche riportanti informazioni che possono variare più frequentemente rispetto a quelle indicate nella parte generale.

Tali schede sono relative a:

- i menù;
- le tariffe del servizio di ristorazione e le modalità di pagamento;
- gli indicatori di risultato relativi agli standard di qualità individuati.



## 2.

## I PRINCIPI GENERALI

Il Comune di Rovereto ispira la gestione complessiva del servizio di ristorazione nelle scuole dell'infanzia provinciali ai seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza** come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali;
- **informazione e partecipazione** come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio;
- **efficacia ed efficienza** come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia;
- **continuità** come garanzia di un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, impegnarsi a limitare al minimo i tempi di disservizio;
- **cortesia** come garanzia di un rapporto basato sulla disponibilità e sul rispetto reciproco;
- **riservatezza** come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 *“Codice in materia di protezione dei dati personali”*.

I cittadini beneficiari del servizio di ristorazione sono tenuti a:

- **rispettare**, con un comportamento corretto e responsabile, le regole di svolgimento del servizio, accogliendo le indicazioni del personale e avvisando con anticipo nel caso di eventuali modifiche agli accordi intrapresi con gli operatori;
- **rispettare** la professionalità degli operatori, rivolgendosi ad essi con fiducia e atteggiamento collaborativo e rispettandone le scelte tecniche, che sono sempre frutto di condivisione e approfondimento a livello di organizzazione comunale;
- **rispettare** gli altri utenti del servizio, evitando qualsiasi comportamento che possa arrecare disagio e disturbo;
- **partecipare** al costo del servizio in base alla normativa vigente.







### 3. I NOSTRI OBIETTIVI

Gli obiettivi prioritari dell'Amministrazione comunale sono la soddisfazione dell'utenza ed il costante miglioramento della qualità del servizio da perseguire attraverso:

- una particolare cura per l'alimentazione del bambino, utilizzando, quando possibile, prodotti di qualità provenienti da colture biologiche, con particolare attenzione all'adozione di menù elaborati da un consulente nutrizionista e con la possibilità di proporre diete speciali per motivi sanitari o per motivi etici e/o religiosi;
- un rigoroso programma di autocontrollo igienico sanitario per garantire il rispetto delle procedure HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points=Analisi del rischio e gestione dei punti critici) nell'approvvigionamento, nella conservazione e nella preparazione dei cibi, che si attua attraverso l'attento monitoraggio delle cucine anche supportato da mirate analisi di laboratorio;
- l'informazione e l'ascolto delle famiglie in merito ai menù adottati e, più in generale, su qualsiasi problematica legata all'alimentazione scolastica in collaborazione con il consulente nutrizionista;
- la programmazione di una mirata attività di formazione del personale al fine di realizzare un miglioramento continuo del servizio.



# PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE



1.

## **MANGIARE ASSIEME A SCUOLA IL VALORE NUTRIZIONALE E EDUCATIVO DELLA RISTORAZIONE SCOLASTICA**

Quando si parla di alimentazione è necessario tenere sempre presente il duplice aspetto che riveste in ognuno di noi: quello fisico legato ai fabbisogni nutrizionali nelle diverse età evolutive, e quello psicologico legato al mondo delle relazioni ed ai significati simbolici che riveste il cibo.

In quest'ottica, particolare importanza assume il momento della ristorazione scolastica che con il suo duplice obiettivo, nutrizionale ed educativo, riveste un ruolo primario per il benessere psicofisico dei bambini.

E' questa una fascia di età particolarmente importante perché sono proprio i bambini in età prescolare, i soggetti più vulnerabili ed esposti ai potenziali rischi provocati da un'alimentazione quantitativamente e qualitativamente sbagliata. Obesità, ipertensione, allergie sono alcune delle conseguenze di comportamenti alimentari non adeguati, cui possono incorrere i nostri bambini.

Dal punto di vista strettamente nutrizionale, il pranzo rappresenta il pasto in cui si ha la maggiore assunzione calorica della giornata, pertanto è fondamentale che esso preveda una ragionata introduzione e ripartizione dei nutrienti di cui l'organismo necessita. E' fondamentale altresì tenere presente altri aspetti che concorrono a promuovere un buon rapporto con il cibo. La promozione al benessere comprende azioni tese a creare i presupposti indispensabili per un'atmosfera serena, che permetta un reale scambio relazionale e educativo fra insegnanti e alunni oltre che un'attenzione particolare nella scelta e nella presentazione degli alimenti. Le pietanze sono pensate affinché i nostri commensali possano accogliere il cibo con piacere, sperimentando sapori diversi ed alimenti nuovi, sviluppando il proprio gusto personale, per questo il nostro impegno è teso a diffondere la cultura del momento del pasto come situazione importante di scoperta e di scambio, di conoscenza reciproca e di convivialità non solo fra pari ma anche con gli adulti, salvaguardando quella componente di piacere dello "stare insieme" che caratterizza i pasti consumati in una dimensione di socialità. Occorre sottolineare inoltre come in questo contesto assume particolare importanza il ruolo educativo e formativo degli insegnanti e il coinvolgimento della famiglia che svolge un ruolo strategico nel consolidare i corretti comportamenti alimentari. E' importante, infatti, che i messaggi educativi che il bambino riceve a scuola siano confermati e rinforzati da comportamenti coerenti degli adulti di riferimento.







## 2.

## L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO RISTORAZIONE

Il funzionamento delle scuole dell'infanzia della nostra provincia è disciplinato dalla Legge provinciale 21 marzo 1977, n. 13 *“Ordinamento della scuola dell'infanzia della Provincia Autonoma di Trento”*, la quale stabilisce che all'organizzazione del servizio mensa provvede il Comune con proprio personale.

### 2.1 LE SEDI

Attualmente il Comune di Rovereto garantisce il servizio di ristorazione in 9 scuole dell'infanzia provinciali:

- scuola dell'infanzia Giardino incantato, via Venezia, 11
- scuola dell'infanzia Don Rossaro, via Telani, 4
- scuola dell'infanzia Battisti, via Domenico Udine, 21
- scuola dell'infanzia Rione nord, via Saibanti, 4
- scuola dell'infanzia Brione, via Puccini, 26
- scuola dell'infanzia S. Ilario, via Monti, 4-6
- scuola dell'infanzia Noriglio, via Romani
- scuola dell'infanzia Girogirotondo, via Livenza, 27
- scuola dell'infanzia Fucine, via Volta, 17

Tutte le strutture sono dotate di una propria cucina, di adeguate attrezzature per la corretta conservazione delle merci e per la preparazione dei cibi, nonché del personale necessario a garantire un servizio di ristorazione qualificato, il quale funziona per 10 mesi all'anno, da settembre a giugno, tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, secondo il calendario scolastico stabilito annualmente dalla Provincia.

### 2.2 RUOLI E COMPITI DEL PERSONALE

Le funzioni che concorrono all'organizzazione del servizio di ristorazione nelle scuole provinciali dell'infanzia del Comune di Rovereto sono in capo al Servizio Personale e Istruzione. Il Comune provvede ad assegnare a ciascuna scuola, sulla base dei criteri forniti dalla Provincia, il personale non insegnante rappresentato dal cuoco e dagli operatori d'appoggio. Spetta invece alla Provincia l'assegnazione del personale insegnante delle scuole dell'infanzia provinciali e la nomina dei coordinatori pedagogici che svolgono compiti di coordinamento delle attività sotto il profilo didattico educativo ed amministrativo e di consulenza pedagogica-didattica.

Il nutrizionista e i soggetti deputati ai controlli igienico sanitari previsti dal sistema HACCP sono invece professionisti esterni appositamente incaricati dal Comune.

Pertanto le figure che a vario titolo sono coinvolte nelle diverse fasi di erogazione del servizio di ristorazione sono le seguenti.

## **2.2.1 IL PERSONALE AMMINISTRATIVO DI SUPPORTO**

Cura la gestione amministrativa e contabile del servizio, gli acquisti delle derrate alimentari e delle attrezzature.

Fornisce supporto continuo nella gestione delle mense, favorendo in particolare il collegamento tra il consulente nutrizionista, il personale, i fornitori e le famiglie in merito ad aspetti informativi del servizio o a particolari problematiche inerenti all'applicazione dei menù.

## **2.2.2 IL CUOCO**

Il cuoco si occupa di tutto quanto concerne la preparazione e la distribuzione dei pasti per i bambini secondo i menù prestabiliti.

Provvede all'igiene della cucina e alla pulizia degli utensili e delle attrezzature.

Si occupa dell'approvvigionamento delle derrate alimentari (ordini ai fornitori e ricevimento delle merci, previo puntuale controllo della quantità e della qualità delle stesse) e della loro corretta conservazione.

E' responsabile dell'applicazione del piano di autocontrollo HACCP per la sicurezza igienica degli alimenti.

## **2.2.3 GLI OPERATORI DI APOGGIO**

Gli operatori d'appoggio provvedono a tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni alla scuola e collaborano con il cuoco alla distribuzione dei pasti e all'eventuale assistenza dei bambini durante il pasto.

## **2.2.4 IL NUTRIZIONISTA**

Il Comune affida a un professionista esterno l'assistenza dietologica e la consulenza nutrizionale per le proprie strutture scolastiche.

Il consulente predispone i menù base, i menù alternativi e le diete speciali personalizzate; inoltre lo stesso provvede, tramite appositi sopralluoghi, alla verifica del rispetto dei menù e della gradibilità dei pasti somministrati.

Supporta i cuochi nell'allestimento di nuovi piatti o nel miglioramento di quelli già esistenti e, più in generale, offre al personale e alle famiglie la propria qualificata consulenza in materia di alimentazione

## **2.2.5 IL CONSULENTE PER I CONTROLLI DELLA SICUREZZA IGIENICO-SANITARIA SECONDO IL SISTEMA HACCP**

Tramite un incarico esterno, il Comune affida a una ditta specializzata le attività di predisposizione, aggiornamento e verifica del piano di autocontrollo igienico sanitario secondo il sistema HACCP nelle cucine delle strutture scolastiche.

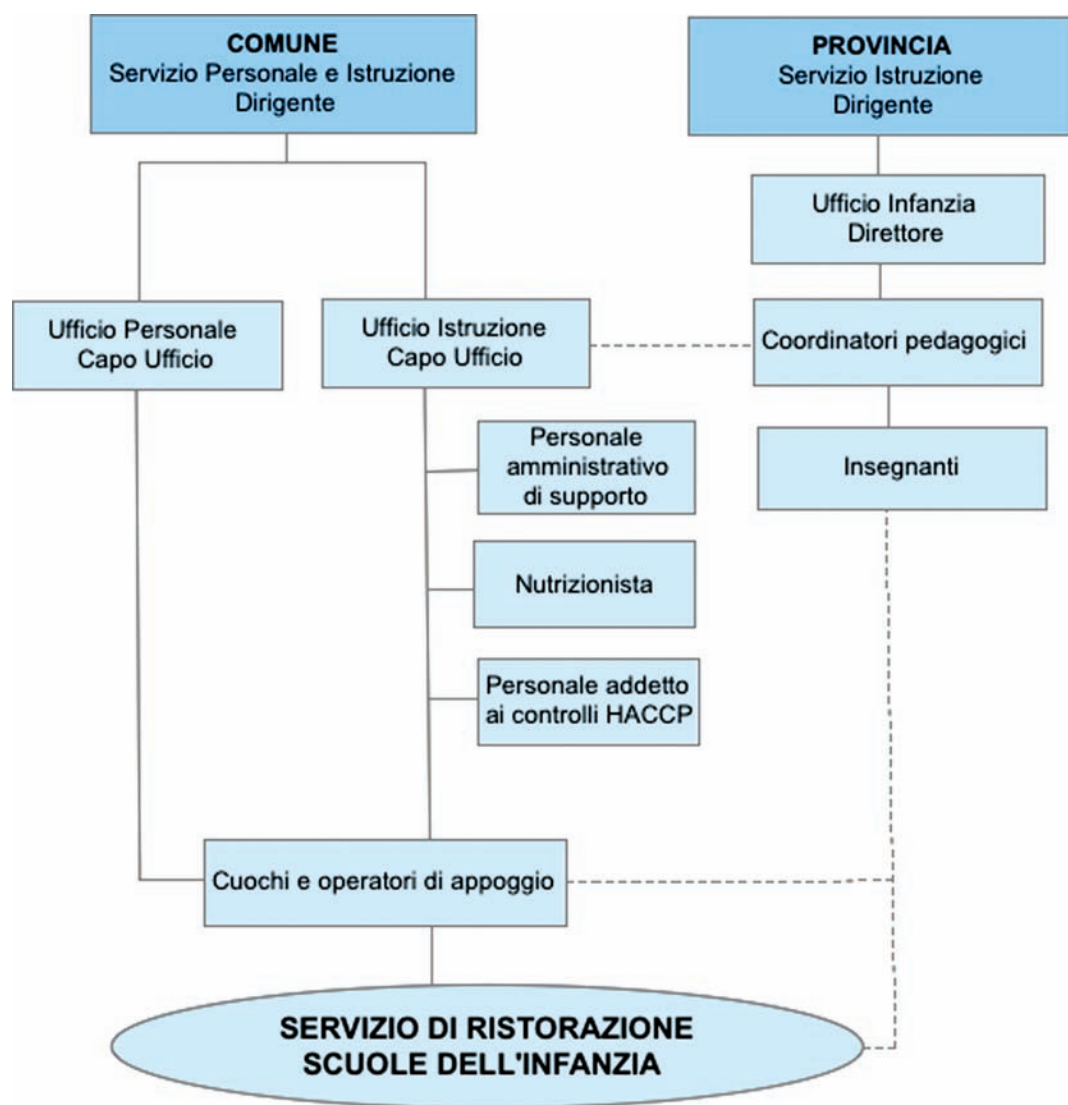
Il consulente effettua periodiche visite ispettive in tutte le strutture scolastiche per garantire la puntuale applicazione del sistema HACCP, anche attraverso mirate analisi di laboratorio che hanno

lo scopo di verificare l'osservanza dei requisiti igienici dei prodotti utilizzati, la correttezza delle modalità di produzione dei pasti, e l'efficacia dei protocolli di sanificazione dei piani di lavoro e delle attrezzature adottati dal personale.

Il consulente organizza periodici corsi di formazione per il personale di cucina in merito alla corretta gestione e applicazione del sistema di sicurezza alimentare HACCP.



## 2.2.6 L' ORGANIGRAMMA



## **2.3 A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO E IN COSA CONSISTE**

Il servizio di ristorazione è rivolto ai bambini che frequentano le scuole provinciali dell'infanzia del Comune di Rovereto, alle insegnanti e al personale di appoggio presente nelle strutture al momento del pasto.

Il servizio consiste nella preparazione e nella somministrazione del pranzo, dello spuntino del mattino e della merenda del pomeriggio solo per i bambini che usufruiscono del servizio di prolungamento di orario.

## **2.4 CHI PREPARA I PASTI**

La preparazione dei pasti viene effettuata dai cuochi all'interno delle cucine presenti nelle scuole dell'infanzia. I cuochi inoltre provvedono a distribuire i pasti ai bambini con la collaborazione degli operatori di appoggio.

Il personale addetto alla preparazione e alla distribuzione dei pasti è dotato di qualifiche professionali idonee per svolgere tali mansioni ed è costantemente aggiornato attraverso corsi di formazione che riguardano sia gli aspetti relativi alle buone tecniche di preparazione dei cibi sia l'igiene e la sicurezza alimentare.

## **2.5 QUANDO SONO SERVITI I PASTI**

A inizio giornata, subito dopo l'orario di entrata dei bambini a scuola, le insegnanti predispongono la lista delle presenze e la comunicano al cuoco, che prepara sia lo spuntino del mattino che il pranzo, sulla base delle indicazioni del menù della giornata, nonché le richieste di eventuali diete speciali, se previste.

In particolare, nel corso della giornata, la distribuzione dei pasti ai bambini avviene secondo la seguente scansione temporale:

- la mattina, verso le ore 9.30, viene distribuita la frutta;
- verso mezzogiorno viene servito il pranzo;
- nel pomeriggio, tra le 15.30 e le 16.00, viene distribuita la merenda per i bambini che usufruiscono del servizio di prolungamento di orario.

## **2.6 QUALI SONO I CONTROLLI IGIENICO SANITARI PREVISTI**

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienico-sanitaria sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione al fine di garantire la tutela della salute dei bambini e del personale presente nelle strutture.

In ogni struttura scolastica è presente un piano di autocontrollo igienico sanitario secondo il sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points), in applicazione della normativa vigente e appositamente predisposto per quella specifica realtà; inoltre, in ognuna, viene implementato un sistema di rintracciabilità che permette di risalire ai fornitori e alle singole materie prime con le quali sono stati giornalmente preparati i pasti.

La metodologia HACCP consente al personale di cucina di operare in un'ottica di prevenzione dei rischi di natura igienico-sanitaria, grazie ad un controllo e monitoraggio costante dei punti critici nelle varie fasi di lavorazione.



In particolare i cuochi sono responsabili della verifica della qualità e quantità degli alimenti, sia al momento del ricevimento della merce, che durante tutte le fasi di preparazione. Sono tenuti al controllo della conformità delle derrate consegnate rispetto agli ordini, al controllo della qualità delle derrate attraverso la verifica dell'integrità delle confezioni, delle date di scadenza o del termine minimo di conservazione, al controllo delle etichettature dei prodotti biologici e al controllo delle caratteristiche organolettiche della merce nonché alla verifica delle temperature delle merci in entrata. Nel caso di prodotti non conformi, questi non vengono utilizzati e deve essere immediatamente segnalata la non conformità per consentire l'attivazione delle necessarie procedure (dal ritiro, all'allertamento delle altre cucine e, se necessario, dell'Azienda Provinciale per i Servizi sanitari).

I cuochi, inoltre, devono seguire un piano di sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, nonché di verifica della temperatura delle attrezzature refrigerate (frigoriferi e freezer). I controlli sulla corretta applicazione delle normative e delle procedure igienico sanitarie nelle cucine delle scuole vengono effettuati, oltre che dagli organi a ciò preposti, quali Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e NAS (Nucleo Antisofisticazioni dell'Arma dei Carabinieri), da una ditta specializzata incaricata dal Comune che effettua sopralluoghi periodici in tutte le strutture per verificare la puntuale applicazione del sistema HACCP, anche attraverso analisi mirate.







La nostra squadra

Nelle mense...





...in ufficio





## 3.

## LA PREPARAZIONE DEI PASTI

### 3.1 PRINCIPI GENERALI PER UNA SANA ALIMENTAZIONE

Una corretta alimentazione è fondamentale per una buona qualità della vita.

Nelle *Linee guida per una sana alimentazione italiana* (ultima edizione nel 2003), documento di riferimento in materia elaborato da un gruppo di esperti costituito presso l'Istituto Nazionale di Ricerca per gli Alimenti e la Nutrizione (INRAN), sono contenuti alcuni preziosi consigli per ognuno di noi che riportiamo in sintesi qui di seguito:

- *Controlla il peso e mantieniti sempre attivo*
- *Più cereali, legumi, ortaggi e frutta*
- *Grassi: scegli la qualità e limita la quantità*
- *Zuccheri, dolci e bevande zuccherate: nei giusti limiti*
- *Bevi ogni giorno acqua in abbondanza*
- *Il sale? Meglio poco*
- *Varia spesso le tue scelte a tavola.*

La varietà è uno dei principi fondamentali per una corretta nutrizione.

Nessun alimento contiene, infatti, tutti i nutrienti necessari al nostro organismo, ma la loro assunzione è garantita solo dal consumo di cibi il più possibile diversificati. Una dieta non monotona e non ripetitiva stimola inoltre la curiosità del bambino e lo incoraggia a mangiare di tutto.

Il tradizionale modello alimentare mediterraneo, a cui si ispirano i nostri menù, è ritenuto oggi in tutto il mondo uno dei più efficaci per la protezione della salute ed è anche uno dei più vari e bilanciati che si conoscano. Tale modello prevede in particolare il consumo di alimenti di origine vegetale come frutta, ortaggi, legumi, pasta, pane, olio extravergine di oliva e moderati consumi di alimenti animali quali latte, formaggi e carni magre, con un occhio di riguardo al consumo di pesce.

Ovviamente una dieta varia e bilanciata deve essere associata ad un'attività fisica quotidiana, in modo da garantire un equilibrio tra consumo alimentare e spesa energetica. Per i bambini è particolarmente importante avere occasioni e ambienti che stimolino e favoriscano il movimento e le attività sportive per almeno un'ora al giorno.

Il nostro fabbisogno quotidiano deve essere soddisfatto attraverso quattro/cinque pasti con le seguenti proporzioni in kilocalorie:

- *colazione (15-20%)*
- *pranzo (35-40%)*
- *spuntini di metà mattina e metà pomeriggio (5-10%)*
- *cena (30-35%)*



## 3.2 I NOSTRI MENU'

I nostri menù sono predisposti da un consulente nutrizionista nel pieno rispetto dei **LARN** (*Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati in Nutrienti per la popolazione italiana*), sono articolati su sei settimane e prevedono una rotazione stagionale (autunno/inverno e primavera/estate) per garantire un'adeguata varietà (vedi scheda n. 1 e n. 1 bis)

Le grammature degli alimenti presenti nei menù sono quelle consigliate dall'*Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari* (vedi l'opuscolo *Alimentazione sana a scuola e in famiglia*, ultima edizione) e sono le seguenti:

### spuntino di metà mattina

- frutta fresca di stagione g 100

### pranzo

- pasta o riso o altri cereali (orzo, cous cous, ecc.) asciutti g 50-60
- gnocchi di patate o pane g 120-150
- polenta (cotta) g 200-240
- pastina minestra g 20 (integrata da g 150 patate come contorno)
- carne magra g 40-50
- pesce g 45-55
- legumi secchi g 30
- formaggio g 30
- prosciutto g 30
- uova n. 1
  
- contorno di verdure g 100-150
- pane g 30
- grana g 5
- olio extravergine di oliva g 15

### merenda

- latte o yogurt g 125-150
- pane g 30 o biscotti secchi g 20 o frutta fresca g 100

L'applicazione dei menù è obbligatoria e non sono autorizzate modifiche, se non per cause di carattere eccezionale.

Il pasto è strutturato normalmente nel seguente modo: verdura cruda, primo piatto, secondo piatto con contorno di verdura cotta, pane.

In alcuni giorni sono previsti piatti unici.

Sono esclusi i cibi fritti e non vengono preparati soffritti con olio e/o burro. L'uso del sale è moderato. Tutti gli alimenti sono confezionati nelle cucine comunali utilizzando esclusivamente prodotti acquistati dall'amministrazione comunale, e devono essere consumati dai bambini e dal personale all'interno della struttura scolastica. Per motivi di sicurezza alimentare non sono ammesse vivande cucinate dai genitori e/o comunque provenienti dall'esterno. Il menù settimanale è esposto nelle strutture scolastiche in modo che i genitori ne possano prendere visione.

### 3.3 I PRODOTTI CHE UTILIZZIAMO

Buona parte degli alimenti che vengono somministrati ai bambini, in particolare quelli di largo consumo, sono di origine biologica, come ad esempio, la frutta e la verdura, il latte, lo yogurt, la pasta, il riso, vari tipi di cereali, le marmellate, il miele, la passata di pomodoro.

Utilizziamo solo olio extravergine di oliva con provenienza Italia al 100%.

E' favorito il consumo di prodotti freschi e provenienti da produzioni locali, come ad esempio vari tipi di formaggi che devono essere trentini.

Si utilizzano carni fresche di animali nati ed allevati nella Comunità Europea, in particolare garantendo la tracciabilità dell'intera filiera produttiva.

Non vengono utilizzati prodotti contenenti organismi geneticamente modificati (O.G.M.).

### 3.4 LE DIETE SPECIALI

Sono previste diete speciali personalizzate in presenza di particolari patologie e per motivi etici e/o religiosi.

#### **Dieta speciale per motivi di natura sanitaria**

In caso di presenza di particolari patologie legate all'alimentazione (allergie od intolleranze alimentari), la famiglia deve presentare al personale insegnante apposito certificato rilasciato dal medico curante che attesti in maniera chiara e dettagliata gli alimenti da escludere e l'eventuale proposta di alimenti alternativi nonché il periodo di validità del certificato (massimo un anno scolastico).

Non sono ammessi certificati che prevedono genericamente marchi commerciali di prodotti, ma dovrà essere specificata la caratteristica per la quale alcuni prodotti sono tollerati rispetto ad altri (ad esempio biscotti secchi privi di ... anziché biscotti di una determinata marca).

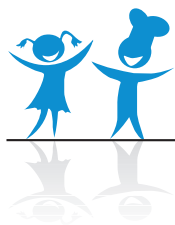
#### **Dieta latte-ovo-vegetariana e/o per motivi religiosi**

La richiesta di esclusione di determinati alimenti (alcuni tipi di carne o tutte le carni e il pesce) va presentata al personale educativo su *apposito modulo* ed avrà validità per l'intero anno scolastico. Nel caso di esclusione di tutti i tipi di carne e del pesce, verrà applicata la dieta *latte-ovo-vegetariana*.









# 4.

## I NOSTRI NUMERI

Alcuni dati in merito al servizio di ristorazione con riferimento all'anno scolastico 2012/2013:

- **9** cuochi e **26** operatori di appoggio in servizio nelle 9 cucine
- **542** pasti al giorno per un totale complessivo di **103.548** pasti all'anno, di cui **89.804** per i bambini e **13.744** per il personale insegnante e ausiliario
- **23** diete speciali per motivi sanitari (intolleranze e/o allergie)
- **153** controlli e analisi per garantire la sicurezza alimentare
- in un anno sono stati consumati:

**2.100** kg di pasta

**1.327** kg di riso

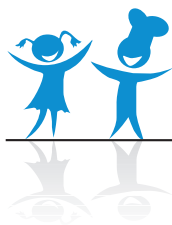
**1.819** kg. di formaggio

**4.774** kg. di carne fresca

**1.503** kg. di pesce fresco

**31.981** kg. di frutta e verdura.





# STANDARD DI QUALITA'

## LA QUALITA' CHE CI IMPEGNIAMO A GARANTIRE

Per garantire la buona erogazione del servizio sono stati individuati alcuni indicatori che permettono ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine “standard di qualità” si intende il livello di qualità minimo che il Comune si impegna a garantire e a mantenere. In particolare, in caso di mancato rispetto degli standard individuati, si prevedono per l'utente specifiche forme di rimborso.

Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

Nella tabella che segue sono pertanto indicati:

- gli impegni di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio erogato;
- la descrizione della condizione garantita nell'ambito del relativo impegno di qualità;
- il valore dello standard di qualità che il Comune si impegna a garantire e a mantenere;
- la previsione di un eventuale rimborso in caso di mancato rispetto dello standard di qualità.

I valori realizzati per ciascuno standard di qualità saranno aggiornati annualmente e comunicati alle famiglie.



IMPEGNI DI QUALITÀ		CONDIZIONE GARANTITA	
1	<b>Menù e diete speciali</b>	<b>a</b>	Utilizzo di menù approvati da un consulente esperto nutrizionista
		<b>b</b>	Rotazione del menù su n. settimane
		<b>c</b>	Menù composto prevalentemente da alimenti biologici
		<b>d</b>	Menù composto da alimenti privi di OGM (Organismi modificati geneticamente)
		<b>e</b>	N. giorni per l'attivazione della dieta personalizzata
		<b>f</b>	Esposizione del menù settimanale dettagliato per le famiglie
2	<b>Igiene e sicurezza alimentare</b>	<b>a</b>	% delle strutture in cui é applicata la normativa HACCP
		<b>b</b>	Numero di analisi microbiologiche su superfici di lavoro al fine di verificare l'efficacia dei protocolli di sanificazione adottati dal personale
		<b>c</b>	Numero di analisi microbiologiche su cibi pronti al fine di verificare la correttezza delle modalità di produzione dei pasti
		<b>d</b>	Numero di analisi microbiologiche e chimiche su materie prime al fine di verificare l'osservanza dei requisiti igienici dei prodotti e l'affidabilità dei produttori e fornitori (analisi fitofarmaci, ricerca di additivi inquinanti, ricerca di OGM)
3	<b>Appetibilità dei pasti proposti</b>	<b>a</b>	Grado di appetibilità dei piatti proposti ai bambini rilevata con check list dal nutrizionista nei sopralluoghi
		<b>b</b>	Grado di appetibilità dei piatti proposti ai bambini rilevata dal personale della scuola e rilevato con test di gradibilità del pasto
4	<b>Ascolto dell'utenza, segnalazioni e reclami</b>	<b>a</b>	Tempo massimo che intercorre tra la data del ricevimento del reclamo in forma scritta e la risposta

VALORE DELLO STANDARD DI QUALITÀ	RIMBORSO
100%	no
n. 6 settimane	no
Percentuale prodotti biologici = > 60 %	no
100%	no
Entro 2 giorni dalla richiesta	30% della tariffa pasto per ogni giorno di ritardo
N. 1 menù settimanale per struttura	no
100%	no
n. 9 analisi all' anno per struttura	no
n. 3 analisi all' anno per struttura	no
n. 26 analisi all' anno	no
=> 80% di appetibilità	no
=> 80% di gradibilità	no
30 gg	30% della tariffa pasto per ogni giorno di ritardo

# RAPPORTI CON I CITTADINI E INFORMAZIONI UTILI



1.

## SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell'Amministrazione comunale.

Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, l'Amministrazione comunale apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza in merito al servizio di ristorazione presso le scuole dell'infanzia provinciali di Rovereto.

Nello stesso modo vengono presi in considerazione anche gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare:

- per **suggerimento** si intende la formalizzazione da parte del cittadino all'Amministrazione comunale di proposte e pareri volti a migliorare la qualità del servizio erogato;
- per **segnalazione** si intende invece una specifica comunicazione da parte dell'utente all'Amministrazione comunale di eventi, disservizi o malfunzionamenti che si ritiene rientrino nella sua sfera di azione e per i quali si ritiene che la stessa debba intervenire con un'azione di rimedio;
- per **reclamo** si intende invece una manifestazione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione comunale dall'utente per il mancato rispetto degli impegni fissati nell'erogazione del servizio.

I suggerimenti e le segnalazioni possono essere effettuati in qualsiasi momento attraverso una delle le seguenti modalità:

- presentandosi di persona, telefonando, inviando una lettera o una e-mail o fax al Servizio Personale e Istruzione - Ufficio Istruzione o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- informando direttamente il personale presente presso la scuola dell'infanzia di riferimento.

Il reclamo invece deve essere presentato in forma scritta (vedi il facsimile allegato), sottoscritto dal richiedente e deve contenere tutte le informazioni necessarie per individuare il problema in modo che il Comune disponga degli elementi per risolvere le questioni avanzate. Il reclamo deve pervenire al Servizio Personale e Istruzione - Ufficio Istruzione o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, a mano o con lettera, fax o e-mail.

I recapiti sono i seguenti:

### Servizio Personale e Istruzione

Ufficio Istruzione  
Corso Bettini, 43  
Tel. 0464 452251 - Fax 0464 452370  
e-mail: [istruzione@comune.rovereto.tn.it](mailto:istruzione@comune.rovereto.tn.it)

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

Palazzo Pretorio  
Piazza del Podestà, 11  
Tel. 0464 452399  
e-mail: [urp@comune.rovereto.tn.it](mailto:urp@comune.rovereto.tn.it)

Al reclamo verrà data risposta scritta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.





## 2. COSTO DEL SERVIZIO

Le tariffe del servizio mensa per le scuole dell'infanzia sono determinate annualmente con propria deliberazione dalla Giunta Provinciale.

E' possibile usufruire di una tariffa agevolata del servizio presentando la dichiarazione ICEF presso un Centro di Assistenza Fiscale accreditato (CAF).

Le tariffe, le modalità di presentazione della domanda di riduzione tariffaria e le modalità di pagamento sono indicate nell'allegata *scheda n. 2* che viene aggiornata annualmente dal Comune sulla base delle disposizioni provinciali.



## 3. RECAPITI E ORARI

Gli utenti possono chiedere informazioni sul pagamento della tariffa del servizio mensa ai seguenti recapiti:

### **Servizio personale e istruzione**

#### **Ufficio Istruzione**

Corso Bettini, 43 – Rovereto

Tel. 0464 452251 – Fax 0464 452370

Indirizzo e-mail: [istruzione@comune.rovereto.tn.it](mailto:istruzione@comune.rovereto.tn.it)

Sito internet: <http://www.comune.rovereto.tn.it>

### **Orario di apertura al pubblico:**

lunedì, martedì e giovedì	ore 8.30 – 12.00
mercoledì	ore 8.30 – 12.00 e 14.30 – 18.00
venerdì	ore 8.30 – 12.30







## NOTE

A series of horizontal dashed lines for writing notes.

