

Carta Della Qualità

**Servizio di
ristorazione nella
scuola d'infanzia
provinciale del
Comune di Dro**

Sommario

- 1 PREMESSA
 - 1.1 I Principi Generali
 - 1.2 I Nostri obiettivi

- 2 LA RISTORAZIONE SCOLASTICA
 - 2.1 Lo Stile di Vita
 - 2.2 Il Ruolo del Pasto nella Scuola di Infanzia

- 3 LE CARATTERISTICHE E L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE
 - 3.1 A Chi si Rivolge il Servizio?
 - 3.2 Quali sono le Figure Coinvolte nella Preparazione e Somministrazione dei Pasti
 - 3.3 Come sono Composti i Menù?
 - 3.4 Quali sono i Menù Alternativi?
 - 3.5 Organigramma Servizio Scuola dell'Infanzia

- 4 GLI STANDARD DI QUALITA' E GLI STRUMENTI DI VERIFICA
 - 4.1 Gli indicatori di Prestazione del Servizio
 - 4.2 I Controlli

- 5 I RAPPORTI CON I CITTADINI
 - 5.1 Costo del servizio e Modalità di Pagamento
- 5 .2 Segnalazioni

- 6 I MENU'
 - 6.1 Menu' Estivo
 - 6.2 Menu' Invernale

Servizio Segreteria e Affari Generali
Assessorato all'Istruzione
Assessore Claudio Mimiola

Via Torre, 1 – 38074 – Dro
Tel.: 0464 545531
P.e.c.: segreteria@pec.comunedro.it

I disegni riportati all'interno della pubblicazione sono stati realizzati da alcuni bambini frequentanti la scuola dell'Infanzia provinciale di Dro.

IN SALA DA PRANZO CON I MIEI
AMICI MANGIAMO...



Questa Carta della Qualità del servizio di ristorazione nella scuola d'infanzia provinciale del Comune di Dro è stata redatta ponendo al centro dell'attenzione il bambino il quale rappresenta il punto di riferimento per gli standard qualitativi di eccellenza, per le rigorose procedure di verifica interna e garanzia di informazione.

Questi criteri sono stati i principi ispiratori seguiti dall'Amministrazione comunale di Dro per l'organizzazione e l'erogazione del servizio di ristorazione ai bambini frequentanti la scuola d'infanzia.

In questa fase di crescita dei bambini dobbiamo dedicare particolare attenzione alla qualità del loro pasto, che è anche occasione di convivialità e socializzazione.

Questo documento ha lo scopo di aumentare e migliorare il rapporto di fiducia tra l'Amministrazione comunale e i cittadini; è l'espressione della volontà di comunicare alla comunità in maniera trasparente e puntuale tutti gli aspetti gestionali del servizio, palesando in modo chiaro ed efficace le modalità di gestione ed i bisogni tra chi offre e gestisce un servizio e chi ne è utilizzatore.

Le peculiarità dei bambini, le loro necessità, i loro bisogni e le trasformazioni in corso, richiedono agli operatori una continua attenzione anche alla qualità della loro attività al fine di erogare servizi sempre più conformi ad una società evoluta ed in continuo cambiamento.

La ristorazione è un servizio delicato da gestire per tale motivo l'impegno dell'Amministrazione è quello di perseguire un costante miglioramento per offrire alle giovani generazioni un prezioso contributo alla salute, al benessere e per farle crescere in modo sano e consapevole, instillando in loro la cultura del mangiare bene e sano.

Assessore all'istruzione

Claudio Mimiola

UNA TORTA PER FESTEGGIARE I
NOSTRI COMPLEANNI...



1. PREMESSA

Il presente documento relativo alla ristorazione nella scuola dell'infanzia di Dro é uno strumento attraverso il quale il Comune esplicita i principi fondamentali, le caratteristiche e le modalità organizzative del servizio.

Tale documento 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 provincia le 21 marzo 1977, n. 13 e ss.mm. "Ordinamento della scuola dell'infanzia della Provincia Autonoma di Trento". Tale disciplina provinciale disciplina il servizio di educazione prescolastica nella nostra Provincia stabilendo che:
 - all'organizzazione del servizio mensa delle scuole provinciali dell'infanzia provvede il Comune con proprio personale utilizzando i finanziamenti della Provincia;
 - utilizzando i finanziamenti provinciali il Comune provvede ad assegnare a ciascuna scuola, sulla base dei criteri forniti dalla Provincia stessa, il personale non insegnante rappresentato dal cuoco/a e dalle addette alle funzioni ausiliarie;
 - spetta invece alla Provincia l'assegnazione del personale insegnante delle scuole d'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. Di seguito è riportato l'organigramma di tutte le figure coinvolte nell'organizzazione ed erogazione del servizio di scuola dell'infanzia di Dro.
- nello Statuto comunale.

Con tale documento 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.

Il presente documento si compone di una parte generale, che ha validità pluriennale, e di una parte variabile, suscettibile di essere modificata ed aggiornata.

La parte generale contiene:

- 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;
- i costi e altre informazioni utili all'utenza;

La parte variabile, invece, è costituita dai menù attualmente in vigore presso la scuola d'infanzia, ma soggetti ad aggiornamenti.

1.1 I PRINCIPI GENERALI

Il Comune di Dro ispira la gestione complessiva del servizio di ristorazione nella scuola dell'infanzia provinciale 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 ed 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" e del regolamento (UE) n. 2016/679 " Il regolamento generale sulla protezione dei dati"

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.

1.2 I NOSTRI OBIETTIVI

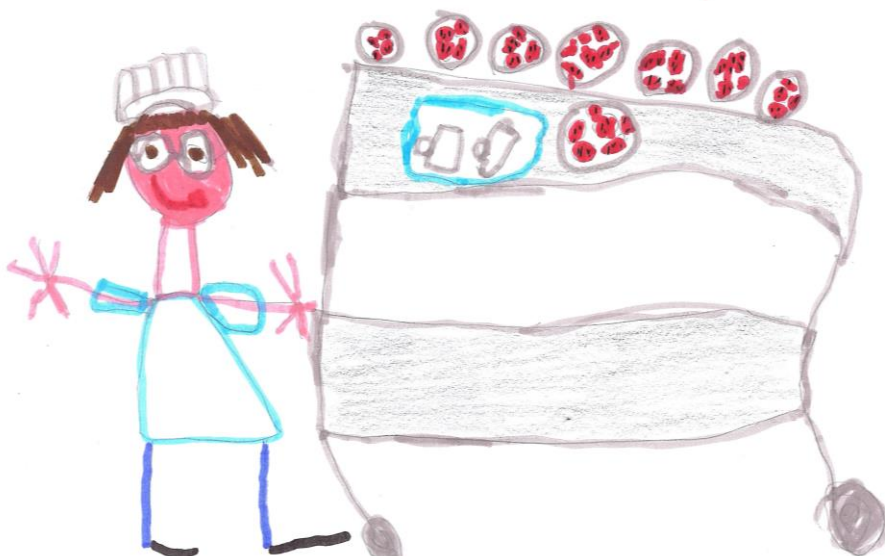
Gli obiettivi prioritari dell'Amministrazione comunale sono la soddisfazione dell'utenza ed il costante miglioramento della qualità del servizio da perseguire attraverso:

- 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 della cucina 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.

IL PERSONALE AUSILIARIO...



2 LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il Comune di Dro con il servizio di ristorazione scolastica intende offrire ai bambini che frequentano la scuola d'infanzia provinciale occasioni di crescita, benessere e condivisione di esperienze e contribuisce, insieme alle famiglie, agli insegnanti e a tutti gli altri soggetti attivi sul territorio, a trasmettere alle nuove generazioni i fondamenti di una sana e corretta alimentazione e di uno stile di vita basato sul benessere.

Per far tutto ciò il personale coinvolto nell'erogazione del servizio ispira la propria attività ai seguenti principi:

- porre al centro del proprio lavoro i bambini;
- accogliere, ascoltare le esigenze e cercare di rispondere ai bisogni delle persone, valorizzandone le risorse;
- riconoscere e valorizzare le diversità culturali ed individuali;
- mettere a disposizione professionalità ed esperienza;
- garantire imparzialità e trasparenza;
- essere chiari, disponibili e cortesi;
- favorire la comunicazione e la collaborazione al proprio interno, con i diversi servizi comunali e gli altri soggetti pubblici e privati.
-

2.1 LO STILE DI VITA

Per i bambini in età prescolare è importante mantenere uno stile di vita sano. Due sono le principali condizioni per favorire una crescita ottimale e il mantenimento di un buono stato di salute psico – fisico: una corretta ed equilibrata alimentazione e un'adeguata attività motoria. Praticare l'attività motoria aiuta il bambino nella crescita favorendo lo sviluppo anche di altre capacità (stare seduto, scrivere, sviluppare la capacità di prevedere i pericoli), migliora l'autostima e contribuisce all'inclusione sociale, evita obesità, principale causa di patologie cardio-vascolari e metaboliche nell'età adulta e promuove la ricerca di cibi meno calorici abituandolo ad uno stile di vita sano.

È infatti necessario che una corretta alimentazione sia accompagnata da un'adeguata attività motoria fin dalla prima

infanzia (OMS - *Organizzazione mondiale della sanità* raccomanda un'ora al giorno di attività motoria).

2.2 IL RUOLO DEL PASTO NELLA SCUOLA INFANZIA

Il momento del pasto consumato a scuola riveste un ruolo importante per il benessere dei bambini sia fisico che psicologico ed educativo.

Dal punto di vista strettamente nutrizionale, il pranzo rappresenta il pasto in cui si ha la maggiore assunzione calorica della giornata, pertanto è necessario che esso preveda una corretta introduzione e ripartizione dei nutrienti di cui l'organismo del bambino necessita.

I bambini in età prescolare sono infatti i soggetti più vulnerabili e più esposti ai potenziali rischi provocati da un'alimentazione quantitativamente e qualitativamente sbagliata.

Inoltre il momento del pasto consumato dai bambini a scuola rappresenta un'importante occasione relazionale tra bambini e tra bambini e adulti e favorisce l'incontro di culture, lo scambio di abitudini e la condivisione di regole per una buona convivenza.

Per questo i menù proposti sono:

- formulati secondo le indicazioni dietetiche per le varie fasce di età;
- prevedono una varietà di prodotti ed un'alternanza di alimenti per abituare il bambino a mangiare cibi sani e necessari alla sua crescita;
- insegnano i bambini a mangiare in modo equilibrato;
- contribuiscono a modificare eventuali comportamenti alimentari scorretti;
- educano il gusto un po' alla volta e, con la collaborazione delle insegnanti e l'esempio degli altri bambini, aiutano ad accettare cibi che a casa non sono graditi.



3 LE CARATTERISTICHE E L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

3.1 A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO ?

Come già sopra indicato 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.

La scuola provinciale d'Infanzia è dotata 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.

Il servizio di ristorazione è offerto ai bambini che frequentano la scuola provinciale dell'infanzia del Comune di Dro, alle insegnanti ed al personale addetto d'appoggio presente nelle strutture al momento del pasto.

Giornalmente i pasti vengono preparati nella cucina della scuola.

3.2 QUALI SONO LE FIGURE COINVOLTE NELLA PREPARAZIONE E SOMMINISTRAZIONE DEI PASTI ?

Le funzioni che concorrono all'organizzazione del servizio di ristorazione nella scuola provinciale dell'infanzia del Comune di Dro sono in capo al Servizio Segreteria e Affari generali.

Il Comune provvede ad assegnare alla 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 ed 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:

IL PERSONALE AMMINISTRATIVO E DI SUPPORTO

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

Fornisce supporto continuo nella gestione della mensa, 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.

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 ed 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.

OPERATORI DIAPPOGGIO

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.

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 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

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 nella cucina della scuola d'infanzia.

Il consulente effettua periodiche visite ispettive nella struttura scolastica 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.

QUANDO SONO SERVITI I PASTI?

All'inizio di ogni giornata, successivamente all'orario di entrata dei bambini nella scuola, le insegnanti predispongono la lista delle presenze e la inoltrano alla cucina; il cuoco prepara conseguentemente sia lo spuntino del mattino che il pranzo seguendo le indicazioni del menù di giornata.

Durante la permanenza a scuola è prevista la seguente distribuzione di pasti ai bambini:

Per i bambini iscritti al servizio di anticipo è prevista la distribuzione della colazione. Tale somministrazione rappresenta una peculiarità della Scuola d'Infanzia di Dro.

- la mattina, alle ore 9.30/10.00 circa, viene distribuita la frutta.
- tra le 11.45 e mezzogiorno viene servito il pranzo;
- nel pomeriggio, tra le 15.30 e le 16.00, viene distribuita la merenda ai bambini che usufruiscono del servizio di prolungamento di orario.

Tutte le fasi della preparazione del pasto, dal ricevimento delle derrate alimentari fino alla distribuzione del pasto, avvengono nel rispetto del sistema di autocontrollo HACCP.

3.3 COME SONO COMPOSTI I MENÙ?

I menù proposti nelle scuole sono elaborati sulla base di parametri di riferimento contenuti nell'opuscolo "Alimentazione sana a scuola e in famiglia" dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari (APSS²) ultima edizione.

Il dietista predispone un menù base articolato su cinque settimane, attenendosi alle indicazioni delle tabelle dietetiche predisposte dall'APSS, sia per quanto riguarda le grammature, che la varietà degli alimenti

In occasione di festività infrasettimanali, il menù base può subire parziali o integrali variazioni per quanto riguarda la giornata di rientro, anche in funzione di una corretta gestione delle derrate alimentari.

I cuochi completano il menù base elaborato dalla dietista, indicando i singoli alimenti utilizzati e la modalità di preparazione del pasto (sempre attenendosi alle indicazioni dell'APSS nell'opuscolo "Alimentazione sana a scuola e in famiglia") ed espongono il menù settimanale in modo tale che tutti i genitori ne

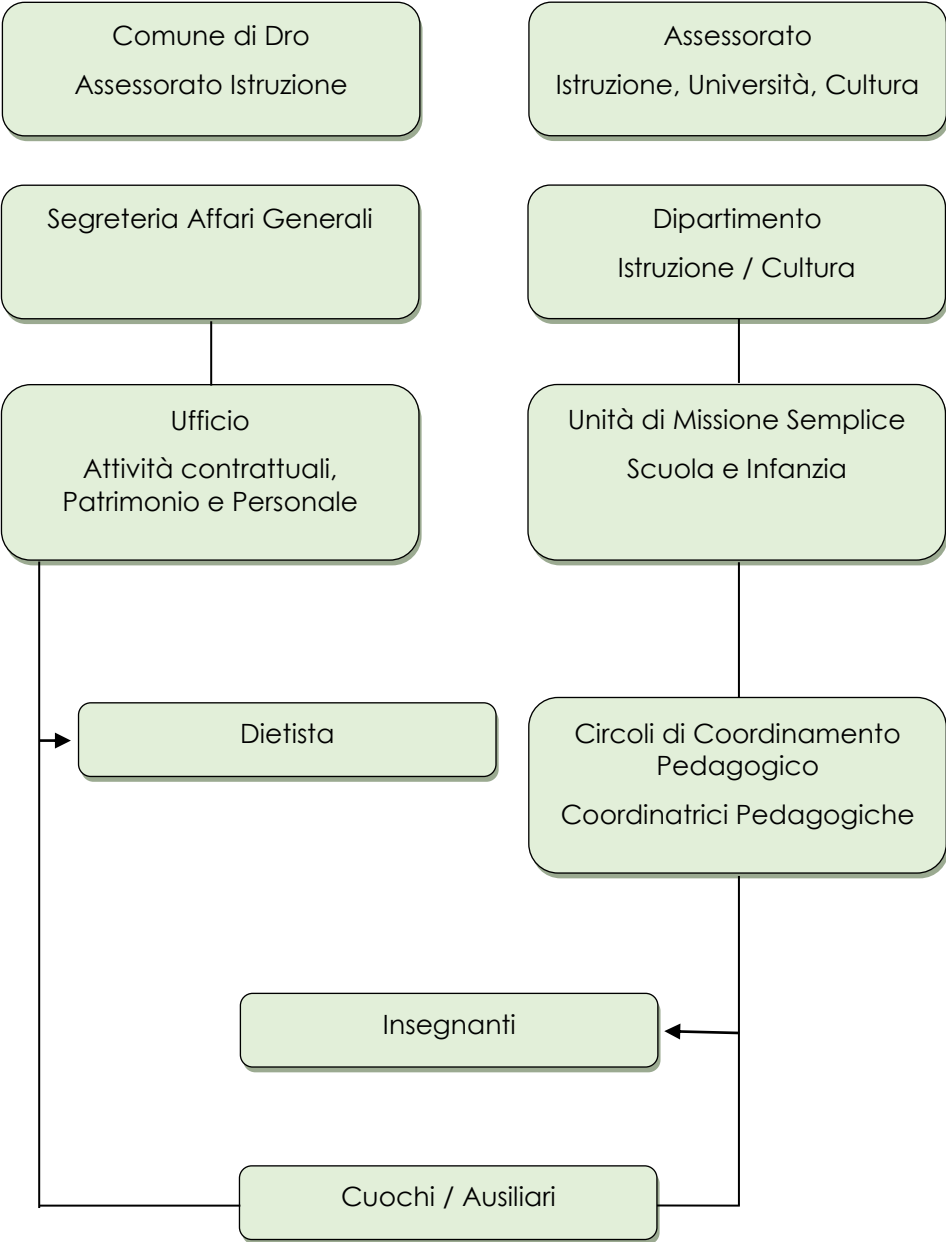
possano prendere visione.

3.4 QUALI SONO I MENÙ ALTERNATIVI?

È garantita la predisposizione e distribuzione di menù alternativi, ovvero di una dieta speciale personalizzata, in caso di presenza di patologie particolari e per motivi etici e/o religiosi.

- *Menù alternativi per i bambini con allergie od intolleranze alimentari:* va presentata richiesta su apposito modulo, disponibile presso la scuola, all'insegnante allegando il certificato rilasciato dal medico curante che attesti gli alimenti da escludere, l'eventuale proposta di alimenti alternativi ed il periodo di osservazione della dieta. Qualora la durata della dieta non fosse indicata ad ogni inizio anno scolastico dovrà essere prodotto un nuovo certificato (fatta eccezione per la celiachia e favismo), attestante la prosecuzione della dieta o la sua sospensione.
- *Menù per motivi religiosi:* la richiesta di esclusione di determinati alimenti va presentata all'insegnante su apposito modulo ed ha validità fino a revoca scritta;
- *Menù per motivi etici:* la richiesta di diete vegetariane va presentata all'insegnante su apposito modulo ed ha validità fino a revoca scritta;
- *Menù in bianco:* la richiesta di pasti in bianco può essere formulata direttamente all'insegnante per lievi disturbi gastrointestinali per un massimo 3 giorni senza certificato.

3.5 ORGANIGRAMMA SERVIZIO SCUOLA DELL'INFANZIA



IN SALA DA PRANZO CON I MIEI
AMICI MANGIAMO...



IN SALA DA PRANZO CON I MIEI
AMICI MANGIAMO...



4 GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI STRUMENTI DI VERIFICA

4.1 GLI INDICATORI DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Per misurare il livello qualitativo del servizio offerto e garantirne il corretto e costante mantenimento da parte dell'Amministrazione comunale, sono stati identificati i seguenti indicatori, riferiti alle principali prestazioni che riguardano complessivamente la sua gestione.

Di seguito sono riportati:

- i fattori di qualità individuati sulla base delle principali caratteristiche del servizio di ristorazione;
- la descrizione dell'indicatore per ciascun fattore che ne dà concreta interpretazione;
- il valore dell'indicatore di qualità (standard) che l'Amministrazione comunale si impegna a garantire e mantenere.

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard
1 Garanzia del menu	<p>a Rispetto del menu di base programmato</p> <p>b Numero di giorni per l'attivazione della dieta personalizzata</p> <p>c Esposizione del menu settimanale dettagliato per i genitori</p>	<p>Nel 98% dei casi</p> <p>N. 1 giorno dal ricevimento della richiesta</p> <p>N. 1 menù settimanale</p>

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard
2 Garanzia dell'igiene e sicurezza alimentare nella preparazione dei pasti	a Numero controlli igienico sanitari (HACCP) da parte di tecnici incaricati dall'Amministrazione	N. 2 controlli all'anno
	b Numero di non conformità rilevate dall'APSS e/o dal NAS in sede di ispezione	N. 0
	c Numero controlli microbiologici analitici su superfici di lavoro	N. 2
	d Numero controlli microbiologici analitici sugli alimenti	N. 6 controlli all'anno su piatti pronti e n. 4 su acqua potabile.
	e Controlli temperature frigoriferi	N. 1 controllo al giorno
	f Valutazione e gestione del rischio biologico del gruppo 2 del D.Lgs 81/2008 prevenzione e controllo della legionellosi	N. 2
3 Garanzia della qualità delle derrate	a Controllo caratteristiche organolettiche	100% delle consegne
	b Verifica integrità delle confezioni e preincarti	100% delle confezioni
	c Controllo data di scadenza o termine minimo di conservazione	100% delle scadenze
4 Ascolto dell'utenza e informazione	b Aggiornamento schede Carta della qualità; distribuzione n. 1 copia alla scuola e pubblicazione sul sito	

IL CUOCO GIUSEPPE IN
CUCINA...



4.2 I CONTROLLI

In ogni struttura scolastica è presente il piano di autocontrollo igienico sanitario secondo il sistema HACCP, in applicazione della normativa vigente, appositamente predisposto per quella realtà. Il sistema di rintracciabilità degli alimenti fa parte del piano di autocontrollo stesso, a cui tutto il personale addetto alla preparazione e distribuzione dei cibi deve attenersi.

I controlli sulla corretta gestione delle normative e delle procedure igienico-sanitarie nella cucina della scuola viene effettuato, oltre che dagli organi a ciò preposti, quali l'Azienda provinciale per i servizi sanitari e il NAS³, che possono effettuare sopralluoghi, anche dai tecnici incaricati dal Comune che effettuano sopralluoghi mensili in tutte le strutture per verificare l'applicazione del sistema HACCP, anche attraverso analisi mirate.

Durante l'anno scolastico vengono effettuate analisi per verificare l'efficacia della sanificazione sulle superfici e sulle attrezzature utilizzate per la preparazione dei pasti, nonché prelievi di alimenti finalizzati ad analisi microbiologiche per verificare l'assenza di eventuali microrganismi nocivi per l'organismo.

I cuochi sono responsabili della verifica della qualità e quantità degli alimenti, sia al momento di ricevimento della merce, che durante tutte le fasi di preparazione. In particolare, 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 e dei preincarti, delle date di scadenza e del termine minimo di conservazione, al controllo delle etichettature dei prodotti ed al controllo delle caratteristiche organolettiche della merce. Nel caso di prodotti ritenuti non conformi, questi non vengono utilizzati e deve essere immediatamente segnalata la non conformità al Servizio Tecnico per consentire l'attivazione delle necessarie procedure (dal ritiro, all'allertamento delle altre cucine e, se necessario, dell'APSS).

I cuochi devono seguire un piano di sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, nonché di verifica delle temperature degli apparecchi refrigeranti.

5 I RAPPORTI CON I CITTADINI

5.1 COSTO DEL SERVIZIO E LE MODALITÀ DI PAGAMENTO

Le tariffe per la fruizione del servizio mensa nelle scuole d'infanzia sono stabilite annualmente dalla Giunta Provinciale con propria deliberazione.

È possibile usufruire della tariffa agevolata del servizio presentando la dichiarazione ICEF presso un Centro di Consulenza Fiscale accreditato (CAF).

Le famiglie che intendono ottenere un'agevolazione sulla tariffa piena del servizio di mensa scolastica debbono richiederla utilizzando la "Domanda Unica" per il conseguimento delle agevolazioni tariffarie per il diritto allo studio e la prima infanzia da presentare presso un CAF abilitato per l'attività di raccolta, controllo e trasmissione dei dati ICEF.

L'iter per l'ottenimento della tariffa agevolata prosegue in via automatizzata e pertanto NON è necessario consegnare in Comune la dichiarazione ICEF.

La tariffa agevolata sarà applicata a partire dal 1° settembre di ciascun anno per coloro che presenteranno la richiesta di agevolazione presso un CAF abilitato tramite la "Domanda Unica" entro il 30 settembre.

Le famiglie che si recheranno ai CAF successivamente alla data del 30 settembre potranno usufruire della tariffa agevolata del servizio mensa a decorrere dal primo giorno del mese di presentazione della domanda per l'ottenimento del beneficio tariffario.

Il pagamento del servizio mensa avviene mediante bonifico bancario o SEPA con cadenza mensile a seguito di emissione di bolletta da parte dell'Ufficio Ragioneria e Finanza comunale.

5.2 SEGNALAZIONI

L'amministrazione comunale apprezza e prende in considerazione tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dall'utenza in un'ottica di miglioramento della qualità del servizio offerto, impegnandosi, se ritenuti validi, a farli propri.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle

prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

Per chiarezza si riportano di seguito le definizioni che il Comune attribuisce ai suddetti termini:

- **suggerimento:** azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione comunale proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;
- **segnalazione:** azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- **reclamo:** espressione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione comunale dall'utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta della qualità.

6 I MENU'

6.1 MENU' ESTIVO

	1° settimana	2° settimana	3° settimana	4° settimana	5° settimana
LUNEDI'	Frutta Verdura cruda Pasta al pesto Polpette vegetali alla pizzaiola Finocchi gratinati <i>*Yogurt</i>	Frutta Verdura cruda Gnocchetti sardi al ragù manzo Mozzarella Dadolata di verdure <i>*Frutta e biscotti</i>	Frutta Verdura cruda Pasta allo zafferano Uova sode Zucchine all'olio <i>*Gelato</i>	Frutta Verdura cruda Minestra in brodo vegetale Tosella dorata Patate all'olio <i>*Pane e prosciutto</i>	Frutta Verdura cruda Riso alla cantonese (prosciutto, frittata, piselli) Fagiolini all'olio <i>*Budino</i>
MARTEDI'	Frutta Verdura cruda Risotto al pomodoro e basilico Merluzzo in umido Fagiolini all'olio <i>*Pane e marmellata</i>	Frutta Verdura cruda Passato di verdura Mini burger di vitello al forno Purè di patate <i>* Pane e marmellata</i>	Frutta Verdura cruda Pasta al ragù di manzo Piselli in umido Carote all'olio <i>*Dolce casalingo</i>	Frutta Verdura cruda Pasta fredda (pomodorini, mozzarella, basilico) Pollo al sesamo Spinaci all'olio <i>*Yogurt</i>	Frutta Verdura cruda Crema di zucchine Bocconcini di pollo alla milanese Purè di patate <i>*Pizza margherita</i>
MERCOLEDI'	Frutta Verdura cruda Gnocchi di patate Asiago Rape rosse <i>*Infuso e biscotti</i>	Frutta Verdura cruda Cereali alle verdure Platessa al forno Spinaci all'olio <i>*Macedonia di frutta</i>	Frutta Verdura cruda Vellutata di carote Fesa di tacchino Patate al forno <i>*Pane e marmellata</i>	Frutta Verdura cruda Pizza margherita Fagiolini all'olio <i>*Pane e marmellata</i>	Frutta Verdura cruda Spatzle bicolore (bianco e arancio) Filetto di persico Coste all'olio <i>*Yogurt</i>
GIOVEDI'	Frutta Verdura cruda Passatelli in brodo Polpette di manzo Purè <i>*Dolce casalingo</i>	Frutta Verdura cruda Risotto al pesto di zucchine Frittata Carote cotte <i>*Bruschetta al pomodoro</i>	Frutta Verdura cruda Pizza margherita Dadolata di verdure <i>* Infuso e biscotti</i>	Frutta Verdura cruda Risotto alle zucchine e zafferano Crocchette di legumi (piselli e lenticchie) e coste al limone <i>*Gelato</i>	Frutta Verdura cruda Cous cous con spezzatino di vitello e piselli <i>*Dolce casalingo</i>
VENERDI'	Frutta Verdura cruda Pasta olio e grana Filetti di Halibut Zucchine all'olio <i>*Gelato</i>	Frutta Verdura cruda Pasta al tonno Salmone agli aromi Fagiolini all'olio <i>*Budino</i>	Frutta Verdura cruda Pasta integrale con pesto rosso Trotta gratinata Biete all'olio <i>*Focaccia dolce</i>	Frutta Verdura cruda Strangolapreti Platessa agli aromi Carote cotte <i>*Frutta a pezzi</i>	Frutta Verdura cruda Pasta al pomodoro Polpette di tonno Zucchine al limone <i>*Pane e marmellata</i>

6.2 MENU' INVERNALE

	1° settimana	2° settimana	3° settimana	4° settimana	5° settimana
LUNEDI'	Frutta Verdura cruda Sedani al ragù di carne bianco Piselli al pomodoro Cavolfiori all'olio <i>*Yogurt</i>	Frutta Verdura cruda Spatzle alla rapa rossa Mozzarella Broccolo verde al vapore <i>*Budino</i>	Frutta Verdura cruda Spezzatino di vitello con polenta e carote saltate <i>*Pane e marmellata</i>	Frutta Verdura cruda Pennette all'olio Hamburger di verdura Lenticchie saltate <i>*Pane e prosciutto</i>	Frutta Verdura cruda Minestra in brodo vegetale Trota gratinata Patate al forno <i>*Yogurt e cereali</i>
MARTEDI'	Frutta Verdura cruda Passato di verdure Brasato di manzo con purè di patate <i>*Budino</i>	Frutta Verdura cruda Lasagne al ragù di carne Fagiolini all'olio <i>*Dolce casalingo</i>	Frutta Verdura cruda Pasta con lenticchie Rotolo di frittata Rapa rossa all'olio <i>*Focaccia dolce</i>	Frutta Verdura cruda Gnocchi di saraceno alla crema di formaggio Platessa gratinata Cavolo romano all'olio <i>*Infuso con biscotti</i>	Frutta Verdura cruda Gnocchi alla romana Fesa di tacchino Macedonia di verdure <i>*Focaccia dolce</i>
MERCOLEDI'	Frutta Verdura cruda Risotto alla parmigiana Filetto di persico al rosmarino e timo con finocchi all'olio <i>*Infuso di frutta e biscotti</i>	Frutta Verdura cruda Crema di cavolfiori Salmonè ai ferri Patate al forno <i>*Infuso con biscotti</i>	Frutta Verdura cruda Canederli al formaggio Platessa panata Broccoli all'olio <i>*Infuso di frutta e biscotti</i>	Frutta Verdura cruda Pastina in brodo Pizza margherita integrale Biete all'olio <i>*Budino</i>	Frutta Verdura cruda Pasta integrale al ragù vegetale Lonza di maiale al forno Carote cotte <i>*Pizzette</i>
GIOVEDI'	Frutta Verdura cruda Crema di zucchini Pizza margherita <i>*Focaccia dolce</i>	Frutta Verdura cruda Cereali al pomodoro Polpette di ricotta Zucca gratinata <i>*Yogurt</i>	Frutta Verdura cruda Passato di verdura Polpette di manzo al sugo Patate al forno <i>*Dolce casalingo</i>	Frutta Verdura cruda Zuppa d'orzo e verdure Polpettone di tacchino alla salvia con purè di patate <i>*Yogurt</i>	Frutta Verdura cruda Risotto alla milanese Formaggio grana/asiago Fagiolini all'olio <i>*Pane e marmellata</i>
VENEDI'	Frutta Verdura cruda Farfalline al pomodoro Merluzzo panato Carote trifolate <i>*Pane e marmellata</i>	Frutta Verdura cruda Passato di verdura con pastina Vitello di mare al forno Spinaci al burro <i>*Pizzette</i>	Frutta Verdura cruda Fusilli al tonno Trota salmonata al forno Finocchi gratinati <i>*Yogurt</i>	Frutta Verdura cruda Farro alla zucca e rosmarino Tosella panata Carote all'olio <i>*Dolce casalingo</i>	Frutta Verdura cruda Polenta bianca e polpette di pesce (nasello/platessa/salmone) Coste all'olio <i>*Pane e prosciutto</i>

IN SALA DA PRANZO CON I MIEI
AMICI MANGIAMO...

