

# Tutti a tavola

CARTA DEI SERVIZI PER LA RISTORAZIONE SCOLASTICA  
Comune di Trieste lotto 2



comune di trieste



COOPERATIVA ITALIANA DI RISTORAZIONE



# Presentazione

Il Comune di Trieste presenta la Carta dei Servizi per la ristorazione scolastica, che fornisce alle famiglie informazioni utili sulle caratteristiche del servizio e sugli strumenti di partecipazione. Il momento del pasto riveste una particolare importanza per le bambine e i bambini e costituisce un importante momento di socializzazione e apprendimento in un contesto diverso da quello prettamente scolastico.

Il servizio di mensa scolastica viene erogato dal Comune attraverso la preparazione dei pasti presso le cucine comunali e la successiva distribuzione nelle sale mensa dei nidi d'infanzia comunali, delle scuole dell'infanzia comunali e statali, delle scuole primarie a tempo pieno e a tempo modulare, delle scuole secondarie di primo grado a tempo pieno e a tempo prolungato, dei servizi integrativi scolastici (S.I.S.) funzionanti presso alcune scuole primarie e dei centri estivi del Comune di Trieste.

Il Comune ha ritenuto di dare ampio spazio alla **qualità dei pasti** forniti, tramite l'utilizzo di materie prime di particolare qualità: il servizio, infatti, prevede l'impiego di prodotti biologici, tipici DOP e IGP, prodotti agricoli regionali, anche a marchio AQUA e prodotti da commercio equo-solidale.

Un altro filone al quale si è voluto dare particolare evidenza è quello dei **rapporti con l'utenza**: sono, infatti, previsti diversi strumenti per il coinvolgimento delle famiglie, sia in tema di comunicazione e di informazione, che tramite l'introduzione di progetti di educazione alimentare (da organizzare in collaborazione con gli insegnanti ed i genitori).

Sempre in tema di rapporti con l'utenza, l'appalto prevede lo strumento delle commissioni mensa, organismo di controllo costituito da genitori e insegnanti oltre che l'utilizzo di procedure dedicate a rilevare la qualità e il gradimento del servizio da parte dell'utenza.

Il coinvolgimento delle famiglie, oltre ad assicurare il controllo sul servizio, è ritenuto di particolare importanza anche per diffondere una corretta cultura della nutrizione.

Consapevoli dell'importanza del ruolo che ci è stato affidato e considerata l'importanza dell'alimentazione nella vita di noi tutti, riteniamo essenziale non solo garantire la qualità e la varietà degli alimenti, ma anche proporre nuovi sapori che possano incuriosire e invogliare i piccoli utenti.

Vi auguriamo una buona lettura.

**L'Assessore all'Educazione, Scuola,  
Università e Ricerca**  
Antonella Grim

**Il Direttore dell'Area Educazione,  
Università, Ricerca, Cultura e Sport**  
dott. Fabio Lorenzut



# Indice

CIR food La cultura della ristorazione	4
Cos'è la Carta dei Servizi	5
Perché la Carta dei Servizi	5
Principi fondamentali	6
Obiettivi della ristorazione scolastica	6
Il servizio della ristorazione	7
Presentazione al menu	8
I menu	10
Tipologia del servizio	10
Pasti prodotti ogni giorno da CIR food per il Comune di Trieste	12
Elenco scuole	12
Garanzie di qualità	13
Livello della qualità professionale	13
Livello della qualità della partecipazione delle famiglie	14
Livello della qualità alimentare	15
Livello della qualità della sicurezza	16
Commissioni mensa	17
Accesso al servizio di ristorazione	19
Modalità per l'utilizzo del servizio	19
Tariffa ed esonero	19
La riscossione delle tariffe e la prenotazione giornaliera dei pasti	22
I reclami	24
Referenti del servizio	24
Elenco completo delle scuole servite	25
Cos'è l'educazione alimentare	28



# CIR food

## La cultura della ristorazione

Il servizio di ristorazione scolastica è gestito da CIR food Cooperativa Italiana di Ristorazione. Nata nel 1992, è oggi, con oltre 10.000 dipendenti e una presenza su tutto il territorio italiano, tra le più importanti e maggiori aziende di ristorazione.

Opera nei segmenti della ristorazione scolastica, sociosanitaria, aziendale e per comunità; nella ristorazione commerciale, nel banqueting e nei buoni pasto.

CIR food si propone sia come gestore diretto delle cucine dei clienti sia con pasti distribuiti dai propri centri di cottura. Grazie all'alta professionalità di nutrizionisti, cuochi, progettisti e specialisti, che seguono ogni fase del servizio, ed all'alta qualità di materie prime selezionate, CIR food elabora menu e piatti per tutte le tipologie di clienti.

CIR food ha implementato diversi sistemi di certificazione per poter raggiungere performance di servizio sempre più elevate, garantendo al tempo stesso il rispetto per l'ambiente e le risorse naturali, la protezione della salute e sicurezza delle persone, la soddisfazione del cliente e del personale stesso.

CIR food propone una ristorazione scolastica che si qualifica attraverso la ricerca di modalità nutrizionali vicine alle esigenze dei bambini, rispettose della loro salute ma soprattutto che li sostiene nella formazione di un corretto approccio con il cibo, attraverso la sperimentazione di nuovi gusti e la composizione equilibrata dei sapori.

Non c'è investimento migliore per la salute dei nostri figli che insegnare loro ad alimentarsi in modo corretto evitando così le conseguenze "tardive" di errori nutrizionali "precoci". La corretta alimentazione è parte integrante di uno stile di vita salutare.



# Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un impegno che l'Amministrazione Comunale si assume nei confronti dei cittadini attraverso un documento pubblico con il quale dichiara quali sono i servizi offerti e con quali standard di qualità si impegna a fornirli. La presente carta del Servizio di Ristorazione Scolastica, elaborata da CIR food in collaborazione con il Comune di Trieste, descrive i principi fondamentali e le garanzie che sono offerte a coloro che utilizzano il Servizio di Ristorazione Scolastica.

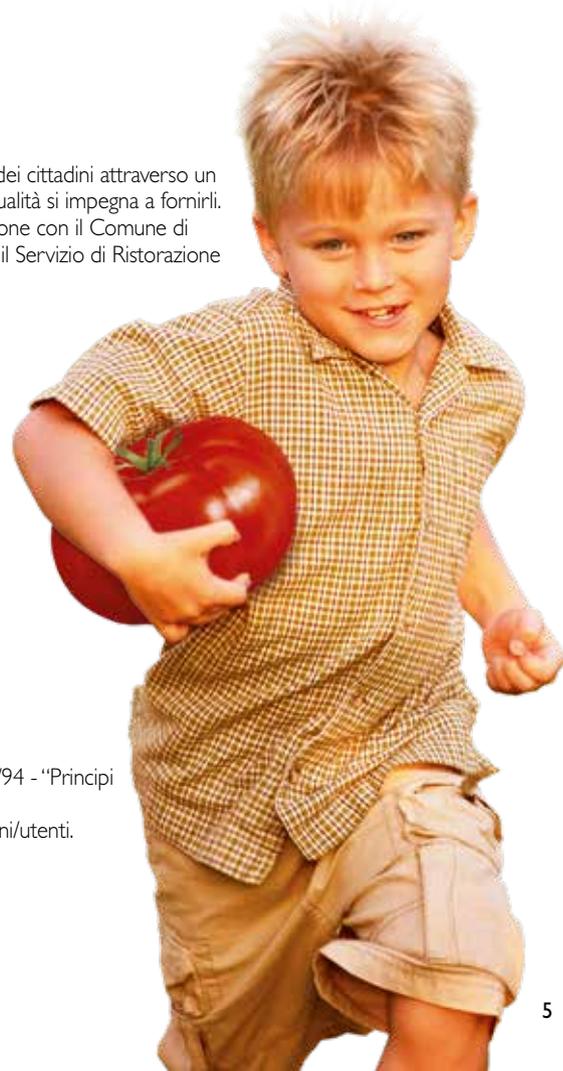
Con la presente carta l'Amministrazione Comunale intende:

- Rendere noti gli impegni presi nei confronti del Cittadino, nell'attività di Ristorazione Scolastica;
- Garantire che tali impegni siano mantenuti;
- Migliorare l'informazione al Cittadino, con particolare riferimento all'esercizio dei suoi diritti;
- Offrire a tutti i cittadini uno strumento chiaro e verificabile per conoscere le fasi di organizzazione ed erogazione del servizio stesso.

# Perchè la Carta dei Servizi

È un documento che si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 - "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici".

Con la redazione della Carta, il Comune intende rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini/utenti.



# Principi fondamentali

L'Amministrazione Comunale, per l'erogazione del servizio di refezione scolastica, si impegna a rispettare i principi di:

## **Uguaglianza e imparzialità**

Il servizio di ristorazione scolastica è fornito secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. L'Amministrazione Comunale garantisce la riservatezza dei dati personali e s'impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio ai soggetti con particolari esigenze per motivi sanitari e di ordine religioso.

## **Continuità**

Il servizio di ristorazione scolastica, in quanto servizio pubblico, è erogato, nel rispetto del calendario scolastico, in maniera continuativa e senza interruzioni salvo cause di forza maggiore. L'Amministrazione Comunale si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio.

In situazioni contingenti e non prevedibili, in presenza di eventi eccezionali, è prevista una specifica procedura d'emergenza (denominata Pasto Sostitutivo), al fine di ridurre al minimo i disagi per i fruitori del servizio.

## **Partecipazione e trasparenza**

L'Amministrazione Comunale promuove un'adeguata informazione e partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio di ristorazione scolastica, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, osservazioni e reclami ed attivando verifiche del grado di soddisfazione.

## **Efficacia ed efficienza**

L'Amministrazione Comunale si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficienza e dell'efficacia del servizio di ristorazione scolastica, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, pur nel rispetto del principio di economicità.

# Obiettivi

## della Ristorazione Scolastica

Rispondere ai fabbisogni nutrizionali ed energetici dei bambini e dei ragazzi.

Garantire pasti sicuri sia sotto il profilo igienico-sanitario che nell'ambito di un percorso di qualità.

Abituare i piccoli e i giovani utenti a nuove e varie esperienze gustative, fronteggiando la progressiva riduzione delle scelte alimentari ai soli cibi che gradiscono.

Educare gli utenti a comportamenti alimentari corretti.

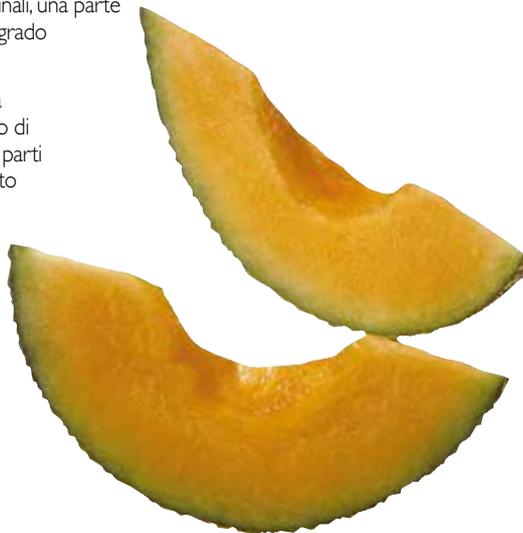
# Il servizio di ristorazione

**Il servizio è stato appaltato in via definitiva in data 02.08.2010, per un periodo di cinque anni: dal 01.09.2010 al 31.08.2015 e per l'importo di euro 24.798.103,36.= (IVA 4% inclusa).**

L'appaltatore è il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese CIR food S.C. - Reggio Emilia/OBIETTIVO LAVORO S.p.A. - Milano.

A seguito dell'aggiudicazione dell'appalto indetto dal Comune di Trieste, CIR food gestisce il Lotto 2 con il servizio di somministrazione derrate, gestione cucine comunali e sale mensa presso i nidi d'infanzia comunali, una parte delle scuole dell'infanzia comunali e statali, delle scuole primarie, delle scuole secondarie di 1° grado del Comune di Trieste.

In particolare: CIR food svolge tutti i compiti di somministrazione derrate alimentari e messa a disposizione dei magazzini (siti in Trieste), gestione cucine comunali, statali e sale mensa, servizio di somministrazione, confezionamento dei pasti e trasporto; Obiettivo Lavoro svolge le seguenti parti del servizio: fornitura di lavoro temporaneo in caso di assenza per malattia o altro impedimento temporaneo del personale comunale con mansioni di cuoco.



# Presentazione al menu

a cura della dietista del Comune dott.ssa Paola Fabbro

Negli ultimi vent'anni anche nel nostro Paese, dove è fortemente radicata una diversificata e ricca tradizione culinaria, nella culla della "dieta mediterranea", sono emersi, in modo sempre più evidente, i limiti di un "benessere nutrizionale" eccessivo e senza controllo. Stando ai dati di "Okkio alla salute" a livello nazionale, il 23% dei bambini è risultato in sovrappeso e l'11% dei bambini obeso; il problema del sovrappeso e dell'obesità colpisce in egual misura maschi e femmine. Nella nostra regione il 5% dei bambini è obeso mentre il 17% è in sovrappeso, ciò si traduce che 2 bambini su 10 presentano un eccesso di peso.

In questo contesto si colloca la scelta compiuta diversi anni fa dalle scuole e dai nidi del Comune di Trieste di introdurre, nell'alimentazione infantile consumata in comunità, principi nutrizionali capaci di concorrere a determinare la salute e il benessere della persona. L'intenzione è, oggi, come allora, di sostenere la costruzione di un legame fra i bambini e il cibo, consapevoli che non è possibile stare a tavola senza prestare attenzione alla qualità del cibo, alla genuinità e alla sicurezza degli alimenti, alla provenienza dei prodotti, alla quantità dei grassi e degli zuccheri, alla varietà dei pasti.

I comportamenti alimentari più frequenti nella nostra società evidenziano atteggiamenti non certo virtuosi (pasti veloci, assenza di frutta e verdura, iperconsumo di merendine, fobia di cibi nuovi...) che confermano l'urgenza d'interventi educativi in grado di far crescere fin dalla prima età la cultura di una sana e corretta alimentazione.



Pure essendo consapevoli, di quanto sia difficile offrire un pasto gradito e ben accetto in una ristorazione scolastica, abbiamo condiviso con le Autorità Sanitarie del Territorio un lavoro di costante messa a punto e adeguamento di un menu, che tenesse conto da una parte delle linee guida per una corretta alimentazione (INRAN 2003) e dei Livelli di Assunzione Raccomandati di Energia e Nutrienti (LARN) per la popolazione italiana e dall'altra, d'alcune necessità legate alla complessità del servizio offerto, come ad esempio avere un unico menu per tutte le fasce d'età, che sia ugualmente applicabile nelle realtà scolastiche ove i pasti sono preparati in sede o dove siano portati per asporto da una cucina centralizzata.

Il menu in vigore nelle mense scolastiche del Comune di Trieste si articola in quattro settimane che si ripetono su tre stagioni. La stagionalità riguarda soprattutto la frutta e la verdura, ma anche alcuni piatti come la minestra di zucca o di porro presenti in autunno e in inverno. Nell'arco della settimana si alternano i primi piatti al cucchiaino (minestra e brodo), presenti circa due volte, con quelli alla forchetta (pasta e riso) mentre una volta alla settimana circa è presente un piatto unico (pasta o gnocchi con il ragù, pasticcio, pizza...) seguito da un contorno.

Le minestre proposte sono sia stagionali come quella di zucca, sia di verdura, sia di legumi mentre la pasta è per lo più condita con la salsa di pomodoro, con il pesto e con il burro, ed è proposta con la verdura soltanto nelle scuole d'infanzia e nei nidi, ove la propensione all'assaggio di "piatti diversi" è ancora possibile con buoni risultati. Le frequenze dei secondi piatti nell'arco di una settimana sono le seguenti: pesce una volta, carne due-tre volte, formaggio una volta e uova una volta ogni quindici giorni.

È sempre presente un contorno di verdura di stagione cotta o cruda e una volta la settimana le patate. La frutta di stagione è offerta a fine pasto nella scuola primaria mentre nella scuola per l'infanzia come merenda pomeridiana.



Negli anni si è data grande importanza anche alla scelta della qualità delle materie prime, il condimento utilizzato a crudo è l'olio d'oliva extra vergine, mentre per la cottura a forno è usato quello d'arachide, il burro è utilizzato soltanto a crudo. E' fatto divieto all'uso di dadi o di prodotti simili per insaporire gli alimenti, o di piatti pronti, ogni pietanza è preparata e cucinata al mattino con metodologie più semplici possibili: al forno, al vapore, ai ferri o in umido.

Sono utilizzati quasi esclusivamente prodotti d'origine biologica come i cereali (pasta, riso, orzo, mais, sfarinati), la carne (manzo, tacchino e pollo), la passata di pomodoro, i pelati, la frutta, la verdura, i prodotti per la merenda (yogurt, fette biscottate, biscotti, marmellata, infusi, ecc.), i condimenti (l'olio di oliva extra vergine, burro e aceto di mele), vi sono inoltre anche diversi prodotti regionali come ad esempio il latte di alta qualità, le patate, le mele e la carne di suino di marchio AQuA e il prosciutto cotto oppure prodotti DOP (denominazione d'origine protetta) o IGP (indicazione geografica protetta) quali il parmigiano reggiano, il latteria montasio, il prosciutto crudo di San Daniele, la bresaola, lo speck o la mortadella.

Per concludere nel pasto scolastico si è cercato di conciliare tante esigenze diverse... diamogli una possibilità affinché possa essere gradito!

## I menu

Il servizio di mensa scolastica viene fornito:

- Nei nidi d'infanzia comunali (merenda di metà mattina, pranzo, merenda di metà pomeriggio);
- nelle scuole dell'infanzia comunali (merenda di metà mattina, pranzo, merenda di metà pomeriggio);
- nelle scuole dell'infanzia statali (merenda di metà mattina, pranzo, merenda di metà pomeriggio);
- nelle scuole primarie statali a tempo pieno e a tempo modulare (pranzo);
- nelle scuole secondarie di primo grado statali a tempo pieno e a tempo prolungato (pranzo);
- nel servizio integrativo scolastico (pranzo e merenda di metà pomeriggio);
- nei centri estivi comunali (merenda di metà mattina, pranzo, merenda di metà pomeriggio).

## Tipologia del servizio

Il servizio comprende la preparazione dei pasti presso le cucine comunali e la distribuzione nelle sale mensa.





# Pasti prodotti ogni giorno da CIR food

per il Comune di Trieste

PASTI PER I NIDI D'INFANZIA	770
PASTI PER LE SCUOLE DELL'INFANZIA	3.235
PASTI PER LE SCUOLE PRIMARIE	1.415
PASTI PER LE SCUOLE SECONDARIE DI 1° GRADO	140
TOTALE PASTI PRODOTTI	5.560

## Elenco scuole

Di seguito l'elenco delle sedi servite. Sedi servite 83 di cui:

NIDI D'INFANZIA	19
SCUOLE INFANZIA COMUNALI	28
SCUOLE INFANZIA STATALI	20
SCUOLE PRIMARIE	13
SCUOLE SECONDARIE DI 1° GRADO	2
SIS SCUOLE PRIMARIE	1

L'elenco completo di tutte le scuole servite è allegato alla fine del fascicolo.



# Garanzie di qualità

Si indicano di seguito alcuni aspetti che definiscono la qualità del servizio, selezionati per consentire il controllo sull'appalto:

- la qualità professionale;
- la qualità della partecipazione delle famiglie;
- la qualità alimentare;
- la qualità della sicurezza.

Tali aspetti sono descritti dai relativi indicatori e standard.

LIVELLO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE		
INDICATORE	MISURA DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
REQUISITI PROFESSIONALI DEL PERSONALE DELLA DITTA	COME PREVISTO DAL CAPITOLATO D'APPALTO	TUTTO IL PERSONALE DELLA DITTA È IN POSSESSO DI ADEGUATE PROFESSIONALITÀ E DEVE CONOSCERE LE NORME DI IGIENE, DI SICUREZZA E PREVENZIONE DEGLI INFORTUNI SUL LAVORO
REQUISITI PROFESSIONALI DEL PERSONALE ADDETTO ALLA MANIPOLAZIONE, PREPARAZIONE, CONFEZIONAMENTO, TRASPORTO E PORZIONAMENTO DEI PASTI	COME PREVISTO DAL CAPITOLATO D'APPALTO	IL PERSONALE DEVE SEGUIRE L'IGIENE PERSONALE E OSSERVARE CON ATTENZIONE LE PROCEDURE INDIVIDUATE NEL PIANO DI AUTOCONTROLLO
AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE E FORMAZIONE DEL PERSONALE DELLA DITTA	COME PREVISTO DAL CAPITOLATO D'APPALTO E DALLA NORMATIVA REGIONALE	PER TUTTO IL PERSONALE DELLA DITTA È ASSICURATA LA FREQUENZA A CORSI DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

## LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA PARTECIPAZIONE DELLE FAMIGLIE

INDICATORE	MISURA DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE	ORGANIZZAZIONE DI PROGETTI DEDICATI A TEMI SPECIFICI ED A DETERMINATE FASCE DI UTENZA	VENGONO ORGANIZZATI SULLA BASE DELLE ADESIONI ALLE PROPOSTE FORMULATE DALLA DITTA PER CIASCUN ANNO SCOLASTICO
COMMISSIONI MENSA	DA COSTITUIRSI SU INIZIATIVA DEI GENITORI E DEGLI INSEGNANTI	IN TUTTE LE STRUTTURE
INCONTRI CON I GENITORI E GLI INSEGNANTI	NEL CORSO DELL'ANNO SCOLASTICO POSSONO ESSERE ORGANIZZATI INCONTRI CON I GENITORI E GLI INSEGNANTI PER ANALIZZARE LE PROBLEMATICHE E LE CRITICITÀ EMERSE NEL SERVIZIO NONCHÉ PER ANALIZZARE PROPOSTE E SUGGERIMENTI	GLI INCONTRI VENGONO ORGANIZZATI SU RICHIESTA DELLE SCUOLE
COLLOQUI INDIVIDUALI CON LA DIETISTA INCARICATA	NEL CORSO DELL'ANNO SCOLASTICO POSSONO ESSERE ORGANIZZATI INCONTRI INDIVIDUALI CON I GENITORI E GLI INSEGNANTI PER ANALIZZARE SINGOLE E SPECIFICHE SITUAZIONI	GLI INCONTRI VENGONO ORGANIZZATI SU RICHIESTA DEI GENITORI E DEGLI INSEGNANTI
STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO	<p>IN CORSO D'ANNO GLI INSEGNANTI POSSONO ESPRIMERE UN PARERE IN MERITO AL GRADIMENTO DEL SERVIZIO ATTRAVERSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LA PARTECIPAZIONE ALLE COMMISSIONI MENSA</li> <li>• I COLLOQUI CON LA DIETISTA</li> <li>• LA COMPILAZIONE DI SCHEDE DI RILEVAZIONE</li> <li>• LA PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI SCRITTE (CARTACEA, FAX, MAIL)</li> </ul>	<p style="text-align: center;">RISPETTIVAMENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RICHIESTA CONVOCAZIONE COMMISSIONI MENSA</li> <li>• RICHIESTA COLLOQUIO CON LA DIETISTA</li> <li>• COMPILAZIONE SCHEDE DI RILEVAZIONE</li> <li>• PRESENTAZIONE SEGNALAZIONE SCRITTA (CARTACEA, FAX, MAIL)</li> </ul>
STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO	<p>IN CORSO D'ANNO I GENITORI POSSONO ESPRIMERE UN PARERE IN MERITO AL GRADIMENTO DEL SERVIZIO ATTRAVERSO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LA PARTECIPAZIONE ALLE COMMISSIONI MENSA;</li> <li>• I COLLOQUI CON LA DIETISTA;</li> <li>• LA PRESENTAZIONE DI SEGNALAZIONI SCRITTE (CARTACEA, FAX, MAIL)</li> </ul>	<p style="text-align: center;">RISPETTIVAMENTE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• RICHIESTA CONVOCAZIONE COMMISSIONI MENSA;</li> <li>• RICHIESTA COLLOQUIO CON LA DIETISTA;</li> <li>• PRESENTAZIONE SEGNALAZIONE SCRITTA (CARTACEA, FAX, MAIL)</li> </ul>

## LIVELLO DELLA QUALITÀ ALIMENTARE

INDICATORE	MISURA DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
MENU	NELLA PREPARAZIONE DEI MENU SI TIENE CONTO DELLE ESIGENZE ALIMENTARI LEGATE ALL'ETÀ DEI BAMBINI	VIENE ASSICURATA IN OGNI STRUTTURA
	È PREVISTO UN PASTO SOSTITUTIVO PER LE PIÙ COMUNI INTOLLERANZE ALIMENTARI (4 DIETE SPECIALI) E UNA DIETA LEGGERA	VIENE ASSICURATA SU PRESENTAZIONE DI AUTOCERTIFICAZIONE DEL GENITORE DISPONIBILE PRESSO LE SCUOLE
	È PREVISTO UN PASTO SOSTITUTIVO PERSONALIZZATO PER MOTIVI DI SALUTE PARTICOLARI	VIENE ASSICURATA SU PRESENTAZIONE DI CERTIFICATO MEDICO VALIDATO DA STRUTTURA PUBBLICA
	E' PREVISTO UN PASTO SOSTITUTIVO PER MOTIVI DI CARATTERE ETICO-RELIGIOSO-CULTURALE	VIENE ASSICURATA SU PRESENTAZIONE DI AUTOCERTIFICAZIONE DEL GENITORE DISPONIBILE PRESSO LE SCUOLE
MENU FESTA	IN OCCASIONE DEL NATALE, DEL CARNEVALE E ALLA FINE DELL'ANNO SCOLASTICO	VIENE ASSICURATA IN OGNI STRUTTURA
PRANZO AL SACCO	IN OCCASIONE DELLE GITE	VIENE ASSICURATA IN OGNI STRUTTURA SU RICHIESTA DELLE SCUOLE
MENU ELABORATI DA TECNICI SPECIALISTI	I MENU VENGONO ELABORATI DALLA DIETISTA INCARICATA IN COORDINAMENTO CON LA LOCALE AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI	PER TUTTE LE STRUTTURE
NIDI D'INFANZIA: MENU ELABORATI DA TECNICI SPECIALISTI	I MENU VENGONO ELABORATI DALLA DIETISTA INCARICATA ED APPROVATI DALLA LOCALE AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI	PER TUTTI I NIDI
NIDI D'INFANZIA: UTILIZZO LATTE MATERNO	APPLICAZIONE DELLE SPECIFICHE CONTENUTE DEL PROTOCOLLO SULL'ALLATTAMENTO MATERNO	PER TUTTI I NIDI
CONTROLLO DI QUALITÀ ATTRAVERSO IL SISTEMA HACCP (ANALISI DEI RISCHI E CONTROLLO DEI PUNTI CRITICI DA PARTE DELL'AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI)	È PREVISTO IL POSSESSO E L'APPLICAZIONE DEL PIANO DI AUTOCONTROLLO	PRESSO TUTTE LE STRUTTURE

## LIVELLO DELLA QUALITÀ ALIMENTARE

INDICATORE	MISURA DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
QUALITÀ DEI PRODOTTI UTILIZZATI	È PREVISTO L'UTILIZZO DI PRODOTTI BIOLOGICI	PER PASTA, RISO, ORZO, SFARINATI, PASSATA DI POMODORO/PELATI, FRUTTA, VERDURA FRESCA E SURGELATA, CECI E PISELLI, PANE, BURRO, YOGURT, CARNE DI POLLO, DI TACCHINO, DI MANZO, DI SUINO, FETTE BISCOTTATE, BISCOTTI, MARMELLATA, SUCCHI DI FRUTTA, OLIO D'OLIVA, ACETO, OLIVE, PESTO, BUDINI, UOVA, MAIS DA POLENTA, BANANE, THE, ZUCCHERO DI CANNA
QUALITÀ DEI PRODOTTI UTILIZZATI	È PREVISTO L'UTILIZZO DI PRODOTTI DOP IGP/PAT	PER PROSCIUTTO CRUDO E COTTO, BRESAOLA, SPECK, PARMIGIANO REGGIANO, MONTASIO, MORTADELLA
QUALITÀ DEI PRODOTTI UTILIZZATI	È PREVISTO L'UTILIZZO DI PRODOTTI REGIONALI	PER MELE, PATATE, PROSCIUTTO COTTO, CARNE DI SUINO
QUALITÀ DEI PRODOTTI UTILIZZATI	È PREVISTO L'UTILIZZO DI PRODOTTI EQUO-SOLIDALI	PER BANANE, ZUCCHERO DI CANNA

## LIVELLO DELLA QUALITÀ DELLA SICUREZZA

INDICATORE	MISURA DELL'INDICATORE	STANDARD VALORE ASSICURATO ALL'INDICATORE
SICUREZZA IGIENICO-SANITARIA	CONTROLLI DA PARTE DELLA LOCALE AZIENDA PER I SERVIZI SANITARI	IN TUTTE LE STRUTTURE
VESTIARIO E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE	COME DA NORMATIVA VIGENTE IN TEMA DI IGIENE	PER TUTTO IL PERSONALE DELLA DITTA

# Commissioni mensa

Uno degli strumenti essenziali per garantire il rispetto del capitolato d'appalto e per assicurare la qualità del servizio offerto è quello degli organismi di controllo.

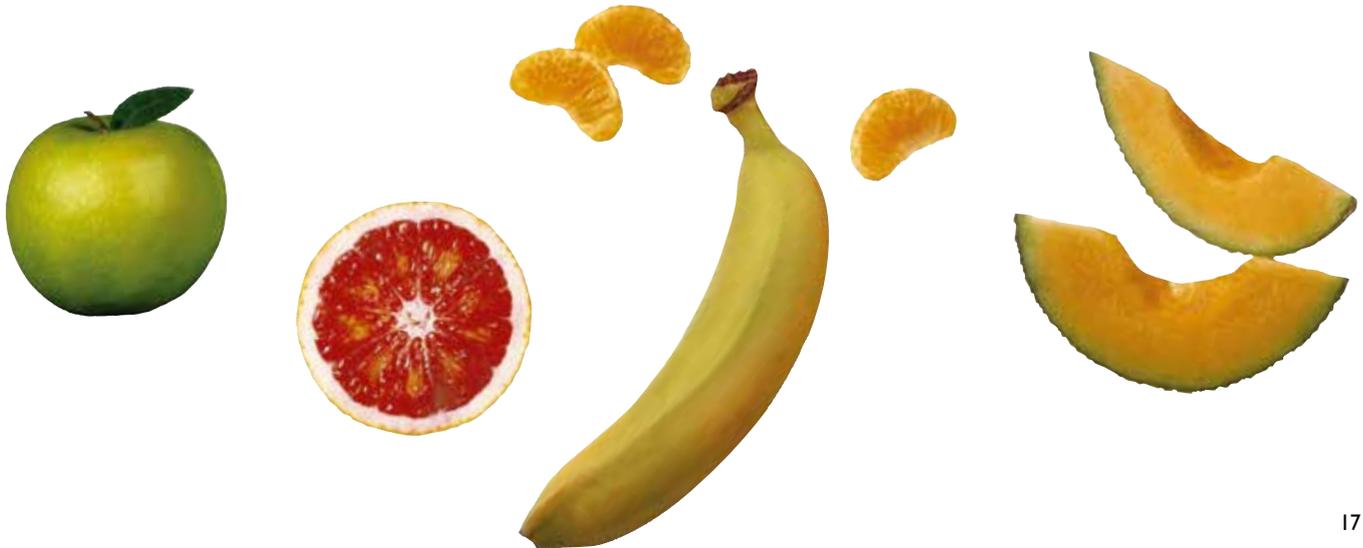
Gli organismi preposti ai controlli sono:

- i competenti servizi dell'Azienda Servizi Sanitari;
- i competenti servizi del Comune di Trieste;
- i membri delle commissioni mensa, composte da incaricati del Comune e rappresentanti dei genitori e degli insegnanti.

Tutti questi soggetti possono effettuare, in qualsiasi momento, senza preavviso (fatto salvo l'avviso alle scuole) e con le modalità ritenute più opportune, controlli presso le sale mensa, per verificare il rispetto di quanto previsto nel Capitolato.

I controlli sono articolati in ispezioni, controlli sensoriali, accertamenti analitici di laboratorio e potranno essere effettuati anche senza preavviso alcuno dagli organismi sopra citati.

Un ruolo particolarmente importante per la partecipazione attiva dell'utenza è quello rivestito dalla Commissione Mensa.



Questo organismo è composto da genitori e insegnanti: la costituzione avviene senza particolari formalità. Una volta individuati i componenti, i nominativi devono essere segnalati al Comune - Ufficio Mensa.

Le ispezioni riguarderanno:

1. lo stato, le condizioni igieniche ed i relativi impieghi degli impianti, delle attrezzature, degli utensili, dei mezzi di trasporto;
2. le materie prime, gli ingredienti e gli altri prodotti utilizzati per la preparazione dei prodotti alimentari;
3. i prodotti semilavorati e i prodotti finiti;
4. i materiali e gli oggetti destinati a venire a contatto con gli alimenti;
5. i procedimenti di manutenzione, di disinfestazione, di disinfezione e di pulizia;
6. l'etichettatura e la presentazione dei prodotti alimentari;
7. i mezzi e le modalità di conservazione delle derrate alimentari;
8. l'igiene e l'abbigliamento del personale addetto al centro cottura;
9. i processi tecnologici per produrre o lavorare i prodotti alimentari;
10. modalità di cottura;
11. modalità di distribuzione;
12. lavaggio e impiego dei sanificanti;
13. modalità di eliminazione dei rifiuti;
14. verifica del corretto uso degli impianti;
15. caratteristiche dei sanificanti;
16. modalità di sanificazione;
17. stato igienico - sanitario del personale addetto;
18. stato igienico dei servizi;
19. organizzazione del personale;
20. controllo dell'organico;
21. distribuzione dei carichi di lavoro;
22. professionalità degli addetti;
23. controllo delle quantità delle porzioni in relazione alle Tabelle Dietetiche (su almeno 10 porzioni);
24. modalità di manipolazione;
25. controllo del funzionamento degli impianti tecnologici;
26. controllo delle attrezzature;
27. controllo dell'abbigliamento di servizio degli addetti alla distribuzione dei pasti;
28. controllo delle modalità di trasporto dei pasti;
29. stato igienico degli impianti e dell'ambiente.

I controlli sensoriali riguardano la verifica degli standard dei prodotti e dovranno essere effettuati su campioni prelevati dal personale incaricato dall'Amministrazione Comunale.

# Accesso al servizio

## di ristorazione

### *Modalità per l'utilizzo del servizio*

Non è necessario compilare alcun modulo per usufruire del servizio di mensa scolastica.

Il servizio mensa viene erogato:

- nei nidi d'infanzia comunali
- nei SIS
- nei Centri Estivi
- nelle scuole d'infanzia comunali
- nelle scuole d'infanzia statali
- nelle scuole primarie statali
- nelle scuole secondarie di primo grado statali

Il servizio di mensa è **compreso** nel servizio offerto:

- nei nidi d'infanzia comunali
- nei SIS
- nei Centri Estivi.

Il servizio di mensa è fornito a pagamento nelle scuole di seguito indicate, se hanno attivato un **modulo formativo che include la mensa**:

- nelle scuole d'infanzia comunali
- nelle scuole d'infanzia statali
- nelle scuole primarie statali
- nelle scuole secondarie di primo grado statali

## *Tariffa ed esonero*

Il servizio mensa è compreso:

- nei nidi d'infanzia;
- nei SIS;
- nei Centri Estivi.

La tariffa che l'utente versa per questi servizi comprende la mensa.



Il servizio mensa è a **PAGAMENTO**:

- nelle scuole dell'infanzia comunali;
- nelle scuole dell'infanzia statali;
- nelle scuole primarie;
- nelle scuole secondarie di primo grado.

Le tariffe vengono determinate annualmente e sono valide per l'intero anno scolastico. Le tariffe vengono comunicate tramite affissione all'albo della scuola e pubblicate sul sito del Comune ([www.retecivica.trieste.it](http://www.retecivica.trieste.it)).

Sono, previsti:

- la **TARIFFA INTERA**;
- le **TARIFFE RIDOTTE**;
- l'**ESONERO**.

Per usufruire dei benefici tariffari (**tariffe ridotte o esonero**) è necessario presentare l'apposito modulo. **Il modulo** per fare la domanda di **tariffa ridotta o esonero** viene consegnato alle famiglie dalla scuola e deve essere restituito alla scuola compilato entro il termine indicato nel modulo stesso.

1. La **TARIFFA INTERA** viene applicata automaticamente in questi casi:
  - mancata restituzione alla scuola del modulo;
  - ritardo nella restituzione alla scuola del modulo.
2. Le **TARIFFE RIDOTTE** vengono applicate su domanda (presentando il modulo) nei seguenti casi:
  - Sulla base dell'Isee;
  - Sulla base del numero di figli che fruiscono contemporaneamente del servizio di mensa erogato dal Comune (anche nidi comunali e SIS).
3. **L'ESONERO** viene applicato su domanda (presentando il modulo) in caso di:
  - Isee inferiore ad Euro 7.250,00.

L'applicazione della tariffa (intera o ridotta) o dell'esonero ha validità per l'intero anno scolastico.

La **MODIFICA DELLA TARIFFA** o **L'ESONERO** in corso d'anno sono previsti solo per :

- intervenuto stato **di disoccupazione** di entrambi i genitori (o unico genitore convivente percettore di reddito) con decorrenza dal mese successivo alla presentazione della richiesta e fino al perdurare dello stato di disoccupazione;
- presentazione di **relazione rilasciata dai Servizi Sociali** del Comune – con decorrenza dal mese successivo alla segnalazione e fino al termine dell'anno scolastico in corso;
- **inizio della frequenza** in corso d'anno **da parte di altri figli** che fruiscono del servizio di mensa scolastica erogato dal Comune di Trieste – dietro presentazione, da parte del genitore, di comunicazione dell'aver avuto accogliimento del figlio che inizia a fruire della mensa in corso d'anno, con decorrenza dal momento dell'effettiva fruizione del servizio da parte del figlio che inizia la frequenza ad anno scolastico già iniziato e fino al termine dell'anno scolastico in corso;
- **intervenute significative variazioni di ISEE** in corso d'anno tali da comportare il passaggio ad altra fascia tariffaria – dietro presentazione, da parte del genitore, dell'aggiornamento ISEE, con decorrenza dal mese successivo alla presentazione dell'aggiornamento ISEE e fino al termine dell'anno scolastico in corso.



# La riscossione delle tariffe

## e la prenotazione giornaliera dei pasti

La riscossione dei pagamenti viene effettuata dalla Società Esatto S.p.A. tramite il software "CartaScuola".

Con l'anno scolastico 2009-2010 è stato introdotto per le scuole dell'infanzia, le scuole primarie e le scuole secondarie di primo grado che usufruiscono del servizio di mensa scolastica un sistema di prenotazione e pagamento anticipato dei pasti: "Cartascuola".

"Carta Scuola" prevede la costituzione di un conto corrente prepagato: ogni bambino è associato ad una posizione in cui si tiene conto dei pasti consumati e delle relative tariffe.

Le famiglie caricano il conto con dei versamenti minimi di 50 euro, che, via via, si esauriscono con la consumazione dei pasti.

Il versamento del dovuto non sarà più effettuato a consuntivo di un certo periodo, ma con versamenti liberi nell'importo, purchè non inferiori a 50,00 euro, in anticipo rispetto alla fruizione dei pasti.

I pagamenti si possono effettuare con un versamento postale, un bonifico bancario, un versamento diretto alle casse di Esatto S.p.A. in Piazza Sansovino, in via Genova e in via d'Alviano. Attraverso la carta dei servizi regionale è anche possibile effettuare dei versamenti via internet con carta di credito.

Qualunque metodo di pagamento si scelga, è necessario indicare nella causale del versamento:

- il codice fiscale o il numero della Carta Regionale dei Servizi – CRS;
- il nome e cognome del bambino.

La Società Esatto S.p.A. dispone di un sistema informatico che consente l'identificazione dei bambini attraverso il numero della loro Carta Regionale dei Servizi – CRS oppure, qualora ancora non in possesso della CRS, attraverso il loro codice fiscale.

Una volta assegnata la tariffa (o l'esonero), si potrà verificare nel database informatico la posizione del bambino/a e, ad ogni pasto consumato, l'ammontare del credito che andrà ad esaurirsi, in tempo reale.

Le tempistiche per effettuare i pagamenti vengono indicate ogni anno con specifiche informative.

Accedendo al portale della carta regionale dei servizi <http://cartaservizi.regione.fvg.it>, oltre a poter pagare con carta di credito (con commissione di pagamento a carico di chi provvede al versamento), si può verificare immediatamente l'aggiornamento della situazione del bambino/a.

In ogni scuola, la mattina, vengono evidenziate le presenze degli alunni, i dati vengono inseriti in un database e comunicati alle ditte fornitrici del Servizio per la preparazione quotidiana dei pasti. Grazie al rilevamento delle presenze e delle diete, il servizio ne risulta semplificato e il costo del pasto viene prelevato automaticamente dal conto corrente prepagato. Rispetto alle prenotazioni effettuate e sulla base della tariffa assegnata, il sistema calcola, giorno per giorno, la somma dovuta per il servizio (si realizza così una specie di "estratto conto" relativo ai pasti consumati da ogni bambino).

Al termine dell'anno scolastico, e comunque non oltre il mese di agosto, verrà fatto un conguaglio tra la somma residua e il numero di pasti effettivamente consumati: Esatto S.p.A. provvederà a restituire le somme che fossero state versate in più rispetto alla fruizione annuale dei pasti, oppure i genitori potranno chiedere che siano trattenute per la fruizione dei pasti negli anni successivi.



# I reclami

Per segnalare eventuali disservizi, comportamenti e situazioni di inosservanza dei principi e degli standard enunciati nella presente carta dei Servizi, gli utenti possono presentare reclamo.

I reclami, formulati in forma scritta e inoltrati via posta ordinaria, fax o mail, devono contenere le generalità dell'attore della segnalazione e tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e le difformità rilevate.

I reclami vanno inoltrati al seguente indirizzo:

Area Educazione, Università, Ricerca, Cultura e Sport  
Ufficio Mensa Scolastica  
Via del Teatro Romano 7  
34100 Trieste

fax: 040 675 4945

mail: [delbiancoa@comune.trieste.it](mailto:delbiancoa@comune.trieste.it) - [fogar@comune.trieste.it](mailto:fogar@comune.trieste.it) - [godigna@comune.trieste.it](mailto:godigna@comune.trieste.it)

Entro 30 giorni di tempo l'Amministrazione si impegna a rispondere in forma scritta al reclamo e a sanare il disservizio entro tale termine, salvo comprovati impedimenti.

# Referenti del servizio

## **Comune di Trieste**

Area Educazione, Università, Ricerca, Cultura e Sport  
Ufficio Mensa Scolastica  
Via del Teatro Romano 7, Trieste  
Tel. 040 675 4610  
Fax 040 6754945

**Email:** [fogar@comune.trieste.it](mailto:fogar@comune.trieste.it) [godigna@comune.trieste.it](mailto:godigna@comune.trieste.it) [delbiancoa@comune.trieste.it](mailto:delbiancoa@comune.trieste.it)

Orario per il pubblico:

Lunedì e mercoledì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 16; Martedì-giovedì-venerdì dalle 9 alle 12.



# Elenco completo delle scuole servite

NIDI D'INFANZIA - PASTI GIORNALIERI 770	
<b>LA CAPRIOLA SEZ PRIMAVERA</b>	via curiel, 10
<b>ACQUERELLO</b>	via Puccini, 46
<b>BOSCO MAGICO</b>	via Pietro Valdani, 1
<b>COLIBRI (TRE CASETTE)</b>	via Curiel, 2
<b>ZUCCHERO FILATO</b>	v.lo dell'Edera, 1
<b>ELMER</b>	via Archi, 4
<b>FILASTROCCA</b>	via Svevo, 21/1 (attualmente via Valmaura, 69/a)
<b>LA MONGOLFIERA</b>	via Tigor, 24
<b>LUNALLEGRA</b>	via Tigor, 24
<b>LA NUVOLETTA</b>	via Veronese, 14
<b>PICCOLI PASSI</b>	via Frescobaldi, 35
<b>PRIMI AMICI</b>	borgo s. Nazario, 73
<b>SCARABOCCHIO</b>	via Svevo, 21/1 (attualmente via Valmaura, 69/a)
<b>SEMIDIMELA + sez slov</b>	via Veronese, 14
<b>TUTTIBIMBI</b>	via Caboro, 2
<b>LA BARCHETTA</b>	via Manzoni, 10
<b>VERDENIDO</b>	via Commerciale, 164/1
<b>FRUTTI DI BOSCO</b>	via Pineta, 1
<b>ISOLA FELICE</b>	largo Nicolini, 5
SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI - PASTI GIORNALIERI 2420	
<b>L'ARCOBALENO</b>	via Frescobaldi, 33

SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI - PASTI GIORNALIERI 2420	
<b>AZZURRA</b>	via Puccini, 63 (attualmente via dell'Istria, 56)
<b>BORGO FELICE</b>	via del Pane Bianco, 14
<b>CASSETTA INCANTATA</b>	str di Rozzolo, 61/1
<b>CUCCIOLI</b>	via Vittorino da Feltrè, 8
<b>DELFINO BLU (compresa sez. slovena)</b>	salita di Greta 34/4 (attualmente via Giacinti, 7)
<b>DON CHALVIEN</b>	via Svevo, 21/1 (attualmente via dell'Istria, 56)
<b>FERRANTE APORTI</b>	Pendice Scoglietto, 20
<b>GIOCHI DELLE STELLE</b>	via Archi, 2
<b>IL GIARDINO DEI SOGNI</b>	via Boegan, 5
<b>KAMILLO KROMO</b>	str.Vecchia dell'Istria, 78
<b>LA CAPRIOLA</b>	via Curiel, 10
<b>LA SCUOLA DEL SOLE</b>	via Manzoni, 14
<b>L'ISOLA DEI TESORI</b>	vicolo delle Rose, 5
<b>MILLEBIMBI</b>	via dei Mille, 14
<b>MILLECOLORI</b>	via Salvore, 12
<b>NUVOLETTA OLGA-OBLAK NIKO</b>	via alle Cave, 4
<b>POLLITZER</b>	via dell'Istria, 170
<b>PRIMI VOLI</b>	via Mamiani, 2
<b>RENA NUOVA</b>	via Antenorei, 14
<b>SILVESTRI</b>	borgo San Nazario, 73
<b>SORELLE AGAZZI</b>	vicolo S. Fortunato, 1

**SCUOLE DELL'INFANZIA COMUNALI - PASTI GIORNALIERI 2420****STELLA MARINA** via Ponziana, 32**STUPARICH** str. di Rozzol, 61**TEMPO MAGICO** via Vasari, 23**TRE CASETTE** via Petracco, 12**TOR CUCHERNA** Via dell'Asilo, 4**PALLINI** via Pallini, 2**SCUOLE DELL'INFANZIA STATALI - PASTI GIORNALIERI 815****SILVIO RUTTERI** via di Basovizza, 60 (Banne)**ILLERSBERG** via Gruden 34 (Basovizza)**DON MARZARI** p.le Monte Re, 2/1**DI PROSECCO** Prosecco 185**TOMIZZA** via Commerciale, 164**SANTA CROCE** Santa Croce, 442**SERGIO LAGHI** str di Fiume, 155**VIA VALLICULA A-B** via Vallicula, 11**ALTURA** via Monte per Alba, 19 (attualmente via Alpi Giulie, 23)**DI LONGERA** str. per Longera, 240**PIETRO KANDLER** via Kandler, 10**PIAGET** via Pagano, 8**MUNARI** via Zandonai, 4**GROPADA - UBALD VRABEC** via Gruden, 34**STOKA** Prosecco, 185**JUST KOSUTA** Santa Croce, 442**ELVIRA KRALJ** Trebiciano, 30**SCUOLE DELL'INFANZIA STATALI - PASTI GIORNALIERI 815****ANDREJ COK** p.le Monte Re, 2**UKMAR-C/O K.KROMO** str Vecchia dell'Istra, 78**DI BARCOLA** via Vallicula, 11**SCUOLE PRIMARIE - PASTI GIORNALIERI 1415****JULIUS KUGY** via di Basovizza, 60 (Banne)**VENEZIAN** Prosecco, 595**LONGO** via Commerciale, 164**S. LAGHI** str di Fiume, 155**ROSSETTI** via Zandonai, 4**RODARI** via Pagano, 8**DON MILANI** via Alpi Giulie, 23**MAURO** via dei Cunicoli, 8**SANTA CROCE** Santa Croce, 442**TOMAZIC** Trebiciano, 33**CERNIGOJ** Prosecco, 177**KAJUH-TRUBAR** via Gruden 19 (Basovizza)**SIRK** Santa Croce, 217**SCUOLE MEDIE - PASTI GIORNALIERI 140****DE TOMMASINI - BANNE** via di Basovizza, 60 (Banne)**MEDIA ROLI SEDE ALTURA** via Alpi Giulie, 23**SERVIZIO INTEGRATIVO SCOLASTICO (SIS) - PASTI GIORNALIERI 87****FOSCHIATTI** via Benussi, 15



# Cos'è l'educazione alimentare

L'educazione alimentare è il processo informativo ed educativo per mezzo del quale si persegue il generale miglioramento dello stato di nutrizione degli individui, attraverso la promozione di adeguate abitudini alimentari, l'eliminazione dei comportamenti alimentari non soddisfacenti, l'utilizzazione di manipolazioni più igieniche degli alimenti ed un efficiente utilizzo delle risorse alimentari.

(OMS – FAO)

## I PROGETTI DI EDUCAZIONE ALIMENTARE PROPOSTI PIÙ SIGNIFICATIVI:

**SAPORI DIVERSI:** iniziativa promossa in tutte le scuole d'infanzia proponendo menu regionali della tradizione gastronomica italiana e menu di paesi diversi per abituare i bambini sin da piccoli a sperimentare gusti e sapori diversi.

**BENESSERE A 5 COLORI:** iniziativa mensile che propone in tutte le scuole un menu a tema caratterizzato da uno dei colori del benessere (rosso, giallo-arancio, bianco, verde e viola).

Obiettivi del progetto:

- Incentivare il consumo dei prodotti ortofruitticoli
- Stimolare il senso visivo degli utenti e la conoscenza dei prodotti proposti attraverso il menu.
- Avvicinare gli utenti al consumo dei legumi, valida alternativa alla carne, al pesce, alle uova e al latte.

Per il coinvolgimento degli utenti più piccoli (nidi d'infanzia) è fornito un cesto di frutta e verdura rappresentativo dei prodotti di un determinato colore, in modo che i bambini possano manipolare e conoscere forme e prodotti nuovi.

**DALLA TERRA ALLA TAVOLA:** consiste nello sviluppo di un menu che focalizza un macronutriente principale (il protagonista), usato per la produzione del pasto che viene inserito nelle varie portate del menu. Tra i protagonisti: il latte, il mais e i fagioli. In primo piano la scelta dei legumi, per l'elevato potere biologico nutrizionale e a basso impatto ambientale ed economico. Il menu viene proposto a pranzo ai bambini dei nidi e nidi in coabitazione con le scuole dell'infanzia, mentre la sera i cuochi ripropongono il menu ad una rappresentanza di genitori, di coordinatori, di educatori e rappresentanti del Comune.

**TRIESTE NEXT:** in occasione della manifestazione annuale Trieste Next in tutte le scuole è proposto un menu dedicato con tipicità locali che valorizza una corretta educazione alimentare con un'attenzione particolare alla sostenibilità ambientale.

**GIORNATA MONDIALE DELL'AMBIENTE:** in occasione della Giornata Mondiale dell'Ambiente si propone in tutte le scuole un menu verde, caratterizzato da pietanze di questo colore oppure centrato sui temi della sostenibilità ambientale, della promozione del territorio in senso ecologico, della promozione di azioni virtuose ed efficaci verso comportamenti eco orientati.

