



Comune di Pordenone

ASSESSORATO ALL'ISTRUZIONE, ALLA FORMAZIONE  
ED AI SAPERI PER L'INNOVAZIONE



# carta del servizio di ristorazione scolastica





Comune di Pordenone

**ASSESSORATO ALL'ISTRUZIONE, ALLA FORMAZIONE  
ED AI SAPERI PER L'INNOVAZIONE**

Si ringraziano tutti coloro che, con il loro prezioso contributo, hanno reso possibile la realizzazione del presente lavoro ed in particolare Carla Padovan e Mirna Carlet.

Un grazie speciale ai bambini delle scuole dell'Infanzia e Primarie statali di Pordenone per i loro disegni.

Testi curati dal Settore IV - Servizio Dietetico comunale:  
Miria Coan e Cecilia Cara

Progetto grafico Silvia Pignat

Foto realizzate nelle cucine comunali  
e scuole statali di Pordenone

Finito di stampare nel mese di settembre 2011

Presso Grafiche Risma - COD. 111239

# carta del servizio di ristorazione scolastica





# PRESENTAZIONE

La “Carta dei Servizi” giunge al quarto anno di vita: è con viva soddisfazione che presento questo documento che conferma l’impegno a porre in campo risorse e competenze significative per raggiungere un livello di qualità superiore nel servizio di ristorazione scolastica.

Considerato che un bambino nella sua vita scolastica consuma fino a 1500 pasti, risulta importante e incisivo l’impegno che ci siamo assunti e che vogliamo condividere affinché “mangiare insieme a scuola” sia, oltre che sano, anche occasione per sviluppare l’autonomia, la condivisione di regole nel rispetto degli altri, la convivialità, la conoscenza e la scoperta di sapori e colori anche di piatti tipici del nostro territorio.

Nutrirsi per il bambino non significa solo soddisfare un bisogno fisiologico, ma implica profondi significati affettivi, emotivi e relazionali. L’esperienza del pasto a scuola lo accompagna in una fase di crescita importante in cui egli sviluppa comportamenti e stili di vita.

Gli operatori del servizio hanno posto attenzione, cura ed impegno a valorizzare con professionalità il momento del pasto, in un continuo confronto e condivisione di intenti con bambini, ragazzi, famiglie ed educatori.

Di pari passo abbiamo strutturato una rete sempre più ampia di Soggetti impegnati, con noi, nella tutela della salute pubblica quali esperti e servizi dell’ASS6 e dell’Azienda Ospedaliera S.M. degli Angeli, nonché i Pediatri di famiglia.

L’obiettivo comune è sviluppare un processo di continuo miglioramento della qualità nutrizionale e della sicurezza igienica dei pasti, tali da essere graditi al gusto e rispondenti alle necessità fisiologiche del bambino.

La qualità raggiunta della nostra ristorazione scolastica viene costantemente monitorata: i dati più significativi sono riportati nel documento annuale del Bilancio Sociale come elemento di valutazione per tutta la comunità.

Assessore all’Istruzione, alla Formazione  
ed ai Saperi per l’Innovazione

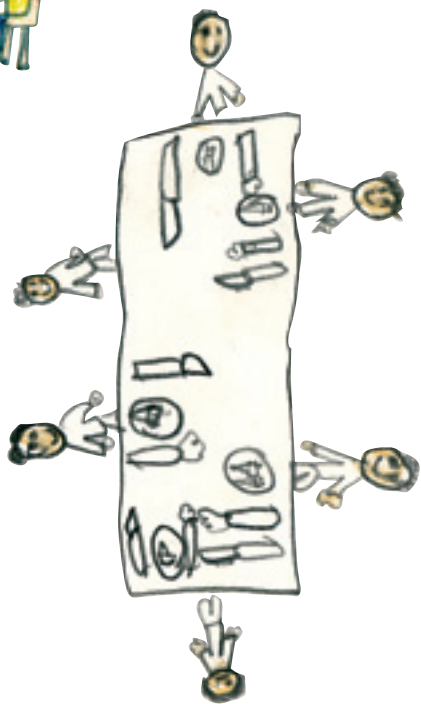
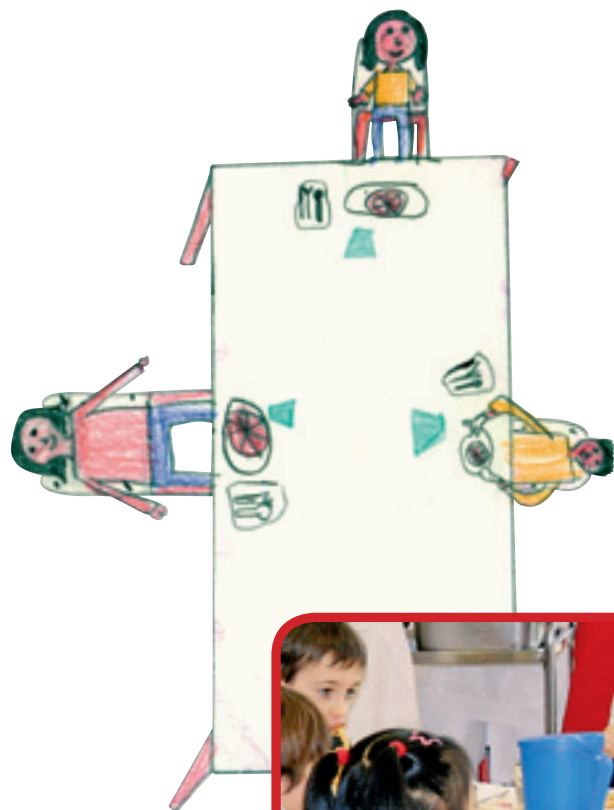
**Chiara Mio**



# INDICE

Mangiare insieme a scuola	pag. 9
Che cosa è la Carta del Servizio	pag. 9
I Principi Fondamentali	pag. 10
Gli indirizzi e le finalità	pag. 11
Un po' di storia.....	pag. 12
Attuale organizzazione del servizio	pag. 14
Gli impegni di qualità	pag. 16
I sistemi di verifica	pag. 18
La partecipazione e le rilevazioni	pag. 20
Cosa abbiamo fatto e cosa faremo per.....	pag. 21
Informazioni sul Servizio	pag. 26
I nostri uffici	pag. 27
Norme e documenti di riferimento	pag. 28







## Mangiare insieme a scuola

Il momento del pranzo esprime non solo un fabbisogno nutrizionale ma il piacere di “stare insieme”, di convivialità, di scambio, di conoscenza reciproca, di scoperta di sapori e colori nuovi.

E' un momento educativo che prosegue l'attività didattica e quindi il rapporto relazionale degli adulti con i bambini.

Un'alimentazione sana ed equilibrata, come sappiamo, è di grande importanza ad ogni età, ma soprattutto durante l'infanzia e la preadolescenza essa riveste un ruolo di primo piano sia per garantire una crescita equilibrata che per favorire l'assunzione ed il consolidamento di abitudini alimentari sane.

## Che cos'è la carta del servizio

La Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica è un documento che ne descrive i Principi Fondamentali, le garanzie e gli standard di qualità che l'Amministrazione Comunale si impegna ad offrire agli utenti.

La Carta si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e rappresenta la volontà dell'Amministrazione Comunale a rafforzare il rapporto di fiducia con i cittadini.

Ha validità pluriennale e viene distribuita a tutte le famiglie interessate.

Se dovessero intervenire, nell'organizzazione generale, delle variazioni sostanziali, la stessa verrà modificata.



## Principi Fondamentali

### Il diritto al benessere e alla salute

L'Amministrazione Comunale si impegna a fornire pasti adeguati alle esigenze nutrizionali, psicologiche e relazionali nella tutela del benessere del singolo e della comunità infantile, promuovendo iniziative sui temi della salute in sinergia con i Soggetti presenti nel territorio che perseguono le medesime finalità.

### La partecipazione, l'informazione e la trasparenza

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

### L'uguaglianza, imparzialità e diritto di accesso

È assicurata la parità dei diritti per tutti gli utenti compatibilmente con la tipologia di un servizio di ristorazione collettiva per l'infanzia. Tutti coloro che usufruiscono del servizio sono trattati con rispetto e cortesia.

### La continuità

Il servizio viene erogato regolarmente, senza interruzioni, nel rispetto del calendario scolastico. In caso di imprevisti sono programmati interventi per ridurre al minimo i disagi degli utenti.

### L'efficacia ed efficienza

La piena soddisfazione degli utenti è ricercata attraverso la continua verifica sulla gradibilità del pasto, nonché il miglioramento del Servizio attraverso le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.

### Il diritto alla privacy

I dati personali dei bambini e delle famiglie, nel rispetto della legge sulla privacy, vengono utilizzati esclusivamente nell'ambito dell'espletamento del servizio.



## Gli Indirizzi

L'Amministrazione Comunale si attiva per conseguire le seguenti finalità:

- Fornire una risposta ai bisogni della famiglia considerato l'aumento di richieste di servizi a tempo prolungato.
- Garantire un servizio di ristorazione scolastica in grado di soddisfare le esigenze nutrizionali, psicologiche, relazionali e di influenzare positivamente le scelte del bambino sugli obiettivi educativi e di salute.
- Essere punto di riferimento per le famiglie, nel momento dell'inserimento del figlio in collettività, per coinvolgerle con maggiore consapevolezza e disponibilità nell'educazione alimentare che si intende condividere e sviluppare negli anni.
- Saper rispondere a richieste di diete speciali tutelando sia la salute fisica che quella psicologica dei bambini all'interno di una vita collettiva.
- Costruire una rete di collaborazione e di conoscenza reciproca tra la Famiglia, gli Enti e le Istituzioni che condividono le finalità di educare a stili di vita sani. Per rilevanza citiamo l'ASS6 con i Servizi: Igiene degli Alimenti e della Nutrizione, Veterinario, Pediatria di Comunità e l'Azienda Ospedaliera S. M. degli Angeli con il Servizio di Diabetologia.
- Ottenere la certificazione di qualità del servizio di ristorazione scolastica comunale.



## Un po' di storia...

### La Ristorazione Scolastica nel Comune di Pordenone

#### Dall'inizio degli anni '80

il servizio di ristorazione scolastica destinato ai bambini nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie statali della nostra città, si avvaleva esclusivamente di una gestione diretta, con l'impiego di una dietista e di cuochi operanti in cucine comunali. Da subito si connotava per la capacità di saper conciliare, all'interno di un progetto di qualità complessiva, la dietetica con la gastronomia e l'approccio educativo e ludico con quello nutrizionale.

Importante la condivisione, in un confronto continuo, con l'allora Servizio Materno Infantile, sulla finalità di salute per la popolazione.

#### Negli anni tra il 1993 e il 2001

con il crescente aumento di richieste di tempo prolungato nelle scuole primarie e secondarie di 1° grado, il numero dei pasti è passato da 74.000 a 152.000, costringendo l'Amministrazione Comunale ad affidare gradualmente in appalto la gestione del servizio. Per indirizzo politico le scuole dell'infanzia rimangono in gestione diretta.

Con l'ampliamento del servizio in appalto, l'Amministrazione Comunale, sempre attenta alla qualità del cibo, ha introdotto, sin dall'anno 2000 e in tutte le scuole, prodotti provenienti da agricoltura biologica, tipici (prosciutto crudo di San Daniele, Parmigiano Reggiano, formaggio Montasio) e tradizionali (farina di mais x polenta).

Oggi questi prodotti sono presenti per oltre il 90% degli alimenti utilizzati nel confezionamento dei pasti destinati ai 2900 bambini e ragazzi delle nostre scuole.

Attualmente vengono confezionati nelle cucine comunali circa 112.000 pasti ed altri 200.000 pasti nel centro cottura della ditta esterna.

#### Nel 2002

è stata istituita la **Commissione Mensa**, composta anche da rappresentanti dei genitori, con la funzione di monitorare il gradimento dei pasti nelle scuole e di verificare il rispetto degli standards di qualità su tutta la filiera: dal fornitore alla tavola, nonché di formulare proposte migliorative.





Nel corso degli anni sono state promosse e sostenute molteplici iniziative di educazione alimentare in sinergia con Istituzioni e ruoli professionali, per migliorare sempre la qualità del Servizio.



## Attuale Organizzazione del Servizio

Il Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Pordenone è un'organizzazione complessa che produce e distribuisce in 20 scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado, circa 2000 pasti giornalieri con oltre 312.000 pasti anno di cui circa 112.000 per i bambini di 3/5 anni.

Responsabile del servizio è il Dirigente del Settore Istruzione.

Si articola su due tipologie di servizio:

**1) GESTIONE DIRETTA:** i pasti per i bambini delle scuole dell'infanzia statali cittadine sono confezionati da cuochi professionalmente qualificati, in cucine presenti in alcune scuole dell'infanzia;

**2) GESTIONE IN APPALTO:** i pasti per i bambini e ragazzi delle scuole primarie e secondarie di 1° grado statali sono affidati a ditta esterna, specializzata nel settore della ristorazione scolastica selezionata con gara d'appalto europea e in possesso di certificazione di qualità.

L'impegno dell'Amministrazione Comunale è garantire che il servizio mensa affidato a ditta esterna abbia gli stessi standard di qualità delle scuole dell'infanzia statali gestite in forma diretta.

Il pasto viene preparato e distribuito in giornata ed è composto da un "primo", un "secondo", un contorno, pane, frutta o dessert in conformità a quanto previsto dai menù. Tutti gli alimenti utilizzati hanno requisiti di alta qualità.

I pasti vengono trasportati con mezzi e contenitori termici idonei che ne salvaguardano gli aspetti igienici e il mantenimento delle temperature. Vengono garantiti percorsi e tempi che assicurano la minor sosta possibile dei pasti tra il centro di cottura e la scuola, con doppia consegna in tempi successivi, dove sono istituiti due turni di mensa.

La distribuzione è affidata a ditta esterna che si deve impegnare ad eseguire questo compito con competenza, gentilezza e cortesia, garantendo, per quanto possibile, la continuità del personale nelle sedi scolastiche di assegnazione: ciò favorisce il rapporto umano e relazionale con i bambini che riveste un'importanza fondamentale nell'accettazione del cibo.

Dove possibile viene attivata la distribuzione dei pasti con sistema "self service", molto gradito ai ragazzi.



**Nelle Cucine comunali e nel Centro di cottura della ditta esterna sono in vigore tre strumenti di autoverifica:**

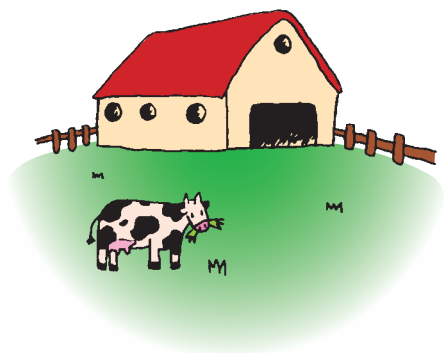
il **“Manuale di Autocontrollo”**, secondo il Sistema H.A.C.C.P., che consente agli operatori di monitorare tutto il processo produttivo dei pasti dalle fasi di ricevimento dei generi alimentari, stoccaggio, preparazione, cottura e distribuzione ai bambini, alle fasi di sanificazione delle apparecchiature e degli ambienti di lavoro. Permette quindi di evidenziare eventuali punti critici e di intraprendere azioni correttive efficaci a prevenire o superare i rischi alimentari.

Questo sistema ha quindi la finalità di ridurre i rischi di contaminazione microbica e garantire ai bambini pasti igienicamente sicuri.

Anche le apparecchiature vengono acquistate sulla base di caratteristiche tecnologiche idonee a garantire la sicurezza degli alimenti ed evitare l'alterazione dei cibi;

il **“Piano di Rintracciabilità degli alimenti”** che consente di garantire la Rintracciabilità di un alimento dalla produzione, trasformazione e distribuzione e provvederne al ritiro o richiamo immediato qualora vi sia sospetto di un rischio per la salute dei bambini;

la **“Procedura di Emergenza”** che pianifica le misure correttive da adottare in caso di criticità improvvise garantendo la continuità del servizio.



**PIANO DI RINTRACCIABILITÀ DEGLI ALIMENTI**



## Gli impegni di qualità

### Dalla scelta dei prodotti alla distribuzione a tavola

L'Amministrazione Comunale si impegna nel processo di continuo miglioramento del Servizio erogato.

#### 1 Alimentazione sana, adeguata e gustosa

- I menù adottati a scuola saranno "dinamici" e quindi suscettibili a variazioni al fine di far sperimentare ai bambini nuovi sapori e consolidare alcune sane abitudini alimentari, come il consumo di ortaggi, legumi e pesce, alimenti in genere meno graditi ma insostituibili;
- E' garantita una qualità nutrizionale che salvaguarda la salute e la crescita dei bambini e, di pari passo, la promozione di una attività di educazione alimentare coordinata dal servizio dietetico comunale in sinergia con Istituzioni e adulti che, con diversi ruoli professionali, interagiscono con i bambini;
- Il servizio è in grado di accogliere le "diete speciali" garantendo a famiglie e bambini di sentirsi inseriti pienamente nel contesto scolastico.

#### 2 La Qualità degli Alimenti

Per il confezionamento dei pasti vengono utilizzati:

- carni fresche bovine, suine e pollame provenienti da animali allevati e macellati in territorio comunitario e da stabilimenti CE;
- alimenti provenienti da agricoltura o produzione biologica e/o "a filiera corta": pasta, riso, pane fresco, frutta, verdura, patate, legumi, latte e latticini, uova, passata di pomodoro, olio extra vergine di oliva, succhi di frutta, estratto da brodo, ecc;
- alimenti tipici DOP (Di Origine Protetta) e tradizionali: Parmigiano Reggiano, Prosciutto crudo di San Daniele, formaggio Montasio, farina di mais;
- prodotti provenienti dal Commercio Equo e Solidale;
- alimenti non geneticamente modificati (no OGM).



"mangio con gusto  
un po' di tutto e sto bene"



### 3 Il Menù Scolastico

Il menù proposto ha come modello la **dieta biomediterranea e le indicazioni nutrizionali possono essere così finalizzate:**

- favorire il consumo di frutta, verdura e legumi;
- preferire come condimento olio extra vergine di oliva;
- incrementare il consumo di pesce;
- utilizzare sale: poco e preferibilmente quello iodato;
- favorire il consumo di alimenti ricchi di amido e fibre.

Ogni giorno ai bambini viene servito un pasto variato e bilanciato. Particolare attenzione viene posta alle caratteristiche sensoriali del pasto, in termini di palatabilità e gradevolezza (aroma, gusto, colore, consistenza), presentazione dei piatti serviti, modalità di erogazione e caratteristiche dell'ambiente in cui si consuma il pranzo. Sono elementi infatti che condizionano fortemente il gradimento del pasto da parte dei bambini.

I pasti sono confezionati con oltre il 91% di prodotti provenienti da agricoltura biologica e/o "a filiera corta", tipici e tradizionali e vengono offerte proposte alimentari per la riscoperta delle tradizioni gastronomiche e delle specialità locali quali: minestra di orzo o pasta e fagioli, spezzatino con polenta, risotto e pane con la zucca, ecc..

Le preparazioni alimentari sono semplici e di facile digestione, a tale scopo si eseguono cotture a vapore, al forno e umido e non frittute e soffritti.

Sono previsti tre tipi di menù, autunno (da settembre a dicembre), inverno (da gennaio a marzo) e primavera (da aprile a giugno), distinti per fasce di età: infanzia, primarie e secondarie e concordati con il Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell'ASS6.

L'Amministrazione Comunale si impegna ad assicurare che i menu' stabiliti siano rispettati, salvo casi di forza maggiore e a trasmetterli alle famiglie al fine di coinvolgerle in una corretta integrazione domiciliare del pasto giornaliero del bambino.

Il Servizio potrà, sulla base di indicazioni e suggerimenti pervenuti dalla Commissione Mensa e raccolti dai bambini, modificare le preparazioni che non risultassero gradite ad una larga parte di loro tenendo sempre presente l'equilibrio nutrizionale.



#### 4 Diete Particolari

Il genitore del bambino che, per motivi di salute, ad esempio allergie o intolleranze alimentari, celiachia, diabete, ecc. necessita di una dieta particolare, deve presentare alla Scuola un **certificato medico** dove siano indicati gli alimenti che non possono essere somministrati al bambino. La scuola provvederà a segnalare al servizio comunale della ristorazione scolastica la necessità della dieta particolare.

La dietista comunale, sulla base del menù scolastico, compilerà una lista personalizzata e, per particolari situazioni, si rapporterà direttamente con i genitori.

Il genitore che, per motivi culturali, chiede che al figlio non vengano serviti determinati alimenti, deve compilare il modulo predisposto dal servizio e presentarlo alla Scuola.

In questi casi viene attivato un menù proponendo altri alimenti previsti nei contratti di fornitura.

Un risultato importante raggiunto dal nostro servizio è dato dall'aumento negli ultimi anni di richieste di diete speciali per patologie importanti quali celiachia e diabete passate da 3 a 11. Non è ipotizzabile che prima del 2003 non ci fossero bambini affetti da queste patologie, ma probabilmente i genitori preferivano od erano costretti a tenerli a casa. La malattia diventava così causa di isolamento e portava il bambino e la famiglia a vivere con maggior peso

questa situazione.

Questa nuova tendenza dimostra la fiducia delle famiglie verso il servizio.

#### 5 I Sistemi di Verifica

L'Amministrazione Comunale ha scelto di impegnare in questo ambito, particolarmente delicato, risorse umane ed economiche finalizzate a garantire un sistema di monitoraggio basato su rilevazioni periodiche con specifici indicatori e finalizzato al miglioramento continuo del servizio. Si sono individuati 5 ambiti di monitoraggio effettuati da soggetti diversi:



Il Comune di Pordenone nei contratti prevede:

- la contestazione alle ditte per il non rispetto del contratto e contestualmente la comunicazione della non conformità all'Ente Certificatore del fornitore;
- l'applicazione di penali pecuniarie qualora i sistemi di verifica evidenzino delle violazioni di adempimento degli obblighi contrattuali;
- la decadenza o risoluzione dei contratti per i motivi specificati nei capitolati speciali d'appalto oltre a quanto previsto dal Codice Civile.

## TIPOLOGIA DI CONTROLLO

## SOGGETTI

## RILEVAZIONI

1. Controllo ufficiale igienico-sanitario	Personale ispettivo dell'ASS6 e Nas	ispezioni a sorpresa con verbalizzazione degli esiti.
2. Corrispondenza alimenti alle tabelle merceologiche dei capitolati/verifica diete speciali	Dietista e cuochi del Comune di Pordenone	- controllo qualitativo e quantitativo delle derrate e dei pasti rispetto a quanto previsto dai contratti. - eseguire e verificare la conformità delle procedure di autocontrollo.
3. Caratteristiche del servizio	Dietista e cuochi del Comune di Pordenone Commissione Mensa	- controllo a sorpresa nelle cucine comunali e centro di cottura ditta esterna sull'osservanza delle norme igieniche e aspetti nutrizionali. - rilevazione conformità temperature degli alimenti nelle fasi di cottura, mantenimento e ricevimento pasti nelle scuole.
4. Controllo qualità del cibo	Dietista e cuochi del Comune di Pordenone Commissione Mensa Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione ASS6	- controllo a sorpresa nelle scuole al momento del pasto per rilevare la qualità del cibo e del servizio nei suoi aspetti generali. - verifica del rispetto del menù e delle diete speciali - rilevazione gradimento pasti da parte dei bambini.
5. campionamento microbiologico e chimico sulle derrate alimentari e locali mensa	Ditta esterna con laboratorio certificato	nel corso dell'anno scolastico è previsto un piano di campionamento microbiologico e chimico con un minimo di 40 analisi su derrate alimentari, prodotti semilavorati, prodotti finiti e tamponi ambientali per verificare a campione la qualità dei vari prodotti alimentari, con particolare attenzione a quelli provenienti da agricoltura e/o produzione biologica e la loro corrispondenza ai contratti stipulati. La tipologia dei prelievi viene decisa in accordo con l'Azienda Sanitaria ed effettuati presso le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie al momento della consegna dei pasti o presso le cucine comunali. Gli esiti sono verificati dall'ASS6 e riportati in schede predisposte.



## 6 La partecipazione e le rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza

L'Amministrazione Comunale sin dagli anni '80 si avvale di un servizio di ristorazione scolastica che vede come riferimento fondamentale la dietista e i cuochi comunali.

Questi operatori, ognuno con le proprie specificità professionali, coordinano ed organizzano le molteplici attività della gestione del servizio ed hanno avviato nel tempo una modalità di verifica con i bambini, insegnanti e famiglie tale da consentire un riscontro giornaliero sul gradimento dei pasti e sulla qualità percepita del servizio.

Nel 2002 il Consiglio Comunale con Deliberazione n. 31 approva e istituisce una Commissione Mensa con funzioni consultive in merito alla verifica del rispetto degli standards qualitativi, di promozione di iniziative culturali ed educative per la ristorazione scolastica e costituita da:

- 7 genitori e 4 docenti nominati ad inizio di ciascun anno scolastico dai tre Consigli di Istituto e dalla Presidenza della scuola secondaria di 1° grado;
- 2 Consiglieri comunali, uno di maggioranza e uno di minoranza;
- l'Assessore, il Dirigente e la dietista del servizio ristorazione.

Questo gruppo di lavoro ha conseguito l'obiettivo di dare efficacia alla partecipazione attiva dei genitori, perché li ha resi protagonisti consapevoli del ruolo e li ha stimolati ad interagire, in forma propositiva, con tutti i soggetti coinvolti nel servizio di ristorazione scolastica.

Nei controlli effettuati al momento del pasto nelle diverse scuole vengono raccolte le osservazioni di bambini ed insegnanti e registrati in schede condivise i parametri relativi a:

- qualità del cibo (presentazione, sapore, cottura, temperatura)
- giudizio sull'assaggio (buono, accettabile, scadente)
- gradimento e consumo dei bambini (accettato tutto, accettato in parte, non accettato) ed eventuali motivazioni del consumo/spreco
- rispetto del menù
- aspetti generali sull'igiene dei locali, la cortesia del personale, ecc..

Tutti i dati raccolti nell'attività di verifica vengono trasmessi nel corso o alla fine dell'anno scolastico sia ai Dirigenti Scolastici che alle famiglie.

Questo ha permesso di garantire una qualità misurabile nei pasti e di effettuare interventi sistematici di verifica sul gradimento del servizio in generale.

Tutti i documenti e le informazioni trasmesse alle famiglie sono tradotti in più lingue.



## La qualità del servizio cosa abbiamo fatto e cosa faremo per.....

### a) ...la qualità dei prodotti

- abbiamo incrementato i cibi provenienti da agricoltura biologica e “a filiera corta”;
- abbiamo precluso l’uso di alimenti geneticamente modificati;
- abbiamo aumentato i controlli sull’approvvigionamento di tutti i prodotti alimentari;
- abbiamo adottato dei metodi di cottura garanti dell’appetibilità e dell’integrità nutrizionale degli alimenti;
- ci impegniamo a mantenere e, per quanto possibile, a migliorare lo standard di qualità degli alimenti impiegati.

### b) ...la scelta dei fornitori

- abbiamo affidato i servizi di fornitura pasti e derrate alimentari a ditte certificate vincitrici di gara pubblica a livello europeo privilegiando i criteri di qualità rispetto al prezzo;
- abbiamo elaborato dei capitolati speciali d’appalto tarati sulla nostra realtà e vincolanti sui diversi aspetti di qualità;
- ci impegniamo, nei futuri appalti, a richiedere sempre la certificazione di qualità come requisito essenziale per ammettere le ditte a partecipare alle nostre gara d’appalto.

### c) ...la sicurezza

- abbiamo adottato, ma anche richiesto alle ditte fornitrici, un sistema che garantisca la sicurezza alimentare e la rintracciabilità su tutto il percorso produttivo degli alimenti utilizzati;
- poniamo particolare attenzione alle temperature, alle modalità di cottura e al mantenimento dei pasti;
- ci impegniamo a conciliare sempre più la gradevolezza del sapore e della presentazione dei cibi con le esigenze di igienicità e sicurezza.

### d) ...le strutture

- abbiamo scelto di mantenere la gestione diretta per il servizio rivolto alle scuole dell’infanzia ammodernando le apparecchiature installate nelle nostre cucine;
- abbiamo avviato un programma di adeguamento dei locali refettori per renderli idonei dal punto di vista igienico-sanitario, e sempre più accoglienti per gli alunni;
- ci impegniamo a migliorare la situazione generale delle cucine con apparecchiature sempre più tecnologiche che sappiano conciliare il gusto con l’integrità nutrizionale degli alimenti;
- ci impegniamo a migliorare la vivibilità dei refettori sia con la realizzazione di locali ex novo da destinare esclusivamente a tale funzione sia con interventi migliorativi sugli esistenti.



### e) ...l'impatto ambientale

- utilizziamo stoviglie in arcopal, acciaio, porcellana e vetro;
- utilizziamo prodotti ecocompatibili (detersivi e prodotti di pulizia);
- promuoviamo la raccolta differenziata dei rifiuti;
- poniamo attenzione a valutare il gradimento dei piatti registrando il rapporto consumi/sprechi con adozione di eventuali misure correttive;
- ci impegniamo a fornire un servizio a sempre minor impatto ambientale limitando l'impiego di materiali non riciclabili e ad attivare progetti che coinvolgano bambini, famiglie e scuola in un processo di consumo consapevole che, nel principio "più si mangia meno si spreca", riconosce un ruolo importante allo scarto fisiologico prodotto in mensa.

### f) ...il controllo della qualità

- garantiamo il monitoraggio della qualità del servizio con rilevazioni periodiche e specifici indicatori, attraverso indagini sulla soddisfazione dei bambini e ragazzi;
- promuoviamo la partecipazione attiva dell'utenza al sistema di monitoraggio;
- organizziamo incontri con le famiglie e le scuole per presentare il servizio o per superare eventuali criticità;
- ci impegniamo a garantire la continuità del sistema di monitoraggio per il controllo della qualità del servizio rispetto agli standard indicati.

### g) ...la qualità del personale

- garantiamo l'impiego di professionalità qualificate quali dietista e cuochi con esperienza maturata a diretto contatto con i bambini e che operano in sinergia con gli Enti ed istituzioni che perseguono le medesime finalità di salute e di educazione;
- garanzia di formazione specifica del personale coinvolto nell'erogazione del servizio;
- continueremo a promuovere iniziative e momenti formativi che rinforzi nel personale la motivazione, la responsabilità e l'importanza del loro ruolo nel fornire un servizio così delicato.





## h) ...l'educazione alimentare

- abbiamo organizzato un servizio che si è sempre caratterizzato per la forte valenza educativa. La continua ricerca di una qualità nutrizionale garante della salute dei bambini è andata di pari passo con un'attività di educazione alimentare che ha visto protagonisti tutti gli adulti che, con i diversi ruoli professionali, interagiscono con i bambini e i ragazzi;
- favoriamo la riscoperta delle tradizioni gastronomiche e delle specialità locali quali: minestra di orzo o pasta e fagioli, spezzatino con polenta, risotto e pane con la zucca, formaggio Montasio e prosciutto crudo di San Daniele ;
- collaboriamo con le scuole dell'infanzia per la realizzazione dei "Laboratori di Ricette", esperienze molto efficaci per i bambini, che possono manipolare gli alimenti, scoprire sensazioni tattili diverse e capire come si preparano i cibi proposti loro in mensa;

- abbiamo avviato e sosteniamo il progetto "Merenda a Scuola" realizzato in diverse scuole primarie con l'obiettivo di sensibilizzare i bambini ad una idonea prima colazione e fornire una merenda a scuola più sana e uguale per tutti. Ai bambini viene fornita la merenda di metà mattina (frutta fresca, yogurt, crackers, succhi di frutta bio) e, con spuntini più adeguati, l'atteggiamento degli alunni a tavola si è modificato positivamente. Abbiamo registrato un maggior consumo del pasto nel suo complesso, compresi alimenti "difficili" quali verdura, minestre, pesce, legumi, uova, ecc.;

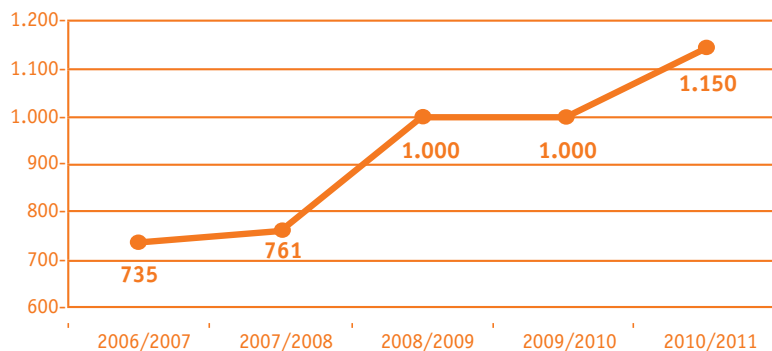


- In stretta collaborazione con l'ASS6 operiamo per la realizzazione di molteplici interventi alcuni sicuramente ambiziosi quali il progetto "Stili di vita come fattori di promozione della salute", che riguarda la promozione della salute rivolto alla popolazione della provincia di Pordenone per la prevenzione del sovrappeso, dell'obesità, dei disturbi alimentari e delle patologie conseguenti ad un'alimentazione ed un'attività fisica inadeguata;
- Collaboriamo alla realizzazione di progetti multiculturali per la scoperta di cibi e sapori diversi.
- Collaboriamo alla realizzazione di numerose iniziative promosse dalle scuole;
- continueremo a promuovere e realizzare progetti di educazione alimentare volti a sensibilizzare e sostenere le famiglie nella pratica di una "alimentazione sana" e una "educazione al gusto";

- sosterremo la realizzazione di progetti di scoperta delle erbe aromatiche, dei prodotti tipici della nostra terra in collaborazione con le Associazioni del settore.



### Alunni che hanno aderito al progetto "merenda a scuola"

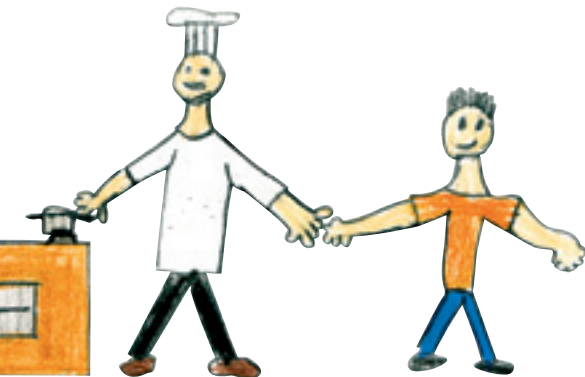




## Strumenti per la partecipazione

### Soddisfazione dei cittadini

Il Comune assicura il monitoraggio ed il controllo della qualità dei servizi erogati attraverso modalità strutturate di valutazione (questionari, incontri), investendo sulla soddisfazione degli utenti e impegnandosi a garantire l'attività di verifica sistematica.



### Suggerimenti, proposte, reclami

Per il miglioramento continuo del servizio è prezioso il contributo di tutti e, a tal fine, è stata predisposta una modulistica per esprimere proposte, suggerimenti e reclami; i dati acquisiti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio.

I suggerimenti, le proposte, i reclami possono essere inoltrati:

- in forma scritta, tramite lettera, fax, e-mail o apposito modulo reperibile all'ufficio Istruzione e sul sito del Comune
- in forma verbale diretta agli addetti del servizio di Ristorazione scolastica



## Informazioni sul servizio

### Come accedere al servizio: iscrizioni

L'adesione al servizio di ristorazione scolastica deve essere espressa tramite sottoscrizione del modulo che le famiglie possono reperire presso le segreterie scolastiche al momento delle iscrizioni a scuola e a quest'ultima va riconsegnato dopo la compilazione.

Il firmatario della richiesta si impegna per l'intero ciclo scolastico al pagamento delle quote dovute.

### Tariffe e pagamenti

Il servizio di ristorazione è un servizio a domanda individuale che prevede una tariffa a carico degli utenti fissata da Delibera di Giunta Comunale. Le tariffe possono subire variazioni nel tempo e le famiglie interessate ne verranno preventivamente informate.

L'Amministrazione Comunale si impegna ad attivare un sistema informatizzato per automatizzare i procedimenti di registrazione giornaliera dei pasti, emissione bollettine e verifica degli introiti dei corrispettivi per singolo utente. Si impegna altresì ad agevolare le famiglie ad effettuare i pagamenti tramite domiciliazione bancaria (RID), presso ogni Ufficio Postale e presso tutti gli sportelli della Tesoreria comunale. I bollettini di pagamento prestampati verranno inviati direttamente a casa e l'importo verrà calcolato sulla base delle presenze rilevate giornalmente nelle singole scuole con il non addebito qualora si verifici una uscita anticipata del bambino per motivi di salute.

### Agevolazioni alle famiglie

È previsto il rimborso del 25% della spesa sostenuta dalle famiglie con almeno 3 figli che frequentano scuole statali cittadine e usufruiscono, nello stesso anno scolastico, del servizio di ristorazione. La domanda deve essere presentata a consuntivo con le modalità e i tempi che vengono precisati nella circolare informativa trasmessa ad inizio anno scolastico.

L'ammontare del rimborso verrà calcolato dall'Ufficio ristorazione scolastica sulla base delle effettive presenze in mensa e verrà liquidato purché, alla data della domanda, l'utente sia in regola con i pagamenti.

### Rinunce e variazioni

L'iscrizione si intende rinnovata di anno in anno, fino al completamento del ciclo scolastico, salvo rinuncia scritta da presentare al servizio ristorazione del Comune o alla segreteria della scuola frequentata anche tramite fax allegando, in quest'ultimo caso, la fotocopia di un documento di identità valido.

Dovranno inoltre essere tempestivamente comunicate le variazioni di indirizzo e di sede scolastica (spostamenti nelle scuole del territorio del Comune di Pordenone o in altro Comune).

## I Nostri Uffici

La Ristorazione Scolastica è anche informazione.

Per avere informazioni e chiarimenti:

Sede: ex Convento di San Francesco,  
Piazza della Motta, 2

I nostri numeri di telefono sono:

0434392910 - Dirigente Settore Istruzione

0434392906 - Servizio Dietetico

0434392907 - Ufficio Amministrativo

Il nostro numero di fax è: 0434392925

Indirizzo E-mail:

[refezione@comune.pordenone.it](mailto:refezione@comune.pordenone.it)

Siamo disponibili sul sito:

**[www.comune.pordenone.it](http://www.comune.pordenone.it)**

- Orario ufficio dalle ore 10.00 alle 12.45 dal lunedì al venerdì e dalle ore 15,30 alle 17,30 il lunedì ed il giovedì.



## Norme e documenti principali di riferimento

in vigore alla data di stesura della

Carta del Servizio:

1. Piani Sanitari Nazionale e Regionale 2011/2013
2. LARN (Livelli di Assunzione raccomandati di Energia e Nutrienti per la Popolazione Italiana). Società Italiana di Nutrizione Umana 1996;
3. Linee guida per una Sana Alimentazione. Istituto Nazionale di Ricerca per gli alimenti e la Nutrizione 2003;
4. Legge Regionale n. 15 dell'8 agosto 2000, regolamento attuativo del 23.11.2000 e D.P.R 1 dicembre 2003 n. 427 recanti "Norme per l'introduzione di prodotti biologici, tipici e tradizionali nelle mense pubbliche e per iniziative di educazione alimentare";
5. Guida pratica per una sana alimentazione nella Ristorazione Collettiva – Regione FVG 2001;
6. Regolamento 852/2004/CE recante requisiti generali e specifici in materia di igiene dei prodotti alimentari, autocontrollo e HACCP;
7. D.P.R. 327/80 recante requisiti generali di igiene della produzione di sostanze alimentari, dei locali, impianti, attrezzature usati nelle varie fasi di produzione;
8. Regolamento 178/2002/CE che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare in materia di rintracciabilità e responsabilità, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel settore della sicurezza alimentare;
9. Accordo Stato Regioni 28 luglio 2005 sulle linee guida in materia di rintracciabilità dei prodotti alimentari;
10. Decreto Giunta regionale 3160/2006 applicativo del Reg. 852/2004 in FVG;
11. Regolamento 2073/2005/CE sui criteri microbiologici applicabili ai prodotti alimentari;
12. L.R. 18 agosto 2005 n. 22 recante norme di semplificazione in materia di igiene, medicina del lavoro e sanità pubblica e altre disposizioni per il settore sanitario e sociale;
13. Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche ed integrazioni recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";
14. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
15. D.Lgs. 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni recanti norme in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
16. Nota regionale prot 9916 del 12 maggio 2008 sui corsi di formazione sostitutivi del libretto sanitario e per i responsabili HACCP;
17. L.R. 17 febbraio 2010 n. 4 recante norme per orientare e sostenere il consumo dei prodotti agricoli regionali.



Osservazioni di bambini e genitori di alcune Scuole Primarie estrapolati da un questionario di gradimento sottoposto alle famiglie.

Grazie cuoco per tutto quello che ci prepari

Vorrei cambiare certe cose, però i pasti sono buoni

classe I<sup>^</sup>

Che fa le cose buone, però a me non piace tanto

Caro cuoco scusa se non mangio niente ma non è del tutto colpa tua

Caro cuoco mi piace un pò di tutto di quello che fai, continua così ! mi piace soprattutto la pizza margherita. Ah dimenticavo se certe volte mi potresti fare le crocchette di porro

classe II<sup>^</sup>

Fammi la pizza più spesso, non mettere la cipolla e dimenticati di mettere la verdura

Che cucina bene, no bene, ma benissimo, mi piace tutto

Spedisci una lettera a (indirizzo di casa), la ricetta delle lasagne, possibilmente ciao!

classe III<sup>^</sup>

Alcuni piatti li cucini bene come la frittata, che la fai meglio di mia mamma, ma altri no

Vorrei maggior varietà di pizza e pasticcio cinque volte alla settimana

classe IV<sup>^</sup>

Potete aggiungere le patatine fritte e wurstel al posto del pesce e degli spinaci

Che sarebbe anche bello preparare più spesso il dolce

La maggior parte dei piatti non è delle mie preferenze e vorrei magari le patatine fritte. Comunque alcuni piatti non sono male

classe V<sup>^</sup>

Nel complesso mia figlia mangia. Purtroppo si lamenta perché ci sono degli alimenti che non le piacciono... ma è normale per i bambini. Mi dice anche che fa il "bis" del piatto che più preferisce, quindi non mi preoccupa. Grazie

La verdura è molto difficile come pietanza ma quella in foglia la giudico inutile

GENITORI

Grazie per l'impegno e l'attenzione rivolti ai nostri bambini

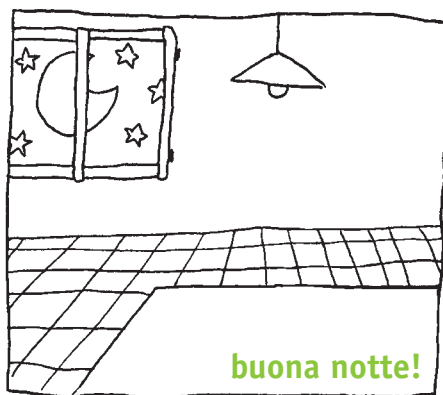
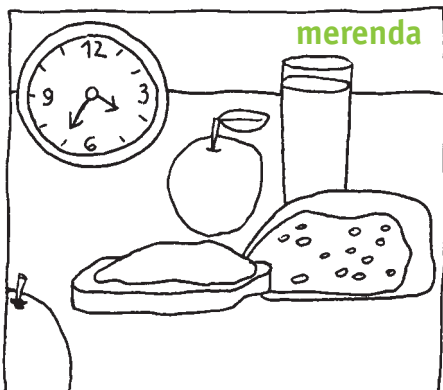
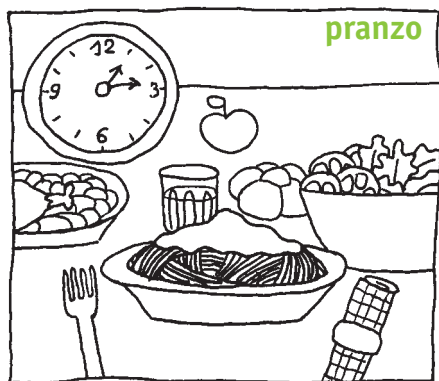
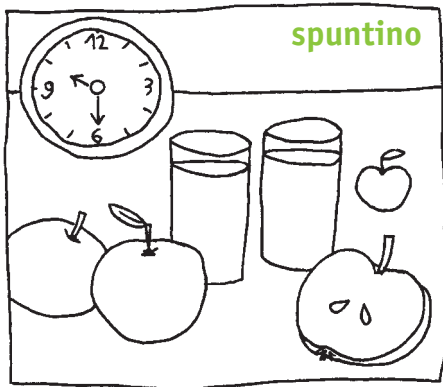
Non dipende dalla mensa, non mangia perché si fa condizionare dai compagni di classe. Il pesce lo mangia a casa solo se la obbligo (poi le piace). Mia figlia chiede che le venga dato tutti i giorni: pizza, pasticcio, pasta al pomodoro e tonno







"oggi mangiamo..."



...alimenti da colorare, scegliere e gustare"







