Comune di Padova – Settore Servizi Scolastici

CARTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

La Carta dei Servizi di Ristorazione Scolastica è realizzata da:

- **Settore Servizi Scolastici del Comune di Padova**

Ufficio Refezione Scolastica

Il Capo Settore Servizi Scolastici Dott.ssa Fiorita Luciano

Hanno contribuito:

- Dott.ssa Ascione Pamela
- Dott.ssa Bozzolan Cristiana
- Dott.ssa Piccolo Daria
- Dott.ssa Schiavon Silvia

INDICE

La Carta dei Servizi di Ristorazione Scolastica

Introduzione pag. 3

Destinatari del servizio pag. 4

Soggetti coinvolti pag. 5

Procedura di affidamento del servizio pag. 7

I servizi offerti

Scuole con cucina interna pag. 8

Scuole con pasto veicolato pag. 8

Menu pag. 10

La qualità dei fornitori pag. 13

La qualità degli alimenti pag. 13

La qualità del personale pag. 15

Il controllo della qualità pag. 15

Impegni verso l'utenza

Alimentazione equilibrata pag. 17

Iniziative di formazione/informazione pag. 17

Sicurezza alimentare e attività di controllo pag. 17

Qualità degli alimenti pag. 17

Valutazione della qualità percepita pag. 18

Rispetto dei tempi pag. 18

Partecipazione dell'utenza pag. 18

Informazioni aggiuntive

Costo del pasto pag. 19

Le agevolazioni pag. 20

Gestione informatizzata servizi pag. 22

Modalità del pagamento del servizio pag. 22

Contatti pag. 23

Le scuole pag. 24

LA CARTA DEI SERVIZI DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Introduzione

Il Settore Servizi Scolastici del Comune di Padova realizza la presente **Carta dei Servizi di Ristorazione scolastica** in occasione dell'anno scolastico 2016 – 2017.

La Carta dei Servizi si rivolge al personale, ai genitori e ai giovani utenti degli asili nido comunali, delle scuole comunali e statali per l'infanzia, delle scuole primarie e secondarie di primo grado, dislocate su tutto il territorio comunale.

L'obiettivo è quello di fornire i principi fondamentali del **Servizio di Ristorazione Scolastica** del Comune di Padova, i **servizi** offerti, i **destinatari** del servizio, le **strutture**, le **modalità** di distribuzione dei pasti, i **menu**, riservando uno spazio particolare all'approfondimento degli aspetti relativi alla **qualità** – dei fornitori, degli alimenti e del personale – attraverso l'individuazione degli standard e degli impegni di qualità.

Con la stesura di questa Carta, l'Amministrazione intende sottoscrivere un vero e proprio patto con i cittadini e, in particolare, con gli utenti del servizio.

Il servizio è erogato nel rispetto di alcuni principi fondamentali:

- l'**uguaglianza** e l'**imparzialità** nel rispetto dei diritti di tutti gli utenti;
- la **continuità**, attraverso l'offerta di un servizio regolare e senza interruzioni;
- l'**efficienza** e l'**efficacia**, in una prospettiva di miglioramento continuo;
- la **partecipazione** dell'utenza alla verifica del buon andamento del servizio;
- la **verifica** costante da parte di professionisti esperti.
- Il **rispetto per l'ambiente** attraverso: l'installazione presso il centro di cottura di impianto fotovoltaico per la produzione di energia elettrica; l'impiego, per il trasporto degli alimenti, di automezzi con motore metano/benzina a risparmio energetico e a basso impatto ambientale; l'uso di stoviglie monouso solo per i casi di emergenza; l'impiego di prodotti ecologici per la sanificazione degli ambienti e attrezzature

Riteniamo sia compito primario della nostra istituzione garantire servizi di prima qualità ai bambini ospiti delle nostre scuole e alle loro famiglie. Lo facciamo puntando su tutti gli aspetti formativi e di vita quotidiana che ne caratterizzano il coinvolgimento: accanto alla professionalità, alla formazione, all'impegno degli educatori, degli amministratori e di tutto il personale impiegato, abbiamo deciso di formalizzare l'attenzione che il Comune di Padova intende riservare ai servizi di ristorazione erogati sia attraverso le cucine interne che mediante il centro di cottura di Corso Stati Uniti.

Menu sani e variegati, nel rispetto della stagionalità delle materie prime e dei più moderni standard di qualità, garantiranno un'alimentazione sana e corretta per i più

piccoli con un occhio di riguardo a tutti quei casi in cui per esigenze di salute – ma anche culturali – sono richiesti menu speciali.

La trasparenza del servizio e l'attenzione alla qualità del lavoro del personale interno e della ditta appaltatrice sono sottoposti al costante controllo da parte degli uffici competenti per la verifica quotidiana dei requisiti.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Ristorazione Scolastica del Comune di Padova viene fornito ai bambini che frequentano gli **asili nido comunali**, le **scuole comunali e statali per l'infanzia** del territorio comunale.

D'intesa con gli Istituti Comprensivi cittadini, secondo una programmazione annualmente aggiornata, il servizio viene fornito ai ragazzi che frequentano le scuole primarie e secondarie di I° grado con orario prolungato e al personale docente.

Nei mesi di luglio il servizio è garantito anche ai bambini dei Centri ricreativi estivi organizzati dal Settore Servizi Scolastici del Comune di Padova.

Ogni anno i pasti serviti sono circa 1.310.000.

I SOGGETTI COINVOLTI

La gestione del Servizio di Ristorazione Scolastica coinvolge più soggetti, ciascuno impegnato secondo le proprie competenze.

Assessorato alle Politiche Scolastiche ed educative
Ha funzioni di indirizzo e di controllo politico e amministrativo. Provvede alla programmazione del servizio e degli investimenti.

Settore Servizi Scolastici
È responsabile del Servizio di Ristorazione Scolastica erogato. Provvede all'organizzazione e alla gestione del servizio e cura le procedure di affidamento esterno; svolge un ruolo di controllo nel rispetto di quanto previsto nel capitolato d'appalto e di monitoraggio dell'andamento del servizio.

In particolare

- svolge **attività di vigilanza e di controllo** sulla preparazione e distribuzione dei pasti nelle strutture, verificando la conformità dei prodotti alimentari utilizzati rispetto alle richieste di capitolato;
- **monitora le procedure di autocontrollo** nelle cucine comunali, ed esegue **formazione e aggiornamento del personale**;
- **elabora diete personalizzate** per l'utenza e predispone tabelle merceologiche e dietetiche per il capitolato d'appalto;
- **coordina i rapporti** con scuole, ditte, utenza, ULSS e altri enti;
- **promuove gli interventi** di altri Settori comunali per l'avvio di nuovi servizi e per la fornitura delle attrezzature specifiche;
- **gestisce gli aspetti amministrativi e contabili** connessi con l'appalto del servizio e l'eventuale procedimento contenzioso.

Si occupa della gestione delle tariffe e delle agevolazioni alle famiglie. In particolare:

- **gestisce e verifica la prenotazione** giornaliera dei pasti;
- **monitora l'andamento delle entrate** in relazione alle previsioni di bilancio;
- **cura le procedure relative alle agevolazioni economiche** per le famiglie che usufruiscono del servizio.

- Gli uffici incaricati sono: l'Ufficio Refezione Scolastica e l'Ufficio tariffe Scolastiche

Commissioni mensa
Sono composte in ogni scuola da genitori e da un insegnante eletti all'inizio di ogni anno scolastico dall'assemblea dei genitori. Sono un organismo di partecipazione e collaborazione alla verifica del funzionamento del servizio di ristorazione scolastica, il cui compito consiste nel concorrere alla verifica del buon andamento del servizio.

Servizio di Igiene degli Alimenti e della Nutrizione e Servizio Veterinario – Azienda U.L.S.S. 6 Euganea

Svolgono attività di **sorveglianza e controllo igienico-sanitario**:

- sui prodotti alimentari utilizzati;
- sulle strutture in cui avvengono la produzione, la preparazione, il confezionamento, il deposito, il trasporto e il consumo degli stessi;
- sul personale addetto al servizio.

Collaborano:

- alla verifica e controllo delle tabelle dietetiche, alla redazione dei capitolati d'appalto e all'aggiornamento del personale;
- alla progettazione di indagini sulla qualità nutrizionale dei pasti serviti.

Sono componenti effettivi del Comitato tecnico.

Comitato tecnico

Presieduto dal Capo Settore Servizi Scolastici, è composto dal funzionario responsabile dell'Ufficio Refezione Scolastica, dall'équipe dei dietisti comunali, da 2 rappresentanti del Dipartimento di Prevenzione dell'U.L.S.S. 6 Euganea (1 del S.I.A.N. e 1 del Servizio Veterinario) e dal/i responsabile/i del servizio per la ditta appaltatrice.

Ha il compito di:

- **coordinare**, **verificare** e **valutare** lo svolgimento del servizio di ristorazione scolastica;
- adottare e **predisporre soluzioni** tecniche per il servizio;
- **verificare** il piano aziendale di assicurazione qualità avendo libero accesso al centro cottura;
- **esprimere proposte** e pareri per il miglioramento del servizio.

Ditta appaltatrice

La ditta aggiudicataria del servizio provvede alla fornitura del servizio, nel pieno rispetto di quanto previsto dalle normative igienico sanitarie e alimentari vigenti, nonché da quanto definito nel capitolato d'appalto.

LA PROCEDURA DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO

L'affidamento del Servizio di Ristorazione Scolastica avviene mediante la procedura prevista dalla legge – gara aperta – che garantisce la trasparenza nella scelta dell'azienda che successivamente svolgerà il servizio stesso.

Alla gara vengono ammesse esclusivamente le Ditte in possesso di qualificati requisiti che dimostrino la loro capacità di sostenere l'impegno pluriennale. Non sono solo requisiti tecnici ma anche relativi all'organizzazione, alle risorse umane in termini di professionalità, livello di aggiornamento, utilizzo e rispetto dei piani di autocontrollo, nonché di esperienza maturata nel settore di riferimento.

L'aggiudicazione del servizio si decide a favore dell'offerta "economicamente più vantaggiosa", vale a dire quella che presenta la migliore combinazione tra "prezzo da corrispondere" e "qualità offerta".

È sulla base, quindi, del capitolato d'appalto – strumento attuativo del servizio – che si effettua il controllo di quanto promesso e dichiarato in sede di gara.

L'attuale appalto, di durata settennale, copre il periodo compreso dal 1 settembre 2013 al 31 agosto 2020.

I SERVIZI OFFERTI

SCUOLE CON CUCINA INTERNA

16 asili nido, 9 scuole dell'infanzia comunali, 8 scuole dell'infanzia statali e 1 scuola primaria sono provvisti di cucina interna.

In alcune scuole i pasti sono preparati dai cuochi del Comune di Padova, mentre in altre dal personale della ditta appaltatrice del servizio, secondo il menu previsto e nelle quantità indicate dalle tabelle dietetiche.

Le operazioni di manipolazione, preparazione e cottura sono effettuate di norma nella giornata di consumazione del pasto.

Le pochissime produzioni autorizzate da capitolato in deroga a tale prassi sono seguite con specifiche procedure di controllo della preparazione.

Il trasporto e la consegna dei prodotti alimentari

I prodotti alimentari utilizzati vengono consegnati direttamente alle cucine, con frequenze diverse che tengono conto del loro grado di deperibilità.

Il personale di cucina ha il compito di controllare, attraverso la compilazione di apposite schede di registrazione, la conformità della merce ricevuta e il corretto mantenimento delle temperature in base alle normative igienico – sanitarie vigenti.

Il momento del pasto

Il pasto viene consumato, nel rispetto degli orari indicati dalle singole scuole, a partire:

- dalle ore 11.00 negli asili nido;
- dalle ore 11.45 nelle scuole dell'infanzia;
- dalle ore 12.00 nella scuola primaria.
- dalle ore 13.00 nella scuola secondaria

Per gli asili nido e le scuole dell'infanzia il servizio è previsto al tavolo: i piccoli utenti, durante il consumo, sono assistiti dal personale educatore e/o scolastico.

SCUOLE CON PASTO VEICOLATO

dal Centro Cottura

1 asilo nido, 1 scuole dell'infanzia comunale, 2 scuola dell'infanzia statale, 34 scuole primarie e le 7 scuole secondarie di I° grado sono servite dal centro di cottura, in locazione al Comune di Padova, situato in corso Stati Uniti, zona Interporto.

La gara d'appalto per l'affidamento del servizio attualmente in essere (periodo 2013 - 2020) prevedeva, oltre che la gestione, anche la costruzione e l'allestimento. Le successive gare d'appalto prevederanno la sola gestione per la produzione dei pasti.

I pasti, in legame caldo/freddo, vengono preparati lo stesso giorno in cui sono serviti. In particolare, viene garantita la cottura espressa in uscita per i primi piatti (pasta e riso) con l'obiettivo del mantenimento delle caratteristiche organolettiche e della palatabilità.

Le pochissime produzioni autorizzate da capitolato in deroga a tale prassi sono seguite con specifiche procedure di controllo della preparazione.

Le pietanze sono confezionate in contenitori multiporzione in acciaio a chiusura ermetica; per il trasporto vengono utilizzati contenitori isotermici, che garantiscono il rispetto delle temperature previste per legge.

Il trasporto e la consegna dei pasti veicolati

Il trasporto dei pasti veicolati viene effettuato dalla ditta appaltatrici mediante utilizzo di automezzi muniti della necessaria autorizzazione sanitaria, adeguatamente predisposti e riservati al trasporto di alimenti.

I mezzi impiegati dalla ditta fornitrice (secondo quanto previsto dal capitolato) sono in numero sufficiente a garantire le consegne tassativamente nell'arco di 40 minuti dal momento della partenza e non possono arrivare alla scuola prima di 30 minuti dall'orario di inizio del servizio previsto nelle singole scuole.

Il momento del pasto veicolato

Il consumo dei pasti veicolati avviene a partire:

- dalle ore 11.30 per gli asili nido;
- dalle ore 11.45 per le scuole dell'infanzia;
- dalle ore 12.00 per le scuole primarie;
- dalle ore 13.00 per le scuole secondarie di I° grado.

Ogni plesso con fornitura veicolata è dotato di attrezzature per il mantenimento della temperatura del cibo adeguata alla quantità dei pasti da servire.

Dove la disponibilità di spazi lo consente si attiva un locale lavaggio per l'utilizzo di stoviglie non a perdere.

Nelle strutture in cui non è realizzabile un locale lavaggio, le stoviglie vengono inviate al centro cottura per il lavaggio e riconsegnate il giorno successivo alla scuola di pertinenza.

Il consumo dei pasti avviene nei locali mensa appositamente attrezzati e regolarmente autorizzati.

Il servizio al tavolo è previsto in un asilo nido integrato e in due scuole dell'infanzia con pasto veicolato; per gli alunni delle scuole primarie e secondarie di I° grado c'è il sistema self-service.

MENU

Ogni giorno il menu proposto è diverso ed equilibrato. I menu, differenziati per età, sono stati elaborati stabilendo il fabbisogno medio calorico giornaliero, sulla base del quale viene calcolato quello mensile, in energia (Kcal e KJ) e nutrienti (composizione bromatologica) con riferimento ai "Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati di energia e Nutrienti (LARN)" per la popolazione italiana – revisione 1996, e delle "Linee Guida per una sana alimentazione italiana" dell'Istituto Nazionale della Nutrizione – revisione 2003, nonché delle "Linee guida in materia di miglioramento della sicurezza e della qualità nutrizionale nella ristorazione scolastica" di emanazione regionale – ottobre 2008 2ª edizione.

I parametri di riferimento hanno come obiettivo quello di fornire alla popolazione scolastica una alimentazione sana ed equilibrata, mantenendo un rapporto sereno con il cibo e l'ambiente.

La composizione del pasto

Il pasto giornaliero fornito dal servizio di ristorazione scolastica è regolato dai menu riportati nelle tabelle dietetiche differenziate per età, rappresenta il pasto in cui si ha la maggiore assunzione calorica della giornata (40%) ed è così articolato:

un primo piatto

un secondo piatto
(o un piatto unico in sostituzione del primo + secondo)

un contorno di verdure

pane

frutta fresca 3 volte/settimana

Nella stesura dei menu, oltre al rispetto dei riferimenti scientifici, si tiene conto anche delle caratteristiche merceologiche delle materie prime, delle modalità di preparazione

degli alimenti, nonché dei risultati dei monitoraggi effettuati nel corso degli anni precedenti anche in collaborazione con i rappresentanti dei genitori delle Commissioni mensa.

Criteri di formulazione dei menu

Nella formulazione dei menu, per garantire un'alimentazione sana ed equilibrata, si ci si propone di:

- alternare fonti proteiche diverse, favorendo il consumo di proteine di origine vegetale;
- aumentare il consumo di carboidrati sotto forma di amidi, proponendo diversi tipi di cereali, quali pasta, riso, orzo, pane;
- aumentare il consumo di fibra alimentare, incentivando il consumo di legumi, frutta e verdura;
- preferire l'utilizzo di grassi vegetali, come l'olio extra vergine d'oliva, utilizzati a crudo per migliorare il rapporto tra il consumo di grassi animali e vegetali.

L'attuazione di questo tipo di formulazione avviene attraverso l'inserimento di:

- nuove preparazioni per favorire un ampliamento delle abitudini alimentari;
- piatti unici accompagnati da verdure di stagione per favorire l'acquisizione di abitudini alimentari corrette;
- menu a tema particolari, per proporre nuovi prodotti e creare momenti di convivialità all'interno della mensa.

L'articolazione dei menu è basata su un ciclo di 4 settimane.

Sono previsti menu articolati sulla base della stagionalità dei prodotti e distinti per ordine di scuola (asilo nido – scuola dell'infanzia – scuola primaria – scuola secondaria di I° grado) e per tipologia del servizio (cucina interna – pasto veicolato).

La rotazione dei menu segue indicativamente il seguente calendario:

- **menu estivo**, dall'avvio delle scuole a metà ottobre
- **menu autunnale**, da metà ottobre a fine novembre
- **menu invernale**, da inizio dicembre a fine febbraio
- **menu primaverile**, da inizio marzo a fine aprile
- **menu estivo**, da inizio maggio a fine giugno; vale anche per i centri estivi.

Il passaggio da un menu all'altro può essere anticipato o posticipato di qualche giorno a seconda delle condizioni climatiche.

In situazioni particolari, come ad esempio nel caso di sciopero del personale o per motivi tecnici di servizio (interruzione della fornitura di energia elettrica, acqua, …), può

essere autorizzata la predisposizione di un menu semplificato che sostituisce quello previsto.

Durante il periodo di Natale, Carnevale, Pasqua e fine anno scolastico possono essere predisposti menu particolari, adatti per festeggiare l'occasione.

Una copia del menu viene consegnata all'inizio dell'anno scolastico in ogni scuola a ciascun alunno. In ogni caso è possibile richiederne copia all'Ufficio Ristorazione Scolastica. Il menu è consultabile sul sito istituzionale www.padovanet.it/informazione/mensa-scolastica e sul portale dei genitori accessibile dal sito istituzionale.

Menu speciali

In occasione di gite scolastiche, su richiesta della singola scuola, a ciascun allievo viene fornito un cestino pic-nic composto da due panini, di cui uno con formaggio ed uno con prosciutto cotto (3 panini per le scuole secondarie di I° grado), da una banana o da un frutto di stagione, un succo di frutta e mezzo litro di acqua minerale naturale, da un pacchetto di biscotti (o da altro panificato secco), nonché da un bicchiere ed un tovagliolo a perdere.

Nel caso di indisposizione temporanea dell'alunno/a, può essere richiesto su semplice ordinazione e senza certificazione medica un menu dietetico "leggero" per un massimo di tre giorni consecutivi, che prevede come primo piatto pasta o riso in bianco (condito con olio di oliva extra vergine) o minestrina in brodo vegetale, mentre come secondo piatto dei formaggi o, carni bianche, con carote e patate lesse.

Qualora si presenti la necessità di prolungare la dieta "leggera", è richiesto il certificato medico.

Diete speciali

È prevista l'elaborazione di diete "speciali" personalizzate per quegli alunni e per il personale che abbiano la necessità di seguire un'alimentazione particolare per motivi di salute, documentati da certificazione medica rilasciata dal pediatra di base o da medico specialista; tale certificazione, accompagnata da apposita richiesta, dovrà essere presentata prima dell'avvio di ogni anno scolastico, entro il mese di giugno dell'anno scolastico precedente, e ogni qualvolta siano necessari aggiornamenti.

L'applicazione delle diete "speciali" avviene entro 7 giorni lavorativi dalla consegna/arrivo del certificato medico all'Ufficio Ristorazione Scolastica attraverso procedura standard nel rispetto della privacy.

La comunicazione della dieta speciale viene effettuata tramite e-mail ai cuochi nel caso di cucina interna o al personale della ditta appaltatrice nel caso di pasto veicolato. L'ufficio provvede quindi ad inviare un modulo alle coordinatrici (nel caso degli asili nido e scuole dell'infanzia) e agli Istituti Comprensivi, che ne danno comunicazione agli insegnanti e al personale non docente nel caso delle scuole primarie e secondarie di I° grado.

Inoltre, nel caso si presenti la necessità di rispettare particolari regimi alimentari per motivi di fede etico/religiosa, è previsto un menu alternativo, che deve essere richiesto dal genitore o da chi ne fa le veci all'inizio di ogni ciclo scolastico compilando l'apposito modulo.

Il modulo di richiesta di dieta "speciale" può essere reperito direttamente alla scuola oppure lo si può trovare collegandosi al sito internet www.padovanet.it/informazione/richiesta-diete-particolari-alla-mensa-scolastica o al portale dei genitori accessibile dal sito istituzionale.

LA QUALITÀ DEI FORNITORI

La valutazione dei fornitori è uno strumento indispensabile per mantenere sotto controllo i processi di approvvigionamento e di stoccaggio, in quanto la qualità del servizio di ristorazione scolastica non può prescindere dalla qualità delle materie prime e degli ingredienti forniti dalla ditta appaltatrice del servizio.

La certificazione da parte di un ente terzo dei fornitori è uno degli elementi che incidono sul punteggio di qualità nella procedura di aggiudicazione del servizio.

LA QUALITÀ DEGLI ALIMENTI

Non basta che un pasto sia equilibrato in energia e nutrienti, di fondamentale importanza è la composizione delle derrate alimentari che lo costituiscono; il Comune di Padova ha previsto all'interno del capitolato d'appalto alcune garanzie particolari:

Prodotti O.G.M. FREE

Tutte le derrate alimentari previste nel capitolato d'appalto non devono contenere O.G.M.. Con la sigla O.G.M. si indica un organismo (pianta, animale o microrganismo) il cui materiale genetico è stato modificato per conferirgli caratteristiche particolari.

1. **Prodotti da agricoltura biologica**

Con alimento biologico si intendono i prodotti derivati da coltivazioni biologiche garantite e certificate secondo le direttive e il Regolamento della Comunità Europea.

I prodotti d agricoltura biologica richiesti da capitolato sono:

- per tutte le scuole: legumi secchi, pomodori pelati, passata di pomodoro, banane del commercio equo e solidale;
- per asili nido e scuole dell'infanzia anche tutti i cereali, sfarinati e derivati.

Prodotti D.O.P. e I.G.P.

Il **marchio D.O.P.** indica un prodotto a denominazione di origine protetta, tale marchio di qualità è contrassegnato dal tipico logo blu e giallo. I D.O.P. sono strettamente legati alla Regione di cui sono originari.

I requisiti del D.O.P. sono i seguenti:

- la produzione delle materie prime e la trasformazione fino al prodotto devono essere effettuate nelle zone geografiche individuate dai disciplinari di produzione;
- le caratteristiche del prodotto sono dovute all'ambiente geografico del luogo di origine; il concetto di ambiente geografico comprende fattori naturali, umani, clima, qualità del suolo e conoscenze tecniche locali.

Il marchio **I.G.P.** indica un prodotto a indicazione geografica protetta, che risponde a dettagliati disciplinari di produzione; è contrassegnato dal tipico logo blu e giallo.

Le sue caratteristiche sono:

- una delle fasi di produzione deve essere effettuata nella zona indicata nel nome del prodotto;
- deve esistere un collegamento tra il prodotto e la zona geografica da cui prende il nome.

I prodotti con marchi D.O.P. e I.G.P. impiegati nel nostro capitolato d'appalto sono di seguito indicati.

- **Salumi D.O.P**.: Prosciutto crudo S. Daniele del Friuli, Prosciutto crudo di Parma, Prosciutto crudo veneto Berico Euganeo
- **Salumi I.G.P**.: Speck Alto Adige, Bresaola della Valtellina, Mortadella Bologna.
- **Formaggi D.O.P**.: Parmigiano Reggiano, Grana Padano, Pecorino Romano, Asiago, Taleggio, Montasio, Provolone della Valpadana, Monteveronese, Fontina, Quartirolo Lombardo.

LA QUALITÀ DEL PERSONALE

E' previsto un programma di aggiornamento in materia igienico – sanitaria e di cucina per i cuochi comunali rispetto a:.

- igiene generale;
- igiene degli alimenti e sistemi di autocontrollo;
- applicazione e revisione della metodologia H.A.C.C.P.;
- corsi specialistici teorico – pratici per la preparazione di piatti destinati ai bambini;
- corsi di aggiornamento merceologico - sensoriale.

L'attività di formazione in servizio viene programmata annualmente dal Settore Servizi Scolastici e garantita dal monitoraggio costante del lavoro svolto.

IL CONTROLLO DI QUALITÀ

L'Ufficio Ristorazione Scolastica provvede ad attuare un controllo di qualità al fine di verificare l'avvenuta applicazione di ogni singola disposizione contenuta nel capitolato d'appalto, in merito alla gestione del centro di cottura, alla fase di approvvigionamento e stoccaggio delle materie prime e degli ingredienti, alla preparazione e cottura dei pasti, al loro trasporto, consegna e distribuzione, nonché al personale preposto al servizio.

La vigilanza del servizio compete quindi all'Amministrazione Comunale, che si riserva il diritto di procedere a controlli sulla modalità di conduzione del servizio, sull'igiene dei locali, sulla qualità delle derrate alimentari sia nel centro di cottura sia nei plessi di distribuzione veicolata, allo scopo di accertare la loro corrispondenza alle norme stabilite dal capitolato.

Sono previste 5 diverse tipologie di controllo di seguito descritte.

- **Controllo igienico-sanitario** svolto dal Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'U.L.S.S. 16.
- **Analisi chimiche e microbiologiche** effettuate da laboratori specializzati.
- **Controllo tecnico-ispettivo** svolto dall'équipe di dietisti comunali realizzato senza alcun preavviso e a campione, in maniera continuativa durante l'anno scolastico, attraverso ispezioni e la compilazione di verbali, che riguardano:
- lo stato, le condizioni igieniche e l'impiego dei locali, delle attrezzature, degli arredi, degli utensili e dei mezzi di trasporto;
- le materie prime, gli ingredienti e gli altri prodotti utilizzati per la preparazione dei pasti;
- le modalità di manipolazione e di cottura, i prodotti finiti;
- materiali e oggetti destinati a venire a contatto con gli alimenti;
- l'etichettatura, la data di scadenza, lo stoccaggio e la presentazione dei prodotti alimentari;

- le modalità di conservazione, stoccaggio e le temperature nei frigoriferi, nelle celle e nei freezer;
- il procedimento di sanificazione, le caratteristiche e l'impiego di detergenti e sanificanti, lo sgombero dei rifiuti;
- lo stato igienico di impianti, ambiente, abbigliamento del personale di servizio;
- l'organico e la professionalità degli addetti;
- le modalità di trasporto di derrate e pasti veicolati;
- le modalità di distribuzione del pasto, quantità delle porzioni in relazione alle tabelle dietetiche;
- la preparazione e la distribuzione delle diete "speciali";
- le temperature dei pasti, la documentazione relativa al servizio, incluse le schede di rilevazione H.A.C.C.P.;
- il comportamento degli addetti nei confronti degli utenti e del personale nelle scuole.

- **Ruolo della Commissione mensa**

La Commissione mensa collabora alla **verifica del funzionamento del servizio svolto dalle Commissioni mensa**. In particolare, i membri delle Commissioni mensa effettuano, anche individualmente e durante l'orario del pasto, il controllo sull'appetibilità del cibo e sul suo gradimento, sulla sua conformità al menu e sulla sua presentazione, avvalendosi di apposita modulistica predisposta dal Servizio di Ristorazione Scolastica. I relativi verbali vengono inoltrati al Settore Servizi Scolastici tramite l'autorità scolastica competente.

Il controllo avviene nel rispetto delle norme igienico sanitarie e secondo le modalità di accesso alla mensa concordate con le autorità scolastiche; la loro attività è limitata alla mera osservazione delle procedure di somministrazione dei pasti, con esclusione di qualsiasi forma di contatto diretto e indiretto con alimenti, stoviglie e attrezzature.

Per l'effettuazione del controllo è messo a disposizione dei membri della commissione un assaggio delle pietanze che compongono il menu giornaliero.

- **Controllo sullo svolgimento del servizio** svolto dal Comitato tecnico (v. pag. 6), che ha facoltà d'accesso ai centri di cottura e di supervisione in merito alla corretta applicazione del Piano aziendale di autocontrollo.

IMPEGNI VERSO L'UTENZA

Alimentazione equilibrata

Ci impegniamo nella costruzione dei menu nel rispetto dei L.A.R.N. e delle Linee Guida regionali in materia di miglioramento della sicurezza e della qualità nutrizionale, al fine di garantire una composizione e un apporto in nutrienti equilibrato ed appropriato per l'attività e l'età degli utenti.

Iniziative di formazione/informazione

Ci impegniamo a:

- realizzare un programma di aggiornamento professionale, redatto annualmente secondo esigenze rilevate ed espresse o di novità normativa, per i nostri cuochi;
- organizzare momenti di formazione/aggiornamento per i dietisti;
- promuovere percorsi educativi e didattici per le scuole in collaborazione con il S.I.A.N. (U.L.S.S. 16) nell'ambito del programma "Vivipadova";
- fornire consulenza con il coinvolgimento dei dietisti nell'ambito di progetti di educazione alimentare proposti dalle scuole secondo una programmazione annuale;
- elaborare proposte di menu speciali legati alla cucina regionale o a prodotti tipici;
- realizzare percorsi di formazione/informazione rivolti alle Commissioni mensa e alle famiglie;
- offrire consulenza diretta ai genitori e alle scuole per l'applicazione delle diete speciali personalizzate secondo la procedura standardizzata.

Sicurezza alimentare e attività di controllo

Ci impegniamo a:

- aggiornare le schede di monitoraggio e di registrazione del Piano di autocontrollo;
- controllare sistematicamente il mantenimento della temperatura ad un livello non inferiore a + 65°C per il legame caldo e non superiore a +10°C per il legame freddo;
- effettuare sopralluoghi presso il centro di cottura, le cucine interne e i plessi scolastici con pasto veicolato;
- procedere al riesame periodico dell'andamento del servizio con eventuali azioni correttive stabilite in sede di Comitato tecnico.

Qualità degli alimenti

Ci impegniamo a offrire prodotti di qualità attraverso:

- L'impiego di alimenti certificati e di origine controllata;
- L'impiego di alimenti provenienti da coltivazioni biologiche;

- Il controllo della corrispondenza tra le tabelle merceologiche descritte in capitolato e le schede tecniche dei prodotti forniti.

Valutazione della qualità percepita

Ci impegniamo a:

- verificare la gradibilità dei piatti presso le scuole da parte dei dietisti comunali, delle Commissioni mensa e del personale della ditta, attraverso la compilazione di apposite schede di rilevazione;
- realizzare indagini di valutazione della qualità del servizio e di soddisfazione dell'utenza.

Rispetto dei tempi

Ci impegniamo a rispettare i tempi relativi alla:

- consegna dei pasti veicolati non oltre 40 minuti dalla partenza degli automezzi e non prima di 30 minuti dall'orario stabilito per l'inizio della distribuzione;
- consumazione dei pasti, secondo gli orari stabiliti;
- applicazione delle diete speciali personalizzate entro 7 giorni dall'arrivo del certificato medico.

Partecipazione dell'utenza

Ci impegniamo a garantire la partecipazione dell'utenza attraverso:

- la convocazione del coordinamento delle Commissioni mensa ogni qualvolta ce ne sia la necessità e comunque almeno 2 volte per anno;
- l'ascolto dei suggerimenti e la gestione dei reclami con conseguenti modifiche relative se necessario.

INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Costo del pasto

Per gli **Asili Nido**, il costo del pasto è compreso nella retta di frequenza.
Per la **scuola primaria** (scuola elementare) la tariffa ordinaria è di **4,81 euro a pasto**.
Per la **scuola secondaria di 1°grado** (scuola media) la tariffa ordinaria è di **5,42 euro a pasto**.
Per la **scuola dell'infanzia** la tariffa mensile viene calcolata in base al valore ISEE famigliare:

TABELLA IMPORTI MENSILI SCUOLE DELL'INFANZIA

FASCE	**VALORI ISEE**	**IMPORTO MENSILE**	
		Ordinario	**Ridotto**
1	0 - 4.000	ESONERO	ESONERO
2	4001 - 6.000	€ 40	€ 30
3	6.001 - 8.500	€ 72	€ 57
4	8.501 - 11.000	€ 83	€ 68
5	11.001 - 16.000	€ 95	€ 80
6	16.001 .- 21.000	€ 105	€ 95
7	21.001 - 26.000	€ 115	€ 105
8	26.001 - 31.000	€ 125	€ 115
9	31.001 - 40.000	€ 135	€ 125
10	Oltre 40.000	€ 145	€ 135

Le tariffe vengono annualmente aggiornate secondo le variazioni indice ISTAT

Alle tariffe ordinarie sono previste le seguenti riduzioni :

- In presenza di uno o più fratelli conviventi e iscritti al servizio di refezione scolastica o ad un asilo nido comunale, nella misura seguente:
  - per un importo di 15 euro mensili per le famiglie collocate dalla 3^ alla 5^ fascia;
  - per un importo di 10 euro mensili per le famiglie collocate in 2^ fascia e dalla 6^ alla 10^ fascia.

  Tali riduzioni si applicano solo dal secondo figlio nel caso in cui due o più figli frequentino entrambi la scuola dell'infanzia.

- Le famiglie con quattro o più figli minori con valore ISEE non superiore a 26.000 euro sono collocate nella fascia inferiore rispetto a quella determinata dall'Isee. Tale agevolazione potrà cumularsi con quella indicata al punto precedente.

- In caso di assenza per malattia uguale o superiore a tre settimane consecutive, attestata dal certificato del pediatra, sarà riconosciuta una riduzione della tariffa nel mese successivo a quello del rientro a scuola, previa richiesta scritta al Settore Servizi Scolastici - Ufficio Contabile. Tale riduzione sarà pari al 75% nei casi di assenza fino a quattro settimane e del 100% nelle assenze superiori alle quattro settimane.
- Per le assenze per motivi diversi dalla malattia, uguali o superiori a quattro settimane consecutive, comunicate per iscritto all'Ufficio contabile almeno 10 giorni prima dell'assenza, è riconosciuta una riduzione del 50% rispetto alla tariffa stabilita in base al valore ISEE, qualora non sussistano debiti pregressi. Nel caso in cui l'assenza continuativa comprenda i periodi di vacanza natalizia o pasquale, tali periodi non saranno conteggiati nel calcolo dei giorni utili ad ottenere l'agevolazione.
- Se la data dell'inserimento a scuola è fissata dopo il giorno 15 del mese, per il mese dell'inserimento sarà applicata la tariffa ridotta del 50%.

Le tariffe del mese di settembre per i bambini iscritti alla scuola dell'infanzia statale saranno conteggiate in base alla data di inizio dell'anno scolastico.

Rinuncia al servizio nella scuola dell'infanzia

Le famiglie dei bambini potranno rinunciare al servizio mensa:

- per i nuovi iscritti, al momento dell'accettazione al posto;
- per i vecchi frequentanti, dandone comunicazione scritta, entro il 30 luglio;
- in corso d'anno, entro il 25 dell'ultimo mese in cui si intende usufruire del servizio.

L'esenzione sarà applicata dal mese successivo a quello della domanda.

La rinuncia al servizio non potrà valere per il mese di giugno. La rinuncia al servizio è irrevocabile per l'anno scolastico in cui viene presentata.

Alle famiglie che hanno rinunciato al servizio sarà comunque applicata una tariffa mensile di 10 euro, per il costo merenda.

Le agevolazioni

Esonero dal pagamento del servizio mensa nelle scuole dell'infanzia

L'esonero dal pagamento del servizio nelle scuole dell'infanzia statali e comunali, previsto da gennaio 2016, è riservato alle famiglie con valore ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) al disotto dei 4.000,00 Euro.

Applicazione tariffa ridotta utenti scuole primarie e secondarie di 1° grado

La tariffa ridotta è prevista per gli utenti frequentanti la scuola primaria e/o secondaria di 1° grado, appartenenti a famiglie residenti nel comune di Padova in presenza delle seguenti condizioni:

- valore ISEE famigliare fino a 6.000,00 Euro

- quattro o più figli minori con valore ISEE famigliare non superiore a 26.000 Euro.

Le borse di studio

Quale intervento a sostegno delle famiglie in particolari situazioni è prevista l'erogazione di borse di accesso al servizio mensa, in particolare è prevista l'erogazione di:

- 175,00 Euro annui per ogni figlio frequentante la mensa nella scuola primaria e secondaria di 1°grado, appartenente al nucleo famigliare con valore dell'ISEE compreso tra 6.001 e 12.914,00.
- 200,00 Euro annui per famiglia, nel caso di più figli frequentanti la mensa nella scuola primaria e secondaria di 1° grado, appartenente al nucleo famigliare con ISEE compreso tra 12.914,00 Euro e 15.000,00
- 170,00 Euro annui per ogni alunno portatore di handicap frequentanti le scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di 1° grado.

- L'erogazione della borsa avverrà entro il mese di novembre dell'anno scolastico successivo, previa verifica della regolarità della frequenza e dei pagamenti.

Presentazione domande di agevolazione

Le domande di tariffa ridotta del pasto (scuole primarie e secondarie di 1°grado), di borsa di accesso al servizio, di applicazione della tariffa mensile corrispondente al reddito famigliare (scuole infanzia) devono essere presentate prima dell'avvio di ogni anno scolastico, entro **metà maggio**, unitamente al modulo di domanda scaricabile dal sito www.padovanet.it/informazione/mensa-scolastica e all'attestazione ISEE.

Per agevolare le famiglie nella compilazione della domanda e nella presentazione dell'attestazione ISEE il Comune di Padova ha sottoscritto apposita Convenzione con i CAF. Le famiglie potranno quindi rivolgersi ai CAF convenzionati elencati di seguito che provvederanno, senza costi aggiuntivi a carico delle famiglie, a compilare ed inviare direttamente il modulo di domanda e l'attestazione ISEE al Settore Servizi Scolastici.

Gestione informatizzata del servizio

Nelle scuole dell'infanzia e nelle scuole primari e secondarie di 1° grado con servizio di refezione scolastica comunale viene utilizzato un sistema informatizzato di prenotazione dei pasti e di addebito delle tariffe. Tale sistema prevede l'assegnazione di un codice personale e di una password necessari per effettuare i pagamenti del servizio e per accedere al portale dei genitori all'indirizzo:

www…..

Nelle scuole primarie e secondarie il codice servirà anche per disdire il pasto in caso di assenza: da maggio 2016 infatti è attivo un nuovo sistema di prenotazione che prevede la disdetta del pasto da parte delle famiglie.

I NUOVI ISCRITTI riceveranno quindi, ad avvio di anno scolastico, direttamente dalle scuole, una lettera contenente il proprio codice personale e la password

VECCHI FREQUENTANTI manterranno il codice e la password già assegnati da conservare con cura fino alla fine dei cicli scolastici.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento del servizio può essere effettuato:

- con **versamento in contanti** presso qualsiasi sede della Cassa di Risparmio del Veneto della città di Padova, senza costi aggiuntivi;
- **on line** con carta di credito, attraverso il portale dei genitori accessibile dal sito:
- www.padovanet.it/informazione/mensa-scolastica senza costi aggiuntivi;

Il sistema di pagamento è un **PREPAGATO**: per poter usufruire del servizio gli utenti delle scuole primarie e secondarie di 1° grado dovranno disporre del credito corrispondente ad almeno il costo di un pasto;

Per gli utenti delle scuole dell'infanzia il genitore è tenuto a versare entro il dieci di ogni mese, la tariffa forfetaria mensile calcolata in base al valore famigliare.

CONTATTI

Per informazioni, suggerimenti e segnalazioni, ci si può rivolgere al

Settore Servizi Scolastici
Ufficio Ristorazione Scolastica
Via Raggio di Sole, 2
35137 PADOVA

Ufficio refezione

Tel 049 8204020 - 4041

Orario da Lunedì a Venerdì dalle 9,30 alle 11,30

Ufficio dietiste

Tel 049 8204021 - 4022 - 4028

Orario Lunedì e Mercoledì dalle 8,30 alle 10,30

Ufficio tariffe

Tel 049 8204011 - 4008

Orario da Lunedì a Venerdì dalle 11,30 alle 13,00

Ufficio relazione con il pubblico URP

Tel 049 8204033

Orario Martedì e Mercoledì dalle 9,00 alle 12,30

Giovedì dalle 15,00 alle 18,00

Orario di apertura al pubblico ufficio URP

Lunedì e Venerdì dalle 10,00 alle 13,45

Martedì dalle 15,00 alle 17,30

Giovedì dalle 8,30 alle 13,15

Fax 049 8204050

barbatol@comune.padova.it

ufficiotariffe@comune.padova.it

serviziscolastici@comune.padova.it

Asili Nido

Il Trenino
Bertacchi
Colibrì
La Trottola
Bruco
Il Girasole
Lo Scricciolo
La Coccinella
Lele Ramin
Balena Blu
Il Mago di Oz
Sacra Famiglia
Arcobaleno
Lo Scarabocchio
Girotondo
Piccolo Principe
Chiara Lubich

Scuole dell'Infanzia Comunali

Cremonese
Luigi Gui
Il Mago di Oz
Girotondo
Girasole
Rossi
Bruno Munari
San Lorenzo
Sant'Osvaldo
Wollemborg

Scuole dell'Infanzia Statali

Vittorino da feltre
Fornasari
J. Mirò
Boranga
La Giraffa
Quadrifoglio
Bertacchi
L'Aquilone
Collodi
Peter Pan

Scuole primarie

Ardigò
Luzzato
Reggia Carraresi
Cesarotti Arria
De Amicis
G.Mazzini
F. Petrarca
G.Leopardi
A.Mantegna
Salvo D'Acquisto
Muratori
G.Deledda
E. Morante
Tommaseo
Forcellini
Ferrari
Giovanni XXIII
A. Volta
Santa Rita
D. Manin
Nievo
Cornaro
Luzzati
Oriani
Don Bosco
Arcobaleno
Prati
Randi
D. Valeri
Zanibon
Lambruschini
Gozzi

Scuole secondaria di I° grado

Giotto
Pascoli
Mameli
Carazzolo

Levi Civita
Marsilio da Padova
Ruzante
Galilei