



COMUNE DI CALLIANO

ASSESSORATO ALL'ISTRUZIONE

CARTA DELLA QUALITÀ

del servizio di ristorazione

nella scuola dell'Infanzia provinciale

“Pasquali-Matite Colorate”

Comune di Calliano

Documento approvato dalla Giunta Comunale con delibera
n° 88 del 27 agosto 2018

PRESENTAZIONE

I servizi rivolti alla persona e, in particolare, quelli rivolti ai bambini, alle bambine e alle loro famiglie, rappresentano una delle priorità di questa Amministrazione comunale che, da sempre, si è impegnata per garantire un'offerta di servizi il più possibile rispondente ai diversi bisogni espressi. Il servizio di educazione prescolastica, quindi della scuola dell'infanzia, è disciplinato a livello provinciale, pur lasciando in capo al comune determinate competenze, tre le quali la gestione del servizio di ristorazione scolastica.

L'alimentazione costituisce un momento fondamentale nella vita di ciascun individuo. Assume maggior importanza se si discute di quella dei bambini, poiché il loro sviluppo psico-fisico dipende in gran parte dalla qualità e dalla quantità di ciò che ingeriscono ed anche dalla combinazione degli ingredienti della dieta quotidiana. Unitamente a tutti gli operatori coinvolti nella gestione delle mense scolastiche, l'amministrazione comunale dedica particolare attenzione alla preparazione di pasti che siano il più possibile gradibili e che posseggano requisiti di alta qualità.

Per dare garanzia di quanto esposto e affermare queste volontà, presentiamo la “*Carta della qualità del servizio di ristorazione nella scuola dell'Infanzia Pasquali- matite colorate*” di Calliano, approvato dalla Giunta Comunale a seguito di un lavoro di condivisione e collaborazione tra vari soggetti coinvolti (scuola/famiglia), l'essenziale collaborazione del cuoco ed incaricando una dietista professionista per la stesura dei nuovi menu e delle caratteristiche merceologiche che si andranno ad utilizzare. Questo documento, che entra in vigore con il nuovo anno scolastico 2018/2019, rappresenta sia uno strumento d'informazione sulle caratteristiche, l'organizzazione, le modalità di erogazione ed i sistemi di verifica e controllo del servizio, sia un ulteriore mezzo di comunicazione a disposizione del cittadino nell'ottica di un miglioramento continuo del servizio stesso.

Centralità della persona, qualità ed eccellenza, controlli e verifiche, garanzia di informazione e ascolto dell'utenza: sono questi i criteri e i principi ispiratori seguiti dall'Amministrazione comunale per l'organizzazione e, in particolare, l'erogazione del servizio di ristorazione ai bambini frequentanti la scuola provinciale dell'Infanzia di Calliano.

Assessore all'Istruzione, Cultura e Turismo

Mattia Romani

INDICE

PREMESSA

- | | |
|---|--------|
| 1. Cos'è la carta della qualità e come funziona | pag. 4 |
| 2. Principi fondamentali | pag. 4 |
| 3. I nostri obbiettivi | pag. 4 |
| 4. La missione del servizio | pag. 5 |

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA NEL COMUNE DI CALLIANO

- | | |
|-------------------------------|--------|
| Il contesto normativo | pag. 6 |
| La struttura: ruoli e compiti | pag. 6 |
| Quando sono serviti i pasti | pag. 7 |
| Chi prepara i pasti | pag. 7 |

COME SONO PREPARATI I PASTI

- | | |
|--|---------|
| 1. La composizione dei menu | pag. 8 |
| 2. I menu alternativi | pag. 8 |
| 3. I prodotti utilizzati | pag. 9 |
| 4. Aspetti nutrizionali: le grammature | pag.10 |
| 5. I controlli | pag. 11 |

GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

- | | |
|---|--------|
| 1. Gli indicatori di prestazione del servizio | pag.12 |
|---|--------|

L'ATTENZIONE RISERVATA AI RAPPORTI CON L'UTENZA

- | | |
|--|---------|
| 1. Suggerimenti segnalazioni e reclami | pag. 14 |
|--|---------|

INFORMAZIONI UTILI

- | | |
|---|---------|
| 1. Il costo del servizio e le modalità di pagamento | pag. 15 |
| 2. Recapiti ed orari da ricordare | pag. 15 |

PREMESSA

1. Cos'è la carta della qualità e come funziona

La carta della qualità del servizio di ristorazione è il documento con il quale l'Amministrazione Comunale illustra e rende espliciti i criteri e i principi ispiratori su cui viene fondata l'organizzazione e, in particolare, l'erogazione del servizio stesso ai bambini frequentanti la scuola dell'infanzia provinciale "Pasquali – Matite Colorate" di Calliano.

Ispirandosi alla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (che detta i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), all'articolo 2, comma 461 della legge 244/2007, al Decreto Legislativo 150/2009 nonché alla Carta Costituzionale e allo Statuto comunale, la Carta della qualità del servizio ristorazione definisce principi e standard di qualità che si intendono garantire nella gestione del servizio. Essa è quindi uno strumento di verifica per la valutazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e rispetto degli impegni assunti, nonché ulteriore mezzo di conoscenza, comunicazione e trasparenza verso il cittadino.

La "Carta" si compone di due parti: una prima parte generale, nella quale vengono illustrate le caratteristiche, l'organizzazione, le modalità di erogazione e gli strumenti di verifica degli standard di qualità del servizio, nonché le modalità di raccolta di segnalazioni o suggerimenti da parte delle famiglie, nell'ottica di coinvolgimento e miglioramento.

Una seconda parte variabile, composta dalle seguenti schede riportanti dati ed informazioni che possono variare periodicamente e che saranno distribuite aggiornate dopo ogni loro variazione:

- Menu annuo, redatto dall'alternanza di cinque settimane di menu differenti.
- il sistema tariffario e modalità di pagamento
- il numero di pasti confezionati ed i controlli effettuati nel corso dell'anno scolastico
- i valori degli indicatori di prestazione del servizio

2. Principi fondamentali

L'amministrazione comunale ispira la gestione complessiva del servizio di ristorazione nelle scuole d'infanzia al pieno rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza imparzialità e diritto di scelta** come garanzia di non discriminazione nell'accesso e nella fruizione del servizio, nel rispetto delle diversità di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.
- **Informazione e partecipazione** come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio.
- **Continuità** come garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni.
- **Cortesia** come garanzia di un rapporto basato sulla disponibilità e sul rispetto reciproco.
- **Efficacia ed efficienza** come organizzazione ed erogazione del servizio secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia.
- **Tutela dei dati personali** come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini – utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30 Giugno 2003 n. 196 e ss.mm. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento europeo n. 679/2016.

3. I nostri obiettivi

Obiettivo dell'Amministrazione Comunale è il miglioramento continuo del servizio offerto, da perseguire attraverso:

- il periodico monitoraggio, nonché la verifica e la puntuale valutazione dei processi che concorrono all'erogazione del servizio;
- la distribuzione del menu annuale alle famiglie, ai fini di una puntuale conoscenza ed anche per favorire la programmazione del menu serale in famiglia;
- il rigoroso controllo dei prodotti utilizzati nella preparazione dei pasti;
- il coinvolgimento di tutto il personale della scuola, cuoco, operatrici e insegnanti per motivare eventuali problematiche nell'accettazione dei pasti da parte dei bambini, anche attraverso la somministrazione dei test di gradibilità;

4. La missione

La missione è proporre ai bambini e genitori contesti educativi e formativi che corrispondono in modo diversificato e flessibile alla pluralità di esigenze e bisogni offrendo ai cittadini luoghi di crescita, benessere e condivisione di esperienze.

Quali i valori a cui è ispirata l'attività?

-) Porre al centro del nostro lavoro i bambini, con la capacità di accogliere, ascoltare le esigenze e cercare di rispondere ai bisogni, valorizzandone le risorse e riconoscendo le diversità culturali ed individuali;
-) garantire imparzialità e trasparenza, ponendosi allo stesso tempo con chiarezza, disponibilità e cortesia;
-) favorire la comunicazione e la collaborazione tra tutti gli operatori ed insegnanti, con i servizi comunali e con gli altri soggetti pubblici e privati.

IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA NEL COMUNE DI CALLIANO

1. Il contesto normativo

Il servizio di educazione prescolastica nella nostra provincia è disciplinato dalla legge provinciale 21 Marzo 1977 n. 13 “Ordinamento della scuola dell’infanzia della Provincia Autonoma di Trento”, la quale stabilisce che all’organizzazione del servizio mensa delle scuole provinciali dell’infanzia provvede il Comune con il proprio personale utilizzando i finanziamenti della Provincia.

I menu proposti nelle scuole sono elaborati sulla base di parametri di riferimento contenuti nell’opuscolo “Alimentazione sana a scuola e in famiglia” dell’Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari della Provincia Autonoma di Trento.

2. La struttura: ruoli e compiti

Utilizzando i finanziamenti provinciali il Comune provvede ad assegnare a ciascuna scuola, sulla base dei criteri forniti dalla Provincia stessa, il personale non insegnante rappresentato dal cuoco e dalle addette alle funzioni ausiliare.

Spetta invece alla Provincia l’assegnazione del personale insegnante delle scuole d’infanzia provinciali e la nomina dei coordinatori pedagogici che svolgono compiti di coordinamento delle attività sotto il profilo didattico educativo ed amministrativo e di consulenza pedagogica - didattica.

Le figure che a diverso titolo sono coinvolte nelle fasi di preparazione e somministrazione dei pasti sono le seguenti:

- il cuoco, prepara i pasti per i bambini seguendo il menù prestabilito, provvede all’igiene della cucina e della pulizia degli utensili. Si occupa inoltre dell’ordinazione e della conservazione delle derrate alimentari ed è responsabile dell’applicazione del piano di autocontrollo alimentare HACCP.

- Le addette alle funzioni ausiliare provvedono a tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni alla scuola e collaborano con il cuoco in cucina.

Foto cuoco e ausiliari.

4. Quando sono serviti i pasti

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

Tre sono i momenti in cui, durante la permanenza a scuola è prevista la distribuzione dei pasti ai bambini:

-La mattina, alle ore 9.30/10.00 circa viene distribuita la frutta.

Solitamente, una volta al mese, viene distribuita la torta preparata dal cuoco per festeggiare i compleanni del mese;

- A partire dalle ore 11.45 viene servito il pranzo;

-nel pomeriggio, verso le ore 15.30, viene distribuita la merenda ai bambini che usufruiscono del servizio di prolungamento di orario.

Tutte le fasi della preparazione del pasto, dal ricevimento delle derrate alimentari fino alla distribuzione del pasto, avvengono nel rispetto del sistema di autocontrollo HACCP (dall'inglese Hazard analysis and critical control point).

L'HACCP è un metodo di analisi sistematica dei pericoli e di controllo dei punti critici individuati all'interno di un processo produttivo che potrebbero rivelarsi rischiosi per la salute del consumatore, se non venissero periodicamente monitorati.

La sua puntuale applicazione consente di tenere sotto controllo ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio costante dell'intero processo di cucina.

5. Chi prepara i pasti

Il Cuoco, con l'ausilio del personale addetto d'appoggio preparano e distribuiscono i pasti. In caso di assenza del cuoco, lo stesso viene sostituito da un cuoco supplente o da personale ausiliario appositamente formato per brevi sostituzioni, qualora non vi fosse disponibilità di personale supplente con tale qualifica.

Il personale addetto alla preparazione e distribuzione dei pasti possiede le caratteristiche professionali richieste per tale mansione.

COME SONO PREPARATI I PASTI

1. La composizione dei menu

Il comune, con deliberazione della giunta comunale nr. 38 di data 12 aprile 2018, ha conferito incarico ad una dietista che ha predisposto un menu articolato su cinque settimane, attenendosi alle indicazioni delle tabelle dietetiche predisposte dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, sia per quanto riguarda le grammature, che la varietà degli alimenti (c.f.r. Alimentazione sana in casa e in famiglia , ultima edizione). I pasti del menu non possono essere modificati, se non per cause aventi carattere eccezionale; l'eventuale modifica deve essere preventivamente concordata con la dietista ed esposta alla visione dei genitori.

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

Nelle giornate di distribuzione della torta di compleanno (al mattino in genere una volta al mese), il primo piatto viene ridotto quantitativamente, oppure sostituito da un primo in brodo.

UN'ATTENZIONE PARTICOLARE PER LA CRESCITA DEL BAMBINO

I bambini che frequentano la scuola d'infanzia sono in un importante momento di crescita e per questo è necessario dedicare particolare attenzione alla qualità del loro pasto.

I menù proposti hanno molteplici valenze:

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

2. I menu alternativi

L'amministrazione comunale garantisce la predisposizione e distribuzione di alimenti e preparazioni alternative, in caso di patologie particolari e per motivi etico-religiosi.

-) menu alternativi per bambini con allergie od intolleranze alimentari: va presentata richiesta su apposito modulo (allegato n°1 al presente documento) all'insegnante allegando il certificato rilasciato dal medico curante che attesti gli alimenti da escludere ed il periodo di osservazione della dieta. Qualora la durata della dieta non fosse indicata, ad ogni inizio anno scolastico dovrà essere prodotto un nuovo certificato (fatta eccezione per la celiachia e favismo), attestante la prosecuzione della dieta o la sua sospensione;

-) menu per motivi etico-religiosi: la richiesta di esclusione di determinati alimenti va presentata all'insegnante su apposito modulo ed ha validità per l'intero anno educativo.

3. I prodotti utilizzati

Per la preparazione dei pasti i cuochi utilizzano i seguenti prodotti alimentari:

ALIMENTO	CARATTERISTICHE
LATTE	Latte fresco pastorizzato, intero di alta qualità e parzialmente scremato
YOGURT	Intero di latte vaccino
FORMAGGI	Si preferiscono <u>formaggi del territorio o limitrofo</u> : Formaggio Grana Trentino D.O.P., Asiago D.O.P., Fontal Trentino, Casolet, mozzarella, certosa, ricotta, Mozzarella per pizza.
UOVA	Fresche di allevamento biologico o a terra
CARNI e PROSCIUTTO	Fresche di vitellone, pollo, tacchino, coniglio disossato, maiale magro e cavallo. Tutte le carni sono di provenienza nazionale: provengono da animali nati, allevati e macellati in Italia ad eccezione delle carni suine ed equine che potrebbero arrivare da Paesi della Comunità Europea. Il prosciutto di prima qualità, non contiene polifosfati, né allergeni.
PESCE FRESCO e surgelato/conservato	Si dà preferenza ai pesci freschissimi o surgelati di nazionalità italiana. Filetti di trota (allevata in Trentino), salmone, pesce spada in tranci, svizzera di trota. Filetti di platessa e fiori di nasello, merluzzo, tonno in olio d'oliva.
PRODOTTI ORTOFRUTTICOLI FRESCHI e LEGUMI SECCHI	Tutti i prodotti forniti provengono principalmente dall'Italia, con ricerca di prodotti Trentini, dove stagionali. Non vengono utilizzati prodotti in scatola.
PRODOTTI ORTOFRUTTICOLI SURGELATI	Fagiolini verdi fini, piselli fini, spinaci in foglia, minestrone 10 verdure, carciofini cuori, fagiolini borlotti, punte d'asparagi, prezzemolo, basilico.
CEREALI e DERIVATI	Pasta di semola di grano duro, pasta di semola di grano duro all'uovo (formato lasagne), riso superfino arborio e parboiled rice, orzo perlato, farro, miglio, cous cous di semola di grano duro.. Farina di grano tenero 00, farina di mais gialla, semolino di grano duro. Fiocchi di mais e fiocchi integrali di avena. Pane all'olio extravergine d'oliva, pane senza grassi, pasta per pizza. <u>La maggior parte di questi prodotti è di origine biologica.</u>
PRODOTTI DA FORNO	Biscotti tipo oswego e biscotti privi di latte e

	uova per soggetti allergici. Panettone e Pandoro in occasione delle festicciole Natalizie.
OLI	Olio extravergine di oliva Italiano, olio di semi di girasole e olio di semi di arachidi
ALTRI PRODOTTI	Passata di pomodoro Italiana, preparazione di frutta (marmellata di frutta), dolcificata con succo di mela, cacao in polvere.
GELATO	Al limone, alla crema di latte, allo yogurt.

Una buona parte degli alimenti somministrati ai bambini è di origine biologica.

Non sono ammessi prodotti derivati da organismi geneticamente modificati (OGM), gelatine animali, né alimenti trattati con radiazioni ionizzanti.

Non è ammessa la somministrazione di cibi non acquistati dall'Amministrazione Comunale, se non in casi particolari certificati.

Per le forniture e utilizzo degli alimenti, si tiene conto del "Programma per l'orientamento dei consumi e l'educazione alimentare" (aggiornato agli artt. 2, 3 e 4 della L.P. 13/2009 come modificati dall'art. 16 della L.P. 9/2014) approvato dalla Provincia Autonoma di Trento.

GRAMMATURE

SPUNTINO MATTINA

Frutta di stagione g 100

PRANZO

Pasta o riso asciutti g 50-60

Gnocchi g 120-150

Polenta (cotta) g 200-240

Pastina minestrina g 20 integrata da 150 g di patate (anche come contorno)

Carne magra g 40-50

Pesce g 45-55

Legumi secchi g 30

Formaggio g 30

Prosciutto g 30

Uova n° 1

Contorno verdure g 100-150

Pane senza grassi, o all'olio extra vergine di oliva, o di patate, o integrale g 30

Grana g 5

Olio g 13-15

MERENDA

Latte o yogurt o budino g 125-150

Pane g 30 o biscotti secchi g 20 o frutta g 100

4. I controlli

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

I controlli sulla corretta gestione delle normative e delle procedure igienico – sanitarie nelle cucine delle scuole vengono effettuati, oltre che dagli organi a ciò preposti, quali Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e NAS (Nucleo Antisofisticazioni e Sanità dell'Arma), anche dai biologi incaricati dal Comune, effettuando sopralluoghi e controlli a campione o mirati, come previsto dal Piano di Autocontrollo.

Il cuoco è responsabile della verifica della qualità e quantità degli alimenti, sia al momento di ricevimento della merce, che durante tutte le fasi di preparazione. In particolare, è tenuto al controllo della conformità delle derrate consegnate rispetto agli ordini, al controllo della qualità delle derrate attraverso la verifica dell'integrità delle confezioni e dei preincarti, delle date di scadenza e del termine minimo di conservazione, al controllo delle etichettature dei prodotti biologici ed al controllo delle caratteristiche organolettiche della merce.

Nel caso di prodotti ritenuti non conformi, questi non vengono utilizzati e deve essere immediatamente segnata la non conformità per consentire l'attivazione delle necessarie procedure (dal ritiro all'allertamento se necessario all'APPS).

Il cuoco deve seguire un piano di sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, nonché di verifica delle temperature degli apparecchi refrigeranti.

GLI STANDARD DI QUALITA' GARANTITI NELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

1. Gli indicatori di prestazione del servizio

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

Di seguito sono riportati:

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

I valori realizzati per ciascun indicatore di qualità saranno aggiornati annualmente e resi disponibili alle famiglie attraverso la consegna della relativa scheda alla scuola e la pubblicazione sul Sito del Comune.

FATTORE QUALITA'	DESCRIZIONE INDICATORE	VALORE INDICATORE STANDARD
1. Garanzia del menu	a. Rispetto del menu del pranzo programmato	Nel 90% dei casi
	b. Numero di giorni per attivazione della dieta personalizzata	N° 1 giorno dal ricevimento della richiesta
2. Garanzia dell'igiene e sicurezza alimentare nella preparazione dei pasti	a. Numero controlli igienico sanitario (haccp)	N° 1 controllo all'anno
	b. Numero controlli microbiologici analitici su superfici di lavoro	N° 1 controllo all'anno
	c. Numero controlli microbiologici sugli alimenti	N° 1 controllo all'anno
	d. Controlli temperature frigoriferi	Settimanalmente (minimo da manuale HACCP)
3. Garanzia delle qualità derrate alimentari	a. Controllo caratteristica organolettiche alla consegna	100% delle consegne
	b. Verifica integrità delle confezioni e preincarti alla consegna	100% delle consegne
	c. Controllo data di scadenza o termine minimo conservazione alla consegna	100% delle consegne
4. Garanzia dell'appetibilità e gradibilità dei pasti erogati	a. Grado di appetibilità dei piatti proposti ai bambini (presentazione, sapore, cottura) e grado di gradimento percepito dal personale della scuola e da personale esperto predisposto dall'amministrazione, rilevato con test di gradibilità pasto.	80% di gradibilità
5. Ascolto dell'utenza e informazioni	a. Aggiornamento schede della Carta delle Qualità; distribuzione n°1 copia a scuola e pubblicazione sul sito comunale	Inizio anno scolastico
	b. Tempo di informazione all'utenza tramite la scuola su problematiche legate ad emergenze alimentari eventualmente segnalate dall'APSS	Massimo 5 giorni.

L'ATTENZIONE RISERVATA AI RAPPORTI CON L'UTENZA

1. Suggerimenti segnalazioni e reclami

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

Suggerimenti e segnalazioni possono esser effettuate direttamente al personale della scuola dell'infanzia, i rappresentanti dei genitori presso il Comitato di Gestione della scuola, oppure contattando anche telefonicamente o per mail il Comune di Calliano e/o l'Assessore all'Istruzione.

2. Reclami

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulle qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza.

A differenza delle segnalazioni e suggerimenti, azioni dirette del cittadino a sottoporre attenzione e/o proposte e pareri in merito al miglioramento dei servizi o eventuali sistemazioni o malfunzionamenti dei servizi e della struttura,

il reclamo è considerato come espressione di insoddisfazione rivolta all'Amministrazione comunale dall'utente che richiede una risposta (tramite un provvedimento amministrativo o, comunque, un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta della qualità.

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I recapiti sono i seguenti:

Comune di Calliano

Servizio Affari Generali - URP

Via A.de Valentini 35 – 38060 Calliano

e-mail calliano@comune.calliano.tn.it – 0464 834116

Assessorato all'Istruzione - Assessore Romani Mattia

e-mail mattia.romani@comune.calliano.tn.it - 3292286400

Ogni reclamo sarà esaminato e, nel caso di specifica richiesta, sarà fornita al cittadino una risposta in merito nel più breve tempo possibile, a seguito degli accertamenti dovuti.

INFORMAZIONI UTILI

1. Il costo del servizio e le modalità di pagamento

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

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

Le tariffe, le modalità di pagamento e di prestazione della domanda di riduzione tariffaria e di pagamento sono illustrate nell'allegata scheda, aggiornata annualmente dal Comune sulla base delle disposizioni provinciali in materia, e distribuita alle famiglie attraverso la scuola.

2. Recapiti ed orari da ricordare

Informazioni sul pagamento della tariffa per il servizio mensa possono essere richiesti al seguente recapito:

Comune di Calliano – Gestione associata Servizio Finanziario e Ragioneria

Ufficio Ragioneria c/o Comune di Nomi, Piazza Springa, 38060 Nomi

e-mail: ragioneria@comune.calliano.tn.it

Sportello al pubblico a CALLIANO

c/o il Comune di Calliano : Lunedì dalle 8.30 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00 – tel. 0464 830557
Via A. de Valentini 35, 38060 Calliano



COMUNE di CALLIANO

- PROVINCIA AUTONOMA di TRENTO -

ASSESSORATO ALL' ISTRUZIONE

Telefono: 0464/834116 e-mail: calliano@comune.calliano.tn.it

ALLEGATO N.1

MODULO RICHIESTA VARIAZIONI MENU

All'insegnante della Scuola dell'Infanzia "Pasquali – Matite Colorate" di CALLIANO

Il/la sottoscritto/a genitore di data di
nascita bimbo/a frequentante la sezione/il gruppo fa presente che il
proprio figlio/a necessita di una dieta priva dei seguenti
alimenti

Al fine di aiutare a garantire, nell'ambito della corretta gestione della dieta di tutti, il massimo e assoluto presidio per le situazioni più gravi, dichiara, nella qualità di genitore ed allo stato delle sue conoscenze attuali, che la dieta richiesta per il figlio:

- ☐ ☐ ha natura sanitaria, con rischio di shock anafilattico, ricovero ospedaliero od altre gravi conseguenze;
☐ ☐ ha natura sanitaria, ma non è a rischio di vita;

In tutti e due i casi allega certificato medico in originale (**con specificati gli alimenti vietati e pertanto da escludere** e, se possibile, la durata della dieta) e dichiara di sapere che la sospensione o variazione della dieta potrà essere fatta solo se certificata dal medico. Dichiara inoltre di essere informato che, qualora la durata della dieta non fosse indicata nel certificato, ad ogni inizio anno educativo/scolastico dovrà essere prodotto un nuovo certificato medico attestante la prosecuzione della dieta o la sua sospensione.

☐ non ha natura sanitaria (per motivi etico - religiosi) e dichiara di essere informato che la richiesta ha validità per l'intero anno educativo.

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali": i dati personali indicati nel presente atto saranno trattati solo ed esclusivamente per gli scopi a cui il procedimento, per il quale si richiede la dichiarazione di cui sopra, si riferisce

Data, _____

Firma _____

CONSEGNATA AL/ALLA CUOCO/A IN DATA _____

Il bimbo/a _____ sezione/gruppo _____

Necessita di una dieta priva dei seguenti alimenti: _____

Per l'anno educativo ____ / ____ (salvo diversa indicazione del certificato medico).

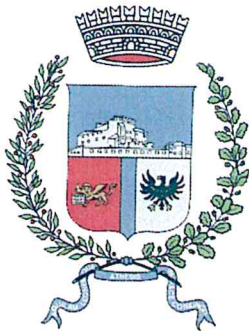
Data _____

Firma Insegnante/coordinatrice _____

Firma cuoco/a _____

PER INSEGNANTI/PERSONALE SCUOLA INFANZIA:

Inviare in copia all'Ufficio Ragioneria (con certificato medico, se previsto) a mano o a mezzo fax al numero 0464834075



COMUNE di CALLIANO

- PROVINCIA AUTONOMA di TRENTO -

ASSESSORATO ALL'ISTRUZIONE

Servizio Finanziario e Ragioneria – Gestione Associata

Telefono: 0464/834116 e-mail: ragioneria@comune.calliano.tn.it

ANNO SCOLASTICO 2018/2019 TARIFFE SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Con Deliberazione n. 1203 del 13/07/2018, concernente il Piano Annuale e il conseguente regime tariffario per la fruizione del servizio di mensa per l'anno scolastico 2018/2019 la Giunta provinciale ha fissato in Euro 4,00 la tariffa piena per l'accesso al servizio di mensa.

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

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

La tariffa agevolata sarà applicata a partire dal **1° settembre 2018** per coloro che presenteranno la richiesta di agevolazione presso un CAF abilitato tramite la "Domanda Unica" **entro il 30 settembre 2018**.

Le famiglie che si recheranno ai CAF **successivamente alla data del 30 settembre 2018** potranno usufruire della tariffa agevolata del servizio mensa a decorrere dal primo giorno del mese di presentazione della domanda per l'ottenimento del beneficio tariffario SOLO se detta domanda è presentata **entro il 15 del mese**, in caso contrario tale tariffa agevolata partirà dal mese successivo.

Esempio:

presentazione domanda **14 ottobre**



FRUIZIONE servizio mensa
agevolata da **OTTOBRE**

presentazione domanda **16 ottobre**



FRUIZIONE servizio mensa
agevolata da **NOVEMBRE**

COMUNE di CALLIANO

Via Valentini, 35 – 38060 Calliano (TN)

Tel. 0464/834116 – Fax 0464/834075

SITO www.comune.calliano.tn.it – MAIL calliano@comune.calliano.tn.it – PEC comunecallianotn@legalmail.it

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta dovrà avvenire a seguito di emissione di regolare fattura da parte del comune attraverso una delle seguenti modalità:

- 1. BONIFICO BANCARIO sulla seguente domiciliazione bancaria:

presso il tesoriere comunale CASSA CENTRALE DELLE CASSE RURALI TARENTINE DI TARENTO ABI 03599 - CAB 01800 - conto 000000107241 Intestato alla Tesoreria del Comune di Calliano IT35K0359901800000000107241

- 2. ADDEBITO DIRETTO della RETTA sul c/c (SEPA Core) tramite compilazione modulo consegnato con la prima retta dal Comune.

I bambini già iscritti alla scuola infanzia nell'anno scolastico 2017/2018 utilizzeranno la MEDESIMA modalità precedentemente scelta anche per l'Anno 2018/2019 , SALVO diversa disposizione comunicata TEMPESTIVAMENTE al Comune.

MENU INVERNALE SCUOLA DELL'INFANZIA DI CALLIANO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
PRIMA SETTIMANA	Verdura cruda Pasta olio e grana Straccetti di tacchino al lim. Carote cotte	Verdura cruda Crema di carote Hamburger di trota al forno Patate al forno fagiolini brasati	Verdura cruda Strangolapreti Certosa Erbette gratinate	Verdura cruda risotto con zucca Frittata con cuori di carciofi e patate Pom. gratinati	Verdura cruda Pizza con mozz. e pomodoro Cavolfiori all'olio
SECONDA SETTIMANA	Verdura cruda Pasta di farro con verdurina e grana Platessa al forno Finocchi al forno	Verdura cruda Lasagne al forno con fontina e verdure Carote cotte	Verdura cruda Risotto con zafferano Bocconcini di vitellone agli aromi cappucci stufati	Verdura cruda Spaghetti al pomodoro Fesa di puledro Spinaci	Verdura cruda Crema di zucca e lenticchie Polpettine di pesce patate trifolate
TERZA SETTIMANA	Verdura cruda Pasta al pomodoro Uovo sodo Fagiolini stufati	Verdura cruda Orzotto con verdure Nasello gratinato al forno Spinaci olio e grana	Verdura cruda Pasta e fagioli Patate e carote trifolate	Verdura cruda Pasta burro e grana Tacchino al forno Verdure cotte miste	Verdura cruda Minestra in brodo di verdura Hamburger di trota al forno con limone Pure di patate
QUARTA SETTIMANA	Verdura cruda Gnocchi alla romana verdure cotte miste	Verdura cruda Passato di verdura Coniglio in umido Purè di patate	Verdura cruda Pasta con verdurine Vitello di mare con pomodorini e olive Fagiolini stufati	Verdura cruda Risotto con raddicchio (o parmigiana) Svizzerine di Manzo al forno carote trifolate	Verdura cruda Crema di Piselli Frittata con erbetto (o spinaci) Broccoli gratinati
QUINTA SETTIMANA	Verdura cruda Crema di ceci Nasello al forno con olive capperi e prezzemolo Spinaci all'olio e grana	Verdura cruda Canelloni con ricotta e spinaci verdure cotte miste	Verdura cruda Spatzle olio e grana Asiago Finocchi gratinati al forno	Verdura cruda Pasta di farro verdurine saltate Saltimbocca di tacchino Cappucci stufati	Verdura cruda Pasta al pomodoro Cotoletta di Platessa al forno Pisellini

META' MATTINA : frutta fresca di stagione

MERENDA POMERIGGIO : yogurt naturale

**Crostata con confettura o marmellata di frutta,
torta di mele, torta allo yogurt**

Pane + marmellata

Budino alla crema o al cioccolato

Dietista dott.ssa Patrizia Ziviani

MENU ESTIVO SCUOLA DELL'INFANZIA DI CALLIANO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
PRIMA SETTIMANA	Verdura cruda Pasta olio e grana Straccetti di tacchino al lim. Carote cotte	Verdura cruda Crema di carote Hamburger di trota al forno Patate all'olio	Verdura cruda Strangolapreti Certosa Zucchini all'olio	Verdura cruda Insalata di riso con pisellini e verdurine 1 uovo sodo Pom. gratinati	Verdura cruda Pizza con mozz. e pomodoro Verdurine cotte miste
SECONDA SETTIMANA	Verdura cruda Pasta di farro con verdura e grana Platessa al forno Finocchi al forno	Verdura cruda Lasagne al forno con fontina e verdure Carote cotte	Verdura cruda Risotto con zafferano Scaloppine di pollo al limone Zucchini al prezzemolo	Verdura cruda Spaghetti al pomodoro Fesa di puledro Spinaci all'olio	Verdura cruda Crema di piselli Polpettine di pesce al forno patate trifolate
TERZA SETTIMANA	Verdura cruda Pasta al pomodoro Uovo sodo Fagiolini stufati	Verdura cruda Orzotto con verdure Nasello gratinato al forno zucchini gratinati	Verdura cruda Pasta e fagioli Patate e carote trifolate	Verdura cruda Pasta burro e grana Tacchino al forno Verdure cotte miste	Verdura cruda Minestra in brodo di verdura Hamburger di trota al forno con limone Pure di patate
QUARTA SETTIMANA	Verdura cruda Gnocchi alla romana verdure cotte miste	Verdura cruda Passato di verdura Bocconcini di vitellone agli aromi Patate all'olio	Verdura cruda Pasta con verdure Vitello di mare con pomodorini e olive Fagiolini stufati	Verdura cruda Risotto con radicchio (o parmigiana) Svizzerine di Manzo al forno carote trifolate	Verdura cruda Cous cous con pisellini e verdure Frittata con erbe (o spinaci) Zucchini brasati
QUINTA SETTIMANA	Verdura cruda Crema di ceci Nasello al forno con olive capperi e prezzemolo Carote all'olio	Verdura cruda Canelloni con ricotta e spinaci verdure cotte miste	Verdura cruda Spatzle olio e grana Asiago Finocchi gratinati al forno	Verdura cruda Pasta di farro verdure saltate Saltimbocca di tacchino Zucchini all'olio	Verdura cruda Pasta al pomodoro Cotoletta di Platessa al forno Pisellini trifolati

META' MATTINA : frutta fresca di stagione

MERENDA POMERIGGIO : yogurt naturale

**Crostata con confettura o marmellata di frutta,
torta di mele, torta allo yogurt**

Pane + marmellata

Budino alla crema o al cioccolato

Gelato

Dietista dott.ssa Patrizia Ziviani