



Città di Bolzano
Stadt Bozen

Carta dei servizi Ristorazione Scolastica

Ufficio Scuola e del Tempo Libero



indice

„Non esiste nulla che non possa essere risolto con un sorriso e un buon pranzo.“ (Anonimo)

Impressum:

A CURA DI:

Ufficio Scuola e del Tempo Libero - Comune di Bolzano

Patrizia Caleffi

Barbara Fellin

Stefan Graziadei

Mjriam Guaglianone

COORDINAMENTO PROGETTO:

Cristina Pierotti - Ufficio Statistica e Tempi della Città

TRADUZIONE IN TEDESCO:

Claudia Tarfusser - Ufficio Traduzioni

GRAFICA E LAYOUT:

DigiPrint

FOTO

Comune di Bolzano,

CirFood,

iStock.com/fotokris

CONSULTATI

Centro Tutela Consumatori Utenti di Bolzano

Associazione dei consumatori Altroconsumo

Prima edizione: 2007

Seconda edizione: 2018



Presentazione	pag. 4
1. Carta dei Servizi	pag 7



2. Il servizio di Ristorazione Scolastica	pag 9
2.1 Iscrizioni online	pag 18
2.2 Prenotazione del pasto	pag 19
2.3 Tariffe pasto, richiesta di agevolazione tariffaria e modalità di pagamento	pag 20



3. Menu e diete	pag 25
3.1 Menu per motivi sanitari	pag 28
3.2 Menu a scelta libera	pag 29
3.3 Menu in bianco	pag 29
3.4 Alternativa al piatto unico	pag 29
3.5 Packet lunch	pag 30



4. Impegni, controlli e partecipazione alla qualità	pag 33
4.1 Standard di qualità	pag 33
4.2 Controlli sulla qualità	pag 37
4.3 Partecipazione alla qualità	pag 40
5. Informazione, ascolto e valutazione dell'utenza nonché FAQ	pag 42



Cari Genitori,

la ristorazione scolastica è un servizio formativo insostituibile che trasmette ai nostri figli cultura, tradizione, identità.

Il momento del pasto infatti, rappresenta un servizio necessario per soddisfare il bisogno di una corretta ed equilibrata alimentazione quotidiana in funzione delle esigenze di sviluppo delle bambine e dei bambini e delle ragazze e dei ragazzi, ma anche un'importante occasione di crescita, di socializzazione, di educazione ai rapporti interpersonali, di confronto fra abitudini alimentari diverse.

Il Comune di Bolzano si impegna ogni giorno a soddisfare i gusti delle bambine e dei bambini e delle ragazze e dei ragazzi, offrendo alimenti di qualità, sani, freschi, territoriali e biologici.

La Carta dei Servizi è un "patto" tra l'Amministrazione Comunale e voi genitori per garantire una migliore qualità del servizio. In questa Carta vi abbiamo raccolto le più importanti informazioni sul servizio di ristorazione scolastica. Per facilitare l'accesso ai documenti, la Carta rimanda con collegamenti ipertestuali al sito internet, dove potete trovare ulteriori informazioni e tutta la modulistica. Il nostro impegno è quello di migliorare continuamente il servizio, per far vivere ai nostri figli il pasto come un momento quotidiano ma imprescindibile di qualità, socializzazione e crescita.

Monica Franch
Assessora al Personale, alla Scuola
e al Tempo Libero

Parlare di ristorazione scolastica ci fa subito pensare a valori fondamentali della nostra società quali il diritto all'educazione, la salute, la tutela dell'ambiente e la cultura. La sfida è quella di organizzare un servizio che risponda alle esigenze di tanti giovani e alle loro caratteristiche individuali, nel contesto di un mondo sempre più veloce, complesso e in trasformazione.

Da sempre, il nostro servizio cerca di promuovere un'educazione alla cultura del nostro territorio, al gusto e alla sostenibilità che va oltre l'alimentazione. Notevoli sono altresì le risorse che il Comune di Bolzano ha investito negli ultimi anni per creare un ambiente caldo ed accogliente, garantire la serenità e promuovere la convivialità del momento mensa. Il Comune di Bolzano riserva un'attenzione particolare alla sicurezza alimentare, alla composizione nutrizionale del pasto e alla gradibilità dei menu.

Proprio per gestire al meglio questo servizio particolarmente delicato, da anni ci avvaliamo della preziosa consulenza del Prof. Lucio Lucchin, primario del Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica del Comprensorio Sanitario di Bolzano. Per maggiori approfondimenti invitiamo [alla lettura della relazione del Professor Lucchin](#) sugli aspetti nutrizionali della Ristorazione Scolastica, che abbozza un quadro delle attuali sfide, criticità e potenzialità del settore.

L'ingrediente di successo della ristorazione scolastica sta nel gioco di squadra: solo con il lavoro in sinergia di attori diversi, ma tutti indispensabili - Comune, impresa aggiudicataria, Servizio di Dietetica, scuole e voi genitori - possiamo far vivere ai nostri figli il momento del pasto come un momento di socializzazione e piacere.

Patrizia Caleffi
Direttrice dell'Ufficio Scuola e del Tempo Libero

1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta descrive i principi fondamentali del servizio di Ristorazione Scolastica e le garanzie che sono offerte a coloro che lo utilizzano; è redatta secondo specifici riferimenti normativi relativi all'erogazione del servizio pubblico e si ispira ai principi generali di eguaglianza, imparzialità, parità di trattamento, continuità, partecipazione, trasparenza, efficacia ed efficienza. **La Carta rimane valida per un anno scolastico** e descrive i servizi offerti, al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti.

La Carta vuole accompagnare utenti e genitori verso una sana educazione alimentare, che favorisca il momento mensa come benessere per tutti e come occasione di convivialità, alla scoperta di sapori nuovi, condividendo il piacere di mangiare insieme. Per promuovere sani stili di vita è indispensabile iniziare fin dalle più giovani età, con il contributo determinante della scuola. Le buone pratiche, veicolate dai bambini, possono incidere positivamente sull'intera famiglia, creando un circuito virtuoso scuola – bambino – famiglia – comunità.



2. IL SERVIZIO DI RISTORAZIONE SCOLASTICA

Siamo un team composto da sei collaboratori che, all'interno dell'**Ufficio Scuola e del Tempo Libero**, si occupa della Ristorazione Scolastica con la consulenza di esperti esterni del settore e di incaricati per il controllo quotidiano del servizio nelle scuole.

La nostra Mission

Insieme alle famiglie, agli insegnanti e a tutti gli altri soggetti attivi sul territorio, vogliamo contribuire a trasmettere alle nuove generazioni i fondamenti di una sana e corretta alimentazione, di uno stile di vita basato sul benessere.

Vogliamo offrire a studenti ed insegnanti un servizio di Ristorazione Scolastica di qualità, che favorisca lo "stare bene insieme a tavola" e permetta di articolare e diversificare i tempi della scuola, per rispondere alle sempre nuove esigenze didattiche, familiari e sociali.

La gestione del servizio di Ristorazione scolastica è affidata ad una **impresa specializzata nel settore**, la CIR food-Arma, risultata aggiudicataria dell'appalto, a seguito di gara pubblica a livello europeo.

I pasti sono preparati e confezionati giornalmente nelle **21 cucine comunali** presenti nelle diverse scuole della città; solo in 2 mense i pasti arrivano trasportati mediante un servizio espresso, con mezzi ed attrezzature idonee a garantire il trasporto. Visualizza le cucine: [Mappa strutture \(funziona con Chrome o Firefox\)](#)

Il Comune fornisce il pasto a più di **7.000 bambini e bambine** delle scuole elementari e medie, e ad oltre **800 studenti** delle scuole superiori della città.





ELENCO MENSE E SCUOLE DI RIFERIMENTO

MENSA	SCUOLE DI RIFERIMENTO
DANTE	Scuola elementare Dante, scuola elementare St. Quirein, scuola media Alpi, scuola media Aufschnaiter, studenti scuole superiori C. de' Medici
CHINI	Scuola elementare Chini
CONVITTO D. CHIESA	Scuola elementare Rosmini; alcune classi della scuola elementare Gries
BOSCO	Scuola elementare Bosco
NEGRI	Scuola media Negri; alcune classi della scuola media Schweitzer; alcune classi della scuola elementare Pestalozzi; studenti scuole superiori Pascoli; scuola superiore Valier
LANGER	Scuola elementare Langer
VINCI	Scuola elementare Milani; scuola media Vinci
RODARI	Scuola elementare G. Rodari
TAMBOSI	Scuola elementare A. Tambosi
ROEN	Scuola elementare Longon; scuola media Archimede; liceo scientifico Torricelli; scuola superiore Gasteiner
MANZONI	Scuola elementare Manzoni
FOSCOLO	Scuola media Foscolo
NERI	Scuola elementare Neri
ALFIERI	Scuola elementare King; scuola media Alfieri
GOETHE	Scuola elementare Goethe
PESTALOZZI	Scuola elementare Pestalozzi; scuola media Schweitzer
WOLFF	Scuola elementare Wolff
STOLZ	Scuola elementare Stolz; scuola media Lienz; scuola media Fermi

GRIES	Scuola elementare Gries; scuola media Stifter
A.S.S.B.	Scuole superiori Realgymnasium e P. Anich
KUNTER BISTRO'	Scuole superiori: Kunter; Hueber; W.v. Vogelweide; Battisti; Galilei; Delai; Carducci; Toniolo. ELENCO SCUOLE ELEMENTARI E MEDIE DI BOLZANO IN LINGUA ITALIANA E TEDESCA



Bistrò Kunter

Quali interventi prevediamo per avere strutture e spazi conformi ai bisogni dei nostri giovani cittadini?

Pianifichiamo interventi di edificazione, ristrutturazione, adeguamento e manutenzione per avere ambienti curati e piacevoli che favoriscano il consumo del pasto e la socializzazione. Nel corso dell'estate 2017 è stata ristrutturata la cucina Goethe e nei prossimi anni proseguiranno gli studi di fattibilità per la realizzazione delle sedi di ristorazione Schweitzer, Stifter, Via Bari, nonché la riqualificazione delle cucine Chini e Roen. Acquistiamo arredi nuovi, colorati, in materiali caldi e naturali per migliorare il comfort ambientale degli utenti.



Quali misure adottiamo per garantire la qualità dei prodotti e la sicurezza alimentare?

Utilizziamo prodotti certificati e di prima qualità. Impieghiamo prodotti provenienti anche **da agricoltura biologica**. Diamo attenzione e priorità ai prodotti stagionali ed a quelli tipici, di provenienza locale e ad Indicazione Geografica Protetta IGP (ad es. speck), e a Denominazione di Origine Protetta DOP (per es. Parmigiano Reggiano convenzionale e biologico). Acquistiamo carni bovine, suine ed avicole di animali nati, allevati, macellati e lavorati preferibilmente in territorio nazionale (in particolare garantendo la tracciabilità dell'intera filiera produttiva). Utilizziamo prodotti che non sono stati geneticamente modificati. Monitoriamo le derrate utilizzate attraverso un sistema di rintracciabilità online. Rispettiamo le normative di **sicurezza alimentare** e, in particolare, della tracciabilità documentata degli alimenti, a garanzia della loro provenienza, come previsto nel [Libro Bianco dell'Unione Europea sulla sicurezza alimentare](#)

Quali strumenti prevediamo per rispondere alle esigenze alimentari dei nostri utenti?

Menu equilibrati sotto il profilo nutrizionale, che tengono conto dei gusti degli utenti, **menu personalizzati, menu speciali** nei casi documentati da certificati medici, **menu alternativi**, rispettosi della multiculturalità e multietnicità, nonché **indagini annuali** di valutazione del **gradimento del servizio**.

Quali sono le nostre azioni per il rispetto dell'ambiente?

Impieghiamo stoviglie **riutilizzabili** (porcellana e inox); perseguiamo la **raccolta differenziata dei rifiuti**; riduciamo la **quantità degli scarti**; utilizziamo **prodotti ecocompatibili** per le pulizie; garantiamo che tutti i trasferimenti su ruota vengano effettuati con mezzi di trasporto a basso impatto ambientale: le derrate vengono trasportate alle cucine con furgoni Euro 6; i referenti per l'appalto utilizzano biciclette, mezzi pubblici o autovetture (Euro 6) per i loro spostamenti in città.

Quali sono i nostri impegni per la responsabilità sociale?

Le **eccedenze alimentari** non utilizzate vengono raccolte a favore delle onlus creando una filiera del cibo solidale. Agli studenti viene fornito un pasto equilibrato e gradito, con una riduzione minima dello scarto. Nel caso in alcune giornate vi siano rimanenze (dovute, ad es. ad assenze

non comunicate dalle scuole per gite, malattie ecc.), si provvede alla tempestiva distribuzione delle eccedenze alimentari a strutture caritative che assistono persone in stato di indigenza economico sociale. (vedi [programma Siticibo](#))

L'appalto per il servizio di Ristorazione prevede che la impresa aggiudicataria **inserisca nel mondo lavorativo persone svantaggiate**.

Quali strumenti adottiamo per raccogliere suggerimenti, proposte e reclami di:

- utenti e cittadini: scriveteci a mensa@comune.bolzano.it (canale diretto con il Team Ristorazione) oppure attraverso la piattaforma online [Sensor Civico](#)
- organi collegiali: compilate il modulo "Rapportino"
- alunni ed insegnanti: partecipate alle [indagini di soddisfazione](#)



Mezzi per il ritiro delle eccedenze alimentari

2.1. Iscrizioni online

Il servizio di Ristorazione Scolastica è garantito solo agli studenti iscritti regolarmente, con precedenza per chi effettua rientri pomeridiani obbligatori nella propria scuola. Le altre richieste di ammissione vengono prese in considerazione in base alla capacità ricettiva delle strutture e all'organizzazione scolastica (sorveglianza e orari).

Possono iscriversi al servizio di Ristorazione Scolastica tutte le alunne e gli alunni delle scuole elementari, le studentesse e gli studenti delle scuole medie e superiori della città di Bolzano.

L'iscrizione al servizio per l'anno scolastica 2018/19 avviene online, a partire dal 15 aprile 2018 e fino al 15 giugno 2018. Per iscriversi si accede all'area personale del portale „MyCivis” mediante **SPID**, oppure mediante Carta Provinciale dei Servizi con lettore e software installato sul proprio PC.



Dopo tale data la domanda verrà accolta addebitando d'ufficio sulla posizione contabile dell'utente un importo per la ritardata iscrizione. Per le iscrizioni effettuate dopo la scadenza ma entro il 31 agosto, tale importo è di 10 euro, che sale a 25 euro per iscrizioni effettuate a partire dal primo settembre.

Ad iscrizione avvenuta, eventuali **variazioni** in corso d'anno (residenza, e-mail, scuola...) dovranno essere prontamente **comunicate per e-mail** all'indirizzo mensa@comune.bolzano.it per permettere l'aggiornamento della banca dati a disposizione dell'Ufficio.

2.2 Prenotazione del pasto

Il pasto di ogni studente deve essere prenotato al mattino per permettere la corretta fornitura del servizio. In base alla scuola frequentata esistono diverse modalità di prenotazione del pasto:

- alle scuole elementari e medie provvedono alla prenotazione direttamente gli insegnanti, entro le ore 9.00, mediante compilazione di modulo delle presenze;
- gli studenti delle scuole superiori prenotano in autonomia il pasto, al mattino, all'ingresso in scuola mediante foglio firma oppure, nelle scuole dotate di lettore, strisciando la propria carta servizi.

Assenza dalla mensa per gita o soggiorno studio

Il mancato utilizzo del servizio di Ristorazione Scolastica dovuto a gite, soggiorni studio o altro dovrà essere comunicato dalla scuola all'indirizzo mensa@comune.bolzano.it, almeno 10 giorni prima della data stabilita, per evitare sprechi, dovuti all'acquisto di derrate non necessarie. Qualora la gita (o il soggiorno studio) dovesse essere annullata, previa tempestiva comunicazione dei nominativi di coloro che intendono mangiare in mensa, sarà garantito il pasto, anche se potrebbe discostarsi dal menu stagionale.

Richiesta verifica della prenotazione

Il genitore che ritenga gli siano stati addebitati erroneamente dei pasti, può segnalarlo entro **2 mesi** dall'avvenuto addebito al team della Ristorazione, che effettuerà le opportune verifiche. Per il controllo della prenotazione del pasto e della situazione di credito/debito, si invita a consultare la [pagina WEB GENITORI](#).

2.3 Tariffe pasto, richiesta di agevolazione tariffaria e modalità di pagamento

Tariffa e richiesta di agevolazione

Il costo del pasto è di € 4,11. Per studenti delle scuole



elementari e medie, residenti nel Comune di Bolzano, sono previste due tipologie di agevolazione tariffarie:

- 1) **tariffa agevolata per motivi economici:** sulla base del calcolo VSE della DURP riferito al reddito dell'anno solare precedente a quello in corso.
- 2) **riduzione tariffa per più figli iscritti al servizio mensa comunale,** frequentanti le scuole elementari o medie; in questo caso è sufficiente indicare, all'atto dell'iscrizione online e nello spazio dedicato, il nome, cognome e la scuola di eventuali fratelli/sorelle iscritti/e.

Le tariffe pasto in vigore nell'anno scolastico sono sempre consultabili sul sito.

Non è prevista alcuna agevolazione tariffaria per studenti delle scuole superiori e per studenti non residenti. Anche in caso di più figli frequentanti le scuole superiori non è prevista la riduzione del 10% (sconto fratelli/sorelle).

Modalità di pagamento

Il servizio di Ristorazione Scolastica è un **servizio prepagato**. Per accedere alla mensa è necessario aver effettuato un versamento anticipato, in relazione alla tariffa pasto applicata e alle giornate di utilizzo della mensa. Nel corso dell'anno è possibile effettuare più versamenti.

Il pagamento del servizio può essere effettuato:

1. tramite [bonifico bancario](#)
2. presso lo [sportello di Tesoreria del Comune](#)

Credito residuo

Il credito residuo, presente alla fine dell'anno scolastico, rimane a disposizione dell'utente per l'anno scolastico successivo. Qualora sia terminato il percorso scolastico, o comunque non si intenda più usufruire del servizio, si ha diritto al rimborso degli eventuali importi residui, compilando l'apposito modulo [„Richiesta rimborso“](#) da inviare a mensa@comune.bolzano.it

oppure consegnandolo personalmente all'Ufficio Scuola e del Tempo Libero - Ristorazione Scolastica.

E' inoltre possibile utilizzare il credito residuo di una figlia/ un figlio, trasferendolo a favore di un altro figlio iscritto e frequentante la mensa comunale. In questo caso sarà sufficiente compilare il modulo „[Richiesta trasferimento](#)“, poi inviarlo a mensa@comune.bolzano.it oppure consegnarlo personalmente all'Ufficio.

Mancato pagamento

In caso di saldo negativo al termine dell'anno scolastico, l'Ufficio inoltra una comunicazione "Avviso di pagamento mensa scolastica", indicando i termini per il saldo della somma dovuta. Senza questa regolarizzazione, l'Amministrazione comunale avvia il Procedimento di **recupero credito**.



Mensa Stolz

3. MENU E DIETE

I **Menu** sono elaborati dall'Unità Nutrizionale dell'impresa aggiudicataria del servizio, assieme al team Ristorazione, in base ai risultati delle indagini di gradimento e ai monitoraggi in mensa e supervisionati dal Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica – Comprensorio Sanitario di Bolzano per il rispetto dell'apporto calorico e della suddivisione in nutrienti per fasce di età. I menu vengono approvati, tenendo conto delle [Tabelle nutrizionali LARN](#) (Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati in Nutrienti) del Ministero della Salute.

L'Amministrazione comunale, seguendo quanto indicato dalle [Linee guida](#) nazionali, non prevede la somministrazione di pasti bis.

I menu sono articolati in **4 settimane** e [prevedono una rotazione stagionale](#) (autunno indicativamente fino a termine novembre, inverno indicativamente fino a termine febbraio e primavera fino al termine dell'anno scolastico) per garantire un'adeguata varietà.

A tutti gli utenti che usufruiscono del servizio di Ristorazione (studenti, accompagnatori, organi che effettuano il controllo), viene servita **acqua naturale non confezionata, di rete**. Tale scelta è suggerita anche dall'alta qualità certificata dell'acqua di Bolzano. Solo per cause di forza maggiore (problemi sulla rete idrica) verrà utilizzata acqua naturale in bottiglia. In occasione di eventi particolari (festa accoglienza, inaugurazioni, Natale...) e solo su richiesta specifica da parte dell'Amministrazione comunale, potranno essere servite bevande diverse.

Ai sensi del Reg.UE 1169/11, D.Lgs 109/92, 88/2009 e s.m.i, le informazioni su sostanze e allergeni che possono essere contenuti negli alimenti somministrati in mensa, sono sempre a disposizione dell'utente, in ogni refettorio, all'interno del Ricettario e della Lista dei prodotti oppure online, nelle sezioni dedicate „Ricettario“ e „Lista prodotto“.

Per informazioni aggiuntive rispetto al menu offerto [clicca qui](#).



Composizione del pasto

Il pasto è composto da:

un primo piatto, un secondo piatto, due contorni (solitamente uno cotto ed uno crudo) il pane, la frutta o il dolce,

oppure

un piatto unico (ad es. pizza, gulasch con polenta, lasagne al forno ecc.), due contorni, pane, frutta o dolce.

Sono esclusi i cibi fritti, le bevande gasate; non sono ammesse vivande cucinate dai genitori e/o comunque provenienti dall'esterno. E' prevista una particolare attenzione ai metodi di cottura, nel rispetto di una sana alimentazione. Su richiesta specifica dell'Amministrazione comunale all'impresa aggiudicataria, in occasione di festività potranno essere distribuiti "dolcetti a tema".

Nell'ottica di una sostenibile valorizzazione di prodotti rispettosi dell'ambiente, si garantiscono settimanalmente, in tutte le cucine, almeno due proposte di frutta e/o verdura fresca (né surgelata, né confenzionata) e due proposte di prodotti lattiero-caseari, entrambe di provenienza biologica.

Sono state inoltre selezionate altre categorie di prodotti biologici, da impiegare abitualmente in tutte le mense, come ad esempio: olio extravergine di oliva italiano, pomodoro, passata di pomodoro e polpa di pomodoro, misto d'uovo pastorizzato e carne di pollo o tacchino. Vengono inoltre impiegati diversi prodotti che abbiano viaggiato poco ed abbiano subito pochi passaggi commerciali prima di arrivare alla cucina o alla tavola (filiera corta, km 0 o marchio qualità Südtirol Alto Adige) per assicurarne la freschezza. Trattasi in particolare di prodotti ortofrutticoli, lattiero - caseari, prodotti da forno, carne e salumi. Nei menu stagionali sono sempre presenti anche derrate acquistate presso il mercato equo e solidale.

Tali categorie di prodotto vengono indicate anche sul menu stagionale, utilizzando dei simboli identificativi.

Per gli studenti che consumano il pasto presso la mensa del Convitto Damiano Chiesa o dell'Azienda dei Servizi Sociali di Via Fago è attivo un servizio differente e

pertanto, menu, diete sanitarie e tempi di rotazione stagionale non seguono le indicazioni date per tutte le altre mense cittadine.

I menu serviti in queste sedi di ristorazione vengono sempre elaborati da una dietista dell'Azienda Sanitaria Locale, sono esposti in mensa, ma non vengono pubblicati sul sito istituzionale del Comune.

Le richieste di diete a scelta libera e per motivi sanitari presentate al Comune e riferite a studenti che frequentano tali mense, vengono trasmesse alle cucine, che le gestiscono autonomamente, con la supervisione di una dietista.

Per gli studenti che consumano il pasto presso la mensa del Convitto Damiano Chiesa o dell'Azienda dei Servizi Sociali di via Fago, la procedura di richiesta e concessione dieta è quella adottata dalle mense gestite in appalto. I menu e le diete del Convitto e della mensa dell'Azienda dei Servizi Sociali di via Fago possono essere richiesti, contattando direttamente il team della Ristorazione.

In aggiunta al menu convenzionale, attivato in tutte le mense gestite direttamente dal Comune, mediante l'impresa CIR food-Arma (escluse quindi le mense del Convitto e di ASSB), il servizio di Ristorazione Scolastica, volendo rispondere alle diverse esigenze alimentari degli studenti e degli insegnanti che effettuano il servizio di sorveglianza, offre:



Mensa Langer

3.1 Menu per motivi sanitari *(vedi sezione dedicata)*:

per motivi di salute alcuni studenti devono seguire una dieta speciale. Tali esigenze nutrizionali devono essere supportate da certificato medico. All'interno di questa categoria si distinguono: A) **diete sanitarie generali**: diabete, celiachia, no latte e derivati, no uovo, no pesce, no frutta secca; B) **diete sanitarie personalizzate**: sono elaborate sulla singola persona, escludendo gli alimenti segnalati dal medico sulla certificazione e mettendo in atto le accortezze dallo stesso suggerite es. tritare, sminuzzare, frullare il pasto. Per richiedere l'attivazione di un menu per motivi sanitari (diete generali, personalizzate) è necessario [seguire una procedura codificata](#), ed essere in possesso di certificato medico.

C) **dieta provvisoria o di transizione**: in caso di sospetta patologia per la quale sono in corso accertamenti diagnostici, si attiva la dieta provvisoria, come da richiesta espressa nel certificato medico presentato. L'applicazione della dieta provvisoria è prevista per un massimo di 90 gg. consecutivi. Per richiedere l'attivazione di una dieta provvisoria è necessario seguire una [procedura codificata](#), ed essere in possesso di certificato medico.

Nelle mense gestite dal Comune di Bolzano con servizio appalto, la dieta sanitaria concessa rimane valida per tutto il percorso scolastico dello studente. Il genitore informerà l'ufficio in caso di eventuali nuove esigenze alimentari della figlia/del figlio, da attestare mediante presentazione di un nuovo modulo "Dieta per motivi sanitari", accompagnato da certificato medico.

L'erogazione del menu richiesto viene preavvisata **mediante SMS** sul numero di cellulare indicato al momento dell'iscrizione online al servizio. Il termine previsto per l'attivazione della dieta [\(vedi sezione dedicata\)](#) decorre dalla consegna della domanda "Dieta per motivi sanitari". Prima della comunicazione di concessione dieta, proseguirà il menu in vigore: è pertanto importante fornire in tempo utile e con anticipo la documentazione per avviare la procedura di attivazione della dieta.

Il documento ufficiale „**Concessione dieta per motivi sanitari**“ verrà trasmesso, una volta che l'unità nutrizionale di CIR food avrà elaborato la dieta, al richiedente tramite posta; per la dieta personalizzata o provvisoria, al provvedimento viene allegato il menu previsto in cucina.

Tutte le diete sanitarie generali, elaborate dall'Unità Nutrizionale di CIR food, supervisionate ed approvate dalla dietista del Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica dell'Ospedale di Bolzano ad ogni cambio menu stagionale (autunno, inverno, primavera), sono visionabili nella sezione dedicata del sito. Le diete sanitarie (generali e personalizzate) servite nelle mense gestite dal Comune di Bolzano con servizio in appalto sono **consultabili alla pagina WEB GENITORI**, dove vengono aggiornate ad ogni cambio menu stagionale.

3.2 Menu a scelta libera *(vedi sezione dedicata)*:

all'atto dell'iscrizione online al servizio è possibile indicare uno dei seguenti menu: senza alcun tipo di carne, senza carne di maiale, senza carne di manzo, menu senza carne di suino e di manzo, menu senza carne e pesce. La scelta dell'opzione effettuata attiva per tutto l'anno scolastico (per tutte e tre le proposte di menu stagionale) il menu richiesto.

I menu a scelta libera sono pubblicati sul sito, ad ogni cambio stagionale.

3.3 Menu in bianco *(vedi sezione dedicata)*:

nel caso di indisposizione temporanea, l'interessato può fare richiesta di menu in bianco, esplicitando la richiesta al mattino, all'atto della prenotazione.

3.4 Alternativa al piatto unico *(vedi sezione dedicata)*:

nelle giornate di proposta del piatto unico, può accadere che il menu offerto non sia gradito. Per andare incontro alle esigenze dello studente e permettergli di affrontare le lezioni pomeridiane nel migliore dei modi, viene offerta al genitore

la possibilità di richiedere un pasto alternativo, composto da primo e secondo piatto (pasta al pomodoro e tonno all'olio). Sarà sufficiente far pervenire al team della Ristorazione il modulo „Richiesta alternativa al piatto unico“, debitamente compilato.

3.5 Packed lunch *(vedi sezione dedicata):*

in occasione di gite o altre attività esterne, su richiesta della scuola, il servizio di Ristorazione Scolastica, garantisce la preparazione di packed lunch, in sostituzione del pasto in mensa agli studenti iscritti.



Packed Lunch per gite



Mensa Bosco



Mensa Gries

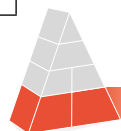


4. IMPEGNI, CONTROLLI E PARTECIPAZIONE ALLA QUALITÀ

4.1 - Standard di qualità

L'Ufficio persegue l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio ed ha previsto alcuni standard che permettono di valutare il livello di qualità offerto.

Fattori qualità	Standard	Valori	Indennizzo
Raggiungibilità delle mense scolastiche con i mezzi pubblici	E' disponibile online una Mappa delle strutture (con Firefox e Chrome) con l'indicazione dei mezzi pubblici e delle fermate per raggiungere le mense scolastiche e gli uffici	L'aggiornamento annuale della Mappa è garantito ad inizio anno scolastico	Previsto
Accessibilità strutturale per persone in situazione di disabilità o di mobilità ridotta	La piantina indica i parcheeggi dedicati (vedi Mappa strutture) presenti entro 100 m. dalle mense scolastiche	L'aggiornamento annuale della Mappa è garantito ad inizio anno scolastico	Previsto
	Offriamo mense senza barriere architettoniche	100%	Previsto
Informazione ai genitori Menu e diete	È disponibile il servizio pagina WEB GENITORI	Il servizio si attiva contestualmente all'atto dell'iscrizione	Non Previsto
	È disponibile il Servizio INFO SMS per comunicazione debito/credito e trasferimento credito e varie info	Il servizio si attiva contestualmente all'atto dell'iscrizione	Non Previsto



Fattori qualità	Standard	Valori	Indennizzo
Informazione ai genitori Menu e diete	Dieta per motivi sanitari È possibile richiedere:		
	diete sanitarie generali (su presentazione di certificato medico)	Sono previste 6 tipologie Menu - celiachia, - diabete, - senza latte e derivati, - senza uova, - senza frutta secca, - senza pesce I menu aggiornati sono reperibili qui	Previsto
		Rispondiamo al 100% delle richieste	Previsto
		La risposta viene garantita entro 5 gg. dalla richiesta (durante l'anno scolastico)	Previsto
	diete sanitarie personalizzate (elaborate rispetto alle speciali necessità della singola persona; esempio: allergia alla carota)	Rispondiamo al 100% delle richieste	Previsto
		La risposta viene garantita entro 10 gg. dalla richiesta (durante l'anno scolastico)	Previsto
diete provvisorie in caso di sospetta patologia per la quale sono in corso accertamenti diagnostici	Rispondiamo al 100% delle richieste	Previsto	
	La risposta viene garantita entro 5 gg. dalla richiesta (durante l'anno scolastico)	Previsto	

Fattori qualità	Standard	Valori	Indennizzo
Informazione ai genitori Menu e diete	E possibile richiedere il menu a scelta libera	Tipologie previste - senza alcun tipo di carne - senza carne di maiale, - senza carne di manzo - senza carne di maiale e manzo, - senza carne e pesce I menu aggiornati sono reperibili qui	Previsto
	È prevista l'alternativa al piatto unico in occasione di ogni cambio stagionale	Rispondiamo al 100% delle richieste	Previsto
		La risposta viene garantita entro 5 gg. dalla richiesta (durante l'anno scolastico)	
	Formuliamo 3 menu stagionali	p r i m a v e r a , autunno, inverno, in base alle indagini di gradimento	Previsto
	Richiesta Menu in bianco	Rispondiamo al 100% delle richieste	Non previsto
Il servizio è garantito in giornata per massimo 3 gg. consecutivi		Previsto	
Richiesta Packed lunch (pranzo al sacco)	Rispondiamo al 100% delle richieste, se presentate con almeno 10 gg di anticipo	Previsto	
Educazione alimentare	Realizzazione di progetti di informazione alimentare con gli alunni delle scuole elementari	Minimo un progetto all'anno	Previsto

Fattori qualità	Standard	Valori	Indennizzo
Qualità merceologico – alimentare	Utilizziamo prodotti regionali o a marchio Südtirol	Lista	Non Previsto
	Utilizziamo prodotti da agricoltura biologica	Lista, utilizzo in base alla stagionalità e alla disponibilità	Non previsto
	Utilizziamo Prodotti D.O.P e I.G.P.	Lista	Non Previsto
	Utilizziamo Prodotti del Mercato Equo Solidale	Lista	Non Previsto
Qualità gestionale ed igienico sanitaria	Effettuiamo annualmente analisi batteriologiche	Min. 240	Non previsto
	Effettuiamo annualmente controlli documentati in tutte le strutture	Media 600	Non previsto
Certificazioni di Qualità dell'impresa aggiudicataria	L'impresa aggiudicataria è in possesso delle seguenti certificazioni di qualità Certificazione ISO 9001	L'impresa aggiudicataria si impegna a mantenere al 100% le certificazioni in essere	Non Previsto
	Certificazione ISO 14001		Non Previsto
	Certificazione SA 8000		Non Previsto



Fattori qualità	Standard	Valori	Indennizzo
Comunicazione e Accountability	Ci incontriamo con i rappresentanti dei genitori /insegnanti Organi collegiali	Almeno 2 volte all'anno	Non previsto
	Garantiamo l'aggiornamento annuale della Carta dei servizi	Annualmente, entro l'inizio dell'anno scolastico	Non previsto
Tutela utente	L'impresa aggiudicataria, in collaborazione con l'Ufficio Statistica e l'Ufficio Scuola e del Tempo Libero, effettua annualmente indagini di soddisfazione degli utenti	I risultati sono pubblicati sul sito del Comune: Report indagine Customer Satisfaction	Non previsto
	Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni attraverso la piattaforma online SensorCivico	Garantiamo il 100% delle risposte La risposta è garantita entro 14 gg. dal ricevimento	Previsto Previsto

(i giorni indicati sono da intendersi come giorni lavorativi)

Nel caso non vengano rispettati gli standard sopraindicati è possibile presentare reclamo attraverso la piattaforma Sensorcivico. Indennizzo previsto: n. 3 pasti gratuiti.

4.2 Controlli sulla qualità

Il servizio di ristorazione prevede strumenti di verifica e controlli per la tutela della salute e alla trasparenza nella gestione del servizio e di rispetto degli standard qualitativi, previsti anche dalle certificazioni di qualità.

L'impresa aggiudicataria dell'appalto ha adottato un sistema di certificazioni volontarie per migliorare i servizi, garantire la



sicurezza degli utenti e dei lavoratori e raggiungere obiettivi sostenibili.

Altri criteri di Qualità del servizio

L'impresa aggiudicataria deve rispettare inoltre altre prescrizioni organizzative e di qualità ed avere un piano di **controllo HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)** per la tutela dei fattori di rischio per salubrità e la sicurezza dei prodotti alimentari. Quotidianamente vengono attuate dall'impresa aggiudicataria tutte le **procedure interne di autocontrollo igienico-sanitario** previste dal suddetto piano.

Il **Comune** ha attivato da anni uno specifico [programma di controllo sul servizio:](#)

1) sopralluoghi quotidiani di professionisti esterni appositamente incaricati rispetto a:

- modalità di conservazione, di lavorazione, cottura e distribuzione delle derrate alimentari;
- stato igienico degli ambienti, degli impianti e del personale;
- organizzazione del personale, la formazione, la professionalità;
- modalità di svolgimento del servizio, con particolare attenzione alla relazione con gli utenti;
- funzionamento delle attrezzature e degli impianti tecnologici ed il loro corretto uso;
- modalità di sanificazione;
- modalità di trasporto dei pasti;
- qualità e quantità dei prodotti e delle pietanze, e relative temperature;
- certificazione delle materie prime, la corrispondenza al capitolato d'appalto ed alle normative vigenti ecc.;

2) controlli analitici, microbiologici, chimici e batteriologici mirati a valutare qualità ed igiene degli alimenti e degli ambienti, mediante il prelievo di campioni sulle derrate, sulle attrezzature e sugli utensili da cucina, sottoposti poi ad analisi di laboratorio.

Campionatura su carne	frequenza bimensile
Campionatura su lattierocaseari ed ovoprodotti	frequenza bimensile
Campionatura su prosciutto	frequenza bimensile
Campionatura su ortofrutticoli	frequenza bimensile
Multiresiduo su cereali in granella e moliti, prodotti da forno	frequenza quadrimestrale
Tampone su attrezzatura e superfici di lavoro	frequenza bimensile

Sicurezza nelle mense

Il personale del servizio Sicurezza sul Lavoro del Comune effettua con regolarità sopralluoghi nelle mense verificando il corretto funzionamento di impianti e macchinari.

Anche CirFood-Arma ha nominato al suo interno un referente della sicurezza per l'appalto in essere.

Durante la chiusura delle scuole (vacanze di Natale, vacanze estive) vengono effettuati gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sia sugli impianti che sulle strutture.

Su segnalazione dell'impresa aggiudicataria, in caso di guasti improvvisi delle attrezzature, è previsto l'intervento del Servizio Impiantistica, del Servizio di Manutenzione o di ditte incaricate esterne, per risolvere tempestivamente il disservizio.

Pulizia

Frequenza e modalità di effettuazione delle pulizie sono stabilite dal Capitolato Oneri e dalle procedure implementate attraverso il manuale di autocontrollo di CIRfood-Arma, redatto in conformità al Reg CE 852/2004.

[Pulizie giornaliere, periodiche, straordinarie](#)

4.3 Partecipazione alla qualità

La Ristorazione scolastica è un servizio sempre più caratterizzato dalla partecipazione e dalla collaborazione di tutti i protagonisti coinvolti: bambini, studenti, genitori, insegnanti e dirigenti scolastici, dietologi, dietisti, cuochi, addetti mensa, e tutti gli altri collaboratori dell'impresa aggiudicataria. Nel ciclo di partecipazione alla Qualità si vuole evidenziare in particolare il ruolo di/della:

Azienda Sanitaria dell'Alto Adige - Comprensorio di Bolzano - Servizio di Dietetica e Nutrizione Clinica -

partecipa al processo di Qualità nel verificare l'adeguatezza nutrizionale dei menu proposti e nell'attuare il monitoraggio della Ristorazione scolastica (adeguatezza delle grammature delle ricette, verifica della stagionalità e della qualità delle materie prime, controllo sulle eventuali necessità nutrizionali

di bambini con determinate problematiche, analisi degli scarti, ecc.).

Organi collegiali - composti da genitori ed insegnanti, eletti in tutte le scuole elementari e medie della città, permettono un controllo capillare in tutte le mense ed un confronto con il team della Ristorazione. I componenti possono infatti andare in mensa, a sorpresa, almeno **2 volte al mese**, per valutare la gradevolezza dei pasti, la loro conformità ai menu, la soddisfazione da parte degli alunni, il comfort ambientale. Al termini di ogni visita l'organo collegiale redige un modulo denominato "**Rapportino**". Sono inoltre previsti **2 incontri** con il team della Ristorazione per un confronto sull'andamento generale del servizio e la raccolta di eventuali suggerimenti. L'Ufficio riceve quasi 700 rapportini per ogni anno scolastico, a conferma del controllo costante delle strutture da parte degli organi collegiali.

Insegnanti - contribuiscono all'approccio corretto dello studente con il cibo e possono promuovere in essi cambiamenti dei comportamenti alimentari. Per lo studio degli ambienti, eventuali ristrutturazioni o nuove edificazioni vengono valutati anche i loro suggerimenti (colore alle pareti, serigrafie sulle porte, self-service, ambienti luminosi, piccole sale per evitare il rumore).

Studenti - protagonisti del servizio di Ristorazione, coinvolti nell'indagine di gradimento una volta all'anno per misurare la soddisfazione degli stessi rispetto ai menu stagionali. Essi effettuano prove di assaggio su nuove pietanze con lo scopo di individuare la ricetta a loro più gradita.

5. INFORMAZIONI, ASCOLTO E VALUTAZIONE DELL'UTENZA

Gli uffici del servizio di Ristorazione Scolastica si trovano al 4° piano del Palazzo Municipale di vicolo Gumer 7 – Bolzano. Gli orari di apertura al pubblico, a partire da maggio 2018, saranno i seguenti: martedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00; giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30. Le informazioni sono inoltre accessibili [dal sito web della Ristorazione](#). Tali pagine riportano le informazioni relative all'organizzazione, alle modalità di iscrizione e pagamento, ai menu stagionali ed alle diete speciali, all'elenco dei Patronati e CAF convenzionati.

Tutte le persone che usufruiscono del servizio di ristorazione possono comunicare con il team della Ristorazione mediante l'indirizzo e-mail mensa@comune.bolzano.it, canale diretto per richiedere informazioni, richieste, comunicazioni urgenti. La comunicazione può anche avvenire tramite indirizzo di posta elettronica certificata (PEC). L'indirizzo del Comune di Bolzano è bz@legalmail.it.

Sono previsti inoltre altri **canali di ascolto** degli utenti: la piattaforma online [Sensorcivico](#), con analisi dei suggerimenti e delle segnalazioni pervenute. I suggerimenti, le segnalazioni ed i reclami, possono essere inoltrati anche presso [l'Ufficio Relazioni con il Pubblico \(URP\)](#).

In caso di insufficiente e/o mancata risposta è possibile rivolgersi alla **Difesa civica** che svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, occupandosi della tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente, in particolare dell'esame di reclami, di consulenza e di mediazione in caso di conflitti, operando in libertà e indipendenza. Per indirizzi, orari e contatti consultare il rispettivo [sito](#).

Le rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio vengono [pubblicate online](#). Una [sezione del sito](#) raccoglie le risposte del Servizio alle domande più frequenti dell'utenza (FAQ).

