



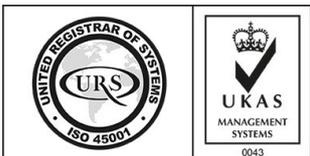
COMUNE DI TRENTO

CARTA DELLA QUALITÀ SERVIZIO DI RISTORAZIONE

nelle scuole dell'infanzia provinciali del Comune di Trento



a.s. 2025/2026



Certificate Approval N. 209088/A/0001/UK/ITN



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE DELLE SCUOLE DELL'INFANZIA PROVINCIALI DEL COMUNE DI TRENTO

Indice generale

1. PRESENTAZIONE.....	5
1.1 Il contesto normativo.....	6
1.2 Organigramma.....	8
1.3 Cos'è la Carta della qualità?.....	9
2. LA RISTORAZIONE SCOLASTICA.....	12
2.1 Lo stile di vita.....	13
2.2 Il ruolo del pasto nella scuola infanzia.....	14
3. LE CARATTERISTICHE E L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE	15
3.1 A chi si rivolge il servizio?.....	16
3.2 Quali sono le figure coinvolte nella preparazione e somministrazione dei pasti?.....	16
3.3 Quando sono serviti i pasti?.....	17
3.4 Come sono composti i menù?.....	17
3.5 Quali sono i menù alternativi?.....	18
4. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI STRUMENTI DI VERIFICA.....	19
4.1 Gli indicatori di prestazione del servizio.....	20
4.2 I controlli.....	21
5. I RAPPORTI CON I CITTADINI.....	23
5.1 Il costo del servizio e le modalità di pagamento.....	24
5.2 Lo sportello informativo per l'alimentazione.....	24
5.3 Segnalazioni, suggerimenti e reclami.....	25
6. SCHEDE ANNUALI.....	26
6.1 Menù e calendario anno scolastico 2025/2026.....	27
6.2 Generi alimentari utilizzati per la preparazione dei pasti a.s. 2025/2026.....	27
6.3 Standard di qualità, pasti confezionati e controlli effettuati a.s. 2024/2025.....	30
6.3 Tariffe e modalità di pagamento a.s. 2025/2026.....	32
6.4 Indicazioni per un'alimentazione equilibrata.....	32

Vicesindaca e assessora con delega in materia di cultura sport e scuola.

Elisabetta Bozzarelli

Pubblicazione a cura del:

Servizio servizi all'infanzia e istruzione

dott.ssa Marcella Seppi

Ufficio Gestione attività amministrativa

dott. Edoardo Scollo

via V. Alfieri, 6 - 38122 Trento

tel: 0461 884172

fax: 0461 884170

mail: servizio.istruzione@comune.trento.it

pec: servizio.istruzione@pec.comune.trento.it

Settembre 2025

«Siamo quello che mangiamo» non è un semplice modo dire, ma una verità dimostrata a livello scientifico. Curando fin da bambini l'alimentazione possiamo prevenire l'insorgenza di malattie, migliorare l'efficienza cognitiva e mantenere alto il tono dell'umore. In poche parole, quando mangiamo bene tuteliamo il nostro benessere e di riflesso quello dell'intera società.

E se è vero che la pratica insegna più della teoria, il momento del pasto condiviso offre ai nostri figli l'occasione per comprendere che il cibo non è solo un mezzo per nutrire il corpo, ma un'occasione per coltivare la socialità e tutelare l'ambiente.

In questo senso la ristorazione scolastica è un servizio formativo insostituibile che trasmette ai nostri figli cultura, tradizione e identità, offrendo loro anche l'occasione per confrontarsi con abitudini alimentari diverse. Non solo, grazie ai menù studiati per accontentare ogni esigenza, il pranzo diventa un momento per imparare che le nostre scelte quotidiane possono davvero fare la differenza a livello globale.

Per questo il Comune di Trento si impegna ogni giorno a soddisfare i gusti delle bambine e dei bambini, offrendo alimenti di qualità, sani, freschi, territoriali e biologici. A garantire standard qualitativi di eccellenza, il rispetto di rigorose procedure di verifica interna e un ascolto costante dell'utenza. E ancora, a tutelare l'ambiente con imballaggi riutilizzabili, biodegradabili o compostabili e con continui investimenti che garantiscono la perfetta efficienza dei locali e il rinnovo delle attrezzature.

La Carta della qualità dei Servizi di ristorazione è un "patto" tra l'Amministrazione Comunale e voi genitori per garantire l'efficienza del servizio.

In questa Carta abbiamo raccolto le più importanti informazioni sulle modalità di gestione, organizzazione e verifica del servizio di ristorazione scolastica.

Il nostro impegno è quello di migliorare continuamente, per far vivere ai nostri figli il pasto come un momento quotidiano di qualità, socializzazione e crescita.

**Assessora alla Cultura, Sport e Scuola
Elisabetta Bozzarelli**

1

Presentazione



1. PRESENTAZIONE

1.1 Il contesto normativo

Legge provinciale 21 marzo 1977, n. 13

La legge 21 marzo 1977, n. 13, “*Ordinamento della scuola dell’infanzia della Provincia autonoma di Trento*” disciplina il servizio di educazione prescolastica nella nostra Provincia stabilendo che:

- all’organizzazione del servizio mensa delle scuole provinciali dell’infanzia provvede il Comune con proprio personale utilizzando i finanziamenti della Provincia;
- 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/a e dalle addette alle funzioni ausiliarie;
- 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. Di seguito è riportato l’organigramma di tutte le figure coinvolte nell’organizzazione ed erogazione del servizio di scuola dell’infanzia.

Direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994

La direttiva prevede:

I principi fondamentali cui deve essere uniformata l’erogazione dei servizi pubblici

Eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Gli strumenti per garantire l’erogazione dei servizi di qualità

- adozione di standard generali e specifici di qualità e quantità da aggiornare periodicamente e migliorare progressivamente per adeguarli alle esigenze degli utenti;
- semplificazione delle procedure;
- informazione degli utenti;
- rapporti con gli utenti caratterizzati da rispetto e cortesia;
- dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche sulla qualità dei servizi erogati e l’acquisizione periodica della valutazione degli utenti sulla qualità del servizio;
- forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati.

La tutela dell'utente attraverso forme di reclamo

Legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria 2008) art. 2, comma 461

La legge ribadisce l'obbligo per il soggetto gestore di servizi pubblici locali di emanare una "*Carta della qualità del servizio*".

Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, art. 28

Il decreto interviene in materia di standard di qualità dei servizi e carte dei servizi rinviando, per gli enti locali, ad appositi atti di indirizzo e coordinamento su casi e modalità di definizione e adozione, criteri di misurazione, modalità di indennizzo.

Legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23

La L.P. 23/1992 e ss. mm. ii. stabilisce che i processi di erogazione dei servizi ai cittadini siano svolti con modalità che promuovono il miglioramento della qualità, la tutela dei cittadini e la loro partecipazione alle procedure inerenti la valutazione e la definizione degli standard qualitativi.

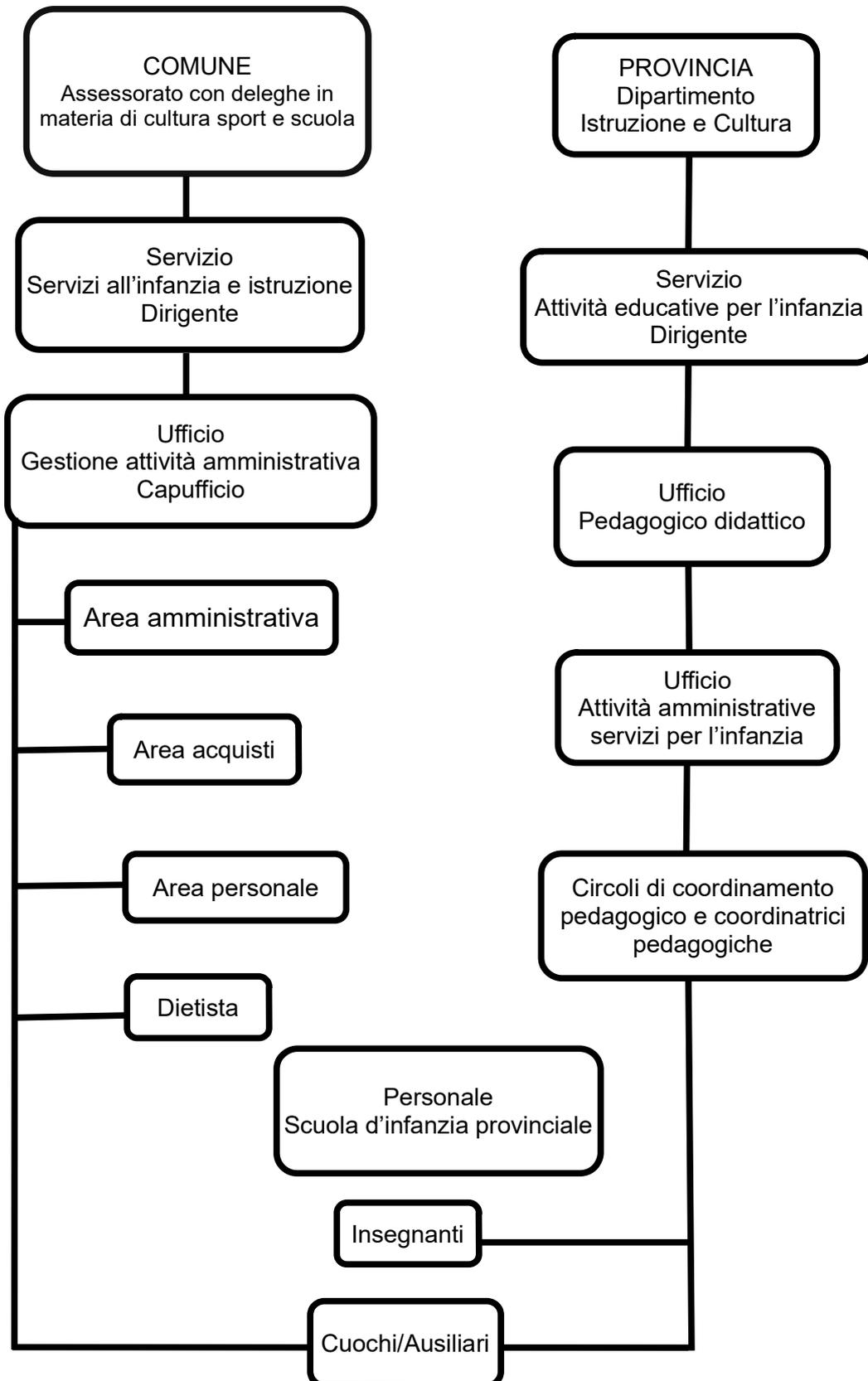
Statuto comunale

Lo Statuto comunale, approvato e da ultimo modificato con deliberazione del Consiglio comunale 26 settembre 2023, n. 91, prevede che i servizi pubblici siano organizzati in modo da rilevare e soddisfare le esigenze degli utenti, garantire standard qualitativi delle prestazioni, permettere il controllo e la modifica del loro funzionamento in base a criteri di efficienza ed efficacia.

Documento "Missione, Visione, Carta dei Valori"

Il documento generale "*Missione, Visione, Carta dei Valori*", approvato con deliberazione della Giunta comunale 12 settembre 2005, n. 230, sancisce che la condotta del Comune è ispirata a criteri di attenzione alle esigenze del cittadino e di disponibilità e cortesia verso quest'ultimo, al fine di migliorare la qualità del servizio e il livello della prestazione offerta. Il documento "*Missione, Visione, Carta dei Valori*" del Servizio Servizi all'infanzia e istruzione, approvato dalla Giunta comunale in data 17 maggio 2010, individua, fra gli altri, l'accoglienza, l'ascolto e la risposta ai bisogni delle persone quali valori che ispirano l'attività del servizio stesso.

1.2 Organigramma



1.3 Cos'è la Carta della qualità?

Il Comune di Trento, nell'ambito della propria attività, è impegnato con convinzione e determinazione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta della qualità predisposta dal Servizio Servizi all'infanzia e istruzione è il documento con il quale l'Amministrazione comunale si propone di far conoscere il servizio di ristorazione nelle scuole dell'infanzia provinciali del proprio territorio e gli standard di qualità che intende garantire nella gestione, organizzazione ed erogazione dello stesso. Essa rappresenta uno strumento per la realizzazione della "politica della qualità", nella quale il cittadino è posto al centro dell'attenzione come soggetto che richiede servizi efficienti e valuta la qualità del servizio ricevuto e contemporaneamente vuole essere uno strumento di conoscenza e comunicazione diretta a disposizione del cittadino, che può quindi contribuire al miglioramento continuo del servizio reso dall'Amministrazione comunale.

Con la Carta della qualità l'Amministrazione comunale si pone proprio l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio di ristorazione da perseguire attraverso:

- il periodico monitoraggio, nonché la verifica e la valutazione dei processi che concorrono all'erogazione del servizio;
- la distribuzione del menù base alle famiglie, ai fini di una sua puntuale conoscenza per favorire la programmazione del pasto serale in famiglia;
- il rigoroso controllo dei prodotti utilizzati nella preparazione dei pasti;
- il coinvolgimento delle insegnanti da parte della dietista, finalizzato a monitorare eventuali problematiche nell'accettazione dei pasti da parte dei bambini;
- l'informazione, la formazione e l'ascolto delle famiglie e del personale operante nelle strutture in tema di alimentazione scolastica, educazione alimentare, e, più in generale, su qualsiasi problematica legata al momento del pasto ed alla gradibilità dello stesso da parte dei bambini.

La *Carta della qualità del servizio di ristorazione del Comune di Trento* condivide i principi fondamentali di seguito elencati.

Eguaglianza e imparzialità

Garantire equità di trattamento nell'accesso e nella fruizione del servizio, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche, socio-economiche o grado di istruzione. Adottare le necessarie ed opportune iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle diverse esigenze, anche nutrizionali, degli utenti.

Trasparenza e accesso

Garantire ai cittadini una chiara, tempestiva e completa informazione relativamente alle modalità di organizzazione e funzionamento del servizio, accogliendo e valutando i suggerimenti e le proposte, in modo da perseguire l'obiettivo di rendere il servizio sempre più corrispondente ai bisogni degli utenti.

Continuità

Assicurare un servizio regolare e continuativo, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni.

Efficacia ed efficienza

Impegnarsi a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, adottando le soluzioni organizzative, strutturali e tecnologiche più idonee per semplificare le modalità di accesso e di pagamento, assicurando le condizioni di igiene dei locali, dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori.

Partecipazione

Garantire la partecipazione degli utenti in un'ottica di gestione partecipata del servizio, per perseguire congiuntamente l'obiettivo di standard generali di qualità ed il miglioramento continuo del servizio. Il personale scolastico, il personale del servizio Servizi all'infanzia e istruzione e l'utenza sono protagonisti e responsabili dell'attuazione della "Carta".

Tutela dei dati personali

Garantire il trattamento dei dati personali dei propri cittadini-utenti nel rispetto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del regolamento europeo 679/2016.

Coinvolgimento dei lavoratori

Promuovere la partecipazione di tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio nelle azioni di miglioramento dei processi, al fine di qualificare il servizio, semplificare le procedure, integrare i processi di lavoro e snellire gli adempimenti a carico del cittadino.

La Carta della qualità del servizio di ristorazione del Comune di Trento si compone di due parti: una parte generale e una parte variabile.

Nella **parte generale** vengono illustrate le caratteristiche, l'organizzazione, le modalità di erogazione e gli strumenti di verifica degli standard di qualità del servizio, nonché le procedure atte a raccogliere ed eventualmente a corrispondere ad eventuali suggerimenti, segnalazioni e reclami provenienti dall'utenza.

La **parte variabile** invece riporta dati ed informazioni che possono variare periodicamente e sono pertanto aggiornati dopo ogni loro variazione e si compone delle seguenti schede:

- a) menù anno scolastico;
- b) generi alimentari;
- c) standard di qualità pasti confezionati e controlli effettuati nell'anno scolastico;
- d) tariffe e modalità di pagamento;
- e) indicazioni per un'alimentazione equilibrata;
- f) le ricette dei cuochi.

2

La ristorazione scolastica



2. LA RISTORAZIONE SCOLASTICA

Il Comune di Trento con il servizio di ristorazione scolastica intende offrire ai bambini che frequentano le scuole dell'infanzia provinciali del proprio territorio occasioni di crescita, benessere e condivisione di esperienze e contribuisce, insieme alle famiglie, agli insegnanti e a tutti gli altri soggetti attivi sul territorio, a trasmettere alle nuove generazioni i fondamenti di una sana e corretta alimentazione e di uno stile di vita basato sul benessere.

Per far tutto ciò il personale coinvolto nell'erogazione del servizio ispira la propria attività ai seguenti principi:

- porre al centro del proprio lavoro i bambini;
- accogliere, ascoltare le esigenze e cercare di rispondere ai bisogni delle persone, valorizzandone le risorse;
- riconoscere e valorizzare le diversità culturali ed individuali;
- mettere a disposizione professionalità ed esperienza;
- garantire imparzialità e trasparenza;
- essere chiari, disponibili e cortesi;
- favorire la comunicazione e la collaborazione al proprio interno, con i diversi servizi comunali e gli altri soggetti pubblici e privati.

2.1 Lo stile di vita

Per i bambini in età prescolare è importante mantenere uno stile di vita sano. Due sono le principali condizioni per favorire una crescita ottimale e il mantenimento di un buono stato di salute psico-fisico: una corretta ed equilibrata alimentazione e un'adeguata attività motoria. Praticare l'attività motoria aiuta il bambino nella crescita favorendo lo sviluppo anche di altre capacità (stare seduto, scrivere, sviluppare la capacità di prevedere i pericoli), migliora l'autostima e contribuisce all'inclusione sociale, evita obesità, principale causa di patologie cardio-vascolari e metaboliche nell'età adulta e promuove la ricerca di cibi meno calorici abituandolo ad uno stile di vita sano.

È infatti necessario che una corretta alimentazione sia accompagnata da un'adeguata attività motoria fin dalla prima infanzia (OMS - *Organizzazione mondiale della sanità* - raccomanda un'ora al giorno di attività motoria).

2.2 Il ruolo del pasto nella scuola infanzia

Il momento del pasto consumato a scuola riveste un ruolo importante per il benessere dei bambini sia fisico che psicologico ed educativo.

Dal punto di vista strettamente nutrizionale, il pranzo rappresenta il pasto in cui si ha la maggiore assunzione calorica della giornata, pertanto è necessario che esso preveda una corretta introduzione e ripartizione dei nutrienti di cui l'organismo del bambino necessita.

I bambini in età prescolare sono infatti i soggetti più vulnerabili e più esposti ai potenziali rischi provocati da un'alimentazione quantitativamente e qualitativamente sbagliata.

Inoltre il momento del pasto consumato dai bambini a scuola rappresenta un'importante occasione relazionale tra bambini e tra bambini e adulti e favorisce l'incontro di culture, lo scambio di abitudini e la condivisione di regole per una buona convivenza.

Per questo i menù proposti sono:

- formulati secondo le indicazioni dietetiche per le varie fasce di età;
- prevedono una varietà di prodotti ed un'alternanza di alimenti per abituare il bambino a mangiare cibi sani e necessari alla sua crescita;
- insegnano i 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.

3

Le caratteristiche e l'organizzazione del servizio di ristorazione



3. LE CARATTERISTICHE E L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

3.1 A chi si rivolge il servizio?

Il servizio di ristorazione è offerto ai bambini che frequentano le scuole provinciali dell'infanzia del Comune di Trento, alle insegnanti ed al personale addetto d'appoggio presente nelle strutture al momento del pasto.

Giornalmente nella cucina di ogni scuola vengono preparati i pasti.

Nella scuola infanzia "L'Officina degli Gnomi" di Villazzano Tre, situata nella medesima struttura dell'asilo nido, da settembre 2016 l'Amministrazione comunale sta sperimentando con successo l'utilizzo di un'unica cucina per il confezionamento dei pasti per i bambini del nido e per quelli della scuola infanzia da parte del cuoco dell'asilo nido. Il servizio è affidato alla Cooperativa Pro.Ges. Trento che gestirà il servizio nido fino al 31/07/2030. La qualità del servizio è garantita nell'ambito dei controlli eseguiti sul servizio di nido.

3.2 Quali sono le figure coinvolte nella preparazione e somministrazione dei pasti?

L'erogazione del servizio di ristorazione coinvolge diversi soggetti con ruoli e funzioni diversificate.

La fase di preparazione e somministrazione dei pasti avviene con il coinvolgimento del personale addetto in possesso delle caratteristiche professionali richieste per tali mansioni, costantemente aggiornato, sia attraverso corsi di formazione, che attraverso la consulenza continua della dietista e dei tecnici che effettuano i controlli HACCP.

- *Il cuoco*: con l'ausilio del personale d'appoggio prepara e distribuisce 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 cuoco confeziona i pasti per i bambini secondo il menù prestabilito, provvede all'igiene della cucina ed alla 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 ausiliarie*: provvedono a tutti gli interventi di pulizia, sanificazione, riordino degli ambienti interni ed esterni alla scuola e collaborano con il cuoco in cucina;
- *La dietista*: predispone i menù base e menù alternativi, sovrintende all'attività dei cuochi vigilando in particolare sul rispetto dei menù e delle condizioni igienico sanitarie anche con sopralluoghi nelle strutture, finalizzati anche a verificare il gradimento dei pasti somministrati e cura tutti gli adempimenti relativi alla rintracciabilità degli alimenti;
- *Il tecnico* incaricato per l'HACCP: effettua sopralluoghi mensili in tutte le strutture per verificare l'applicazione del sistema HACCP, anche attraverso analisi mirate (analisi sulle superfici, sulle attrezzature, prelievi di alimenti).

3.3 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.

Durante la permanenza a scuola è prevista la seguente distribuzione di pasti ai bambini:

- la mattina, alle ore 9.30 circa, viene distribuita la frutta e, una volta alla settimana, lo yogurt;
- solitamente, una volta al mese al mattino, viene distribuita ai bambini la torta preparata dal cuoco per festeggiare i compleanni del mese;
- tra le 11.40 e mezzogiorno viene servito il pranzo;
- nel pomeriggio, tra le 15.00 e le 16.00, 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.

3.4 Come sono composti i menù?

I menù 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 (APSS) ultima edizione, e le "Linee Guida per una sana alimentazione" del CREA del 2018.

La dietista predispone un menù articolato su cinque settimane, attenendosi alle indicazioni delle tabelle dietetiche predisposte dall'APSS, sia per quanto riguarda le grammature, che la varietà degli alimenti. I pasti del menù non possono essere modificati, se non per cause aventi carattere eccezionale; l'eventuale modifica deve essere preventivamente concordata con la dietista ed esposta unitamente con il menù.

In occasione di festività infrasettimanali, il menù può subire parziali o integrali variazioni per quanto riguarda la giornata di rientro, sempre su indicazione della dietista comunale, 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 o sostituito da un primo in brodo o viene sostituita la merenda del pomeriggio con quella originariamente prevista per il mattino.

I cuochi, dovendosi attenere al menù prestabilito dalla dietista comunale, completano il menù indicando la tipologia di verdura e di frutta utilizzate e la modalità di preparazione esponendole ai genitori che ne possano prendere visione.

3.5 Quali sono i menù alternativi?

È garantita la predisposizione e distribuzione di menù alternativi, ovvero di una dieta speciale personalizzata, in caso di presenza di patologie particolari e per motivi etici e/o religiosi.

- *Menù alternativi per i bambini con allergie od intolleranze alimentari:* va presentata richiesta su apposito modulo, disponibile presso la scuola, all'insegnante allegando il certificato rilasciato dal medico curante che attesti gli alimenti da escludere, l'eventuale proposta di alimenti alternativi 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.
- *Menù per motivi religiosi:* la richiesta di esclusione di determinati alimenti va presentata all'insegnante su apposito modulo ed ha validità fino a revoca scritta;
- *Menù per motivi etici:* la richiesta di diete vegetariane/vegane va presentata all'insegnante su apposito modulo ed ha validità fino a revoca scritta;
- *Menù in bianco:* la richiesta di pasti in bianco può essere formulata direttamente all'insegnante per lievi disturbi gastrointestinali per un massimo di 3 giorni senza certificato.

4

Gli standard di qualità e gli strumenti di verifica



4. GLI STANDARD DI QUALITÀ E GLI STRUMENTI DI VERIFICA

4.1 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 sono aggiornati annualmente e resi disponibili alle famiglie attraverso la consegna della relativa scheda ad ogni scuola e la pubblicazione sul sito del Comune.

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard
1. Garanzia del menù	a. rispetto del menù di base del pranzo programmato	Nel 95% dei casi
	b. numero di giorni per l'attivazione della dieta personalizzata	N. 1 giorno dal ricevimento della richiesta
	c. esposizione delle specifiche del menù settimanale per i genitori	N. 1 menù settimanale per struttura
2. Garanzia dell'igiene e sicurezza alimentare nella preparazione dei pasti	a. numero di controlli igienico sanitari (HACCP)	N. 11 controlli all'anno per struttura
	b. numero di controlli microbiologici analitici su superfici di lavoro	N. 13 superfici per struttura
	c. numero controlli microbiologici analitici sugli alimenti/acqua	N. 6 controlli complessivi all'anno per struttura
	d. Controlli temperature frigoriferi	N. 1 controllo al giorno per struttura
3. Garanzia della qualità delle derrate	a. controllo caratteristiche organolettiche alla consegna	100% delle consegne
	b. verifica integrità delle confezioni e preincarti alla consegna	100% delle confezioni

	c. controllo data di scadenza o termine minimo di conservazione alla consegna	100% delle scadenze
4. Garanzia appetibilità e gradibilità dei pasti erogati	a. grado di appetibilità dei piatti proposti ai bambini (presentazione, cottura, sapore) rilevata con check list dalla dietista nei sopralluoghi	90% di appetibilità
	b. grado di gradibilità dei piatti proposti ai bambini (% di bambini che hanno consumato più della metà del piatto prodotto proposto) rilevata con check list della dietista nei sopralluoghi	75%
5. Ascolto dell'utenza e informazione	a. tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e risposta	30 giorni
	b. aggiornamento delle schede Carta della qualità; distribuzione alle scuole e pubblicazione online	Entro 10 ottobre
	c. tempo di informazione all'utenza tramite la scuola su problematiche legate ad emergenze alimentari segnalate dall'APSS	N. 5 giorni

4.2 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 l'Azienda provinciale per i servizi sanitari e il NAS, che possono effettuare sopralluoghi, anche dai tecnici incaricati dal Comune che effettuano sopralluoghi mensili in tutte le strutture per verificare l'applicazione del sistema HACCP, anche attraverso analisi mirate.

Durante l'anno scolastico vengono effettuate analisi per verificare l'efficacia della sanificazione sulle superfici e sulle attrezzature utilizzate per la preparazione dei pasti, nonché prelievi di alimenti finalizzati ad analisi microbiologiche per verificare l'assenza di eventuali microrganismi nocivi per l'organismo.

I cuochi sono responsabili della verifica della qualità e quantità degli alimenti, sia al momento di ricevimento della merce, che durante tutte le fasi di preparazione. In particolare, sono tenuti 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 ed al controllo delle caratteristiche organolettiche della merce. Nel caso di prodotti ritenuti non conformi, questi non vengono utilizzati e deve essere immediatamente segnalata la non conformità al Servizio Servizi all'infanzia e istruzione per consentire l'attivazione delle necessarie procedure (dal ritiro, all'allertamento delle altre cucine e, se necessario, dell'APSS).

I cuochi devono seguire un piano di sanificazione degli ambienti e delle attrezzature, nonché di verifica delle temperature degli apparecchi refrigeranti.

La dietista compie presso ciascuna struttura almeno due sopralluoghi all'anno per verificare la preparazione dei pasti e la loro gradibilità, documentando il sopralluogo su apposite schede di registrazione conservate presso l'Amministrazione.

Durante i sopralluoghi la dietista verifica con le insegnanti il gradimento dei pasti somministrati ai bambini ed eventuali problematiche riscontrate.

5

**I rapporti con
i cittadini**



5. I RAPPORTI CON I CITTADINI

5.1 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 presentazione della domanda di riduzione tariffaria sono illustrate al paragrafo "Tariffe e modalità di pagamento", presente nella parte variabile della Carta e aggiornata annualmente dal Comune sulla base delle disposizioni provinciali in materia.

Informazioni sul pagamento della tariffa per il servizio mensa possono essere richieste ai seguenti recapiti:

Servizio Servizi all'infanzia e istruzione
Ufficio Gestione attività amministrativa
via V. Alfieri, 6 - 38122 Trento
tel. 0461 884393, 0461 884195, 0461 884861, 0461 884124
mensasidera@comune.trento.it
servizio.istruzione@comune.trento.it
servizio.istruzione@pec.comune.trento.it

5.2 Lo sportello informativo per l'alimentazione

Il Comune di Trento intende promuovere e favorire anche nell'ambito del servizio di ristorazione nelle scuole dell'infanzia il contatto con i cittadini attraverso strumenti di ascolto e informazione dell'utenza. A tal fine è attivato uno sportello informativo sull'alimentazione gestito direttamente dalla dietista al quale si potrà accedere previo appuntamento da fissare al seguente recapito:

Servizio Servizi all'infanzia e istruzione
via V. Alfieri, 6 - 38122 Trento
Dietista tel. 0461 884176
servizio.istruzione@comune.trento.it
servizio.istruzione@pec.comune.trento.it

5.3 Segnalazioni, suggerimenti 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.

Parimenti vengono considerati gli eventuali reclami sulla qualità delle prestazioni fornite, valutandone sempre la fondatezza, anche in relazione alla possibilità di ottenere il rimborso del servizio già pagato.

Per chiarezza si riportano di seguito le definizioni che il Comune di Trento attribuisce ai suddetti termini:

- **suggerimento:** azione del cittadino diretta a sottoporre all'Amministrazione comunale proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai suoi bisogni;
- **segnalazione:** azione del cittadino diretta a comunicare all'Amministrazione fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio;
- **reclamo:** 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 cittadino per comunicare eventuali segnalazioni, suggerimenti o reclami può utilizzare uno dei seguenti strumenti:

- telefonare o inviare un fax all'Urp (tel. 0461 884453, n. verde 800017615, fax 0461 884457) o al Servizio Servizi all'infanzia e istruzione (tel. 0461 884393 - 0461 884195 - 0461 884861 - 0461 884124, fax 0461 884363 - 0461 884170);
- presentarsi di persona all'Urp (via Mancini, 2 - via Belenzani, 3 Trento) o al Servizio Servizi all'infanzia e istruzione (via V. Alfieri, 6 Trento);
- inviare una lettera o una e-mail all'Urp (via Mancini, 2 - via Belenzani, 3 Trento; comurp@comune.trento.it) o al Servizio Servizi all'infanzia e istruzione (via V. Alfieri, 6 Trento; mensasidera@comune.trento.it - servizio.istruzione@comune.trento.it - servizio.istruzione@pec.comune.trento.it);
- attraverso il sito del Comune di Trento (www.comune.trento.it) mediante il link alla piattaforma SensoRcivico

Ogni suggerimento, segnalazione e reclamo sarà esaminato e, nel caso di specifica richiesta, sarà fornita al cittadino una risposta in merito entro 30 giorni dalla presentazione.

6

Schede annuali



6. SCHEDE ANNUALI

6.1 Menù e calendario anno scolastico 2025/2026

Per l'anno scolastico 2025/2026 il menù, compreso delle giornate di chiusura delle scuole dell'infanzia, è disponibile al seguente link:

<https://trento-menu-scuole-infanzia.multiutilitycard.it/>.

6.2 Generi alimentari utilizzati per la preparazione dei pasti a.s. 2025/2026

Alimento	Biologico	Convenzionale
LATTE E DERIVATI	Latte fresco pastorizzato intero, Trentingrana, yogurt di riso, latte di riso, tofu (per diete)	Latte intero fresco alta qualità*, latte fresco parz. Scremato, * yogurt naturale intero e magro*, burro*, asiago DOP*, Fontal trentino*, pecorino DOP*, parmigiano reggiano* Latte UHT, latte UHT di capra. Latte senza lattosio, yogurt di capra, crescenza, ricotta mozzarella, formaggio di capra, latte di soia (per diete).
UOVA	Uova fresche	
Carni e prosciutto cotto	Circa il 21% della carne è biologica (nelle tipologie di petto pollo, coscia pollo e petto tacchino)	Coniglio, prosciutto cotto, parte del pollame, bovino, vitello, suino; di cui il 60% a basso impatto ambientale
PESCE FRESCO		Merluzzo, halibut, trota (allevata in trentino salvo indisponibilità), salmerino. Il 37,7% del pesce è MSC (pesca sostenibile) e il 60% a basso impatto ambientale
PESCE SURGELATO/ CONSERVATO		Filetti di platessa e di nasello surgelati. Tonno in olio di oliva.
PRODOTTI ORTOFRUTTICOLI FRESCHI	Circa il 60% di origine biologica	Tutti i prodotti forniti provengono dai paesi CE ad eccezione di banane, ananas e pompelmi. Il 63% a basso impatto ambientale; parte di banane e ananas proviene dal commercio equo solidale. il 10% dei prodotti è

		da produzione integrata, Dop/Igp di qualità riconosciuta e certificata
PRODOTTI ORTOFRUTTICOLI SURGELATI/ SECCHI	Fagiolini, piselli, spinaci, minestrone, legumi secchi	Fagioli borlotti, prezzemolo, basilico, asparagi
CEREALI E DERIVATI	Pasta di semola di grano duro, pasta di kamut, pasta integrale, riso arboreo, parboiled e semiintegrale, orzo, miglio, farro, farina di grano tenero 0 e 00, di farro, di kamut e di riso, 20% pane all'olio extravergine di oliva biologico	Farina di mais* semolino, cous cous, pane all'olio extravergine di oliva e pasta per pizza 100% a basso impatto ambientale
PRODOTTI DA FORNO	Cornflakes	Biscotti secchi e per diete, fiocchi di avena
OLIO	Olio extravergine di oliva	Olio di semi di mais e girasole
GELATO		Vari gusti (cioccolato, fior di latte, lampone, vaniglia, nocciola)
ALTRI PRODOTTI	Crema e prodotti per la prima infanzia, cacao in polvere, zucchero di canna, composte di frutta, passata di pomodoro, brodo vegetale	Spezie, prodotti senza glutine, infusi, orzo, miele, aceto*

*Prodotti solo DOP,IGP, tipici e tradizionali, di qualità riconosciuta e certificata, produzione integrata.

Circa il 59,8% degli alimenti somministrati ai bambini è di origine biologica e il 79,4% è di origine biologica e di qualità come sopra specificato (dati forniti all'ISTAT per l'anno solare 2024).

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.

6.3 Standard di qualità, pasti confezionati e controlli effettuati a.s. 2024/2025

Fattore qualità	Descrizione indicatore	Valore indicatore standard	Valore realizzato
1. Garanzia del menù	a. rispetto del menù di base del pranzo programmato	Nel 95% dei casi	96,91%
	b. numero di giorni per l'attivazione della dieta personalizzata	N. 1 giorno dal ricevimento della richiesta	100%
	c. esposizione del menù settimanale dettagliato per i genitori	N. 1 menù settimanale per struttura	100%
2. Garanzia dell'igiene e sicurezza alimentare nella preparazione dei pasti	a. numero di controlli igienico sanitari (HACCP)	N. 11 controlli all'anno per struttura	100%
	b. numero di ispezioni dell'APSS e/o dei NAS	N. 5 controlli (nessuna non conformità rilevata)	N. 8 controlli (1 non conformità rilevata, assolta nei termini previsti)
	c. numero di controlli microbiologici analitici su superfici di lavoro	N. 13 superfici per struttura	100%
	d. numero controlli microbiologici analitici sugli alimenti /acqua	N. 6 controlli complessivi all'anno per struttura	100%
	e. Controlli temperature frigoriferi	N. 1 controllo al giorno per struttura	100%
3. Garanzia della qualità delle derrate	a. controllo caratteristiche organolettiche alla consegna	100% delle consegne	100%
	b. verifica integrità delle confezioni e preincarti alla consegna	100% delle confezioni	100%
	c. controllo data di scadenza o termine minimo di conservazione alla consegna	100% delle scadenze	100%
4. Garanzia appetibilità e gradibilità dei pasti erogati	a. grado di appetibilità dei piatti proposti ai bambini (presentazione, cottura, sapore) rilevata con check list dalla dietista nei sopralluoghi	90% di appetibilità	97,9%

	b. grado di gradibilità dei piatti proposti ai bambini (% di bambini che hanno consumato più della metà del piatto prodotto proposto) rilevata con check list della dietista nei sopralluoghi	75%	91,7%
5. Ascolto dell'utenza e informazione	a. tempo massimo che intercorre tra la data di ricezione del reclamo e risposta	30 giorni	100%
	b. aggiornamento delle schede Carta della qualità; distribuzione alle scuole e pubblicazione online	Entro 10 ottobre	100%
	c. tempo di informazione all'utenza tramite la scuola su problematiche legate ad emergenze alimentari segnalate dall'APSS	N. 5 giorni	Non si sono verificate nell'anno (vedi sopra)

Pasti confezionati anno scolastico 2024/2025

Media pasti giornalieri	1.188
Totale pasti bambini	251.965
Totale pasti adulti	50.459

Controlli effettuati anno scolastico 2024/2025

Controlli HACCP	231
Analisi su superfici e attrezzature	273
Prelievi di alimenti	84 + 10 (controllo preparazione pasti celiachia)
Prelievi di materia prima	42
Prelievi di acqua potabile	42
Sopralluoghi dietista	42

6.3 Tariffe e modalità di pagamento a.s. 2025/2026

Per ogni informazione in merito alle tariffe vigenti ed alle modalità di pagamento del servizio si rimanda alla lettura della nota per le famiglie disponibile al seguente link:

<https://www.comune.trento.it/Vivere-il-comune/Approfondimenti/Servizio-di-ristorazione-scolastica-scuola-dell-infanzia>

Tutte le informazioni sono inoltre disponibili sul Catalogo dei Servizi del Comune di Trento.

6.4 Indicazioni per un'alimentazione equilibrata

Un'alimentazione corretta e varia è fondamentale per una buona qualità della vita. Nessun alimento contiene tutti i nutrienti necessari al nostro organismo, ma la loro assunzione è garantita solo dal consumo di cibi il più possibile diversificati. Il nostro fabbisogno calorico quotidiano deve essere soddisfatto attraverso cinque pasti: colazione (15-20%), spuntino (5%), pranzo (40%), merenda (5-10%), cena (30%).

Nella tabella sono indicati alimenti e porzioni raccomandate per un'alimentazione equilibrata dei bambini in età prescolare.

Porzioni raccomandate (tratte dall'opuscolo: "Alimentazione sana a scuola e in famiglia", ultima edizione)	
Alimenti	Quantità in g o ml
Colazione	
Latte o yogurt intero (naturale)	200
Pane	45
o Fette biscottate o biscotti secchi o fiocchi di cereali o muesli	30
Marmellata o miele	25
o Frutta fresca	100
Spuntino	
Frutta fresca di stagione	100
o Yogurt intero (naturale)	125
Pranzo	
Pasta o riso/orzo/cous cous	50-60
o Gnocchi	120-150
o Minestra con pastina + contorno patate	Pastina 20, patate 150
o Polenta (peso a cotto)	200-240
Carne magra	40-50
o Pesce fresco o surgelato	45-55

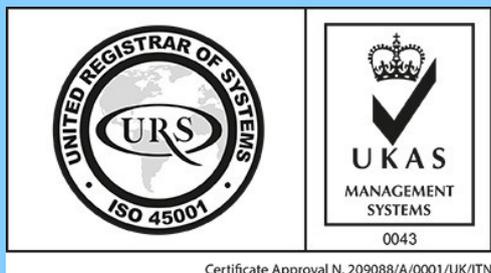
o Legumi secchi	30
o Legumi freschi o surgelati	90
o Formaggio o prosciutto	30
o Uovo	n. 1
Contorno di verdure	100-150
Grana	5
Olio extravergine di oliva	15
Pane	30
Merenda	
Latte o yogurt intero naturale (se non somministrato nello spuntino; nelle giornate col formaggio si propone infuso)	150-125
Pane o fette biscottate o biscotti secchi o fiocchi di cereali	30-20
o Frutta	100
Cena	
Pastina in brodo vegetale o riso/grano saraceno/orzo/farro/miglio/avena	30
o Minestra di verdure con pastina + patate (ingrediente)	Pastina 10, patate 80
Legumi secchi	30
o Legumi freschi o surgelati	90
o formaggio o prosciutto	30
o uovo	n. 1
o Pesce fresco o surgelato	45-55
o carne magra	40-50
Contorno di verdure	100-150
Pane	45
o patate	150
o pasta	40
Grana	5
Olio extravergine di oliva	10
Frutta fresca di stagione	100-150

Frequenze di consumo suggerito	
Pesce	2-3 volte alla settimana
Carne	2-3 volte alla settimana
Formaggio	2-3 volte alla settimana
Uovo	1-2 volte alla settimana
Prosciutto cotto	Max 1 volta alla settimana
Piatto unico a base di cereali e legumi	Almeno 2-3 volte alla settimana

E' consigliabile una programmazione della cena in funzione di quanto proposto a pranzo, evitando di ripetere quanto già consumato.

Una o due volte alla settimana a pranzo o cena è consigliabile consumare il primo piatto con una porzione abbondante di verdura ed una porzione di frutta, saltando il secondo piatto.

Aggiornamento settembre 2025
A cura del Servizio
Servizi all'infanzia e istruzione



Certificate Approval N. 209088/A/0001/UK/ITN