

CARTA DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE

ANNO SCOLASTICO 2017/2018



*Il Frutto Migliore...
al Vostro servizio*

Il saluto dell'Amministrazione Comunale

*Cari genitori, studenti e insegnanti,
Vi presentiamo la Carta del Servizio di Ristorazione Scolastica, che descrive i principi fondamentali e le garanzie offerte dal servizio di ristorazione.
I bambini e i ragazzi che frequentano le nostre mense sono in un importante momento di crescita e per questo dobbiamo dedicare particolare attenzione alla qualità della loro alimentazione.
Il momento del pasto ha un ruolo formativo importante sia dal punto di vista nutritivo che da quello educativo e relazionale. Fondamentale è la promozione di sani stili di vita, e determinante il contributo della scuola.
Obesità, ipertensione, allergie sono solo alcune delle conseguenze dovute a comportamenti alimentari non adeguati, in cui possono incorrere i nostri bambini.
L'obiettivo è creare un circolo virtuoso scuola – bambino – famiglia – comunità, che favorisca lo stare bene insieme a tavola, e che aiuti a crescere in modo sano.*

Assessore ai Servizi Scolastici

Il Sindaco

Indice

1) La Carta del Servizio

2) Presentazione Euroristorazione

- 3) *Organizzazione del Servizio di Refezione Scolastica*
- 4) *Menù e Diete Speciali*
- 5) *Qualità delle Materie Prime*
- 6) *Obiettivi di qualità Euroristorazione*
- 7) *Sistemi di controllo e garanzie di Qualità*
- 8) *La commissione mensa*
- 9) *Punti di contatto*

1. La carta del Servizio

La carta del servizio: cos'è?

La carta del Servizio di Ristorazione Scolastica è uno strumento ideato da Euroristorazione in collaborazione con il Comune di Somma Lombardo volto ad informare e guidare gli utenti sui vari aspetti del servizio offerto.

Vuole essere uno strumento di comunicazione con le famiglie dei bambini che frequentano il servizio di refezione scolastica e, più in generale, con il mondo della scuola.

La carta del Servizio rappresenta quindi un punto d'incontro tra le esigenze dei bambini, i loro gusti, le aspettative delle loro famiglie, del Comune di Somma Lombardo e la capacità di Euroristorazione di soddisfarle.

Ma non solo, essa serve anche a definire “standard minimi” di qualità che il cittadino può controllare, in pratica, una “garanzia” nelle mani del cittadino.

Essa si compone di una parte generale che spiega quali sono i principi a cui il servizio di refezione scolastica si ispira ed una parte specifica di illustrazione del servizio.

Questa Carta del Servizio è consultabile sul sito internet del Comune www.comune.sommalombardo.va.it e presso i refettori delle scuole.

Principi generali nell'erogazione di un servizio pubblico

Con la redazione della Carta del servizio, intendiamo rafforzare il rapporto di fiducia con gli utenti e, in osservanza alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ci impegniamo a rispettare i principi generali, che sono riferimento imprescindibile nell'erogazione dei servizi pubblici.

PRINCIPIO DI UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Il servizio di ristorazione viene fornito assicurando gli stessi diritti a tutti gli utenti senza alcuna discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, cultura, opinioni politiche. Saranno accettate le esigenze degli utenti che, per motivi di salute, di religione e di etica, chiedono di poter seguire delle diete particolari. Tutti gli utenti verranno trattati con equità e cordialità e verrà assicurato il servizio a tutti gli utenti che abbiano effettuato l'iscrizione.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

Assicuriamo un servizio continuativo, regolare, secondo il calendario scolastico e senza interruzioni; ci impegniamo comunque, in caso di interruzioni, a limitare al minimo i tempi di disservizio arrecando il minor disagio possibile.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Promuoviamo una chiara, completa e tempestiva informazione agli utenti e vagliamo segnalazioni e proposte dei soggetti interessati, al fine di rendere i servizi sempre più adeguati alle esigenze dei fruitori del servizio stesso.

Le Commissioni Mensa, allo scopo costituite, rappresentano l'organismo attraverso cui viene assicurata la partecipazione di tutti: rappresentanti dei genitori, delle scuole, del Comune e della società appaltatrice del servizio, il cui compito principale è di monitorare e controllare la qualità del servizio fornito per promuoverne il miglioramento.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ci impegniamo nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo del servizio, assicurando le condizioni di sicurezza e di igiene dei locali, la qualità dei pasti, la competenza e la disponibilità degli operatori addetti al servizio mensa.

2. Presentazione Euroristorazione

Euroristorazione è una società di solida e comprovata esperienza, specializzata in servizi di ristorazione collettiva. Nasce a Vicenza nel 1996 e negli anni si sviluppa e qualifica per la propria professionalità e qualità di prodotti forniti e servizi offerti.

Sin dall'inizio della propria attività, Euroristorazione ha fortemente creduto nella Qualità per migliorare e valorizzare le capacità strutturali ed organizzative aziendali. Per questo si è dotata di procedure standard ed ha ottenuto importanti **Certificazioni volontarie** secondo le cui norme gestire ogni fase del processo produttivo presso ciascuna sede operativa e garantire ai propri Clienti un servizio di qualità certificata.

La “Ricetta” Euroristorazione

L'attenzione alle esigenze dei propri clienti e l'eccellenza nei prodotti e servizi offerti sono gli obiettivi che guidano l'attività di Euroristorazione e ne hanno permesso la crescita e specializzazione.

- **Obiettivo ascolto:** per Euroristorazione risulta essenziale capire le esigenze, presenti e future dei propri clienti, soddisfare le loro necessità e superare le loro stesse aspettative, costruendo relazioni di reciproca fiducia.
- **Obiettivo eccellenza:** di primaria importanza la capacità di garantire la genuinità e salubrità delle materie prime utilizzate, la sicurezza igienico-sanitaria delle fasi di lavorazione e la costanza nella qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

La qualità delle materie prime, la trasparenza delle fasi di lavorazione, l'affidabilità del servizio offerto e la preparazione del nostro personale sono i nostri punti di forza e i fondamenti del nostro lavoro.

La Ristorazione Scolastica

Euroristorazione vanta un'importante presenza ed esperienza nel settore della ristorazione scolastica, che richiede una particolare attenzione per garantire ai più piccoli un servizio su misura e nel rispetto delle richieste dei singoli Capitoli.

Una corretta alimentazione è il presupposto essenziale per una crescita armonica e ottimale e deve pertanto tener conto delle diverse esigenze nutrizionali, fisiologiche e comportamentali dell'età evolutiva.

Ogni pasto fornito risponde alle esigenze di appetibilità degli alunni e allo stesso tempo al bisogno di un'alimentazione equilibrata e corretta, così come definito dalle Linee Guida regionali in merito alla ristorazione scolastica.

3. Organizzazione del Servizio di refezione scolastica

Il servizio di refezione scolastica affidato a Euroristorazione a seguito dell'aggiudicazione dell'Appalto indetto dal Comune di Somma Lombardo, andrà a servire le seguenti scuole:

Asilo Nido	
Asilo Nido Gemma Missaglia	Via Salvioni 1

Scuole dell'Infanzia	
Infanzia Galli	Vicolo Galli
Infanzia Buratti	Via Salvioni 9
Infanzia Secondo Mona	Piazza Santo Stefano
Infanzia Maddalena	Piazza D. G. Visconti

Scuole Primarie	
Primaria Rodari	Via Villoresi 96
Primaria Milite Ignoto	Viale Manzoni
Primaria Ginelli	Via Giovanni XXIII, fraz. Maddalena
Primaria Macchi	Via Marconi 2

Scuole Secondarie di primo grado	
Secondaria L. Da Vinci	Via Marconi 2

Fasi del servizio

I pasti destinati alle **scuole dell'Infanzia, Primarie e Secondarie di primo grado e del Nido** vengono approntati presso il **centro cottura Comunale sito a Somma Lombardo in via Marconi 2 presso le Scuole Macchi** e successivamente veicolati attraverso legame fresco-caldo.

Euroristorazione si occuperà della gestione di ogni fase del servizio, con la precisione e l'attenzione che la contraddistinguono come di seguito sinteticamente esposto:

- a) fornitura del servizio di gestione informatizzata di prenotazione dei pasti;
- b) approvvigionamento e stoccaggio derrate, sulla base del numero dei pasti previsti e nel rispetto dei menù previsti, delle eventuali diete speciali e delle caratteristiche qualitative espresse nelle tabelle merceologiche;
- c) la produzione dei pasti:
 - I pasti vengono preparati giornalmente e confezionati presso il centro cottura Euroristorazione, con proprio personale.
 - Tutte le operazioni di preparazione dei cibi sono effettuate nella stessa giornata in cui il pasto viene fornito agli alunni.
 - È vietato il riutilizzo di pietanze avanzate o di parti di esse non utilizzate.
 - Nelle scuole in cui il pasto viene trasportato dal centro cottura, i tempi di veicolazione non superano i 30 minuti dal momento in cui le pietanze vengono confezionate negli appositi contenitori.
- d) Il trasporto dei pasti:

il trasporto dei pasti avviene utilizzando contenitori idonei al mantenimento delle temperature (per i cibi caldi non inferiori a 65°C, per i cibi freddi non superiori a 10°C) ed attraverso l'utilizzo di automezzi idonei allo svolgimento del servizio.



- f) Somministrazione dei pasti: per un bambino nutrirsi non significa solo soddisfare una necessità biologica, ma rappresenta un momento ricco di valenze affettive, psicologiche e relazionali. E' fondamentale pertanto che il personale addetto mensa, oltre ad acquisire le corrette modalità di gestione del servizio e le fondamentali norme di comportamento nella manipolazione degli alimenti, venga adeguatamente sensibilizzato al rapporto con la particolare

tipologia di utenza, in modo che siano in grado capirne i bisogni e comportarsi in modo corretto.

g) Il riassetto, la pulizia e la sanificazione dei refettori e locali annessi e dei mezzi adibiti al trasporto dei pasti secondo quanto indicato nel Capitolato Speciale d'Appalto.

4. Menù' e Diete Speciali

Composizione dei pasti

I pasti destinati agli utenti del Comune di Somma Lombardo sono diversificati secondo le diverse fasce di età, come segue:

Menù base – Asilo Nido - Scuole dell'infanzia- Primarie - Secondaria di primo grado
(articolato per fasce di età)

Pranzo: primo piatto-secondo piatto-contorno-pane -frutta di stagione - acqua erogata dal Servizio pubblico a volontà

Oppure:

Menù con piatto unico –Asilo Nido– Scuole dell'infanzia – primarie – secondarie di primo grado
(articolato per fasce di età)

Pranzo: Piatto unico-contorno di verdure (crude o cotte) -eventuale secondo piatto-pane - frutta di stagione -acqua erogata dal Servizio pubblico a volontà

-I menù sono articolati in 4 settimane e 2 stagioni (invernale, in vigore preferibilmente dal 15 ottobre - estivo in vigore indicativamente dal 15 aprile).

MENU' INVERNALE SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO – ASILO NIDO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
1° settimana	Pasta al pomodoro Prosciutto cotto Zucchine al forno Frutta fresca Pane comune	Passato di legumi con pasta Primo sale Finocchi in insalata Frutta fresca Pane comune	Risotto alla parmigiana Hamburger di tacchino Erbette al vapore Frutta fresca Pane comune	Pasta al ragù Frittata con verdure Carote e piselli saltati Frutta fresca Pane comune	Passato di verdura con riso Limanda panata Insalata verde Frutta fresca Pane comune

2° settimana	Pasta al pesto Petto di tacchino Carote al forno Frutta fresca Pane comune	Risotto allo zafferano Platessa gratinata Purè di patate Frutta fresca Pane comune	Passato verdura con pasta Scaloppine di lonza alla pizzaiola Insalata verde Frutta fresca Pane comune	Pasta integrale al pomodoro Mozzarella Piselli brasati Frutta fresca Pane comune	Pizza margherita Prosciutto cotto Fagiolini all'olio Frutta fresca Pane comune
3° settimana	Gnocchi al pomodoro Asiago Spinaci all'olio Frutta fresca Pane comune	Pasta all'olio e grana Arrosto di lonza al latte Insalata verde Frutta fresca Pane comune	Ravioli di magro burro/salvia Cosce di pollo arrosto Piselli e carote al vapore Frutta fresca Pane comune	Crema di carote con riso Frittata al forno Finocchi in insalata Frutta fresca Pane comune	Risotto alla parmigiana Limanda gratinata Zucchine trifolate Frutta fresca Pane comune
4° settimana	Pasta all'olio Bocconcini di pollo Fagiolini al forno Frutta fresca Pane comune	Bruscitt di manzo Polenta Finocchi in insalata Frutta fresca Pane comune	Pizza margherita Prosciutto cotto Carote al forno Frutta fresca Pane comune	Risotto allo zafferano Merluzzo al forno Insalata verde Frutta fresca Pane comune	Passato di verdura con orzo Frittata alle verdure Zucchine trifolate Frutta fresca Pane comune

MENU' ESTIVO SCUOLE DELL'INFANZIA, PRIMARIA E SECONDARIA DI PRIMO GRADO – ASILO NIDO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
1° settimana	Pasta pomodoro e basilico Affettato di tacchino Spinaci Pane comune Frutta fresca di stagione	Vellutata di ceci con pasta Frittatina con verdure Insalata mista Pane comune Frutta fresca di stagione	Risotto allo zafferano Scaloppine di lonza Pomodori in insalata Pane comune Frutta fresca di stagione	Insalata di pasta Cacio bio 1/2 porz Carote julienne Pane comune Frutta fresca di stagione	Ravioli di magro Limanda al forno Fagiolini Pane comune Frutta fresca di stagione
2° settimana	Pasta al pesto Asiago Carote all'olio Pane comune Frutta fresca di	Riso e prezzemolo Coscia di pollo Cappuccino in insalata Pane comune Frutta fresca di	Pizza margherita Prosciutto cotto 1/2 porz Insalata verde Pane comune	Pasta integrale al pomodoro Frittata al forno Carote julienne Pane comune	Vellutata di carote con riso Platessa gratinata al forno Erbette

	stagione	stagione	Frutta fresca di stagione	Frutta fresca di stagione	Pane comune Frutta fresca di stagione
3° settimana	Pasta agli aromi Frittatina al forno Fagiolini Pane comune Frutta fresca di stagione	Risotto al pomodoro Primo sale Carote julienne Pane comune Frutta fresca di stagione	Pasta zucchine e speck Cotoletta alla milanese Pomodori in insalata Pane comune Frutta fresca di stagione	Vellutata di legumi con farro Polpette in umido Purè di patate Pane comune Frutta fresca di stagione	Pasta al ragù di verdure Tortino di pesce Insalata verde Pane comune Frutta fresca di stagione
4° settimana	Risotto alla milanese Caciotta Pomodori in insalata Pane comune Frutta fresca di stagione	Crema di verdure con orzo Scaloppine al latte Purè di patate Pane comune Frutta fresca di stagione	Gnocchi al pomodoro Platessa gratinata al forno Insalata mista Pane comune Frutta fresca di stagione	Pasta al ragù Mozzarella 1/2 porz Carote julienne Pane comune Frutta fresca di stagione	Pizza margherita Prosciutto cotto 1/2 porz Cappuccino in insalata Pane comune Frutta fresca di stagione

Qualità dei menù

Il Servizio di refezione scolastica è essenziale e determinante per una crescita sana ed equilibrata dei bambini fruitori. Per questo i menù tengono in considerazione la necessità di soddisfare le esigenze nutrizionali ed organolettiche non trascurando, nella scelta delle ricette il gradimento dei bambini.

➔ Il Servizio Nutrizionale di Euroristorazione è a disposizione a valutare l'introduzione di nuove pietanze in modo da assicurare la varietà nel rispetto della stagionalità, in particolare dei prodotti ortofrutticoli, evitando in tal modo la ripetitività assicurando comunque la completezza nutrizionale dei pasti.

➔ Le tabelle dietetiche, i menù e le relative ricette sono consultabili presso ogni mensa scolastica e sul sito internet www.comune.sommalombardo.va.it dal quale possono essere stampati.

Tabelle Dietetiche

È garantito il rispetto di quanto previsto dalle tabelle dietetiche e dai menù elaborati dall'Ente Appaltatore secondo l'orientamento del modello mediterraneo, in linea con le raccomandazioni dell'Istituto Nazionale di Ricerca degli Alimenti e della nutrizione e i LARN (Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati in Energia e Nutrienti).

Menù Particolari

È prevista la realizzazione di menù particolari in occasione di ricorrenze e di festività. Saranno proposti inoltre nell'arco dell'anno scolastico menù a tema con ricette particolari, tipiche locali o volte alla promozione del consumo di frutta e verdura.

Diete Speciali

La Ristorazione Scolastica si assume un grande impegno e responsabilità nella gestione delle diete, in particolare di quelle rivolte a soggetti affetti da intolleranze e/o allergie alimentari o metaboliche.

Da qui la necessità per Euroristorazione di realizzare un Disciplinare per la Gestione delle Diete Speciali che fissa requisiti minimi da attuare al fine di garantire agli utenti sottoposti a regimi dietetici particolari una corretta gestione del loro pasto onde evitare ogni possibile rischio di contaminazione a tutti i livelli, dalla preparazione alla somministrazione.

Per una corretta gestione delle diete speciali è indispensabile inoltre applicare tutti i principi previsti dal piano di autocontrollo e sicurezza aziendale al fine di garantire l'assenza di rischi nell'utilizzo dei pasti speciali.

Euroristorazione garantisce:

- ➔ l'attivazione di diete speciali per allergie/intolleranze alimentari o patologie, avviene su presentazione di apposita prescrizione medica da consegnare al Comune di Somma Lombardo.
- ➔ Euroristorazione, garantisce la predisposizione del pasto/dieta entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta; ogni menù dietetico sarà redatto in conformità ai contenuti della certificazione.
- ➔ l'attivazione di diete dettate da motivazioni etnico-religiose su semplice richiesta all'ufficio comunale preposto;
- ➔ la predisposizione di diete in "bianco" per indisposizioni momentanee, richieste nella medesima giornata, senza necessità di produrre certificato medico;
- ➔ l'omogeneità tra il menù degli alunni sottoposti a regimi dietetici particolari al menù giornaliero previsto, evitando in tal modo discriminazioni.

Pasto sostitutivo

È il pasto che viene previsto in caso di emergenze che impediscano la preparazione del menù del giorno (interruzione accidentale dell'energia elettrica e/o dell'erogazione dell'acqua, situazioni straordinarie non previste e non prevedibili). Si tratta di un pasto la cui composizione e il cui valore energetico si deve avvicinare il più possibile a quello del pasto sostituito.

5. Qualità delle materie prime

Qualità materie prime

Euroristorazione si impegna a rispettare la qualità di tutti gli alimenti descritti nelle Tabelle Merceologiche delle Derrate Alimentari allegate al Capitolato d'appalto, così come indicato nelle schede tecniche presentate in sede di gara.

- ➔ Tutti gli alimenti utilizzati sono esenti da OGM.
- ➔ Euroristorazione si impegna ad incentivare il consumo di prodotti provenienti da coltivazioni biologiche, disciplinati dai Regolamenti CEE n.2092/91, accogliendo l'esigenza di far consumare ai bambini cibi più sani, coltivati nel rispetto della salute individuale e dell'ambiente, a filiera controllata, privilegiando le produzioni locali.

In particolare per la refezione scolastica del Comune di Somma Lombardo, verranno utilizzati i seguenti prodotti provenienti da **agricoltura biologica**  secondo disponibilità sul mercato.

- **scuole dell'infanzia-primarie e secondarie di primo grado:** farina bianca, farina di mais, aceto, fette biscottate, confettura extra di frutta, biscotti, succhi di frutta, mousse di frutta, olio extra vergine di oliva, riso parboiled, orzo perlato, farro decorticato, cioccolato in barrette fondente e al latte, frutta fresca, verdura fresca, burro, latte fresco intero e UHT, ricotta, robiola, pasta per lasagne, cracker, caciotta, crescenza, budino, uova e ovoprodotti.
- **Asilo Nido,** in aggiunta ai precedenti: semolino istantaneo, crema di riso, crema di mais e tapioca, crema multi cereali, omogeneizzati di vitello, pollo, tacchino e manzo, omogeneizzati mela/banana, mela/pera.

Prodotti a **marchio DOP**



e **IGP**



tra i quali:

Provolone Valpadana DOP, Quartirolo Lombardo DOP, Grana Padano DOP, Fontina DOP, Bra Tenero DOP, Raschera DOP, Crudo di Parma DOP, Speck IGP, Bologna IGP (solo adulti) secondo disponibilità sul mercato.

Prodotti a **km.0**



tra i quali:

pane artigianale, pizza e focaccia, gnocchi, ravioli di magro freschi secondo disponibilità sul mercato.

Verranno inoltre utilizzati diversi **prodotti equosolidali** tra i
cioccolato fondente e al latte, banane, ananas.



quali: barrette di

Verranno utilizzati Limanda e Merluzzo **MSC**.

Il sistema di rintracciabilità aziendale

Euroristorazione ha sviluppato ed implementato un disciplinare certificato in conformità alla norma UNI EN ISO 22005:2008 che garantisce al cliente la completa rintracciabilità delle materie prime utilizzate per la produzione dei pasti.

La certificazione volontaria permette di risalire alla "storia del prodotto" in maniera tale che possa essere noto quando e in quali pasti è stata utilizzata una materia prima, a quale codice di lotto magazzino essa appartiene, il fornitore e la data di fornitura, data di prelievo, quantità utilizzate, operatori coinvolti.

Al fine di valutare l'univocità del sistema sono programmate verifiche del Sistema di rintracciabilità interna tramite prove di rintracciabilità effettuate dal Responsabile Qualità.

6. Obiettivi di qualità Euroristorazione

Euroristorazione intende svolgere il servizio di refezione scolastica per gli alunni del Comune di Somma Lombardo mettendo a disposizione risorse umane ed economiche, finalizzate ad un miglioramento continuo della qualità, ponendosi i seguenti obiettivi:

OBIETTIVI	COME LI REALIZZIAMO
Per le esigenze degli utenti	• Menù equilibrati sotto il profilo nutrizionale ed appetibili ai bambini. • Omogeneità tra il menù degli alunni sottoposti a regimi dietetici particolari al menù giornaliero previsto, evitando in tal modo discriminazioni. • Gestione rigorosa delle diete speciali, “in bianco” e per motivazioni etico-religiose.
Per il coinvolgimento dell’Utenza	• Realizzazione di indagini di soddisfazione degli utenti e incontri con il Comitato Mensa. • interazione con l’utenza per suggerimenti e richieste attraverso lo “Sportello Mensa”. • Promozione e realizzazione di iniziative di Educazione alimentare rivolte a tutta l’utenza.
Per la qualità dei prodotti e per la sicurezza alimentare	• Rispetto delle caratteristiche delle Derrate alimentari indicate dal Capitolato Speciale e delle Tabelle Merceologiche. • Utilizzo di prodotti di prima qualità e non geneticamente modificati (OGM). • Adozione di un sistema di controllo informatizzato per gli approvvigionamenti a garanzia della sicurezza e rintracciabilità dei prodotti.
Per l’adeguatezza delle strutture e degli spazi ai bisogni degli utenti	• Arredi personalizzati dei refettori. • Introduzione nuove attrezzature.
Per il controllo della qualità	• Attuazione di un continuo ed attento monitoraggio e controllo sulla qualità delle pietanze, predisponendo piano analisi sugli impianti e sulle attrezzature, curando tempestivamente tutti i necessari interventi di manutenzione e i nuovi acquisti. • Minuziosa attenzione al comportamento igienico-sanitario da parte degli addetti
Per l’impatto ambientale	• Utilizzo di stoviglie in melamina, evitando l’impiego di materiale non riciclabile. • Promozione della raccolta differenziata dei rifiuti, attraverso l’inserimento di isole “Nella la coccinella” caratterizzate da simpatici disegni che descrivono come suddividere le varie tipologie di residui.
Per favorire i progetti di educazione alimentare nelle scuole	• Organizziamo momenti di incontro con le scuole, gli insegnanti, gli utenti e le loro famiglie, sui temi di educazione alimentare e alla salute.

7. Sistemi di controllo e garanzie di qualità

Garanzie di qualità

La qualità degli alimenti e la sicurezza igienica sono aspetti del servizio che vengono curati con particolare attenzione da parte di Euroristorazione che sin dall'inizio della propria attività, ha fortemente creduto nella Qualità per migliorare e valorizzare le capacità strutturali ed organizzative aziendali. Per questo si è dotata di procedure standard ed ha ottenuto importanti certificazioni volontarie secondo le cui norme gestire ogni fase del processo produttivo presso ciascuna sede operativa:

- Norma UNI EN ISO 9001:2015 che regola il Sistema di Gestione Aziendale per la Qualità
- Norma UNI 10854:1999 che regola il Sistema di Gestione per l'Autocontrollo Igienico Sanitario
- Norma ISO 22000:2005 che regola il Sistema di Gestione della Sicurezza Alimentare
- Standard Q-DS – Servizio di controllo certificato per la gestione diete speciali per la ristorazione scolastica ed ospedaliera
- UNI EN ISO 22005:2008 (rintracciabilità nelle filiere agroalimentari) che regola il Sistema di Rintracciabilità per ogni pasto
- Norma BS OHSAS 18001:2007 che regola il Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro
- Norma UNI EN ISO 14001:2004 che regola il Sistema di Gestione Ambientale
- Norma UNI EN ISO 50001:2011 per la gestione dell'energia

Euroristorazione garantisce l'applicazione, in ogni fase del servizio di un sistema di autocontrollo della qualità del servizio, Manuale di Autocontrollo, basato sui principi del sistema HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) che ha lo scopo di definire tutte le misure utilizzate al fine di garantire la sicurezza e la salubrità dei prodotti alimentari.

Euroristorazione ritiene inoltre di fondamentale importanza investire nell'attività di formazione, aggiornamento e sensibilizzazione del proprio personale ed attua pertanto continuativi piani di sviluppo e di formazione specifici.

Attività di controllo qualità e monitoraggio del servizio

Diversi sono gli organismi preposti al controllo: i competenti Servizi di Igiene Pubblica della ASL, l'Ufficio preposto dell'Amministrazione comunale, la Commissione Mensa ed i controlli interni Euroristorazione.

Ogni organismo effettua le opportune verifiche con modalità e competenze specifiche in base al ruolo ricoperto.

CONTROLLI EFFETTUATI DAL COMUNE

L'Amministrazione Comunale può effettuare, in qualsiasi momento senza preavviso e con le modalità che ritiene opportune, controlli presso la cucina al fine di verificare le modalità di preparazione e confezionamento dei pasti, comprese le modalità di stoccaggio delle derrate e controlli presso i refettori per verificare la conformità del servizio.

CONTROLLI DA PARTE DELLA COMMISSIONE MENSA

È compito della Commissione Mensa procedere al controllo del servizio mediante visite e sopralluoghi al centro cottura (accompagnati da un incaricato comunale) e nei refettori dei singoli plessi. Durante il sopralluogo nei refettori i componenti della Commissione Mensa hanno diritto all'assaggio del pasto completo al fine di valutarne il gradimento.

Le osservazioni e rilevazioni della Commissione vengono registrate in apposite schede di verifica e costituiscono fonte preziosa di suggerimenti utili al monitoraggio e miglioramento del servizio.

CONTROLLI INTERNI EURORISTORAZIONE

Euroristorazione si impegna a svolgere diversi tipi di controlli per la verifica di ogni aspetto del servizio:

- ➔ controlli igienico sanitari delle derrate alimentari e dei cibi, delle fasi di lavorazione, del personale addetto, dei locali destinati alla cottura e di quelli dove i pasti vengono consumati;
- ➔ controlli del rispetto del menù, delle grammature, della qualità merceologica degli alimenti, della corretta cottura e conservazione dei cibi;
- ➔ controllo / verifica sul gradimento dei cibi proposti e sulla loro appetibilità.

➔ Svolgimento di verifiche ispettive c/o Centro cottura

Le Verifiche Ispettive Interne sono un importante strumento utilizzato da Euroristorazione per:

- ✚ valutare l'efficacia del Sistema Gestione Qualità;
- ✚ verificare la corretta applicazione del Manuale di Autocontrollo;
- ✚ evidenziare le possibilità di miglioramento o di correzione.
- ✚ verificare che quanto stabilito dal Capitolato e dalle Tabelle Dietetiche sia conforme.

Dietista e Responsabile Qualità, presenti quotidianamente presso il centro cottura, garantiscono il **monitoraggio quotidiano** del servizio e la verifica dell'operato del personale di produzione in ottemperanza a quanto previsto dal Piano e a quanto prescritto da Capitolato e dalle tabelle dietetiche. Verificano inoltre la sicurezza in merito alla gestione delle diete speciali ed il controllo delle derrate.

➔ Svolgimento di verifiche ispettive c/o le scuole

Verranno garantite visite ispettive presso ciascun refettorio da parte del Responsabile Qualità e/o della Dietista.

Ad ogni visita la Dietista provvederà a verificare il rispetto delle corrette procedure di pulizia e di distribuzione dei pasti e la corretta compilazione delle schede di registrazione secondo quanto previsto dal Manuale di Autocontrollo.

➔ “LO SPORTELLLO MENSA”

Per rispondere in modo sempre più adeguato alle esigenze dell'utente e garantire il soddisfacimento del servizio offerto, è di prioritaria importanza promuovere iniziative volte alla creazione di dialogo e relazione diretta con l'Utente.

Per questo Euroristorazione metterà a disposizione - una Dietista – alla quale sarà affidato il compito di gestire lo “**SPORTELLLO MENSA**”, sito presso l'ufficio del Centro Cottura del Comune di Somma Lombardo.

Le famiglie potranno confrontarsi direttamente, per usufruire dei seguenti servizi:

- ✓ consulenza dietetico-nutrizionale;
- ✓ informazioni sulla composizione dei menù;
- ✓ ottenere informazioni inerenti il servizio mensa scolastica;

Lo Sportello Mensa è a disposizione, previo appuntamento telefonico (0331252272), secondo calendario scolastico.

INTERAZIONE E COMUNICAZIONE CON GENITORI ED INSEGNANTI

La partecipazione diretta dei genitori alla gestione del servizio di ristorazione, avviene di norma attraverso l'attività delle Commissioni Mensa cui spetta il compito di verificare il buon andamento del servizio di refezione scolastica e di segnalare agli uffici preposti eventuali criticità o proposte.

8. *La commissione mensa*

La Commissione mensa è un organismo consultivo che ha il compito di garantire e controllare la qualità del servizio mensa, fornendo osservazione e suggerimenti utili al suo continuo miglioramento, attraverso:

- a) la verifica la qualità delle materie prime impiegate e la rispondenza delle derrate alimentari alla Tabella Merceologica di Capitolato e alle condizioni di stoccaggio;
- b) la verifica la modalità di preparazione e somministrazione dei pasti secondo la piena rispondenza alle norme igieniche previste;
- c) la verifica dello stato dei locali, delle attrezzature e del personale;
- d) il controllo del rispetto del menù;
- e) la verifica la rispondenza dei cibi, una volta cucinati, alle caratteristiche organolettiche che contribuiscono alla migliore appetibilità dei cibi stessi;
- f) la segnalazione ai referenti preposti di eventuali problematiche rilevate.

Euroristorazione, all'inizio di ogni anno scolastico, organizzerà un incontro con i componenti delle Commissioni Mensa e i Referenti Comunali per conoscere e condividere alcune regole di comportamento al fine di assicurare la correttezza dei sopralluoghi e delle verifiche nelle mense scolastiche.

Le Commissioni Mensa saranno incontrate dall'Azienda nel corso dell'anno scolastico per verificare il funzionamento complessivo delle mense scolastiche, analizzare i risultati dei sopralluoghi svolti ed esprimere pareri ed osservazioni.

Modalità di iscrizione

9. *Informazioni di accesso al servizio*

tramite la scuola, e che deve essere riportata a scuola compilata.

La modulistica è disponibile anche sul sito del Comune, nella Sezione Servizi Educativi e scolastici.

Tariffe

Fasce Isee	Buono Pasto Scuole Infanzia	Buono Pasto Scuole Primarie e Secondaria
0,00 – 2.000,00	€ 1,10	€ 1,17
2.000,01 – 3.500,00	€ 2,20	€ 2,35
3.500,01 – 7.000,00	€ 3,08	€ 3,29
7.000,01 – 11.500,00	€ 3,96	€ 4,23
11.500,01 – 16.000,00	€ 4,18	€ 4,46

Oltre 16.000,00	€ 4,40	€ 4,70
-----------------	--------	--------

Modalità di pagamento

E' possibile effettuare l'operazione di **RICARICA** con le seguenti modalità:

- **IN CONTANTI** presso:

- **FARMACIA COMUNALE** di Via Pastrengo (vicino alla Chiesa di San Rocco)

- **FARMACIA COMUNALE** di Via Soragana (vicino al Gigante)

- **FARMACIA VALSECCHI** di Via Milano 2

- **FARMACIA MOSCA** di Viale Maspero 2

Al termine dell'operazione, riceverete uno scontrino, che consigliamo di conservare.

- **CON CARTA DI CREDITO** (è prevista commissione del 2,3% sul valore delle ricarica).

L'operazione può essere effettuata dal sito www.comune.sommalombardo.va.it – Servizi Educativi e scolastici – link per pagamenti on-line (www.acmeitalia.it/grs800/web68/login.asp)

- **TRAMITE ADDEBITO MENSILE SU CONTO CORRENTE BANCARIO** al costo di € 0,65 ad operazione. Per attivare la procedura è necessario scaricare dalla pagina web di ciascun alunno il modulo SDD, compilarlo e consegnarlo all'Ufficio Scuola del Comune.

Richiesta attivazione diete

E' possibile richiedere una dieta particolare per motivi di salute o per motivi religiosi, indicando la dieta necessaria in apposito spazio sul modulo di iscrizione.

In caso di allergia/intolleranza è necessario allegare certificato medico.

Suggerimenti

Tutti gli utenti potranno collaborare al miglioramento del servizio di ristorazione, proponendo iniziative, dando suggerimenti ed esprimendo la propria opinione, attraverso segnalazioni scritte all'indirizzo mail messo a disposizione o consegnate presso il centro cottura. I dati acquisiti dalle segnalazioni degli utenti saranno elaborati e utilizzati per azioni mirate al miglioramento del servizio e presentati durante le riunioni con la Commissione mensa.

10. Punti di contatto

L'Amministrazione Comunale

Comune di Somma Lombardo

Piazza Vittorio Veneto, 2/4 - 21019 Somma Lombardo (VA)

Telefono +39 0331 989047

Fax: +39 0331 989087

istruzione@comune.sommalombardo.va.it

Gli uffici Euroristorazione

Sede Legale e Amministrativa Euroristorazione srl
Via Savona 144
36040 Torri di Quartesolo (VI)
Indirizzo mail info@euroristorazione.it

Sede Operativa Euroristorazione srl
Centro Cottura Somma Lombardo presso Scuole Macchi
Via Marconi 2
Telefono +39 0331 252272

Lo Sportello Mensa

Sede Centro Cottura di Somma Lombardo
Ricevimento previo appuntamento telefonico al n. 0331252272

