



Comune di Bologna

Area Educazione, Istruzione
e Nuove Generazioni



Il Comune
è Bologna

Carta dei Servizi

Servizio di refezione scolastica

Area Educazione, Istruzione
e Nuove Generazioni



Qualità
è Bologna

La Carta dei Servizi della refezione scolastica del Comune di Bologna definisce i principi e le regole essenziali del servizio e delinea i principi e le regole essenziali del rapporto tra il comune, il gestore del servizio erogato e i cittadini che ne fruiscono. Essa rappresenta un “patto” nel quale sono dichiarati gli obiettivi del servizio, gli specifici diritti dell’utente/cittadino, le garanzie del livello di qualità, modalità e tempi del servizio, prevedendo la possibilità di reclami; la sua diffusione ha l’obiettivo di informare i cittadini contribuenti in merito ai servizi disponibili e di fornire elementi per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il Comune di Bologna e il Gestore del servizio si assumono nei loro confronti.

La Carta rappresenta uno strumento fondamentale e strategico per qualsiasi percorso di Qualità:

- rappresenta un punto di partenza e un punto di arrivo di un processo circolare di pianificazione della qualità del servizio, che parte dal cittadino, dall’espressione dei suoi bisogni e delle sue aspettative e torna al cittadino, con la garanzia degli impegni assunti dall’Amministrazione;
- è sia uno strumento di garanzia per i cittadini e per gli interlocutori di riferimento, che un impegno per il miglioramento continuo del servizio secondo gli obiettivi prefissati.

Il servizio di refezione scolastica del Comune di Bologna è gestito tramite il contratto di appalto con Ribò (acronimo di “**R**istorazione **B**ologna”), il marchio che riunisce GEMEAZ ELIOR e CAMST.

Il rapporto tra Comune di Bologna, Ribò e Istituzioni scolastiche è regolato da specifica convenzione.

I documenti sono consultabili al link <http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/34136/>

La Carta definisce gli standard di qualità del servizio affidato e trova il suo completamento nel portale on line www.riboscuola.it: una piattaforma interattiva, dove genitori, Comune, Commissioni Mensa, insegnanti e personale scolastico possono, non solo trovare tutte le informazioni e le novità del servizio, ma anche fare richieste e segnalazioni e accedere alle pagine dedicate al servizio.

Annualmente Ribò si impegna alla redazione di un bilancio sociale finalizzato a rendere conto del proprio operato ai portatori di interesse, rendendo trasparente e comprensibili all’interno e all’esterno i risultati ottenuti.

La Carta dei Servizi, elaborata con modalità partecipative che vedono il coinvolgimento attivo delle rappresentanze di docenti e genitori, ha validità annuale dal momento della sua approvazione, viene quindi revisionata annualmente, con le stesse modalità partecipative.

Il servizio di refezione scolastica è improntato ai seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità

E’ garantita la parità di trattamento nei confronti di tutti i cittadini.

Efficienza ed efficacia

L’organizzazione è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia mediante la ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonee; al perseguimento del miglior risultato, adeguato ai bisogni dell’utenza, attraverso l’organizzazione delle risorse disponibili.

Sul portale dedicato al servizio di refezione scolastica www.riboscuola.it genitori, Comune, Commissioni Mensa, insegnanti e personale scolastico possono trovare tutte le informazioni e le novità del servizio, fare richieste, segnalazioni e accedere all’area personale.

Trasparenza

Si garantisce ai cittadini il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi, assicurando le modalità di accesso alle informazioni garantite dalla legge ed, in particolare, dalla legge n. 241/1990 e dal D.lgs. n. 33/2013 e ss.mm.

Partecipazione

L’Amministrazione ha riconosciuto tramite apposito Regolamento (approvato in Consiglio Comunale con delibera 31826/2013) la rappresentatività delle Commissioni Mensa sia a livello di scuola che di città e si è impegnata pertanto a favorire l’ascolto e la partecipazione per il costante miglioramento del servizio.

Convivialità

Il consumo del pasto insieme è orientato allo stimolo del dialogo e della convivialità tra i bambini. Mangiare è più di nutrirsi, essendo sempre uno stabilire una relazione con se stessi, con gli altri e con gli alimenti. Di qui nasce la categoria della “convivialità”, ossia del vivere insieme.

Rispetto dell’ambiente

Attraverso l'attenzione al ciclo produttivo, la progressiva riduzione di stoviglie a perdere e il monitoraggio a campione degli scarti si mira a ridimensionare fortemente l’impatto del servizio sull’ambiente.

Sostegno alle famiglie

Attraverso agevolazioni ed esenzioni tariffarie, il Comune di Bologna favorisce l'accesso al servizio delle famiglie. Il sistema tariffario è elaborato in modo che ogni famiglia contribuisca alla copertura del costo del servizio in ragione della propria capacità economica.



01 | Valore del servizio

Ribò soddisfa le esigenze di ogni piccolo utente delle scuole di Bologna, garantendo qualità attraverso un servizio puntuale, affidabile e innovativo.

Esperienza, passione e professionalità permettono di preparare ogni giorno più di 18.900 pasti equilibrati, sani e personalizzati con prodotti provenienti da fornitori selezionati e certificati.

Gli obiettivi prioritari del Comune di Bologna per il servizio di ristorazione: salute e benessere delle giovani generazioni, oltre all'attenzione all'ambiente, coincidono con gli impegni sostenibili richiesti a Ribò in ogni fase della sua attività quotidiana:

- attenzione nell'utilizzo di prodotti provenienti da agricoltura biologica, a lotta integrata, a filiera corta locale, prodotti tipici (DOP, IGP), equosolidali e dietoterapeutici (senza glutine, uova, latte, zucchero). In ogni caso vengono privilegiati i prodotti di stagione;
- promozione della cultura del territorio regionale e locale con l'inserimento in menu di preparazioni legate alla tradizione;
- applicazione ed osservazione di tutte le normative vigenti previste dal sistema di autocontrollo sanitario-igienico HACCP;
- azione educativa nel campo della corretta alimentazione per comprendere il valore più ampio del cibo, anche come prevenzione;
- gestione di tutte le attività del servizio con una ridotta produzione di rifiuti e di emissioni inquinanti.

Il Comune di Bologna è stato tra i primi comuni italiani a offrire la refezione per arricchire il servizio scolastico e agevolare le famiglie che lavorano dando loro una valida soluzione. I menu sono corretti e bilanciati, sono approvati dall'Azienda USL e condivisi con il Tavolo di Educazione Alimentare (TEA), costituito nell'ambito dei lavori della Commissione Mensa Cittadina.



02 | Descrizione del servizio

a) I dati del servizio

Oltre 18.900 pasti per oltre 170 scuole preparati nei 3 Centri Cottura di Nuovo Fossolo, Erbosia e Casteldebole: questo è l'impegno quotidiano di RIBÒ.

I pasti sono prodotti e confezionati secondo il sistema "fresco-caldo", detto anche sistema tradizionale, ovvero senza l'uso di prodotti precotti, preparando e cuocendo i cibi nella giornata in cui vengono distribuiti e consumati negli orari del pranzo delle diverse scuole.

b) Oggetto del servizio

Il pasto giornaliero è composto come di seguito indicato:

1) Pasto scuola infanzia e primaria

Merenda a metà mattina

Pranzo:

- primo piatto
- secondo piatto
- contorno
- pane fresco di giornata,
- frutta
- Merenda del pomeriggio

2) Pasto scuola secondaria di primo grado

Pranzo:

- primo piatto
- secondo piatto
- contorno
- pane fresco di giornata,
- frutta.

Per il personale adulto non sono previsti la merenda del mattino e la merenda del pomeriggio. I pasti per bambini prevedono una maggiorazione di consegne del 3% rispetto ai pasti ordinati.

Ribò garantisce un servizio idoneo in tutti i passaggi della preparazione dei pasti, dalla qualità delle materie prime alla modalità di conservazione degli alimenti, dalle prassi igieniche di



preparazione, manipolazione, cottura e somministrazione delle pietanze, ad un'accurata manutenzione e pulizia di spazi e attrezzature. Ribò utilizza prodotti provenienti da agricoltura biologica, privilegiando i prodotti locali e valorizzando l'integrazione tra culture alimentari diverse, senza dimenticare il legame con le tradizioni locali.

I prodotti procedono sempre secondo la cosiddetta 'marcia in avanti', ossia nessun prodotto torna mai da dove è venuto: la merce viene scaricata nella dispensa del singolo Centro Cottura e distribuita nelle apposite celle o scaffali, a seconda della tipologia e della modalità di conservazione. Quindi i prodotti vengono lavati, lavorati, cotti e preparati nell'area di lavorazione e riposti in contenitori da portare nelle scuole.

Frutta e verdura vengono lavate, selezionate, mondate e, a seconda dell'utilizzo, stoccate in idonei recipienti e inviate nei diversi refettori.

La distribuzione dei pasti viene effettuata in gastronorm in acciaio inox, riposte in contenitori idonei al trasporto e al mantenimento delle temperature. Per le scuole secondarie di primo grado i pasti sono distribuiti in monoporzioni all'interno di contenitori.

Gli automezzi, a norma delle vigenti disposizioni sanitarie in materia, utilizzano percorsi ottimizzati per consegne puntuali e una minore emissione di Co2.

Il personale qualificato che si occupa del trasporto scarica e consegna i contenitori al personale addetto alla distribuzione che li sistema in armadi riscaldati (termobox), salvo situazioni logistiche particolari che ne rendono impossibile l'installazione.

La distribuzione dei pasti avviene in modalità diverse che variano a seconda dell'età dei bambini, della struttura e della tipologia dei pasti. Nel caso siano previsti più turni, alla fine del primo il personale rigoverna il refettorio, sparecchiando, pulendo e riapparecchiando per accogliere il turno successivo.

Al termine del servizio, il personale avvia il processo di pulizia e di sanificazione del refettorio.

I menu

I menu sono studiati da dietisti e variano giornalmente seguendo il ritmo delle stagioni (<https://www.riboscuola.it/media/pdf/poster-stagionalita.pdf>), con una rotazione di 5 settimane.

Il menu estivo è previsto indicativamente dal 15 aprile al 15 ottobre e conseguentemente quello invernale dal 16 ottobre al 14 aprile.

Le quantità delle porzioni, le combinazioni degli alimenti e la rotazione dei piatti seguono le indicazioni dell'Azienda USL di Bologna, coerenti con le "Linee strategiche per la ristorazione scolastica in Emilia Romagna" e dei "Livelli di Assunzione giornalieri Raccomandati di Nutrienti per la popolazione italiana" (LARN).

www.riboscuola.it/menu/ricerca-menu.aspx www.riboscuola.it/menu/ricettari.aspx

Sono previste diete speciali per le singole esigenze:

- Diete speciali per patologie particolari;
- Diete per motivi religiosi o culturali;
- Diete in bianco.

E' possibile avere un dettaglio delle diverse diete e le modalità per la loro richiesta al link

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/36387/>

I piatti da scoprire - Assaggi Consapevoli

Sono nuove ricette create e proposte ogni mese per dare ancora più varietà di sapori ai menu. Contrassegnate dall'icona del cappello da chef, potranno essere assaggiate e valutate da insegnanti e personale scolastico, Commissione Mensa e genitori, così da renderli protagonisti delle scelte alimentari.

www.riboscuola.it/menu/

Grazie alla collaborazione con i genitori, in occasione dei nuovi piatti RiBo è impegnata a predisporre una scheda ad uso di genitori ed insegnanti contenente alcune informazioni utili

alla presentazione del nuovo piatto ai bambini: origini dell'alimento, valori nutrizionali, proposta di ricette da fare a casa. Alcuni esempi sono già disponibili al link <https://www.riboscuola.it/consigli/>

C) Le regole del servizio

Il servizio di refezione scolastica si svolge dalle 11.30 alle 13.30, a seconda delle esigenze dei bambini e delle indicazioni dei dirigenti scolastici.

Il personale addetto alla refezione indossa apposita divisa in grado di identificarlo, guanti, mascherina, grembiule, cuffia e calzari.

Il refettorio, che nel caso delle scuole d'infanzia coincide con la sezione, viene allestito sulla base del numero effettivo dei bambini presenti, divisi per classi, su istruzione di insegnanti e dirigenza scolastica. Durante il pranzo gli insegnanti e il personale addetto svolgono attività di vigilanza e si pongono in maniera attiva monitorando l'andamento del consumo e della socializzazione. Inoltre, gli insegnanti svolgono azioni di educazione alimentare sia nel momento del pasto che nelle normali attività scolastiche.

03 | Impegni reciproci gestore - utente

Lo strumento fondamentale per garantire agli utenti trasparenza, chiarezza e collaborazione è il portale on line www.riboscuola.it, dove sono riportate in dettaglio tutte le informazioni dell'offerta: dai menu alle materie prime, dai moduli per la richiesta di diete speciali agli aggiornamenti e news. Non solo, il portale è un mezzo di comunicazione e di dialogo da consultare e dal quale ricevere risposte.

La sezione Ribò PER TE, è un'area riservata e personale dove è possibile visualizzare il menu del proprio figlio, il riepilogo delle segnalazioni, i report dei principali indicatori di qualità e altre informazioni dedicate.

Il Portale è un servizio per tutti (genitori, insegnanti, personale scolastico e addetti al servizio). La registrazione si effettua con le modalità indicate al seguente link: www.riboscuola.it/ribo-per-te.

La partecipazione dei genitori e del personale scolastico

Il Consiglio Comunale ha istituito le Commissioni Mensa di Scuola (CMS) e la Commissione Mensa Cittadina (CMC) per consentire un sempre maggiore coinvolgimento dei genitori che desiderano affiancare il Comune nel continuo monitoraggio, controllo e miglioramento del servizio refezione.

La CMC è composta da 3 rappresentanti del Comune, 1 rappresentante dell'Azienda USL, 3 insegnanti, 1 rappresentante del gestore del servizio e da 3 genitori, mentre le CMS sono composte da genitori e da almeno 1 insegnante.

Tutte le attività della CMC e delle CMS sono stabilite da apposito Regolamento deliberato dal Consiglio Comunale di Bologna e si accede nelle scuole secondo le modalità stabilite dalle stesse con apposito regolamento, ove esistente.

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/30591/>

Per una trattazione puntuale di argomenti specifici sono stati aperti alcuni tavoli di lavoro come ad esempio il Tavolo di Educazione Alimentare (TEA) che è composto dal Comune, dall'Azienda USL di Bologna, dal gestore del servizio di refezione, da genitori di CMC e CMS, da insegnanti e Dirigenti Scolastici. Il TEA ha attualmente elaborato e portato avanti il progetto frutta MELAINGHOTTO (<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/35819/>) e il progetto di rilevazione degli scarti (<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/36258/>).



04 | Standard di qualità

La qualità del servizio è fondamentale per il Comune di Bologna e Ribò ed è frutto di un processo di ricerca continua fatto di strumenti indispensabili quali il Controllo della Qualità e gli Indicatori di Qualità del servizio erogato.

I sistemi aziendali sono certificati secondo normative internazionali <https://www.riboscuola.it/qualita/>

Sistema di Controllo e Monitoraggio della Qualità

Concorrono al sistema di controllo e monitoraggio della qualità diversi soggetti: il Comune, l'Azienda USL, Ribò, le Commissioni Mensa.

In dettaglio:

- l'ufficio "Sviluppo Qualità pasti e controllo" del Comune di Bologna che in qualsiasi momento e senza preavviso controlla la modalità di organizzazione ed erogazione del servizio e la rispondenza ai criteri qualitativi richiesti;
- gli enti di certificazione;
- la Azienda USL che svolge controlli ufficiali in tema di sicurezza, igiene e valore nutrizionale degli alimenti, in base alla normativa vigente;
- Ribò che effettua controlli interni al Processo, avvalendosi di un laboratorio esterno che effettua analisi microbiologiche e chimico-fisiche sugli alimenti utilizzati, sull'acqua, sulle attrezzature e superfici di lavoro, seguendo un programma di lavoro su base annuale e preleva un pasto campione (150 gr o una porzione di tutti i prodotti serviti durante i pasti), riponendolo in contenitori sui cui indica la data di confezionamento e la denominazione del prodotto prelevato, e lo conserva in freezer per i sette giorni successivi, a disposizione per eventuali analisi.
- le Commissioni Mensa che possono effettuare verifiche sull'erogazione del servizio attraverso visite nei refettori e nei centri pasto, secondo le modalità previste dal Regolamento.

Monitoraggio del Servizio e Indicatori di Qualità

La qualità del servizio di refezione scolastica è garantita anche attraverso il monitoraggio da parte di tutti gli attori coinvolti nella ristorazione.

A questo fine sono stati individuati degli Indicatori che riguardano le aree ritenute più critiche, tra cui le materie prime, i trasporti e le segnalazioni ricevute.

L'andamento della reportistica per ciascuna delle aree è disponibile sul portale www.riboscuola.it, nella sezione dedicata RIBÒ PER TE www.riboscuola.it/ribo-per-te/



Indicatori

Le percentuali relative agli indicatori sotto indicati, sono rilevati con frequenza trimestrale. I risultati rilevati nell'anno scolastico 2016-2017 permetteranno la definizione degli standard attesi.

Gli indicatori individuati sono:

Piano dei controlli sul campo

- Controlli del Comune programmati/controlli effettuati = 90%
- Non conformità correttamente gestite/NC rilevate negli audit del Comune = 100%
- Trend delle non conformità rilevate nell'anno

Trasmissione dati

Pubblicazione sul portale nei tempi stabiliti:

- dei report previsti: trasporti; materie prime; assaggi; segnalazioni;
- dei menu secondo lo schema previsto;
- delle schede tecniche, riportanti tutti gli standard previsti dalle materie prime.

Obiettivi del Portale al 31/12/2017

almeno 2000 utenti iscritti al portale

- almeno 10% non genitori
- almeno un insegnante per scuola
- almeno 1500 assaggi
- almeno 60% delle segnalazioni attraverso portale

Andamento gradimento pasti

- tendenza al miglioramento del gradimento rilevato attraverso assaggi o altri strumenti
- tendenza alla riduzione dello scarto rilevato

Gestione delle Segnalazioni

- tempo di presa in carico di tutte le segnalazioni (entro 24 ore)
- tempo di prima risposta alle segnalazioni (entro max 5 giorni)
- tempo massimo di chiusura della segnalazione (entro 30 gg)
- % di segnalazioni gravi su segnalazioni totali

Nota: le segnalazioni gravi sono identificate da una procedura di gestione definita dal Comune di Bologna in accordo con l'Azienda Ausl.

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/31740/>

Puntualità e conformità del pasto consegnato

- % di ritardo sul piano delle consegne
- % di ritardi che hanno comportato slittamento inizio pasto
- % di ritardi che hanno comportato slittamento inizio pasto di oltre 15 minuti
- frequenza e indicatore di risolutività di "integrazioni" sui pasti consegnati

Conformità temperature

- temperature somministrazione pasti rilevate all'apertura dei contenitori

Organizzazione per l'erogazione del servizio

- numero di addetti per ogni bambino

Diete speciali

- % diete speciali correttamente preparate, confezionate e distribuite in rapporto alle richieste

Non conformità

- tipizzazione su non conformità rilevate

Materie prime con consumo mensile in kg

% Biologico

% IGP

% DOP

% KM zero

% provenienza Italiana

% provenienza UE

% provenienza extra UE

% fresco

% surgelato

<https://www.riboscuola.it/menu/materie-primi.aspx>

Scarti su campione selezionato in Kg

- %
- Trend

Corrispondenza del servizio ai menu programmati

- Effettiva rispondenza delle preparazioni servite rispetto a quelle programmate

Impatto ambientale

- % di stoviglie usa e getta in relazione ai pasti serviti
- trend consumi energetici <https://www.riboscuola.it/ribo-per-te/area-riservata/gli-indicatori-del-servizio.aspx>

Customer Satisfaction

- % dei soddisfatti e molto soddisfatti del servizio almeno 80%, su questionari restituiti

05 | Condizioni di accesso al servizio Tariffe

Possono accedere al servizio di refezione scolastica tutti gli alunni che frequentano le scuole di Bologna – scuole d’infanzia e scuole del primo ciclo – il cui funzionamento prevede l’orario di rientro pomeridiano per attività curricolari; il servizio può essere inoltre richiesto anche nelle giornate in cui non è previsto il rientro pomeridiano per attività curricolari, a condizione che nella scuola sia attivo il servizio di refezione.

Gli utenti contribuiscono alla copertura del costo del servizio attraverso il pagamento delle tariffe che vengono deliberate dal Comune di Bologna. I sistemi tariffari prevedono diversi livelli di contribuzione, che contemplano meccanismi di agevolazione rapportate alla condizione economica e alla pluriutenza (<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/30593/>).

Casi di non corresponsione della tariffa. Laddove, a causa del verificarsi di disservizi riconducibili alla responsabilità di Ribò o del Comune di Bologna, il servizio non sia fruito oppure ne sia fortemente compromessa la regolare fruizione, agli utenti interessati non sarà richiesto il pagamento del pasto. Sono escluse da questa fattispecie le situazioni riconducibili a cause di forza maggiore, ossia eventi non prevedibili e non gestibili con la ordinaria diligenza, così come quelle che richiedono il ricorso al pasto di emergenza o pasto semplificato contemplate nel contratto e gestite nei termini ivi previsti. Rientrano nelle circostanze in cui non sarà richiesto il pagamento del pasto:

- i casi in cui il pasto venga consegnato a scuola oltre 35 minuti dopo l’orario previsto di inizio del consumo, o non venga consegnato;
- i casi in cui il pasto fornito si discosti significativamente dagli standard nutrizionali approvati con il menu;
- residualmente ogni altro caso, non esemplificabile, in cui il pasto non venga fruito per responsabilità riconducibile al gestore o al Comune di Bologna.



Informazioni utili

Chi può accedere al servizio e come?

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/contenuti/3:25151/>

Cosa è FedERa? Come ci si registra a FedERa?

<https://servizi.comune.bologna.it/fascicolo/web/fascicolo/contenuto?id=1118>

Come iscrivere mio figlio al servizio?

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/35651/>

Come disdire il pasto per uno o più giorni?

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/30589/>

Come rinunciare temporaneamente o definitivamente al servizio?

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/30557/>

Come richiedere diete speciali?

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/36387/>

Come richiedere il pasto in bianco?

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/36387/>

Come costituire una Commissione mensa nella mia scuola?

Come faccio a contattare i rappresentanti CMS?

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/30591/>

Come fare una segnalazione?

<https://www.riboscuola.it/> in "Ribò per te", per informazioni

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/36387/>

Come fare un assaggio?

http://www.comune.bologna.it/media/files/m999_modulo_assaggi_.pdf

Cosa sono i LARN?

http://www.sinu.it/html/pag/tabelle_larn_2014_rev.asp

Come sono composti i pasti? Quanto cibo viene consegnato?

<https://www.riboscuola.it/menu/archivio-grammature-cotto.aspx>

Informazioni relative alle tariffe

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/servizi/3:25151/30593/>

Contatti



Comune di Bologna

Servizio Controllo Qualità Pasti del Comune di Bologna

Piazza Liber Paradisus, 6
Torre C – 5 Piano

Web

<http://www.comune.bologna.it/istruzione/contenuti/3:25151/>

E-mail

RefezioneScuola@comune.bologna.it



Ribò

Web

www.riboscuola.it

E-mail

info@riboscuola.it

Le icone sono create da Freepik, Vaadin e Vectors Market e rese disponibili sul sito www.flaticon.com per l'utilizzo gratuito con attribuzione.

Maggio 2017