

Carta dei Servizi della Ristorazione Scolastica

Anni scolastici 2022-2025

COMUNE DI OLBIA



SOLARIA SOCIETÀ COOPERATIVA



Sommario

1.	Introduzione.....	3
1.1.	Carta dei servizi della Ristorazione Scolastica.....	3
1.2.	Principi e norme	3
1.3.	Principali riferimenti normativi	4
2.	Presentazione della società	5
2.1.	Chi siamo.....	5
2.2.	Missione e valori: in cosa crediamo	6
2.3.	Politica integrata	6
2.4.	Certificazioni secondo gli standard internazionali.	8
2.5.	I nostri obiettivi di qualità	8
2.6.	Qualità degli alimenti e garanzie	10
3.	Controllo della qualità del servizio	11
4.	Sicurezza Alimentare	11
5.	Piano di campionamento su matrici alimentari e non alimentari.	12
6.	Rintracciabilità dei prodotti alimentari	12
7.	Approvvigionamenti e forniture	13
8.	L'Organizzazione del Servizio.....	13
9.	Elaborazione dei menù	14
10.	Diete speciali: mediche, etiche e religiose.....	15
11.	Monitoraggio del gradimento.....	16
12.	Recupero del cibo non somministrato	16
13.	Green procurement.....	18
14.	Accesso al servizio mensa scolastica.....	19
15.	Sistema tariffario	19
16.	Modalità di pagamento	19
17.	Privacy	19
18.	Uffici Comunali preposti	20
19.	Reclami	21

1. Introduzione

1.1. Carta dei servizi della Ristorazione Scolastica

La Carta del Servizio della Ristorazione Scolastica ha un duplice scopo:

- Definire e rendere noti gli standard di qualità e gli impegni assunti nei confronti del cittadino nell'attività di refezione scolastica;
- Garantire che tali impegni siano mantenuti;
- Rafforzare il rapporto di fiducia con la collettività.

Il pranzo rappresenta un contesto capace di risaltare le particolarità dei bambini, dai gusti alle competenze, e, nello stesso tempo, richiama le responsabilità educative della famiglia e della comunità intera, attorno al valore del cibo e alla qualità dell'alimentazione. **La Carta Dei Servizi** è uno strumento di comunicazione perché i cittadini siano pienamente consapevoli dei



loro diritti; è realizzata dal Servizio Istruzione e dalla Ditta affidataria del servizio di ristorazione scolastica erogato nelle scuole dell'infanzia e primarie cittadine.

La carta dei servizi, strumento di riferimento e di garanzia della qualità del Servizio di Ristorazione Scolastica, ispirato alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici", descrive non solo le scelte politiche, educative e culturali relative all'alimentazione dei bambini ma, fornisce anche tutte le informazioni sull'attività svolta, l'organizzazione e le opportunità del Servizio, assicurando ai cittadini la massima trasparenza. L'Amministrazione incoraggia sempre la partecipazione delle scuole coinvolte e dei cittadini, tramite la Commissione Mensa, per inoltrare suggerimenti, richieste, osservazioni e reclami.

1.2. Principi e norme

I principi fondamentali che guidano il servizio di refezione sono:

- Uguaglianza e imparzialità e diritto di scelta. È garantito il medesimo servizio a tutti gli Utenti senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua e condizione sociale. L'Amministrazione Comunale e la *Solaria Società Cooperativa* s'impegnano a mantenere la riservatezza sui dati personali raccolti e ad adeguare la prestazione erogata alle diverse esigenze nutrizionali degli Utenti.
- Continuità. Il servizio è erogato nel rispetto del calendario scolastico e senza interruzioni salvo cause di forza maggiore. L'Amministrazione Comunale e la *Solaria Società Cooperativa* s'impegnano a comunicare preventivamente eventuali interruzioni o variazioni programmate. In caso di eventi eccezionali non prevedibili sono previste procedure di emergenza per ridurre al minimo i disagi per l'Utenza.
- Efficienza ed efficacia. L'Amministrazione Comunale e la *Solaria Società Cooperativa* s'impegnano nel perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo delle prestazioni

erogate adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più idonee per semplificare i modi di accesso e pagamento del servizio e assicurare sicurezza e igiene dei locali, qualità del pasto, competenza e disponibilità degli operatori.

- Servizio continuo e regolare. Nel caso di eventi eccezionali ed imprevedibili che influiscono sullo svolgimento del servizio, sono previsti interventi specifici per ridurre al minimo i disagi degli utenti e la durata dei disservizi.
- Collaborazione di tutti. È garantita e favorita la partecipazione degli utenti al funzionamento ed al controllo della refezione scolastica, così come il diritto ad ottenere informazioni, dare suggerimenti e presentare reclami. Il naturale riferimento in merito è costituito dalla Commissione mensa di cui fanno parte Rappresentanti dei genitori, rappresentanti delle scuole, del Comune e dell'ASL.
- Nella refezione scolastica è rilevante soprattutto l'informazione. Per utilizzarla al meglio è importante avere notizie aggiornate, complete ed esaurienti sul suo funzionamento e sulle eventuali variazioni, così come sapere a chi ci si deve rivolgere per ottenere chiarimenti e spiegazioni.

1.3. Principali riferimenti normativi

Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica, approvate in Conferenza Stato-Regioni e pubblicate in G.U. n. 134 dell'11 giugno 2010



2016 “Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica” – INTEGRAZIONE.

Linee di indirizzo rivolte agli enti gestori di mense scolastiche, aziendali, ospedaliere, sociali e di comunità, al fine di prevenire e ridurre lo spreco connesso alla somministrazione degli alimenti approvate in Conferenza

Unificata il 19 aprile 2018

2016 Linee Guida Regionali Per La Ristorazione Scolastica

Piano Nazionale della Prevenzione 2020-2025

2014 “Allergie alimentari e sicurezza del consumatore: documento di indirizzo e stato dell'arte” del Ministero della Salute

2015 “Linee guida per l'educazione alimentare nella scuola italiana” del Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Inoltre legislazione in ottemperanza ai requisiti igienico sanitari:

2004 Pacchetto Igiene “Regolamento CE n° 852 e 853 linee guida nazionali e comunitarie, n° 854, n° 882

2002 Regolamento 178 “linee guida nazionali sulla rintracciabilità” e “linee guida sul sistema di allerta”

2011 Decreto 25/07 “Adozione dei criteri minimi ambientali da inserire nei bandi di gara della pubblica amministrazione per l'acquisto di prodotti e servizi nei settori della Ristorazione Collettiva.

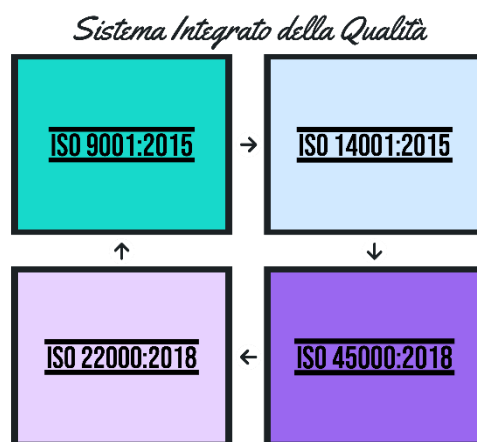
Piano per gli Acquisti Pubblici Ecologici nella Regione Sardegna (PAPERS) 2017-2020

2. Presentazione della società

2.1. Chi siamo

La [Solaria Società Cooperativa](#) ha 36 anni di esperienza nell'attività di ristorazione collettiva ed in particolare di quella scolastica. Fin dal 2003, con l'ottenimento della **certificazione di Qualità¹ ISO 9001:2015** ci siamo dotati di un sistema orientato alla soddisfazione del cliente. Con l'applicazione della norma **ISO 14001:2015**, ci impegniamo quotidianamente per il contenimento dell'utilizzo di risorse naturali; usiamo macchinari e impianti ad alta

efficienza energetica, siamo impegnati nella riduzione delle emissioni inquinanti in acqua, aria e suolo e dei rifiuti, impieghiamo ove possibile, beni ad utilità ripetuta, prodotti locali, tecnologie per la produzione di pasti a basso impatto ambientale. La recente certificazione **ISO 22000:2018**, in armonia con i sistemi e i processi di gestione già esistenti, ci consente di identificare con precisione i rischi, prevenire il verificarsi di incidenti lungo tutta la filiera e verificare l'adeguatezza rispetto alle norme. Solaria, da sempre attenta alle risorse umane che compongono la propria forza lavoro, ha consolidato la sua attenzione verso i propri collaboratori con l'ottenimento della certificazione **ISO 45000:2018**, che va oltre il rispetto delle norme sulla sicurezza dei lavoratori, infatti mette a sistema tutta la formazione del personale. Nel rispetto delle prescrizioni contenute nei capitolati degli enti committenti e delle indicazioni dei Servizi Igiene Alimenti della ASL, proponiamo un servizio in grado di soddisfare le esigenze alimentari di tutti, rispondendo alle necessità di vegetariani, vegani e celiaci e promuoviamo la realizzazione di un corretto approccio al cibo. Anche la cooperativa Solaria ha deciso di scendere in campo per dare il suo piccolo contributo rispetto ai 17 obiettivi dell'[agenda 2030](#)². Questi obiettivi fondamentali e impegnativi rientrano in quello che viene definito lo sviluppo sostenibile, un processo che permette di migliorare le condizioni di vita delle persone senza danneggiare l'ambiente, ovvero le piante e gli animali, il terreno, l'aria e l'acqua, elementi essenziali per la vita sul pianeta. Tutto ciò è possibile facendo attenzione alle nostre scelte quotidiane rispetto alle materie prime che scegliamo, a come gestiamo i rifiuti, a come riduciamo gli sprechi di acqua ed energia, a come limitiamo l'uso della plastica, ecc. Ogni nostra piccola azione può fare la differenza e aiutare a migliorare il nostro pianeta.



¹ procedure volontarie attraverso le quali degli enti terzi indipendenti di certificazione dichiarano che, un determinato prodotto, processo, servizio o Sistema di Gestione è conforme a una specifica norma o ad un altro documento normativo.

² programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. Essa ingloba 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile

2.2. Missione e valori: in cosa crediamo

La **Solaria Società Cooperativa** considera la Qualità, il rispetto dell'Ambiente, la Salute e Sicurezza nei propri luoghi di lavoro elementi cardini della strategia aziendale e ne promuove l'impegno a tutti i livelli dell'organizzazione; consapevole del proprio ruolo di leadership, diffonde e supporta l'impegno a soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza ed a migliorarne continuamente l'efficacia e trasmette a tutta la struttura l'importanza della gestione della conoscenza.

La cooperativa Solaria propone un'offerta di qualità fatta di prodotti gustosi e sicuri. Crediamo nel modello alimentare italiano che combina ingredienti di qualità superiore e ricette semplici, offrendo esperienze uniche ai cinque sensi. Il senso di appartenenza, il coraggio e la curiosità intellettuale ispirano il nostro modo di essere ed identificano le persone con le quali lavoriamo. La cooperativa Solaria lega da sempre il suo sviluppo al benessere delle persone e delle comunità in cui opera.

Vogliamo essere, nel nostro territorio, punti di riferimento della cultura e dell'eccellenza della ristorazione collettiva.

2.3. Politica integrata

Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul Lavoro

A questo scopo è stato istituito un Sistema di Gestione Integrato improntato al rispetto delle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018; al personale è quindi richiesto di rispettare, nella esecuzione di ogni loro attività, quanto descritto nei manuali, procedure e qualsiasi documento che ne descriva i criteri applicati.

La **Solaria Società Cooperativa** considera il rispetto di tutte le norme legislative per la tutela dell'Ambiente e della Salute e della Sicurezza sui luoghi di lavoro un obiettivo fondamentale della propria gestione dell'azienda, in quanto ritiene che questo elemento sia basilare per il rispetto della vita. L'attuazione di un sistema di gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza ha come obiettivo quello di concretizzare i requisiti specificati dalle norme. In tale contesto la DIR intende puntare al miglioramento continuo, coinvolgendo le responsabilità del proprio personale. Per tutto ciò essa si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sull'Ambiente e sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori che dipendono dall'azienda stessa, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti e la verifica dei risultati ottenuti.

La **Solaria Società Cooperativa**, è consapevole del proprio ruolo nella tutela dell'ambiente e della sicurezza dell'azienda e dei cittadini, e che questa richieda strumenti e metodologie adattati, ma soprattutto che nell'utilizzo di questi ultimi debbano essere impiegati comportamenti attenti, coordinati e adeguati a realtà e circostanze flessibili nel tempo; pertanto proferisce in tali doveri un continuo e assoluto impegno improntato a criteri di responsabilità e affidabilità del proprio lavoro.

Il punto di partenza per la realizzazione di queste politiche è stato individuato nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- Introdurre ed attuare sistemi di gestione e programmi per la tutela dell'ambiente e della sicurezza dimensionati alle effettive esigenze dei servizi effettuati.

- Mantenere costantemente monitorato il grado di conformità del sistema alle norme e leggi di riferimento e cercare di migliorarlo sempre.
- Migliorare le prestazioni ambientali e l'attenzione nei processi e nei residui delle lavorazioni.
- Ridurre ogni forma di impatto ambientale (produzione rifiuti, emissioni in atmosfera, gestione delle acque)
- Ottimizzare l'utilizzo di risorse energetiche, evitando gli sprechi, e utilizzando le migliori tecnologie disponibili
- Orientarsi su forme di energia a basso impatto ambientale
- Attuare adeguati strumenti al fine di prevenire incidenti o eventi che possano danneggiare l'ambiente o la salute dei propri collaboratori.
- Diminuire la pericolosità delle proprie attività e migliorare l'uso dei Dispositivi di Protezione Individuale.
- Pianificare gli obiettivi di prestazione delle attività operative, di innovazione e miglioramento della Qualità, Ambiente e Sicurezza e Salute dei Lavoratori.
- Esprimere in modo quantitativo gli obiettivi ogni volta sia possibile.
- Pianificare le azioni atte al raggiungimento dei propri obiettivi di miglioramento ed innovazione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.
- Promuovere e implementare programmi di addestramento/formazione del personale a tutti i livelli al fine di ottimizzare il processo di crescita delle risorse umane, considerate come risorse critiche per lo sviluppo della Cooperativa negli anni a venire.
- Comunicare verso l'esterno tutte le attività che l'azienda sostiene nel campo della tutela ambientale e della Salute e Sicurezza dei lavoratori.
- Avere in primo luogo il rispetto del contratto e la soddisfazione degli utenti.

Solaria per l'implementazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, ha in termini di risorse umane ed economiche, affrontato un percorso impegnativo nel quale ci si è confrontati e si è condiviso aspetti e problematiche proprie della ristorazione collettiva con uno spirito nuovo e collaborativo, nel quale si impegna a rendere disponibili risorse e mezzi adeguati agli obiettivi posti. Il raggiungimento della Certificazione del proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo le norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, rappresenterà anche l'occasione per dichiarare che la Solaria Società Cooperativa è tra quelle aziende che valuta e applica le migliori soluzioni per contenere i rischi legati alle attività del proprio settore, valutando in esse l'erogazione dei servizi, l'attività di ufficio e le attività manutentive a carico delle proprie strutture o mezzi. La conformità di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza a dei principi di riferimento sarà un modo per accrescere la sensibilità di tutte le componenti aziendali e per creare quell'ambiente culturale indispensabile per dare a questo problema tutta l'importanza che oggi riveste nella nostra azienda.

La **Solaria Società Cooperativa**, confidando nella collaborazione di tutti, ritiene che il raggiungimento delle Certificazioni *ISO 9001:2015*, *ISO 14001:2015*, *ISO 2200:2018* e *ISO 45001:2018* non siano un punto di arrivo, ma una tappa fondamentale del suo cammino.

Come miglioramento continuo, l'azienda s'impegna a studiare costantemente le proprie attività, cercando di perfezionare con un periodico riesame, il proprio sistema gestionale,

basando le proprie decisioni sulla raccolta sistematica dei dati e sulla loro puntuale analisi.

Al fine di attuare la presente politica, la Direzione si impegna a:

- Riesaminare periodicamente il contesto nel quale l'organizzazione agisce, impegnandosi al coinvolgimento e alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza e i loro responsabili di impianto.

Al fine di favorire la diffusione e la comprensione della Politica, l'Alta Direzione incontra i Responsabili di Funzione in modo da diffondere la consapevolezza del ruolo del singolo nell'organizzazione.

2.4. Certificazioni secondo gli standard internazionali.



2.5. I nostri obiettivi di qualità

La ristorazione scolastica non rappresenta esclusivamente un semplice soddisfacimento dei fabbisogni nutrizionali, ma deve essere considerata un importante e continuo momento di educazione e di promozione della salute diretto ai bambini, che coinvolge anche docenti e genitori. L'obiettivo globale del servizio di ristorazione è quello di fornire un pasto appropriato in un contesto adeguato secondo una visione sistemica della qualità. Nel corso della durata del contratto, con la collaborazione dell'ASL e delle Scuole attuiamo:

- la divulgazione presso gli utenti del servizio (studenti, insegnanti e genitori) di materiale informativo relativo alla composizione dei menù con particolare riferimento alle caratteristiche nutrizionali, al legame con il territorio e alla stagionalità dei prodotti utilizzati;
- l'organizzazione di attività volte alla promozione della cultura alimentare.

Per poter garantire il raggiungimento degli standard qualitativi inerenti al servizio in oggetto, garantiamo e manteniamo alcuni standard qualitativi relativi agli elementi di seguito indicati:

- la sostenibilità ambientale e sociale;
- l'acquisto di derrate di 1^ qualità privilegiando i prodotti regionali e nazionali e approvvigionandosi da fornitori di prodotti e di marchi di qualità, privilegiando la somministrazione di prodotti biologici, prodotti tipici ([DOP e IGP](https://dopigp.politicheagricole.gov.it/le-denominazioni))³ e della filiera corta;
- la professionalità degli operatori: il personale è in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Trattandosi di un servizio complesso richiediamo elevata professionalità nonché il consolidamento di un approccio empatico con gli utenti.

³ <https://dopigp.politicheagricole.gov.it/le-denominazioni>

2.6. Qualità degli alimenti e garanzie



I prodotti in distribuzione all'interno del Servizio mostrano una accurata attenzione e un ricercato interesse nell'offrire all'utenza prodotti di qualità con riferimenti specifici alla sostenibilità ambientale (prodotti a filiera corta e a Km 0) e, di conseguenza, alla [stagionalità](#).

I pasti della ristorazione scolastica vengono preparati giornalmente nella cucina centralizzata, privilegiando le cotture a vapore o al forno e nel rispetto di tutte le regole necessarie atte a garantire l'igiene e gli standard qualitativi. Vengono utilizzati alimenti freschi con l'utilizzo di aromi naturali (È escluso l'utilizzo di sostanze industriali per insaporire o addensare). Le operazioni di lavorazione e cottura degli alimenti mirano ad ottenere standard elevati di qualità nutritiva e organolettica-sensoriale. A tale scopo, le preparazioni, vengono effettuate con attrezzature di ultima generazione.

Le materie prime utilizzate:

- privilegiano principalmente la provenienza nazionale di materie prime di origine animale e vegetale, deperibili e non;
- sono orientate alle produzioni regionali e, nel tempo, alle produzioni locali;
- prediligono prodotti ortofrutticoli freschi stagionali con utilizzo di frutta e ortaggi BIO o di provenienza regionale
- non sono permessi prodotti geneticamente modificati (OGM⁴).

PRINCIPALI PRODOTTI PRESENTI NEL MENU'	PROVENIENZA
Frutta (es. mele, pere, arance, mandarini, clementine, meloni, ...)	Sardegna/Nazionale
Verdura/ortaggi (es. carote, finocchi, patate, pomodori, zucchine, ...)	Sardegna/Nazionale
Patate	Sardegna (Fonni)
Ravioli	Sardegna (Nule)
Carne di bovino	Allevato in Sardegna
Carne suina	Sardegna
Pane comune	Locale
Pizza	Produzione propria
Dolcesardo/panedda/peretta	Sardegna
Ricotta	Sardegna
Uova	Sardegna
Olio extravergine d'oliva	Sardegna

⁴ Per organismo geneticamente modificato ([OGM](#)) si intende un organismo, diverso da un essere umano, in cui il materiale genetico (DNA) è stato modificato in un modo differente da quanto avviene in natura, con l'accoppiamento e la ricombinazione genetica naturale. L'applicazione delle moderne biotecnologie permette di trasferire tratti di geni selezionati da un organismo all'altro, anche di specie non correlate, per esempio tra batteri e piante.

TIPOLOGIA	PRODOTTI
BIO	Frutta (90%), ortaggi (90%), legumi (90%), cereali (90%), uova (100%), carne bovina (90%), carne suina (51%), fusi di pollo (91%), Parmigiano Reggiano (100%), Pelati/polpa e passata di pomodoro (95%), mozzarelle (90%), latte e yogurt (100%), Olio E.V.O. (100%)
Km0 FILIERA CORTA	Pasta Secca, Riso (100%), ravioli (100%), gnocchetti Sardi/malloreddus (100%)
DOP	Parmigiano Reggiano, Mele
COMMERCIO EQUO E SOLIDALE	Banane
IGP	Mele
PESCE E PRODOTTI ITTICI CERTIFICATI E SOSTENIBILI	Prodotti ittici zona FAO 37 o 27 (71%),
PRODOTTI TRADIZIONALI	Dolce Sardo, Peretta/Panedda

3. Controllo della qualità del servizio

Il sistema di controllo adottato si articola su tre livelli:

- controllo del servizio erogato da parte dei Referenti Mense Scolastiche;
- verifiche periodiche sulla qualità del servizio pianificate con frequenze diversificate in base alle criticità rilevate nelle scuole da parte dell'Unità Operativa Mense;
- verifiche periodiche da parte delle Commissioni Mensa.

Tutti i controlli/verifiche sono regolarmente documentati e, qualora siano rilevate delle non conformità, queste sono segnalate ai responsabili affinché prendano i necessari provvedimenti e provvedano all'eventuale attivazione di azioni correttive per eliminarne le cause ed evitare che si ripetano.

4. Sicurezza Alimentare

Tutto il processo di lavorazione, trasporto e distribuzione si svolge nel rigoroso rispetto della normativa sulla sicurezza alimentare ed in particolare:

- REG. CE 852/2004 – Igiene dei prodotti alimentari
- Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione scolastica – emesse dal Ministero della Salute
- Linee di indirizzo nazionale per la ristorazione ospedaliera, assistenziale e scolastica
- Linee guida per la ristorazione collettiva scolastica – emesse dalla Regione Sardegna
- Criteri Ambientali Minimi per la ristorazione collettiva (C.A.M.)
- Nel centro cottura è presente il Piano di Autocontrollo (HACCP) che riporta le misure da applicare per assicurare la sicurezza alimentare.

Giornalmente sono prelevati due campioni rappresentativi del pasto somministrato e conservati nel congelatore per 48/72 ore al fine di rintracciare le cause di eventuali intossicazioni alimentari. Per garantire l'adeguatezza delle procedure riportate nel piano



HACCP⁵ e la loro corretta applicazione, ogni anno definiamo un piano di campionamento di alimenti e superfici. Vengono eseguiti tamponi su utensili e attrezzature, mani degli operatori, analisi microbiologiche sugli alimenti (semi-lavorati, prodotti finiti), sulle materie prime e analisi microbiologiche sull'acqua di rete, personalizzati a seconda dell'analisi dei Punti Critici di Controllo rispetto all'ambiente ed al servizio erogato e ai parametri e metodi fissati sulla base delle disposizioni contenute nei Regolamenti CE n. 854/04, n. 882/04, n. 2073/05, 1441/2007 e s.m.i. Effettuiamo altresì la **taratura delle attrezzature** (frigoriferi, freezer, forni, bilance e sonde termometriche). Le analisi/tarature vengono effettuate da un laboratorio iscritto nell'Elenco regionale dei laboratori che effettuano procedure di autocontrollo per imprese alimentari. I risultati delle analisi sono confrontati con i valori previsti dalla normativa vigente e in caso di non conformità sono tempestivamente attivate adeguate azioni correttive. Per assicurare adeguate condizioni igieniche a inizio anno scolastico e nel corso dell'anno sono pianificati e attuati interventi di derattizzazione e disinfestazione.

5. Piano di campionamento su matrici alimentari e non alimentari.

Due volte all'anno vengono effettuati *tamponi su utensili e attrezzature, mani degli operatori, analisi microbiologiche sugli alimenti (semi-lavorati, prodotti finiti), sulle materie prime e analisi microbiologiche sull'acqua di rete*, personalizzati a seconda dell'analisi dei Punti Critici di Controllo rispetto all'ambiente ed al servizio erogato e ai parametri e metodi fissati sulla base delle disposizioni contenute nei Regolamenti CE n. 854/04, n. 882/04, n. 2073/05, 1441/2007 e SMI.

Viene effettuata tutti gli anni la **taratura delle attrezzature** (frigoriferi, freezer, forni, bilance e sonde termometriche). Le analisi/tarature vengono effettuate da un laboratorio che opera ad Olbia, iscritto nell'Elenco regionale dei laboratori che effettuano procedure di autocontrollo per imprese alimentari.

6. Rintracciabilità dei prodotti alimentari



Attuiamo, in ottemperanza al Regolamento CE n. 178/2002⁶, un sistema di controllo dei flussi delle derrate in entrata e in uscita, al fine di garantire la circolazione di alimenti sani e sicuri, verificando la reale provenienza del prodotto ed attivando procedure mirate e dirette di ritiro dal mercato dei prodotti provenienti da ingredienti definiti non sicuri, informando immediatamente gli operatori coinvolti e le autorità competenti in materia.

⁵ L'HACCP (Hazard analysis and critical control points) è invece un sistema che consente di applicare l'autocontrollo in maniera razionale e organizzata. È obbligatorio solo per gli Operatori dei settori post-primari. Il sistema HACCP è quindi uno strumento teso ad aiutare gli OSA a conseguire un livello più elevato di sicurezza alimentare.

⁶ REGOLAMENTO (CE) N. 178/2002 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 28 gennaio 2002 che stabilisce i principi e i requisiti generali della legislazione alimentare, istituisce l'Autorità europea per la sicurezza alimentare e fissa procedure nel campo della sicurezza alimentare

7. Approvvigionamenti e forniture



Selezioniamo i nostri **fornitori** attraverso un severo processo di qualificazione basato su principi di **qualità e sicurezza alimentare**. Ci rivolgiamo ai **migliori produttori locali** per **alimenti biologici**, di **denominazione di origine protetta (DOP)**, **I.G.P.**, **Filiera Corta** e per i **prodotti freschi**, quali **carne, pesce, latte e latticini, olio, pane, frutta e verdura**. Le derrate alimentari arrivano principalmente tramite forniture giornaliere/settimanali da parte di fornitori qualificati presso la zona ricevimento merci, vengono suddivise per tipologia di materia prima e trasformate nei distinti locali di preparazione e lavorazione. Il processo di selezione dei fornitori costituisce il presupposto necessario per garantire l'acquisto di derrate alimentari conformi ai requisiti richiesti. Per questo ci impegniamo, oltre all'implementazione della normativa cogente in materia di Salute e Igiene Alimentare (Reg. CE 852/2004), ad osservare uno specifico Piano della Qualità.

La scelta dei fornitori viene attuata attraverso un'attenta valutazione preventiva, prevista dal nostro sistema di qualità. Nel periodo di osservazione, si analizza il piano di autocontrollo aziendale (per i fornitori di derrate alimentari), la qualità dei prodotti o dei servizi offerti, i tempi di consegna, il possesso delle certificazioni di prodotto, la capacità e l'impegno a fornire i prodotti previsti dal **menù** e dal capitolato speciale (con particolare attenzione ai prodotti a filiera corta, Km 0, biologici, DOP e IGP).

Dopo la fase di sorveglianza il fornitore viene inserito nell'elenco dei fornitori qualificati. Il criterio preferenziale per una valutazione positiva dell'affidabilità del fornitore è il possesso di certificazioni (ISO 9001; ISO 14001; ISO 45001, ISO 22000, etc.).

8. L'Organizzazione del Servizio

I pasti sono preparati e confezionati giornalmente presso il centro di cottura, sito in Via del Castagno n. 25 e trasportati presso i diversi plessi scolastici delle scuole dell'infanzia e primarie di Olbia. La prenotazione dei pasti avviene giornalmente nelle scuole per via telematica tramite un sistema informatico, gestito a cura del Concessionario.

Ogni giorno sono erogati circa 2100 pasti, per un complessivo di oltre 350.000 pasti annui. Il processo di produzione dei pasti segue il "principio della marcia in avanti": l'alimento lungo il percorso delle varie fasi del ciclo produttivo non deve mai retrocedere, ma solo avanzare verso l'operazione successiva fino al consumo evitando contaminazioni crociate fra i prodotti diversi in lavorazione e la separazione zone sporco/pulito.

I pasti comuni vengono preparati in "legame caldo/freddo" nell'ampio locale cottura. Successivamente, vengono porzionati e confezionati all'interno degli appositi contenitori. I pasti, vengono poi collocati all'interno di contenitori termici allo scopo di garantire le temperature previste dalla normativa vigente per il tempo del trasporto fino alla distribuzione nei diversi plessi scolastici. I contenitori isotermici con i pasti confezionati (pasti comuni e speciali) vengono caricati su furgoni debitamente coibentati e idonei al trasporto e veicolati ai plessi scolastici.

9. Elaborazione dei menù



I pasti delle mense vengono preparati giornalmente nella cucina centralizzata della cooperativa Solaria, ad Olbia, privilegiando le cotture a vapore o al forno e nel rispetto di tutte le regole necessarie atte a garantire l'igiene e gli standard qualitativi. Vengono utilizzati alimenti freschi, aromi naturali (È escluso l'utilizzo di sostanze industriali per insaporire o addensare). Le operazioni di lavorazione e cottura degli alimenti mirano ad ottenere standard elevati di qualità nutritiva e organolettica-sensoriale. A tale scopo, le preparazioni, vengono effettuate con attrezzature di ultima generazione. Le materie prime utilizzate:

- privilegiano principalmente la provenienza nazionale/regionale di materie prime di origine animale e vegetale, deperibili e non;
- sono orientate alle produzioni regionali e, nel tempo, alle produzioni locali;
- prediligono prodotti ortofrutticoli freschi stagionali con utilizzo di frutta biologica.
- non sono permessi prodotti geneticamente modificati (OGM).

Nella ristorazione scolastica è di fondamentale importanza abbinare il principio della “promozione della salute” a quello della “promozione della qualità”, offrendo menù che incontrino il gradimento da parte degli utenti. Nel servizio di refezione scolastica sono previsti **due menù stagionali, sviluppati su 4 settimane**, al fine di diversificare il più possibile le proposte alimentari, rispettando la stagionalità dei prodotti. Viene privilegiata l'offerta di prodotti stagionali freschi e, laddove possibile, locali. Ogni menù prevede:

- primo piatto
- secondo piatto
- contorno
- pane
- frutta

I menù vengono elaborati nel rispetto della normativa vigente in tema di grammature alimenti proposti. Nella formulazione del menù, elaborato in collaborazione con il Servizio Igiene e Nutrizione della ASL, si è tenuto conto non solo del corretto bilanciamento dei prodotti ma anche dell'accoglimento di proposte e suggerimenti che negli anni sono pervenute all'Ufficio da parte del personale docente rappresentante di ogni plesso scolastico e dei rappresentanti dei genitori.



e tipologia di menù,

La qualità organolettica dei pasti

Il Concessionario s'impegna a garantire che tutte le operazioni di manipolazione e cottura degli alimenti siano volti ad ottenere standard elevati di qualità nutritiva ed organolettica-sensoriale correlando le tecnologie di produzione, di distribuzione e confezionamento alle caratteristiche intrinseche del piatto. I ridotti tempi di trasporto dal centro di cottura ai diversi plessi scolastici permettono un breve stazionamento dei cibi nei contenitori isotermitici.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
La qualità organolettica dei pasti	Verifica qualità dei pasti prima della loro veicolazione sui diversi plessi scolastici	Verifica giornaliera dei pasti prima della loro veicolazione da parte del Cuoco Responsabile e degli operatori addetti al confezionamento Verifica della conformità delle temperature dei prodotti
	Controllo delle temperature	Rispetto dei limiti specifici secondo le procedure del manuale di autocontrollo
	Tempi di consegna pasti secondo piano di trasporto	La consegna nei plessi non verrà effettuata prima dei 15 minuti dell'orario previsto per l'inizio del servizio nei diversi plessi.
	Indagini sul gradimento dei pasti da parte dei bambini	Monitoraggio di due rotazioni del menù invernale e una del menù estivo
	Richieste di Modifica dei menù	Vengono inoltrate agli organi competenti (Comune e ASL) ed eventualmente inserite per l'anno scolastico successivo.
	Incontri di confronto con l'utenza per valutazione del gradimento pasti	Partecipazione alle riunioni con il Comitato di Ristorazione Scolastica

10. Diete speciali: mediche, etiche e religiose



Per “Dieta speciale” si intende un regime alimentare differente da quello fornito normalmente dalla ristorazione scolastica, diverso dal menù standard, e può essere richiesta per motivi patologici e/o per motivi etico/religiosi/culturali. Il servizio di ristorazione scolastica prevede una specifica offerta nutrizionale agli alunni con particolari esigenze dieto-terapiche o che per motivazioni religiose necessitino di menù personalizzati. Questi pasti vengono preparati in una apposita area delimitata e da personale esclusivo.

La qualità delle diete speciali Il Concessionario s’impegna a garantire diete speciali per motivi sanitari ed etico-religiosi ai diversi utenti (adulti e bambini) predisponendole in base ai menù in vigore per tutti gli altri utenti ed utilizzando materie prime specifiche.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
La qualità delle diete speciali	Spazi e attrezzature dedicati esclusivi	• n.1 locale preparazione diete • n.1 armadio dedicato nella zona di ricevimento merci • Giornalmente le materie prime sono stoccate separatamente dalle materie prime dei pasti comuni • Utilizzo giornaliero di attrezzature/utensili dedicati ed identificati
	Trasporto dedicato	Utilizzo giornaliero di contenitori isotermitici dedicati
	Verifiche ispettive interne presso la cucina centralizzata	Verifiche giornaliere sulla produzione e confezionamento diete da parte dei responsabili della cooperativa.
	Verifiche ispettive interne presso i diversi refettori scolastici	Verifiche da parte dei responsabili della cooperativa.
	Tempistiche attivazione diete speciali	Entro n.3 giorni lavorativi

Figure professionali specifiche	• n.1 cuoca
Formazione del personale sulla gestione delle diete speciali	Esperienza pluriennale nel settore da parte del personale specificatamente dedicato alle diete.
Incontri individuali con la cuoca	• Disponibilità continua durante tutto l'anno scolastico su specifica richiesta dell'utenza
Analisi con ricerca di allergeni (glutine e lattosio)	Secondo piano di campionamento annuale

11. Monitoraggio del gradimento

La cooperativa Solaria monitora regolarmente la qualità della ristorazione scolastica attraverso indagini interne e periodiche di carattere quali-quantitativo come, ad esempio, i sopralluoghi presso il centro cottura e le scuole. Tali interventi mirano a rilevare la correttezza delle procedure organizzative individuate come portanti all'interno del compimento del servizio di ristorazione scolastica. Nel corso di tali sopralluoghi si verifica la corretta applicazione delle procedure. Fra i fattori di qualità indagati si rilevano: la temperatura delle pietanze, la gradevolezza dei piatti, la corretta produzione, il conferimento e distribuzione del pranzo con particolare attenzione alle diete speciali, la corrispondenza merceologica delle materie prime proposte e l'effettiva concordanza fra lo schema alimentare predisposto e la sua concreta realizzazione. Solaria si riserva periodicamente di promuovere ed effettuare presso i cittadini (bambini, famiglie, insegnanti) indagini e/o consultazioni specifiche rispetto a diversi aspetti del servizio. Gli esiti derivanti dai sopralluoghi di rilevamento e dalle consultazioni sopra enunciate così come le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami inoltrati concorrono a perfezionare il servizio in modo costante.



12. Recupero del cibo non somministrato



In virtù di quanto stabilito dall'art.10 della Legge 19 agosto 2016, n. 166, Solaria prevede da tempo la donazione e distribuzione di prodotti alimentari a fini di solidarietà sociale e per la limitazione degli sprechi. Per favorire il recupero, la distribuzione e



la valorizzazione delle eccedenze alimentari, in collaborazione con ONLUS, cooperative sociali e associazioni effettuiamo la raccolta e distribuzione di tutti quei cibi cucinati, alimenti freschi, frutta, verdura e prodotti da forno, perfettamente integri, non serviti, che nel giro di poche ore e attraverso una organizzazione accurata, vengono consegnati e consumati presso i beneficiari riceventi ([L. n. 155 del 25 06 2003](#), [modificata il 02/08/2016](#))

Educare al cibo, educare alla vita: i laboratori di educazione alimentare

La ristorazione scolastica assume un ruolo fondamentale nel favorire l'inclusione e l'adozione di scelte salutari, riducendo i rischi e le disuguaglianze⁷.



Per molti bambini, infatti, la mensa scolastica è l'unico pasto completo ed equilibrato della giornata. Questa proposta, improntata alla riscoperta dell'importanza di cibi salutari e delle loro varietà che stanno alla base della [dieta mediterranea](#)⁸, vuole far riflettere le famiglie sul nostro modo di mangiare, poiché il modello di consumo di cibo che è adottato dalle economie più ricche contribuisce in modo

sostanziale al surriscaldamento climatico, producendo enormi quantità di gas serra. La produzione di cibo è responsabile di un terzo di tutte le emissioni antropogeniche di gas serra e il settore zootecnico da solo del 15%, sfruttando quasi l'80% delle terre agricole del pianeta. In questa direzione Solaria ha deciso di adottare una politica attiva nella tutela dell'ambiente e nella lotta ai cambiamenti climatici incoraggiando l'adozione di menù con la presenza di più verdure e ortaggi e meno carni rosse. Il piano da noi proposto è altresì legato alla diffusione e alla salvaguardia di tradizioni culturali e culinarie del territorio (proposta di menù galluresi), attraverso la riappropriazione del patrimonio alimentare regionale e nazionale. Il progetto intende coinvolgere, con proposte e azioni differenziate, alunni, docenti e genitori. Per una mensa scolastica buona, sana e sostenibile c'è bisogno di sviluppare competenze e una cultura del buon cibo legata anche alla salute dell'ambiente. In collaborazione con l'Ente Appaltante, la ASL territoriale e le Scuole, realizzeremo e diffonderemo, attraverso l'acquisizione di atteggiamenti e comportamenti condivisi, un processo di recupero di corrette abitudini alimentari, per contribuire all'acquisizione di **“buone pratiche”** (igieniche, alimentari, relazionali) che favoriscano la continua ricerca di quelle condizioni di serenità, fondamentali per il raggiungimento del benessere e per favorire l'autonomia personale e il senso di impegno e responsabilità nei confronti della collettività. Le proposte saranno diversificate per ordine e grado scolastico e per target di pubblico (famiglie e scuole), favorendo lo sviluppo di competenze trasversali nei ragazzi e la messa in atto di buone pratiche di consumo. L'approccio sarà di tipo laboratoriale, interattivo, ludico e partecipativo, anche sfruttando le odierne tecnologie. La cooperativa, si occuperà di mantenere un monitoraggio costante sulle attività svolte, rilevando criticità e osservazioni, e gestirà la parte organizzativa delle singole attività. Solaria fornirà a studenti, genitori ed insegnanti, specifico materiale divulgativo in occasione delle iniziative previste.

Sei ciò che mangi



⁷ Linee di Indirizzo Nazionale per la ristorazione Ospedaliera, Assistenziale e Scolastica

⁸ <https://www.salute.gov.it/portale/nutrizione/dettaglioContenutiNutrizione.jsp?lingua=italiano&id=5438&area=nutrizione&menu=educazione>

13. Green procurement

Esistono tanti modi per rispettare l'ambiente e, tra questi, possiamo applicarne molti alla nostra attività: *consumare meno energia, produrre meno rifiuti o ridurre il volume per diminuire il numero di trasporti alla discarica o all'impianto di riciclaggio, contribuire alla raccolta differenziata, ridurre o eliminare le emissioni gassose, utilizzare meno materie prime e più materie riciclate, consumare meno acqua, riciclare o proporre servizi che siano il frutto di processi produttivi più rispettosi per l'ambiente.*



Consumare meno energia

Acquistiamo prodotti ad alta efficienza energetica ed idrica verificandone i consumi sulle schede tecniche di prodotto. Poniamo attenzione alla coibentazione della macchina (forno, lavastoviglie etc.) in modo da evitare dispersioni termiche e migliorare l'efficienza energetica. Controlliamo periodicamente la tenuta delle guarnizioni di frigoriferi e celle e pulire periodicamente i filtri dei loro motori o delle unità esterne. Nella nostra cucina abbiamo installato rubinetteria con riduttori di flusso in modo da ridurre lo spreco di acqua.

Riduzione dei rifiuti

La ristorazione produce ingenti quantità di rifiuto soprattutto organico e di imballaggio: formiamo il nostro personale ad una corretta ed efficiente differenziata per ottenere sostanziali vantaggi ecologici. Vogliamo aiutare anche gli alunni a effettuare una corretta raccolta differenziata con le attività previste dal piano di educazione alimentare. Utilizziamo pattumiere differenziate in base al tipo di rifiuto. Abbiamo concordato con i nostri fornitori una politica di imballaggi a rendere e premiare chi usa imballaggi ridotti o meglio di materiale riciclato. Solaria nel corso degli anni ha stretto numerose collaborazioni con enti e associazioni benefiche impegnate nella raccolta e distribuzione di prodotti alimentari. Collaboriamo anche con ricoveri per animali (canili o gattili) donando loro gli avanzi dell'attività produttiva.

Miglioramento della qualità dell'aria e dell'acqua

Le immissioni inquinanti nell'aria e nell'acqua possono essere ridotte tramite scelte consapevoli che possano interrompere o ridimensionare il loro impatto negativo. Tra i criteri di scelta delle apparecchiature del freddo (frigoriferi, congelatori, abbattitori, vetrine, celle frigorifere etc.) abbiamo inserito la tipologia di gas refrigerante utilizzato privilegiando gli *ozone friendly*⁹. Non buttiamo negli scarichi gli oli esausti, ma li gestiamo in modo differenziato. Utilizziamo detergenti con basse componenti inquinanti e con marchio Ecolabel.

Conservazione delle risorse naturali

Una piena consapevolezza ecologica non si ferma al risparmio energetico e alla gestione dei rifiuti ma si spinge lungo la filiera e cerca di condizionare con piccoli comportamenti le scelte di chi lavora e si relaziona con noi. Tra i nostri fornitori scegliamo chi dimostra di avere rispetto per l'ambiente. Scegliamo prodotti e servizi delle aziende che hanno stabilimenti certificati ISO 14001 (certificazione ambientale) o che quantomeno dimostrano di seguire una policy di tipo ambientale. Privilegiamo prodotti che hanno acquisito certificazioni specifiche di eco sostenibilità (FSC, Ecolabel, Plastica seconda vita etc.). Lo smaltimento delle



⁹ gas refrigeranti a basso potenziale di riscaldamento globale (GWP, Global Warming Potential) e con valori nulli in termini di potenziale di eliminazione dell'ozono (ODP, Ozone Depletion Potential)

apparecchiature obsolete è sempre realizzato da strutture adeguate alla salvaguardia ambientale.

14. Accesso al servizio mensa scolastica

L'iscrizione al servizio, che deve essere rinnovata ogni anno, può essere effettuata esclusivamente per via telematica accedendo con identificativo SPID (Sistema Pubblico d'Identità digitale) dal sito istituzionale www.comune.olbia.ot.it sezione "Aree Tematiche - Istruzione - Mensa Scolastica".

15. Sistema tariffario

I fruitori del servizio sono tenuti alla corresponsione di una [tariffa](#) per il consumo di ogni singolo pasto determinata annualmente dall'Amministrazione Comunale. Per gli utenti residenti si applicano le riduzioni e le agevolazioni in funzione della condizione economica determinata in base all'Indicatore della situazione economica equivalente dell'intero nucleo familiare e, pertanto, nel caso in cui il richiedente intenda beneficiare delle tariffe agevolate dovrà indicare l'ISEE, in carenza verrà applicata la tariffa massima.

Le fasce stabilite con atto deliberativo della Giunta Comunale n. 292 del 19/11/2021 per l'anno 2022 sono le seguenti:

ISEE da	0	a € 6.000,00	ESENTE
“ “	€ 6.000,01	a € 7.500,00	€ 0,50 a pasto
“ “	€ 7.500,01	a € 10.000,00	€ 2,70 a pasto
“ “	€ 10.000,01	a € 12.500,00	€ 3,30 a pasto
“ “	€ 12.500,01	a € 15.000,00	€ 3,44 a pasto
Oltre	€ 15.000,00		€ 3,72 a pasto

Per i non residenti il costo unitario del pasto è di € 4,97. Per i residenti e non residenti: le famiglie composte da più figli beneficiari del servizio mensa scolastica avranno una riduzione del costo del servizio pari al 50% per il 2° o più figli.

16. Modalità di pagamento

Il pagamento dei pasti, da corrispondersi entro il giorno 5 del mese successivo alla fruizione degli stessi, potrà essere effettuato in una delle seguenti modalità:

- pagoPA: accedendo tramite SPID alla piattaforma School E-Suite dal sito comunale sezione: "[Aree Tematiche - Istruzione - Mensa scolastica](#)" (o dall'app Spazio Scuola), (vedi "Pagamento online - Guida");

17. Privacy



Il [Comune di Olbia](#) e la Ditta appaltatrice, assicurano la protezione e la sicurezza dei dati personali dell'utenza attraverso la puntuale applicazione del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).

18. Uffici Comunali preposti

Ufficio Mensa Scolastica e Contratti

Recapiti

Via Perugia, 3, presso la struttura San Ponziano

Telefono: 0789 52087 – 52151 - 52084 - 52085

E - mail: serviziomensascolastica@comune.olbia.ot.it

E - mail PEC: protocollo@pec.comuneolbia.it

Orari e giorni di ricevimento:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00; il lunedì e il mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 18.00

A chi rivolgersi:

- Caterina Fancello
- Angela Farris
- Viviana Zichi

Responsabile Ufficio

Maria Antonietta Malduca

Competenze

L'ufficio si occupa di tutti gli adempimenti riguardanti la gestione del servizio: iscrizione degli utenti, gestione dei pagamenti con un sistema informatizzato, rilascio certificazioni attestanti le spese sostenute necessarie per le dichiarazioni dei redditi.

19. Reclami

Le famiglie degli utenti, i genitori-assaggiatori e gli insegnanti possono avanzare reclami¹⁰ in merito a tutti gli aspetti di rilevanza sostanziale ed oggettiva (es. corpi estranei, mancanza delle portate del pasto, presenza di animali infestanti, ritardi accentuati ecc.) del servizio.

Il Cliente/Committente può trasmettere i reclami/segnalazioni alla Cooperativa SOLARIA tramite comunicazione verbale o scritta (MO1020 03 “Reclamo”, MO910 16 “Scheda valutazione Utente”, MO910 17 “Scheda valutazione Utente (somministrazione pasti)”, MO910 18 “Scheda Valutazione Committente”, altra modalità in forma scritta), e saranno poi annotati da RGI nel Registro dei Reclami MO1020 04 “Registro reclami”.

I reclami devono essere formulati indicando la data, il plesso scolastico e la classe/sezione coinvolti, l'oggetto e tutti i dati necessari per contestualizzare la problematica e le modalità di reperimento del mittente.

I reclami vengono analizzati (secondo le modalità previste dalla Procedura PRO 1020 - Ed. 1/Rev. 0) e individuate eventuali non conformità o applicate le necessarie azioni correttive.

Non verranno prese in considerazione le segnalazioni anonime.

Il Concessionario procede con:

- risposta al reclamo, di norma, entro 30 giorni, salvo che le istruttorie richiedano tempi maggiori, mettendo per conoscenza il Comune;
- attivazione di tutte le necessarie misure correttive.

Il Comune in caso di riscontro di non conformità gravi o violazione agli obblighi previsti nel contratto di refezione scolastica sottoscritto con il Concessionario, potrà a sua volta intervenire con:

- contestazioni di non conformità;
- assegnazione obbligatoria di adempimenti;
- assegnazione di penali pecuniarie come previste dal Contratto in essere.



¹⁰ Reclamo: qualsiasi comunicazione effettuata da clienti che evidenzino difetti, manchevolezze, non conformità a standard prefissati e/o non rispondenze ad aspettative concernenti prodotti e/o servizi.