



sodexo
QUALITY OF LIFE SERVICES

Carta del servizio di Ristorazione



Comune
di Bovisio Masciago

Premessa

Questa Carta, distribuita a tutte le famiglie dei commensali, si ispira alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri su "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" del 27 gennaio 1994, e descrive i principi fondamentali del Servizio di Ristorazione scolastica, le garanzie e gli impegni assunti nei confronti dei bambini e dei loro genitori dall'Amministrazione Comunale, responsabile del Servizio, e da Sodexo Italia, l'azienda che lo realizza concretamente.

La Divisione Scuole di Sodexo Italia ha predisposto e attua il proprio Sistema di Gestione per la Qualità, certificato secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001, per perseguire un processo di miglioramento continuo delle prestazioni finalizzato a fornire costantemente un servizio che soddisfi a pieno le esigenze dell'Amministrazione e dell'utenza, nel completo rispetto dei requisiti normativi e contrattuali.

Tale impegno è condiviso a tutti i livelli della Divisione Scuole e vede dedicate risorse umane, organizzative e finanziarie.

In particolare, il Servizio di Ristorazione per le scuole di Bovisio Masciago è diretto da personale specializzato: la Responsabile di Unità, laureata in Scienze delle Tecnologie alimentari, e la Dietista.

Introduzione

Cari Genitori,

il ruolo della mensa è cambiato nel corso degli anni assumendo compiti e obiettivi importanti per la salute dei bambini.

Il momento del pasto infatti rappresenta non solo un servizio necessario per soddisfare il bisogno di una corretta ed equilibrata alimentazione quotidiana in funzione delle esigenze di sviluppo dei vostri figli, ma anche di prevenire patologie dovute ad un eccesso di peso o ad una scorretta alimentazione. Oggi, quindi, alla mensa scolastica è affidato l'importante compito di promuovere la salute.

La ristorazione scolastica è anche un'importante occasione di crescita, di socializzazione, di educazione ai rapporti interpersonali, di confronto fra abitudini alimentari diverse.

Il Comune di Bovisio Masciago si impegna ogni giorno a soddisfare i gusti dei piccoli utenti offrendo alimenti di qualità, sani, freschi, territoriali e biologici, riservando particolare attenzione alla gradibilità dei menù. Ha inoltre cercato negli anni di creare un ambiente caldo ed accogliente per garantire la serenità e promuovere la convivialità del momento mensa.

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

L'Assessore alle Politiche Scolastiche
Barbara Colombo



Che cos'è la carta del Servizio

La Carta del Servizio di Ristorazione scolastica di Bovisio Masciago è uno strumento per il cittadino nel quale sono raccolte, in modo sintetico ed esaustivo, tutte le informazioni necessarie per fruire del Servizio offerto dal Comune.

La Carta del Servizio si ispira alla citata Direttiva del Presidente del Consiglio "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" alla cui base c'è, da una parte, l'esigenza di trasparenza e chiarezza nel rapporto tra Azienda erogatrice del servizio e Pubblica Amministrazione, e dall'altra la conoscenza e il rispetto dei diritti e bisogni del cittadino. L'attenzione a questi principi costituisce testimonianza di un orientamento alla qualità.

La Carta del Servizio di Ristorazione scolastica non è uno strumento statico, ma soggetto a continui aggiornamenti e costanti controlli da parte dell'Amministrazione Comunale. Le informazioni che vi troverete riguardano principalmente le modalità di gestione e di realizzazione del servizio, gli strumenti adottati dalla Pubblica Amministrazione per il controllo e

le procedure che i genitori o i loro rappresentanti devono seguire nel caso di violazione dei principi della Carta stessa. A tale scopo, e in coerenza all'accordo Stato-Regioni del 26 settembre 2013 riguardante le Carte di qualità dei servizi pubblici locali e il ruolo delle Associazioni dei consumatori, questa Carta del Servizio di Ristorazione scolastica è stata redatta in accordo e con la collaborazione di ACU, Associazione Consumatori Utenti, organizzazione senza scopo di lucro, Iscritta all'Elenco Nazionale - Codice del Consumo presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Obiettivo ambizioso di questa Carta del Servizio è, inoltre, quello di stimolare un confronto tra il Comune e gli utenti da cui possano scaturire proposte e progetti volti a promuovere sani stili di vita, fin dalle più giovani età, in una società in cui le famiglie dispongono di minore tempo per la preparazione dei pasti, ci si affida più frequentemente a consumi di snack e fuoripasto e i ragazzi tendono a muoversi poco e a passare molte ore davanti a televisione e computer.



Principi fondamentali

Parità dei diritti degli utenti

Il servizio viene prestato nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità. Sono soddisfatte le esigenze dei piccoli commensali che per motivi di salute, di etica o di religione chiedono di poter seguire diete particolari.

Efficienza ed efficacia

La gestione di un servizio economicamente rilevante sia per il Bilancio comunale che per le famiglie deve perseguire l'obiettivo dell'efficienza e dell'efficacia.

La piena soddisfazione dei clienti viene ricercata attraverso il continuo miglioramento del servizio e l'aumento dell'efficacia delle strutture coinvolte

Servizio regolare e continuo

È assicurato un servizio regolare e senza interruzioni.

Nel caso di eventi eccezionali che influiscano sullo svolgimento del servizio di ristorazione scolastica, sono previsti interventi particolari per ridurre al minimo i disagi dei piccoli commensali.

Partecipazione

La partecipazione degli utenti è garantita, per permettere la verifica della corretta erogazione del servizio e per creare occasioni di confronto utili a migliorarne la progettazione e la gestione.

Diffusione e distribuzione

La Carta del Servizio di Ristorazione scolastica viene distribuita gratuitamente a tutte le famiglie che usufruiscono di tale Servizio.

Tutte le Scuole di Bovisio Masciago saranno informate della stesura della Carta del Servizio e ne riceveranno copia.



Organizzazione del servizio

Chi ha diritto

Possono fruire delle prestazioni del Servizio di Ristorazione scolastica tutti gli alunni frequentanti le scuole statali del Comune di Bovisio Masciago (infanzia, primaria e secondaria di primo grado) nei giorni in cui è prevista la prosecuzione delle lezioni nel pomeriggio per la Primaria e nei soli giorni in cui è previsto il rientro pomeridiano per la Secondaria di primo grado.

La gestione

Per erogare il Servizio di Ristorazione scolastica è stata scelta la formula a gestione indiretta, cioè la gestione in appalto a Sodexo, Azienda specializzata nel settore, selezionata secondo le procedure di Legge, che fornisce adeguate garanzie tecniche, professionali e di sicurezza alimentare e possesso della certificazione di qualità.

L'Azienda che garantisce il Servizio

Le principali funzioni dell'Azienda aggiudicataria del Servizio sono:

- > fornitura dei generi alimentari e preparazione dei pasti nel centro cottura di proprietà del Comune di Bovisio Masciago, da dove vengono poi trasportati ai singoli plessi scolastici;
- > gestione dei refettori (apparecchiatura, scodellamento, pulizia dei refettori, lavaggio stoviglie e gestione rifiuti);
- > manutenzione ordinaria dei locali e integrazione ed eventuale sostituzione delle attrezzature di cucina

L'Azienda responsabile del Servizio di Ristorazione scolastica adotta il Sistema di Autocontrollo Igienico - sanitario, denominato HACCP, per la prevenzione dei rischi, e quindi dei potenziali pericoli, in tutte le fasi del processo produttivo.

Tale sistema consiste in un'accurata analisi dell'intero processo di produzione dei pasti, compresa la distribuzione, finalizzata a individuare i punti critici nei quali potrebbero manifestarsi rischi igienici, e di conseguenza applica le misure necessarie a prevenirli o correggerli.



Sono a carico dell'Azienda anche le operazioni di pulizia e sanificazione degli ambienti e delle attrezzature e le analisi microbiologiche e chimiche sulle materie prime utilizzate per la produzione dei pasti, sui prodotti cucinati, sugli alimenti freschi da consumare e sulle attrezzature, secondo un piano definito in sede di gara. Le analisi dei prelievi e tamponi vengono effettuate presso laboratori specializzati e trasmesse periodicamente al Comune.

Eventuali inadempienze nello svolgimento del Servizio, segnalate dalle figure preposte al controllo, sono oggetto di contestazione da parte dell'Ufficio Istruzione, con successiva applicazione delle penali stabilite dal Capitolato d'Appalto.

Il controllo qualità

La qualità del Servizio di Ristorazione scolastica, e di conseguenza la qualità del pasto fornito, è il risultato di una serie di componenti quali la corretta igiene al momento della produzione, del trasporto e della distribuzione, la qualità degli alimenti utilizzati, nonché la modalità di preparazione dei pasti.

Per dare la massima garanzia di un monitoraggio continuo su tutti gli aspetti del Servizio di Ristorazione scolastica, il Comune effettua controlli sul rispetto del Capitolato e delle prescrizioni di Legge nonché controlli sul pasto, dalla produzione (qualità delle derrate) alla distribuzione (temperatura, gusto e appetibilità). Anche genitori e insegnanti che fanno parte della Commissione Mensa pos-

sono effettuare sopralluoghi presso i refettori per verificare il regolare funzionamento del Servizio e la gradibilità degli alimenti, segnalandone i risultati all'Ufficio Istruzione con apposite schede.

Lo stesso Ufficio Istruzione può effettuare sopralluoghi di controllo presso i refettori e il centro cottura.

La ATS e i NAS possono effettuare in qualunque momento verifiche proprie.

Iscrizioni, tariffe, modalità di pagamento

Il Servizio di Ristorazione scolastica è un servizio a domanda individuale, la famiglia deve procedere all'iscrizione al servizio unicamente in caso di prima iscrizione alla Scuola dell'infanzia, a quella Primaria ed alla Secondaria di primo grado; per gli anni successivi l'utente risulterà iscritto d'ufficio al servizio, salvo diversa comunicazione da parte della famiglia.

Le tariffe del servizio, comprese le agevolazioni previste per le famiglie residenti, in base all'ISEE, vengono approvate annualmente dalla Giunta Comunale.

Le tariffe sono consultabili sul sito istituzionale del Comune alla pagina:

www.comune.bovisiomasciago.mb.it.

La documentazione necessaria all'applicazione delle agevolazioni per fascia ISEE deve essere presentata nei termini stabiliti di anno in anno dall'Amministrazione Comunale. La quota prevista per il servizio di refezione scolastica è calcolata sulla base dei pasti effet-

Scuole dell'Infanzia - Menu invernale

In vigore dalla prima settimana di novembre sino alla seconda settimana di aprile

Lunedì

Pasta pomodoro e piselli
Formaggio*
Fagiolini all'olio
Frutta di stagione

Martedì

Risotto allo zafferano
Fesa di tacchino all'arancia
Carote julienne
Frutta fresca di stagione

Mercoledì

Insalata mista
Lasagne
Yogurt

Giovedì

Pastina in brodo vegetale
Brasato
Purè
Frutta fresca di stagione

Venerdì

Pasta all'olio e grana
Striscioline di totano gratinato
Finocchi in insalata
Frutta fresca di stagione

2ª settimana

Pasta allo zafferano
Hamburger di pollo
Fagiolini all'olio
Frutta di stagione

Insalata
Prosciutto cotto 1/2 porz.
Pizza Margherita
Budino

Risotto alla parmigiana
Manzo in pizzaiola
Erbette con grana
Frutta fresca di stagione

Pasta e lenticchie
Frittatina
Insalata
Frutta fresca di stagione

Pasta all'ortolana
Cuore di merluzzo gratinato
Carote julienne
Frutta fresca di stagione

3ª settimana

Tortellini di magro alla salvia
Polpette al sugo con piselli
Frutta fresca di stagione

Passato con orzo e farro
Petto di pollo
Carote baby all'olio
Yogurt

Pasta in bianco
Merluzzo dorato
Insalata
Frutta fresca di stagione

Risotto con zucca o con carote e porri
Arista al forno
Erbette
Frutta fresca di stagione

Pasta integrale al pomodoro
Mozzarella
Fagiolini all'olio
Frutta fresca di stagione

4ª settimana

Pasta al pesto
Prosciutto cotto
Carote julienne
Frutta fresca di stagione

Vellutata di zucca, patate e carote con crostini
Bastoncini di merluzzo
Fagiolini all'olio
Frutta fresca di stagione

Insalata e carote
Pasta pasticciata
Torta
Frutta fresca di stagione

Passato di verdure miste con legumi e riso
Arrosto di tacchino
Patate al forno
Frutta fresca di stagione

Pasta olio e grana
Rolle di frittata al formaggio
Finocchi in insalata
Frutta fresca di stagione

Note: * a rotazione Asiago/Latteria/Spalmabile

Tutti i lunedì è distribuito solo pane integrale

Tra i prodotti biologici utilizzati segnaliamo: pollo, legumi, pasta, frutta e verdura, yogurt



Comune di
Bovisio Masciago

Scuola Primaria e Secondaria di 1° grado Menu invernale

In vigore dalla prima settimana di novembre sino alla seconda settimana di aprile

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
1^a settimana Pasta pomodoro e piselli Formaggio* Fagiolini all'olio Frutta fresca di stagione	Risotto allo zafferano Fesa di tacchino all'arancia Carote julienne Frutta fresca di stagione	Insalata mista Lasagne Yogurt	Pastina in brodo vegetale Brasato Purè Frutta fresca di stagione	Pasta all'olio e grana Striscioline di totano gratinate Finocchi in insalata Frutta fresca di stagione
2^a settimana Insalata Prosciutto cotto 1/2 porz. Pizza Margherita Budino	Pasta allo zafferano Hamburger di pollo Fagiolini all'olio Frutta fresca di stagione	Risotto alla parmigiana Manzo in pizzaioia Erbe con grana Frutta fresca di stagione	Pasta e lenticchie Frittatina Insalata Frutta fresca di stagione	Pasta all'ortolana Cuore di merluzzo gratinato Carote julienne Frutta fresca di stagione
3^a settimana Tortellini di magro alla salsa Polpette al sugo con piselli Frutta fresca di stagione	Passato con orzo e farro Cosce di pollo Carote baby all'olio Yogurt	Pasta in bianco Merluzzo dorato Insalata Frutta fresca di stagione	Risotto con zucca o con carote e porri Arista al forno Erbe Frutta fresca di stagione	Pasta integrale al pomodoro Formaggio* Fagiolini all'olio Frutta fresca di stagione
4^a settimana Pasta al pesto Bresaola (Primaria) Prosciutto crudo (Secondaria) Carote julienne Frutta fresca di stagione	Vellutata di zucca, patate e carote con crostini Bastoncini di merluzzo Fagiolini all'olio Frutta fresca di stagione	Insalata e carote Pasta pasticciata Torta	Passato di verdure miste con legumi e riso Arrosto di tacchino Patate al forno Frutta fresca di stagione	Pasta olio e grana Rollè di frittata al formaggio Finocchi in insalata Frutta fresca di stagione



Comune di
Bovisio Masciago

Note: * a rotazione Asiago/Latteria/Spalmabile

Tutti i lunedì alla Scuola primaria è distribuito solo pane integrale

Alla Scuola Primaria i lunedì e mercoledì, oltre alla frutta a metà mattina,

dove previsto in menu, verrà somministrato il dessert

Tra i prodotti biologici utilizzati segnaliamo:

pollo, legumi, pasta, frutta e verdura, yogurt

Scuola Primaria e Secondaria di 1° grado - Menu estivo

In vigore dall'inizio dell'anno scolastico sino alla fine di ottobre e dalla terza settimana di aprile sino alla fine dell'anno scolastico

Lunedì

Carote crude
Prosciutto cotto 1/2 porz.
Pizza Margherita
Gelato

Martedì

Pasta agli aromi
Cuore di merluzzo dorato
Insalata e pomodori
Frutta fresca di stagione

Mercoledì

Pasta integrale al pesto
Polpette al forno
Insalata verde
Frutta fresca di stagione

Giovedì

Pasta alla vesuviana
Lonza al limone
Fagiolini
Frutta fresca di stagione

Venerdì

Minestra di riso
Frittatina
Pomodori
Frutta fresca di stagione

2ª settimana

Pasta olio e grana
Bastoncini di pesce
Carote crude
Frutta fresca di stagione

Pasta al pomodoro
Frittata di zucchine
Pomodori
Frutta fresca di stagione
Gelato (Secondaria)

Insalata e carote
Focaccia prosciutto e formaggio
Yogurt

Minestrone di verdure
miste e legumi con pasta
Coscia di pollo
Patate al forno
Frutta fresca di stagione

3ª settimana

Pasta integrale al pomodoro
Mozzarella
Pomodori in insalata
Frutta fresca di stagione

Passato di verdure miste e riso
Arrosti di lonza al latte
Patate arrosto
Frutta fresca di stagione

Zucchine trifolate
Pasta pasticcciata
Budino

Pasta olio e grana
Merluzzo dorato
Erbette
Frutta fresca di stagione

4ª settimana

Gnocchi al pomodoro
Bresaola
Carote julienne
Frutta fresca di stagione

Minestrone di verdure miste e legumi con pasta
Pesce spada a tranci
Patate in insalata
Frutta fresca di stagione

Risotto allo zafferano
Arrosti di tacchino
Zucchine trifolate
Frutta fresca di stagione

Pasta al pesto
Rollè di frittata al formaggio
Fagiolini
Gelato



Comune di
Bovisio Masciago

Note: Tutti i lunedì alla Scuola primaria è distribuito solo pane integrale
Alla Scuola Primaria i lunedì e mercoledì, oltre alla frutta a metà mattina, dove previsto in menu, verrà servito il dessert
Tra i prodotti biologici utilizzati segnaliamo:
pollo, legumi, pasta, frutta e verdura, yogurt

Scuole dell'Infanzia - Menu estivo

In vigore dall'inizio dell'anno scolastico sino alla fine di ottobre e dalla terza settimana di aprile sino alla fine dell'anno scolastico

Lunedì

Pasta agli aromi
Merluzzo dorato
Insalata e pomodori
Frutta fresca di stagione

Martedì

Carote crude
Prosciutto cotto 1/2 porz.
Pizza Margherita
Gelato

Mercoledì

Pasta integrale al pesto
Polpette al forno
Insalata verde
Frutta fresca di stagione

Giovedì

Pasta alla vesuviana
Lonza al limone
Fagiolini all'olio
Frutta fresca di stagione

Venerdì

Minestrina di riso
Frittatina
Pomodori
Frutta fresca di stagione

1ª settimana

2ª settimana

Pasta olio e grana
Bastoncini di pesce
Carote crude
Frutta fresca di stagione

Insalata
Riso e verdure
con bocconcini di manzo
Frutta fresca di stagione

Pasta al pomodoro
Frittata di zucchine
Pomodori in insalata
Gelato

Pastina in brodo vegetale
Focaccia prosciutto
e formaggio 1/2 porz.
Insalata e carote
Yogur

Minestrone di verdure
miste e legumi con pasta
Bocconcini di pollo
Patate al forno
Frutta fresca di stagione

3ª settimana

Pasta integrale
al pomodoro
Mozzarella
Pomodori
Frutta fresca di stagione

Passato di verdure
miste e riso
Arrosto di lonza al latte
Patate arrosto
Frutta fresca di stagione

Ravioli di magro
agli aromi
Frittata con ceci
Carote julienne
Frutta fresca di stagione

Zucchine trifolate
Pasta pasticciata
Budino

Pasta olio e grana
Merluzzo dorato
Erbette
Frutta fresca di stagione

4ª settimana

Gnocchi al pomodoro
Prosciutto cotto
Carote julienne
Frutta fresca di stagione

Pasta aglio, olio
e prezzemolo
Petto di pollo al forno
Pomodori
Frutta fresca di stagione

Passato di verdure miste
e legumi con pasta
Pesce spada a trnci
Patate in insalata
Frutta fresca di stagione

Risotto allo zafferano
Arrosto di tacchino
Zucchine trifolate
Frutta fresca di stagione

Pasta al pesto
Rolle di frittata
al formaggio
Fagiolini
Gelato

Note: Tutti i lunedì è distribuito solo pane integrale

Tra i prodotti biologici utilizzati segnaliamo: pollo, legumi, pasta, frutta e verdura, yogurt



tivamente consumati, come rilevati giornalmente da parte dell'Azienda appaltatrice.

Il servizio di refezione deve essere pagato anticipatamente all'Azienda appaltatrice mediante ricarica con il sistema pre-pagato.

Attualmente il pagamento del servizio avviene:

1. mediante ricariche presso i seguenti esercizi commerciali di Bovisio Masciago:

- Ridicula snc, via Desio 36/44
- Biraghi sas cartoleria edicola, Piazza Aldo Moro 26
- Seregni Ornella cartoleria edicola, via Isonzo 7
- Farmacia San Martino, via Giacomo Matteotti 59
- Borghi snc copisteria, cartoleria, giocattoli, via Roma 25
- Farmacia Bovisio snc, via Paganini 8
- Farmacia Ida, via Vittorio Veneto 8.

2. Carta di credito on-line: si può accedere al sito www1.eticasoluzioni.com/bovisioportalegen con le proprie credenziali ricaricare il proprio conto pasti con carta di credito.

3. Attivazione RID bancario: è possibile effettuare i pagamenti del servizio mensa mediante l'addebito diretto sul conto corrente.

Diete speciali

In caso di particolari esigenze dovute a **motivi sanitari**, i genitori devono con-

segnare al Servizio istruzione apposita richiesta con allegato il relativo certificato medico.

Nel rispetto delle diversità e delle necessità specifiche dei commensali, oltre alle diete personalizzate per motivi sanitari sono previste **diete etico-religiose** che non necessitano di certificato medico, ma di una comunicazione scritta del genitore, mediante apposito modulo da presentare al Comune.

Le **diete leggere/in bianco temporanee** vengono concesse senza certificato medico, per un periodo non superiore ai tre giorni.

Centri di Produzione e Distribuzione

Il Servizio di Ristorazione scolastica del Comune di Bovisio Masciago si avvale di un Centro cottura ubicato in via Leonardoda Vinci 2.

> Scuola dell'Infanzia

Piazza Montessori

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì, inizia alle 11,30 e fornisce circa 220 pasti al giorno.

> Scuola Primaria statale

via Cesare Cantù 13

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì, inizia alle ore 12,25 e fornisce circa 750 pasti al giorno.

> Scuola Secondaria di primo grado

via Tolmino 40

Il servizio, attivo nei giorni di lunedì e mercoledì, inizia alle ore 13,40 e fornisce circa 120 pasti al giorno.



Qualità del servizio

Le linee guida nutrizionali

Il Servizio di Refezione scolastica viene ritenuto tanto essenziale quanto determinante nell'assicurare una crescita equilibrata e sana dei bambini e dei ragazzi che ne sono utenti.

La corretta alimentazione, associata a un'attività fisica quotidiana, è, infatti, fondamentale per una buona qualità della vita.

Nel definire i menu si è tenuta in considerazione la necessità di soddisfare sia le esigenze nutrizionali che quelle organolettiche, nonché le indicazioni contenute nelle:

- Linee di Indirizzo Nazionali per la Ristorazione Scolastica;
- Linee Guida della Regione Lombardia per la Ristorazione Scolastica;
- Indicazioni nutrizionali per la stesura dei menu dell'ATS.

Infatti, alla luce del fenomeno crescente dell'obesità in età evolutiva, che costituisce il maggior fattore di rischio per le malattie cronico-degenerative ed è causata principalmente da alimentazione scorretta

(sbilanciata verso alimenti ricchi di zuccheri e grassi e povera di fibre) e sedentarietà, l'Istituto Nazionale della Nutrizione ha pubblicato nel 2010 le "Linee Guida per la Ristorazione Scolastica".

Il Servizio Igiene degli alimenti e nutrizione dell'ATS, sulla base delle suddette linee guida, propone, per la formulazione dei menu scolastici, note di indirizzo nutrizionali la cui base è la "dieta mediterranea".

I menu

Sono previsti due menu: uno per la stagione primaverile - estiva e uno per quella autunnale-invernale.

Il primo è adottato dall'inizio dell'anno scolastico fino alla fine di ottobre e dalla terza settimana di aprile fino alla fine dell'anno scolastico; il secondo è adottato dalla prima settimana di novembre fino alla seconda settimana di aprile.

I menu in vigore sono allegati alla presente carta dei servizi. Tali menu vengono concordati in sede di Commissione

mensa tenendo in considerazione la gradibilità da parte degli utenti.

Ogni giorno i bambini che usufruiscono del Servizio di Ristorazione scolastica hanno un menu diverso e bilanciato.

A tutti i bambini che frequentano il post scuola della Scuola dell'Infanzia e della Primaria viene fornita la merenda.


Copia del menu è esposta in tutti i refettori e messa a disposizione delle famiglie sul sito istituzionale del Comune.

Inoltre, in occasione delle gite o di particolari situazioni di emergenza (ad esempio scioperi del personale, problemi connessi alla mancata erogazione di gas o elettricità), il centro di produzione pasti deve provvedere alla fornitura di pasti freddi o cestini da viaggio, la cui composizione è concordata ad inizio appalto tra Azienda e Servizio Istruzione

Le materie prime

La qualità delle materie prime è definita dalle tabelle merceologiche allegate al capitolato speciale. I prodotti previsti sono di prima qualità e in particolare l'80% circa delle derrate in uso è di origine biologica.

Sodexo seleziona con cura i propri fornitori, scegliendo quelli che offrono prodotti in linea con la Normativa in materia di inquinamento ambientale. Le scelte di acquisto sono quindi orientate da criteri che tengono conto delle migliori performance ambientali per quanto riguarda i prodotti necessari alle operazioni di pulizia e sanificazione presso le strutture delle scuole del Comune di Bovisio Masciago.



Comunicazione e partecipazione

Comunicazione con l'utenza

La possibilità di ottenere risultati soddisfacenti dipende fortemente anche dal rapporto di collaborazione che si instaura tra tutte le componenti coinvolte nel servizio.

Per questo l'obiettivo di Sodexo e dell'Amministrazione comunale è creare un dialogo costante con i genitori che aiuti a costruire insieme un servizio a misura di bambino. L'informazione, inoltre, costituisce una forma di garanzia per tutti i cittadini.

La Divisione Scuole di Sodexo, in aggiunta a questa Carta dei Servizi di Ristorazione scolastica, adotterà i seguenti strumenti.

> **Customer Satisfaction: "Facciamo il punto insieme"**

Il metodo per la rilevazione della Qualità Percepita utilizza come strumenti dei questionari diversificati, a seconda delle fasce d'età e

dei ruoli dei destinatari: bambini o ragazzi e insegnanti.

Attraverso domande appositamente formulate si chiede di esprimere una valutazione sui principali aspetti che concorrono alla soddisfazione del servizio, quindi non solo sulla gradibilità del pasto ma anche su presentazione dei piatti, porzioni, scelta, menu a tema e animazioni, simpatia del personale, velocità del servizio, pulizia dei locali e delle stoviglie, decorazione dei locali, disponibilità dei posti a sedere.

L'indagine "Facciamo il punto insieme" verrà realizzata ogni anno scolastico.

> **www.piaceresalute.it**

Il sito dedicato a uno stile di vita sano e consapevole, dall'alimentazione all'attività motoria, fino alla sensibilità ambientale, ha una sezione dedicata alle età particolari della vita, con utili consigli anche per i bambini.

> **Sportello Servizio di ristorazione**

Presso il centro cottura è prevista una figura che si occuperà di fornire all'utenza tutte le informazioni relative al servizio di ristorazione per quanto concerne gli aspetti amministrativi.

Lo sportello sarà aperto nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì dalle 13.30 alle 16.30.

La persona incaricata del servizio risponde al 347 2236726.

Partecipazione: la Commissione Mensa

La partecipazione del cittadino è sempre garantita, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio stesso.

La Commissione Mensa esercita un ruolo di collegamento tra l'utenza e il Comune, relativo alle diverse istanze che pervengono dall'utenza stessa, e di monitoraggio della qualità dei pasti e del Servizio, oltre che delle condizioni igieniche dei locali destinati al consumo dei pasti.



Indirizzi

Comune di Bovisio Masciago

Ufficio Istruzione

Piazza Biraghi, 3

20813 Bovisio Masciago (Monza e Brianza)

tel. 0362 511212 - 213

Email scuola@comunebovisiomasciago.mb.it

Sodexo Italia spa - Divisione Scuole

Direzione Regionale Lombardia 1

Via Fratelli Gracchi, 36

20092 Cinisello Balsamo (MI)

tel. 02 69684422

cell. 347 2236726

Email inforette.SCOLASTICHE.FMS.IT@sodexo.com



Note

Al centro di questo opuscolo trovate il menu scolastico, da tenere a portata di mano in cucina per completare la giornata alimentare di vostro figlio tenendo presente cos'ha mangiato a pranzo.

Sodexo, l'azienda che gestisce il servizio di Ristorazione scolastica

Il Servizio di Ristorazione scolastica di Bovisio Masciago è gestito da Sodexo, azienda leader nel mondo nei Servizi di Qualità della Vita.

Ogni età ha le sue esigenze e peculiarità, per questo Sodexo si è data un'organizzazione per segmenti, capace di rispondere in modo specifico alle più diverse esigenze. Nelle scuole, Sodexo opera, in 72 Paesi del mondo, all'interno di 5.600 siti con circa 95.000 collaboratori (in Italia circa 4.400 persone in oltre 250 Comuni).

Per perseguire un processo di miglioramento continuo delle prestazioni, il Segmento Scuole di Sodexo Italia ha ottenuto numerose certificazioni. L'obiettivo è quello di offrire sempre un servizio che soddisfa a pieno le esigenze dell'Amministrazione e dell'utenza, nel completo rispetto dei requisiti normativi e contrattuali. Tale impegno è condiviso a tutti i livelli della Divisione Scuole e vede dedicate risorse umane, organizzative e finanziarie.

Il Servizio di Ristorazione per le scuole di Bovisio Masciago è diretto da personale specializzato.



In coerenza all'accordo Stato-Regioni del 26 settembre 2013 riguardante le Carte di qualità dei servizi pubblici locali e il ruolo delle Associazioni dei consumatori, questa Carta del Servizio di Ristorazione scolastica è stata redatta in accordo e con la collaborazione di ACU, Associazione Consumatori Utenti, organizzazione senza scopo di lucro, Iscritta all'Elenco Nazionale -

Codice del Consumo presso il Ministero dello Sviluppo Economico.

Edizione 2018
Progetto editoriale e grafico:
Giovanna Gianvito comunicazione - Milano

Stampa:
Officina Grafica La Commerciale - Paderno
Dugnano (MI)